



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

BESZÁMOLÓ

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Család és Gyermekjóléti Központ

2021. évi szakmai tevékenységéről

Család- és gyermekjóléti rendszer - alapinformációk

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai - önálló szervezeti és szakmai intézményként – Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területén (Istvántelek, Káposztásmegyer, Megyer, Népsziget egy része, Székesdűlő, Újpest) életvitelszerűen állandó bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező - az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Sztv.), valamint a 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló hatályos jogszabályban (továbbiakban: Gytv.) meghatározott - személyekre terjed ki. A fent említett feltételeken túl, az Intézménynek abban az esetben is intézkedési kötelessége van, amennyiben Újpest területén az ügyfél nem rendelkezik lakcímmel, de az otthontalan életmód vagy egyéb krízist jelentő ok miatt testi épsége, kiskorú esetében az egészséges fejlődése veszélynek van kitéve.

A Család- és Gyermekjóléti Központ *engedélyezett létszáma* összesen 68 fő, azonban a központ és a szolgálat kapacitása csak az engedélyezett létszám – éves átlagot tekintve – mindössze 82 százalékát érte el. Tendenciáját tekintve az év elején, közepén az engedélyezett és a valós létszám közötti különbség, százalékban kifejezve 85, míg a 2021. év végére – a vezetőváltást kísérő fluktuáció miatt is – lement 75 százalékra¹.

A szakmai stáb munkamegosztást az *1. táblázatban* foglaltuk össze.

1. táblázat

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai stábja

	fő
szociális asszisztens	7
családsegítő	21
óvodai és iskolai szociális segítő	12
tanácsadó	9
szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1
esetmenedzser	9
pszichológus, családterapeuta	2
jogi tanácsadó	2
<i>összesen</i>	63

Forrás: Újpest Szociális Intézménye

¹ 2022. I. negyedévre ez a létszámarány visszaállt 85%-os szintre.

Ügyfelek. Az Intézmény 2021-ben összesen 2.276 személyt fogadott. A családok összlétszáma 1.097 család. A szolgálat klienskörének 78 százaléka gyermekes családban él, és ezen belül a 3 vagy több gyermeket nevelő családok aránya 12 százalék. Az ügyfélkör számottevő része tehát egy- vagy több gyereket nevel, míg az egyedül élők száma az összes család 12 százaléka. Dacára annak, hogy a szolgálathoz fordulók döntő többségének nincs érettségije (92%), sőt 84 százalékuknak csak nyolc vagy annál kevesebb befejezett iskolai végzettsége van (2. táblázat), a munkaerőpiaci pozíciójuk - az iskolai végzettség eloszláshoz képest – kifejezetten jónak mondható, hiszen 47 százalékuk foglalkoztatott², több mint negyedük valamilyen anyasági támogatásban részesül, és csak 27 százalékuk munkanélküli.

2. táblázat

A Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfeleinek iskolai végzettsége

	fő
Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	1.028
Általános iskola nyolc osztálya	874
Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	187
Befejezett szakközépiskola	78
Befejezett gimnázium	36
Érettségire épülő befejezett OKJ iskola	47
Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)	26
összesen	2.276

Forrás: Újpest Szociális Intézménye

Arról sajnos nem rendelkezünk érvényes és megbízható adattal, hogy az Intézményhez forduló kliensek közel kik azok, akik önként, és kik azok, akik kötelezettként, vagy jelzőrendszeren keresztüli jelzés, vagy más család- és gyermekjóléti szolgálat, központ által átirányított, vagy gyámhatóság által kezdeményezett ügyfélként érkeznek meg. Ha pontos adatok nem is, de a nyilvántartás és a szociális munkások beszámolóí alapján kijelenthető, hogy a család- és gyermekjóléti rendszerhez fordulók közel harmada önként kereste fel az intézményt, míg a többi esetben az előzőekben írt csatornán keresztül kerületek kapcsolatba a szolgálat szociális munkásaival. Ezen belül is közel kétharmaduk más intézménytől jövő jelzés alapján.

² A „foglalkoztatott” kategóriába beleértünk minden piaci tevékenységet, akár legális, akár szürke vagy fekete foglalkoztatás, ill. tipikus, vagy atipikus munkavégzés.

