



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermejkölési Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu

BESZÁMOLÓ A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÖLÉTI KÖZPONT 2020. ÉVI SZAKMAI MUNKÁJÁRÓL

A Család- és Gyermejkölési Központ szolgáltatási, szervezési és gondozási feladatot lát el Újpest teljes területén.

A családsegítő szolgáltatás célja, hogy az egyén, valamint a család működésében javulást érjen el, hogy az egyén saját erejéből legyen képes az élet kihívásainak megfelelni és problémáit önállóan megoldani. A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára nyújt segítséget abban, hogy az ilyen helyzethez vezető okokat megelőzhessék, a krízishelyzet megszüntethessék, valamint az életvezetési képességüket megőrizhessék.

A gyermejkölési alapellátás, a gyermek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészségének, fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését szolgálja, törekszik a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésére, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatására. Feladata a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése.

A Központ az alapszolgáltatás, és a hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatok folyamatos biztosítása mellett speciális szolgáltatások (utcai és lakótelepi szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, jogi, fejlesztőpedagógiai és pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció és/vagy családterápia, mediáció, szociális diagnózis felvétele) megszervezésével látja el a törvényben előírt feladatait.

ÁLTALÁNOS NEHÉZSÉGEK A COVID-2019-ES JÁRVÁNY MIATT

A 2020-as évben a legnagyobb kihívást a COVID-19 vírus okozta világjárvány következtében kialakult rendkívüli helyzettel kapcsolatos halmozott problémákra adott adekvát válaszok megtalálása jelentette. Ezen időszak alatt az intézmény postai, e-mail, valamint telefonos forgalma jelentősen megnövekedett.

Folyamatosan érkeztek jelzések, hatósági (gyámhatósági, rendőrségi, bírósági, ügyészségi stb.) megkeresések, lakossági bejelentések, kórházi megkeresések, valamint önkéntes megkeresések, segítségkérések (140 jelzés).

Nagyon sok munkahely szűnt meg, ezért **sokaknak a megélhetéssel együtt a lakhatásuk is veszélybe került.** Nem tudják fizetni számláikat, rezsiköltségeiket, hiteleiket.

Problémát jelentett azok számára segítséget nyújtani, akiknek idős, vagy súlyosan beteg, napi ellátásra és folyamatos felügyeletre szoruló hozzátartozóját adták haza a kórházakból. Ezen jelzésekre mindig személyesen kerestük fel a családot, és próbáltunk segítséget nyújtani.



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermekjóléti Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu

Szintén sok jelzés érkezett az online tanulás kihívásaival nehezen megküzdő családokról, tanulókról. Itt is többféle nehézségről számolhatunk be. Van, akinek az eszközhiány okozott nehézséget, van, aki munkavégzése mellett nehezen tudta kialakítani és ellenőrizni a gyermek otthoni napirendjét, tanulási rutinját, de sajnos beszámolhatunk a motiváltság teljes hiányáról is egyes esetekben.

Kiemelt problémát jelentett a kényszerű összezártság következményeképpen **megnövekedett családon belüli erőszak**, valamint súlyos gyermekelhanyagolás, gyermekbántalmazások száma.

Mindezek alapján elmondható, hogy a Család- és Gyermekjóléti Központunk tevékenységi körében a 2020-as évben jelentősen megnövekedett a jogi segítséget kérők, álláskereső, napi létfenntartási problémákkal küzdők, kórházból kiadott, idős, végstádiumos betegségben szenvedő, magatehetetlen hozzátartozója ellátására kényszerülő ügyfelek száma.

CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS

A Család- és Gyermekjóléti Központunk szolgáltatásai egységesen minden társadalmi csoportra kiterjednek, például munkahelyvesztés, pszichés problémák, beilleszkedési nehézségek, magatartászavar, teljesítményzavar, válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás, gyermeknevelési nehézségek, megélhetési–lakhatási problémák esetén, s igyekszünk komplex megsegítést nyújtani a hozzánk forduló klienseknek. Szolgáltatásaink egymásra épülnek, munkatársaink az interjúk során felméri, hogy az elsődleges, hozott probléma mögött milyen egyéb feltárt problémák húzódnak meg, s mindezekre a meglévő szolgáltatásaink felkínálásával reagálunk.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfélkörében lényeges változásként tapasztalható, hogy nőtt azon esetek száma, melyekben valamely szülő (vagy mindkettő), illetve a gyermek(ek) súlyos lelki, mentális, vagy pszichés zavarral küzdenek. Ezen személyek ellátására az ellátórendszer továbbra sincs felkészülve. A hosszú várólisták, a ritka (jobb esetben havonta 1 alkalom) konzultációs lehetőségek rendkívüli módon megnehezítik a családgondozás és a segítségnyújtás folyamatát. Ezen ügyfelek megsegítésére Központunk **pszichológiai tanácsadást** működtet. A pszichológiai tanácsadást jelenleg három (3 fő főállású, 1 fő félállású részmunkaidős) munkatárssal látjuk el. Elmondható, hogy erre a szolgáltatásra igen nagy szükség van a pszichésen terhelt gyermek és felnőtt kliensek magas száma miatt. A Pedagógiai Szakszolgálat és a Mentálhigiénés Gondozó túlterheltsége miatt Intézményünk egyre inkább szerepet kell vállaljon ezen rászorulóknak megsegítésében. A szolgáltatást a hét négy napján (hétfőtől csütörtökig) nyújtja Központunk a hozzánk forduló felnőttek és gyermekek számára mind a délelőtti, mind a délutáni és kora esti órákban. A 2020. évben **176 igénybevevő** részesült pszichológiai tanácsadásban mindösszesen **950 alkalommal**. Az ellátottak gyermeknevelési problémák, párkapcsolati problémák, családi konfliktusok, életvezetési nehézségek, indulatkezelési problémák, agressziókezelés, szorongás, hangulati, viselkedési és magatartási zavarok, gyászfeldolgozás, önértékelési