A hozott és az esetkezelés során beazonosított *problématípusok* és a családok száma közötti összefüggésről az *I. ábra* ad információt. Az ábrán a vízszintes tengelyen a családok számát az elsődleges probléma szerint számoltuk, míg a függőleges tengely értékei azt mutatják, hogy egy adott elsődleges problémához mennyi más típusú problémacsoport kapcsolódik. Példát említve (2. pont): ha elsődleges probléma típus a munkaerőpiaci nehézségek, akkor ez a típusú probléma összesen 26 családnak okoz gondot, valamint a munkaerőpiaci nehézségekhez 130 más jellegű probléma társul.

Az adatok egyértelműen azt mutatják, hogy családok jelentős részénél az elsődleges probléma a családi és kapcsolati konfliktusokhoz kötődő probléma típus (8. pont), valamint a megélhetési és lakhatási nehézségek (7. pont). Ezt követi a gyerek szocializációs nehézségei (6. pont), életviteli (5. pont) és egészségügyi (4. pont) probléma.

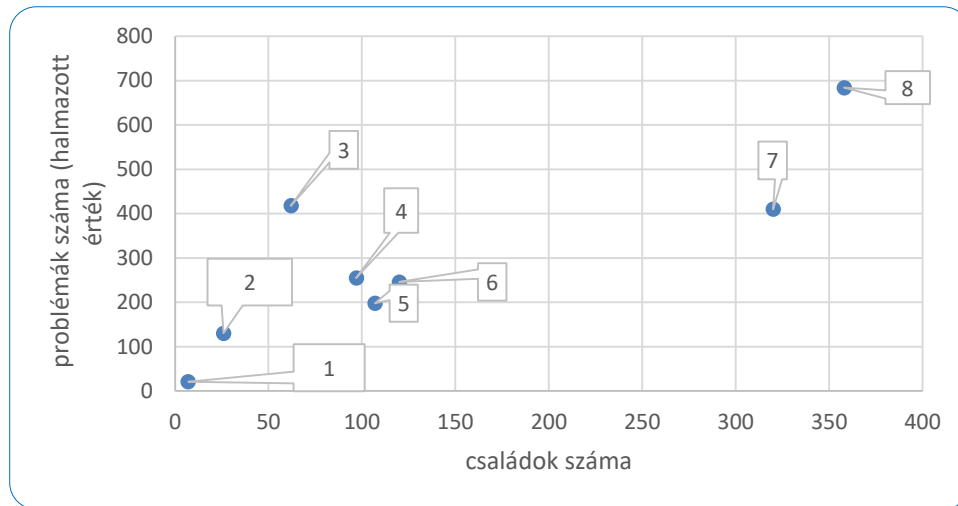
Természetesen ezek a nehézségek nem önmagukban vannak jelen. A „rossz helyzetek” halmozódása leginkább a családi konfliktusokat, valamint a megélhetési nehézségeket és az ügyintézással, információval kapcsolatos problémátípust, legkevésbé pedig a munkaerőpiaci akadályokat érintik.

Megállapítható tehát a családon belüli együttélés, valamint az anyagi problémák és az ehhez kapcsolódó egyéb problémátípusok azok, amelyek legfőképpen befolyásolják az életminőséget, valamint szűkítik a családok lehetőségeit.

1. ábra

A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat családjainak problémátípus szerinti megoszlása

(családok száma: 1.097, problémák összesen: 2.362)



Forrás: Újpest Szociális Intézménye

Megjegyzés:

- 1= egyéb probléma típus
- 2= munkaerőpiaci nehézségek, mint probléma típus
- 3= ügyintézés, információval kapcsolatos probléma típus
- 4= Eü-i., mentális problémák, betegségekhez kapcsolódó probléma típus
- 5= életviteli probléma típus
- 6= gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség köthető probléma típus
- 7= anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő) probléma típus
- 8= családi konfliktusok, elhanyagolás – kapcsolati konfliktushoz kötődő probléma típus

Szakpolitikai elemzés

A 2015-ös változás intézményi átalakítása új típusú feladatszervezés révén három szolgáltatási csomagot hozott létre, amelyeket a jogszabályok két feladatellátási szinthez rendeltek.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörében maradt a lakóhely szintű alapszolgáltatások biztosítása. A hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása a család- és gyermekjóléti központok kötelező feladata.

Az egyes szolgáltatási csomagokat a jelzőrendszer működtetése köti össze, hiszen elvben az egységes jelzőrendszer³ egyrészt integrálja az intézményeket egy nagyobb ellátotti, működési struktúrába, másrészt a biztosítja a prevenciót, harmadrészt az ügyfél számára bemeneti pontként is működik.

Így a három szolgáltatási csomag funkciói szerinti differenciálása alapján, tulajdonképpen négyféle feladatkört jelöl ki. Az új rendszerben a törvényalkotó e négy feladatkört rendeli különböző feladatellátási szintekhez. Ezek az alábbiak:

- alapszolgáltatási csomag;
- speciális szolgáltatási csomag;
- hatósági tevékenységhez kapcsolódó feladatok;
- jelzőrendszer működtetése.

A továbbiakban azt vizsgáljuk, hogy e négyféle feladatellátás, miként alakult Újpesten.

Alapszolgáltatási csomag

Az alapszolgáltatási csomaghoz tartó szolgáltatásokat az ügyfelek önkéntesen veszik igénybe. E körbe tartozó szolgáltatási tevékenységek összekapcsolódnak, valóban „csomagot” alkotnak. Egymásra épülve a szociális segítő munka gerincét alkotják, amelyhez csatlakozhatnak a speciális szolgáltatások, valamint a hatósági tevékenységhez kapcsolódó tevékenységek. Az így felépülő szolgáltatási szettek belső tartalmát az elismert szükségletnek, valamint az elérhető szolgáltatások határozzák meg. Az alaptevékenységek tehát bázisát adják a szolgáltatási mixnek.

Az 2. ábra adatait következőképpen érdemes összefoglalni:

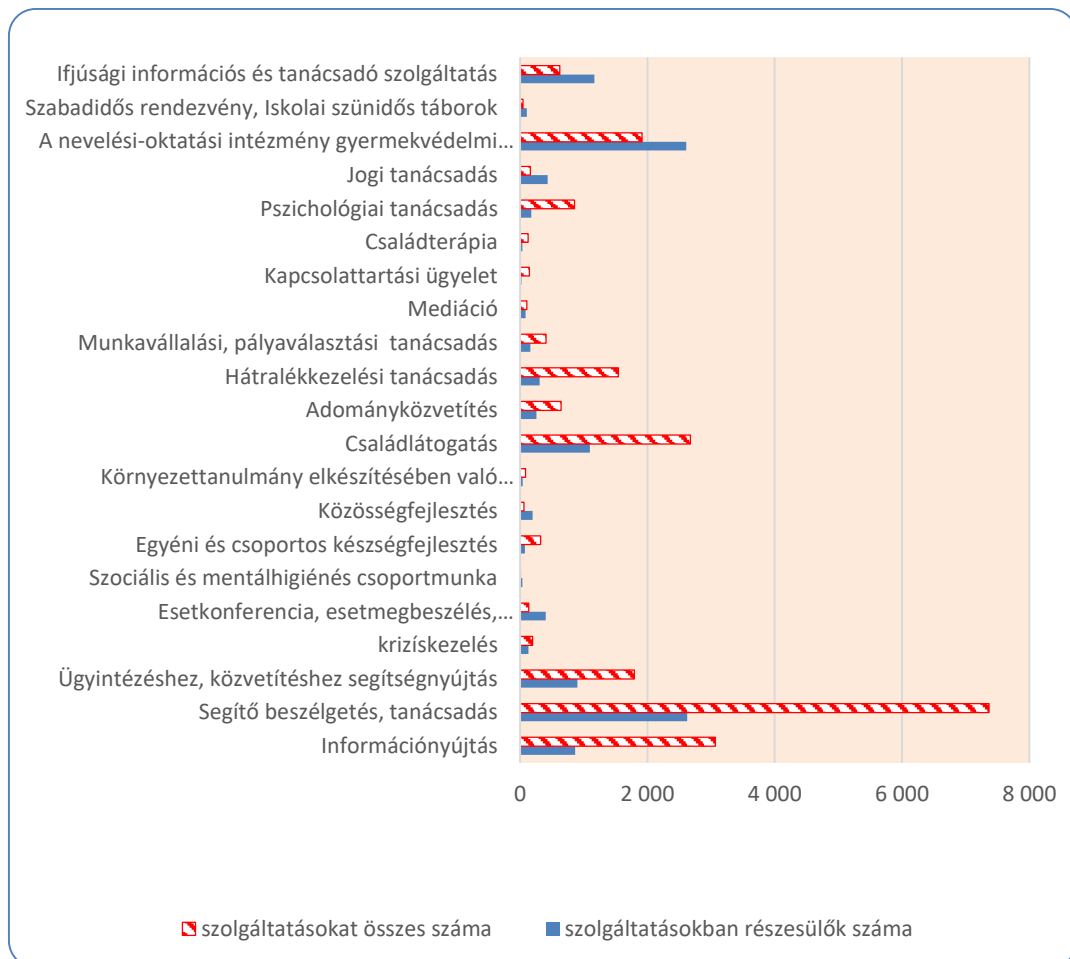
- Az alapszolgáltatási csomag igen sokrétű. Sokféle szolgáltatásokat nyújt, amelyek jellemzően esetkezelések.
- E sokrétű csomagból a segítő beszélgetés, tanácsadás, a családlátogatás, valamint a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatainak segítése kiemelkedik. Ez igaz mind az elért kliensszám, mind a szolgáltatások nyújtásának gyakorisága szempontjából.