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermekjóléti Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu

zavar, trauma feldolgozás, pszichoszomatikus tünetek stb. miatt vették igénybe intézményünk pszichológiai tanácsadását.

A COVID-19 járvány következtében drasztikusan megemelkedett a foglalkoztatási problémákkal küzdő ügyfelek száma, a 2019-es évhez viszonyítva a 2020-as évben 344 százalékos emelkedést mutat. A 2019. évben **51 fő 42 alkalommal**, a 2020. évben **128 fő** vette igénybe a szolgáltatást **266 alkalommal**. Sajnos ebből egyenesen következett az, hogy a családok a munkahely elvesztése következtében nem tudták fizetni lakásuk rezsiköltségeit, így esetükben díjhátralékok halmozódtak fel. Mindezen probléma jól nyomon követhető a hátralékkezelési munkacsoport adataiban. A 2019. évben **160 fő 1164 alkalommal**, a 2020. évben **202 fő** vette igénybe a szolgáltatást **1969 alkalommal**. Így az ügyfelek száma a 2019-es évhez viszonyítva a **2020-as évben 169,15 százalékos emelkedést mutat**. Ezen a problémák együttesen idéztek elő komoly lakhatási nehézségeket ügyfeleink esetében. A COVID-19 járványra való tekintettel a csoportos klubfoglalkozásokat a 2020-as évben az egyéni tanácsadások váltották fel, annak érdekében, hogy a védelmi előírások betarthatók legyenek. Az első látogatás alkalmával minden érdeklődővel adatlapot vesznek fel, hogy felmérjék adottságait, céljait, és ennek ismeretében személyre szabott aktuális információkkal, tanácsokkal lássák el. A számítógép kezelésében kevésbé, vagy egyáltalán nem jártas látogatóknak a munkatársak segítenek elkészíteni az önéletrajzot (akár fényképpel is) és a motivációs levelet, gyakorolni az interjú helyzetet, valamint segítenek a pályázati anyag felületre történő feltöltésében is.

GYERMEKJÓLÉTI ALAPELLÁTÁS

A statisztikai adatokban szembe tűnő, **hogy 2020-ban jelentősen nőtt (2019-ben 127 fő, 2020-ban 180 fő) a hatósági intézkedésre tett javaslatok száma** (különös tekintettel az ideiglenes hatályú elhelyezés, családba fogadás, nevelésbe vétel, védelembe vétel, vonatkozásában). Ennek egyik fő oka, hogy a járványügyi veszélyhelyzet idején a kényszerű összezártság következtében megnövekedett a családon belüli erőszak, valamint a súlyos gyermekelhanyagolások, gyermekbántalmazások száma. Ezek a krízisállapotok sok esetben azonnali intézkedést követeltek meg mind kollégáinktól, mind a gyámhatóság munkatársaitól.

A 2019-es évhez viszonyítva a 2020. évben arányaiban megnövekedett azon esetek száma, ahol a jelzések családon belüli konfliktusról, erőszakra szólnak.

A gyermekkorúak sérelmére elkövetett családon belüli bántalmazások száma jelentősen növekedett a járványügyi veszélyhelyzet ideje alatt. Míg 2019-ben a bántalmazott gyermekek száma mindösszesen 106 fő volt, ez a szám 2020-ban elérte a 168 főt. Az is elmondható, hogy az elkövetett bántalmazások súlyossága fokozódott. Mindemellett a köztudatba egyre inkább beépül az ezzel kapcsolatos lakossági felelősségvállalás, jelzési kötelezettség teljesítése, így egyre több civil, lakossági jelzés érkezik Központunkhoz.

A gyermekekkel szembeni elhanyagolási esetek számában nagyarányú növekedés volt tapasztalható. **Míg 2019-ben az elhanyagolt gyermekek száma mindösszesen 212 fő volt,**



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermekejóléti Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu

ez a szám 2020-ban elérte a 320 főt. Ezen esetekben egyre gyakoribbak a súlyos elhanyagolások, melyek gyakran jutnak el hatósági intézkedésig.