³ A jelzőrendszerek integrációja nem történt meg, hiszen a két törvény (Sztv., Gyvt.) eltérően és külön szabályozza az adott ágazatra érvényes jelzőrendszert.

- Az adatokból úgy tűnik, hogy a kapcsolattartási ügyelet, a hátralékkezelési tanácsadás, a pszichológiai tanácsadás, valamint az egyéni és csoportos készségfejlesztés, azok a szolgáltatások, amelyeknél az ügyféltalálkozások a legsűrűbbek.

2. ábra

A család- és gyerekjóléti szolgálat szolgáltatásai



Forrás: Újpest Szociális Intézménye

Speciális szolgáltatási csomag

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39.§, a 40.§ (2) bekezdése és az Szt. 64.§ (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl az egyének és családok életében jelentkező problémák csökkentése, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat és programokat nyújt, amelynek keretein belül biztosít:

- pszichológiai tanácsadást
- utcai szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet,
- jogi tanácsadást,
- kórházi szociális munkát,
- jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- családterápiát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet,
- szociális diagnózist,
- mediációt.

E szolgáltatások igénybevétele a gyermek egészséges testi-lelki fejlődésének biztosítását, elsődlegesen a családban történő nevelkedését támogatja. A családsegítés során a problémához vezető okok feltérképezése, azokra adekvát válaszok adása, családi konfliktusok kezelése, kapcsolatok erősítése, életvezetési nehézségek leküzdése érdekében segítséget, tanácsadást nyújt.

Mind a kliensszámot, mint az esetszámot tekintve a Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott speciális szolgáltatások közül magasan kiemelkedik az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység, hiszen a speciális szolgáltatási csomagban részesülők több mint negyedét fedi le ez a szolgáltatás.

Az egy ügyfélre jutó esetszámot tekintve megmarad az első hely az óvodai és iskolai segítő tevékenységnek. Az utáni következő rangsor: a) kórházi szociális munka; b) hátralékkiegyenlítő tanácsadás, c) pszichológiai tanácsadás. (3. táblázat)

3. táblázat

A Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott speciális szolgáltatások

	fő	esetszám
kapcsolattartási ügyelet	39	138
utcai (lakótelepi) szociális munka	572	209
kórházi szociális munka	57	397
óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység	1.116	9.938
szociális diagnózis felvét.	194	87
készenléti szolgálat	0	48
jogi tanácsadás	289	664
pszichológiai tanácsadás	174	854
munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	164	400
mediáció	64	89
családkonzultáció	134	32
család- és párterápia	495	297
hátralékkiegyenlítő tanácsadás	307	1.706
csoportmunka	564	104
összesen	4.169	14.963

Forrás: Újpest Szociális Intézménye

Hatósági tevékenységhez kapcsolódó feladatok

Az alapszolgáltatás igénybevétele önkéntes, ezért ebben az esetben nem áll fenn kötelezettség gyermekre, illetve szülőre. Az önkéntes együttműködés sikertelensége esetén javaslatételre van lehetőség a gyermekjóléti központ, valamint a gyámhivatal felé a hatósági intézkedések megtétele érdekében.