Az oktatási–nevelési elhanyagolások (tankötelezettség igazolatlan mulasztása) számában az idei év végére csökkenés mutatkozott, mely változásban jelentős szerepe van az online oktatás bevezetésének, valamint az ahhoz való alkalmazkodásnak. Emellett azonban nőtt a jelzések száma. Ennek fő oka, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők intézményekben történő megjelenésével jelentősen megnövekedett a jelzések száma azon esetekben is, ahol alacsonyabb számú (pár órás) mulasztások történtek. Ezen jelzések azonban gyakran egészülnek ki más, pedagógusok által tapasztalt veszélyeztető körülményekkel. Az óvodai és iskolai szociális segítők támogatását egyre többször és egyre nagyobb bizalommal veszik igénybe az intézmények, melynek hatására a korábban problémát jelentő, késve érkező jelzések előfordulása lényegesen csökkent. Ennek hatására a problémát, veszélyeztetettséget okozó helyzetekbe sokkal hamarabb és hatékonyabban tudnak a szakemberek beavatkozni.

A COVID-19 járvány egyik következménye, hogy megnövekedett azon jelzések száma, melyeket kiskorú súlyos elhanyagolásáról, vagy bántalmazásáról küldtek az egészségügyi szolgáltatók. A kórházi szociális munkás feladata, hogy segítése a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a szociális válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét, gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén intézkedjen. A 2019. évben **54 fő** esetében **34 alkalommal**, a 2020. évben **73 fő** esetében **41 alkalommal** volt szükség intézkedésére. Az ellátott személyek száma jelentősen megnőtt.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés jónak mondható, mely folyamatos fejlődést mutat. A jelzőrendszeren belüli munka összességében javult az elmúlt években. Az óvodai és iskolai szociális segítők szerepe az köznevelési intézményekben megerősödött.

A 2020. évben a jelzőrendszer tagjaitól összesen 950 jelzés érkezett intézményünkhöz. A jelzéssel érintett személyek száma 1012 fő.

SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK

Az új koronavírus okozta járványügyi vészhelyzetből adódó, családokat sújtó ártalmak enyhítése, megoldása érdekében olyan kiegészítő szolgáltatások kialakítására volt szükség, mint például az online tanulás lehetőségének biztosítása ügyfeleink számára intézményes keretek között (a járványügyi előírások betartása mellett). Központunk szolgáltatásait elektronikus úton és telefonos formában folyamatosan biztosítottuk annak érdekében, hogy az Újpesten élők mindennapi életét megkönnyítve, gyakorlati segítséget tudjunk nyújtani a mindennapi szociális problémák megoldásához, elméleti megoldások helyett azonnali segítséget biztosítsunk.

Az **utcai és lakótelepi szociális munkások** által vezetett Rózsa Klub, valamint az általuk szervezett **szabadidős programok** tekintetében a járványügyi veszélyhelyzet, valamint az ahhoz köthető kijárási korlátozások, az EMMI útmutatóban foglalt előírások nagymértékben korlátozták, visszavetettek lehetőségeinket. Sajnos a gyermekek által jól ismert és megszokott



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család- és Gyermekjóléti Központ
1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.
Tel.: 369-0602, 370-4107
E-mail: csgyk@ujpestszi.hu

rutin 2020. március 16. napjával megszakadt, a Rózsa Klub bezárásra kényszerült. A tanulók digitális oktatás keretében folytatták a 2019/2020. tanévet, majd 2020 októberétől a középiskolások ismét online oktatásra váltottak. Kollégáink részben home office keretében álltak a segítséget kérő gyermekek rendelkezésére, a kerületben utcai szociális munkát végeztek az Újpesti Önkormányzati Rendészet munkatársainak segítségével. A korlátozások feloldását követően – mivel az előírások továbbra sem tették lehetővé csoportfoglalkozások megtartását – munkatársaink szabadtéri programok szervezésével igyekeztek értelmes szabadidő-eltöltési lehetőséget biztosítani a gyerekek számára. **A 2019. évben összesen 645 fő vette igénybe 410 alkalommal a szolgáltatást, míg a 2020. évben 1091 fő 477 alkalommal.**

Készenléti szolgálatunk célja a Központ nyilvántartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása. Egy állandóan hívható mobiltelefonszámon biztosítjuk az elérhetőséget az arra rászorulóknak, ahol a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai az érintetteknek a lehető legtöbb információt megadják helyzetük megoldása érdekében. A készenléti telefonszám pénteken 14 órától hétfő reggel 8 óráig hívható. A hívásokat fogadó szakemberek munkáját speciális adatbázis segíti a hatékony segítségnyújtásban. A készenléti szolgálathoz beérkező hívások adminisztrációja és az intézkedés leírása a hívást követően történik. A további szükséges beavatkozásokra a Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei tesznek javaslatot, a hívást követő első munkanapon. A 2020. évben 21 hívás érkezett a hívószámra, míg a 2019-es évben mindösszesen 8 hívás érkezett. Így az idei évi hívások száma 262 százalékos növekedést mutat. **A hívások közül nagyon sok a járványügyi veszélyhelyzet idejére tehető, s többnyire családi konfliktus, illetve valamely családtag rossz pszichés állapota miatti segítségkérés volt.**