A veszélyeztetettség kialakulásának megszüntetéséhez a gyermekvédelmi rendszer jogi szabályozása olyan eszközöket (hatósági intézkedéseket) nevesít, amelyekkel elősegíti a gyermek jogainak érvényesülését, a szülői kötelezettségek teljesítését. A gyermekvédelmi gondoskodáshoz tartozó intézkedések elsődlegesen alkalmazott eszköze a védelembe vétel, amelyben szülőre és gyermekre vonatkozó kötelezésekkel (magatartási szabályok előírásával, szolgáltatások igénybevételével, a helytelen életvezetés és viselkedés megváltoztatásával) segíti elő a veszélyeztető körülmények megszüntetését. Ha ezen intézkedés több mint két éve nem vezet eredményre, akkor magasabb szinten történő beavatkozásra kerül sor (családbafogadás, nevelésbe vétel).

A hatósági ügyekhez kapcsolódó szolgáltatások egyszerre valósítják meg a kontrollt és a segítséget. A 4. táblázat adataiból látható, hogy az előbbi funkcióhoz a jogszabályok különböző erősségű szankciókat rendelnek, így biztosítanak lehetőséget a szociális munkások számára a differenciált beavatkozásra. Az összes kontroll beavatkozás nagyjából kétharmadát az esetek köré szerveződő szakmaközi megbeszélések, a védelembe vételhez köthető tevékenységek pedig az összes beavatkozás negyedét teszik ki.

A hatósági ügyekhez kapcsolódó szociális szolgáltatások (családsegítés) az összes esetszám több mint fele, egészen pontosan 57 százaléka.

A táblázat adatai egyértelműen mutatják, hogy az ügyek számottevő része gyereket érint, azzal a fontos kiegészítéssel, hogy ebben az esetben segítő tevékenység aránya nagyobb, azaz a gyerekek tekintetében a hatósági ügyek vonatkozásban nagyobb súllyal jelenik meg a segítő attitűd.

4. táblázat

Hatósági ügyintézéshez kapcsolódó tevékenységek

	hatósági int-ek (esetszám)	19 évnél fiatalabbak esetében
szociális segítő tevékenység	1.986	1.396
esetkonferencia	67	38
esetkonzultáció	642	504
esetmegbeszélés	436	37
egyéni gondozási-nevelési terv első védelembe vételi tárgyalás	147	73
első védelembe vételi tárgyalás	67	42
felülvizsgálati tárgyalás - nevelésbe vétel	22	9
felülvizsgálati tárgyalás védelembe vétel	64	51
elhelyezési értekezlet/tárgyalás	21	16
egyéb hatósági tárgyalás	12	6
családlátogatás	1.430	754
környezettanulmány készítése	328	151
<i>összesen</i>	<i>5.222</i>	<i>3.077</i>

Forrás: Újpest Szociális Intézménye

Jelzőrendszer működtetése

Mind a családsegítést végző szervezetek, mind a gyermekjóléti szolgáltatás esetében kötelező és kiemelt feladata a krízishelyzetet és veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése, ezért a jelzőrendszer tagjait mindkét jogszabály (Szt., Gyvt.) meghatározza, részben közös halmazzal. Ugyanakkor a Gyvt. a jelzőrendszer tagjainak jelzési kötelezettségét, a jelzőrendszeri munkában való részvételét sokkal erőteljesebben szabályozza. Ezzel szemben az Szt. a jelzőrendszer tagjaival megengedőbb szabályokat alkalmaz. Azaz a jelzőrendszeri munka szabályozottsága a Gyvt.-ben sokkal nyomatékosabb, részletesebb, áttekinthetőbb, erősebb jogosítványokat ad a jelzőrendszer működtetéséért felelős szervezet kezébe.

A gyermekvédelmi jogszabályok tehát meghatározzák, hogy a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében milyen szervezetek számítanak jelzőrendszeri tagoknak, akikkel együttműködést kell kialakítani. A gyermekvédelmi törvény 17.§-a ezen szervezetek számára jelzési kötelezettséget állapít meg.

Az újpest adatok az előzőekben tett megállapítást tükrözi vissza, mert az észlelő- és jelzőrendszeren keresztül küldött jelzések (1001 ilyen volt) 98 százaléka 18 évnél fiatalabbakat érintette. Felnőttekhez köthető jelzést – összesen tíz alakkal - gyakorlatilag csak az önkormányzat jegyzője küldött.

A gyermekvédelmi törvény 17.§-a közel 20 szervezet⁴ számára írja elő a jelzési kötelezettséget. E körből Újpesten összesen 16 szervezet küldött jelzést, ebből négy intézmény vissza el a prímét. Ezek a következők:

1. gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal (24%);
2. köznevelési intézmények (22%);
3. rendőrség (14%);
4. személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók (11%).

⁴ Ilyenek elsősorban a személyes gondoskodást nyújtók, köznevelési intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, egészségügyi szolgáltatók, pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítést ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek, munkaügyi hatóság, javítóintézetek, gyermekjogi képviselő, fővárosi, megyei kormányhivatalok, és az állampolgárok.

A nyújtott szolgáltatások bemutatása

Elöljáróban fontos megjegyezni, hogy a családokban jelentkező összetett, egymásra épülő problémák miatt a szolgáltatásban részesülők aránya nem csökkent, sőt a problémák súlyosbodása, a megoldáshoz vezető lépések megtételének hiánya, az eszköztelenség okán megnőtt a Szolgálat által hatósági intézkedés megtételére javasolt esetek száma.

Az utóbbi évben egyre inkább nőtt a *deprimált személyek száma*, akik jellemzője az elszigetelődés, kapcsolati rendszerük beszűkülése, a cselekvőképtelenné válás. Az ilyen problémával küzdő személyek számára nagy jelentőséggel bírna csoportfoglalkozások kialakítása (pl. egyedülálló csoportja, kamaszcsoportok stb.), ahol közösségre találnának, egymást segítve a gyakorlatban és erkölcsileg is támogatást kaphatnának, ami már önmagában rehabilitáló erővel bír.

Társadalmi problémaként jelenik meg a *válás*, és az ezzel járó kapcsolattartási nehézségek, a szakemberekkel szemben azonban gyakran a szülők bizalmatlanok, akár ellenségesek, nem fogadják el önkéntes módon a felkínált segítséget, ezért a gyermeket veszélyeztető családi körülmények miatt sok esetben hatósági intézkedés kezdeményezésére került sor. A szülők számára nem egy megoldásközpontú szemlélet van a fókuszban, hanem rivalizálás egymással, és sokszor azt vallják: „a cél szentesíti az eszközt”, bármi alkalmazható a másik féllel szemben (pl. feljelentés). Ezek a perek hosszú ideig eltartanak, és közben tovább sérülnek az egyébként is gyenge szülő-gyermek kapcsolatok. Sokszor tapasztaljuk, hogy a szülők nem arra törekednek, hogy kikerüljenek az adott helyzetből, hanem még inkább mélyítik a problémát.

Az álláskeresési és munkavállalási tanácsadás keretén belül a kollégák egyéni tanácsadást nyújtanak álláskeresésben, önéletrajzírásban, valamint szükség esetén az állásinterjúra való felkészülésben is támogatják az ügyfeleket. A munkacsoport kollégái tapasztalták, hogy már 2020-ban és 2021-ben továbbra is a COVID-19 világjárvány következtében száma, területünkben is megnövekedett a *foglalkoztatási problémákkal küzdő ügyfelek száma*. Az elvesztett munkahelyek következményeként számos esetben az *adósságok* is halmozódtak a családoknál, így hátralék-, és adósságkezeléssel kapcsolatos esetek száma is növekedett szolgálatunknál. Kollégák az adósságrendezés során az egyéni tanácsadással, esetgondozással, valamint az önkormányzati szociális juttatások és a Hálózat Alapítvány segítségével kezelték az eseteket, adták meg a szükséges támogatást a családoknak.

Szolgálatunkat gyakran találkozik *családon belüli konfliktussal, bántalmazással*, a járványügyi veszélyhelyzet ideje alatt gyermekkorúak sérelmére elkövetett családon belüli bántalmazások

száma jelentősen megnövekedett. A családon belüli bántalmazásról sok esetben jelzés útján értesülünk, az elmúlt időben egyre inkább beépült a köztudatba az ezzel kapcsolatos lakossági felelősségvállalás, jelzési kötelezettség teljesítése. Emellett előfordul, hogy az ügyfél önként keresi fel Intézményünket és kér segítséget a probléma megoldásában. A családon belüli konfliktus, bántalmazás feltárásához elengedhetetlen a bizalmi kapcsolat kialakítása az ügyféllel, a család működésének megismerése, majd a tapasztaltak alapján a megfelelő cselekvési terv kialakítása. A gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásaihoz irányítás; az egyéni pszichológiai tanácsadás, családterápia, mediációs, valamint jogi szolgáltatás megoldásként szolgálhat ezen esetek során. Amennyiben az eset azonnali beavatkozást igényel a központ bevonása, valamint a hatósági intézkedésre való javaslattétel elengedhetetlen.

Szolgálatunk számos serdülőkorú gyermeket gondoz *pszichés probléma, viselkedési zavar, önsértés* okán. Legtöbb esetben az oktatási-, és egészségügyi intézmények felől érkeznek az ilyen típusú jelzések. Pszichiátriai ellátást Intézményünk nem biztosít az ügyfelek számára, ezért ilyen esetekben elkerülhetetlen a megfelelő külső szakember megtalálása és a család/gyermek oda irányítása. A serdülő korosztály esetében gyakran találkozunk iskola kerüléssel, kisebb súlyú bűncselekmények elkövetésével, lopással, drogfogyasztással, amelyek során a hatósági intézkedés következményeként a gyermekjóléti központtal közösen történik az esetgondozás. Kisebb gyermekekkel szolgálatunk *magatartási-, tanulási zavarok* okán, gyakran még a részképességi zavar, egyéb fogyatékosság megállapítása előtt kerülünk a családdal kapcsolatban. Fontos ezen esetekben a szülőknek a megfelelő támogatás megadása, tanácsokkal való ellátása, valamint a megfelelő szolgáltatások felé irányítása.

Ezen esetekben a háttérben húzódó problémák feltárása, a gyermekek viselkedésének megértése, a család működésének megismerése és a fennálló nehézségek, problémák megoldásában nyújtott segítség megadása a cél.

2021. február 8. napjától a *Covid19-világjárvány* terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott eljárásrendet betartva valósult meg a szolgáltatások igénybevétele. A családok felkeresése kizárólag krízisesetekben, vagy hatósági megkeresés esetén került sor, a családdal, szakemberekkel elsősorban telefonon zajlottak konzultációk. A megtartott esetkonferenciák egy része online formában valósult meg. Az ügyfelek esetében az Intézmény részéről folyamatos telefonos kapcsolattartás működött, érdeklődve aktuális helyzetükről, illetve felmerülő igényeikről, problémáikról, melyekben igyekeztünk a járványhelyzetben megfelelő segítséget nyújtani. Az Intézményben biztosítottuk az ügyfélfogadást, azonban szigorú szabályokat betartva (lázvérzés, fertőtlenítés) lehetett csak

az épületbe belépni. A segítő beszélgetések, tanácsadások ideje alatt a megfelelő távolság betartására kiemelt figyelmet fordítottunk, az ülések végeztével a helyiség fertőtlenítése és szellőztetése zajlott. Tájékoztatást nyújtottunk a járványhelyzetben az ügyfelek, és társintézmények részére a szolgáltatások igénybevételének módjáról, elérhetőségéről, az Intézmény nyitvatartási idejéről, a munkatársak ügyfélfogadási rendjéről. Az Intézményben dolgozók számára a szükséges védőeszközök biztosítva voltak (szájmaszk, fertőtlenítő, lázmérő) az elégséges szolgáltatás megszervezéséhez, lebonyolításához. A járványhelyzet miatt elmaradtak gyermekek számára tartott csoportfoglalkozások, szokásos, évente megrendezésre kerülő ünnepi rendezvények (Farsang, Halloween, Mikulás, Karácsony), azonban tartós ételmisszer osztással, „cipősdoboz” akciót szervező ajándékgyárral együttműködve igyekeztünk rászoruló családoknak segítséget nyújtani. A kerületben élő rászoruló gyermekek részére az immáron rendszeresnek mondható nyári tábor szerencsére tavaly is lebonyolításra került.

A 2021-es évben az Intézményben új problématípusként jelent meg a koronavírus járvány hatására jelentkező *digitális oktatás ártalmai* (a gyermekek rendszerből való kiesése, tanulásban való motiválatlanság, érdektelenség, közösséghez tartozás hiánya, kortárskapcsolatok hiánya, depresszió kialakulása) és az árván maradt gyermekek helyzete.

A digitális oktatás bevezetésével az igazolatlan hiányzások száma csökkent, kevesebb jelzés érkezett, azonban a pandémia miatt a gyermekek lelki egészsége romlott. Azokat a családokat, ahol nem állt rendelkezésre digitális eszköz, az Újpesti Tanoda, valamint a Rózsa Klub szolgáltatása felé irányítottuk. Ezen felül az iskolai szociális segítők felmérése alapján hátrányos helyzetűnek minősített tanulók számára az oktatási intézmény egyéni megoldási javaslattal élt (pl.: papír alapú számonkérés, melyet postai úton jutattak el a pedagógusok) a tankötelezettség teljesítése érdekében.

A koronavírus fertőzésben *elhunyt szülők árván maradt gyermekei* helyzetének megoldására az Intézmény részéről azonnali beavatkozásra volt szükség. Az esetmenedzserek a gyermek családban való nevelkedésének segítése érdekében családbafogadási vagy harmadik személyhez (nagyszülő, nagykorú testvér) történő ideiglenes hatályú elhelyezési javaslattal éltek, valamint a gyermek traumájának feldolgozása érdekében családgondozással, illetve megfelelő szolgáltatásba való közvetítéssel kezeltek.

Az Intézmény belső szakmai kommunikációs fórumai

Közvetlen formában

- Team értekezlet – általánosságban minden héten, pénteken a szakmai egységvezető által összehívott és megtartott fórum, amely a mindenkit érintő fontosabb információk átadásáról szólt. A nyári időszak kezdésével ennek megtartása kiszámíthatatlanná vált. Az Intézményben dolgozók számára nem volt időbeni értesülés, a team ülés időkeretének kihasználtsága kevésnek bizonyult. Hiányként merült fel a közvetlen szakmai vezetővel folytatott „kis teamek” megtartása.
- Esetmegbeszélés – az adott szervezeti egységben dolgozó szakemberek által képzett csoportban a tavalyi évben összesen kétszer fordult elő az esetvezetés elakadásában történő segítségnyújtás, megbeszélés. Az esetmegbeszélés rendszeressé tétele kiemelt fontosságú a segítő tevékenységet folytató szakemberek számára.
- Konzultációk – Intézményen belüli egységek dolgozói között folyamatos lehetőség adódott személyes találkozás formájában, az esetekkel kapcsolatban felmerülő információk, feladatok átbeszélésére.
- Szakmaközi megbeszélés – tavalyi évben személyes jelenléttel háromszor tartott Intézményünk, a szükséges járványügyi védekezés betartásával. Erre vonatkozóan komoly igény merült fel a társszervek részéről is, a problémák megbeszélése, megoldásában való részvétel, a jelzőrendszeri tagok együttműködési készségének javítása, egymás munkájának megismerése céljából.
- Szupervízió – a kialakult járványhelyzet miatt 2021-ben az őszi időszakig nem volt biztosítva, pedig a kollégák leterheltsége, a nehéz esetek, továbbá szakmai dilemmák előtérbe kerülése komoly terheket ró a segítőre, és a kiegészítő megelőzéseként, a fluktuáció csökkentése érdekében rendszeres igénybevételére volna szükség.

Közvetett formában

- szakmai vezető által a szakmai munka ellenőrzése negyedévente, illetve a munkatársak munkájának éves értékelése.

A szakmai teamek a tavalyi évben elmaradtak, azonban ezek összehívása heti esetleg kétheti rendszerességgel megtartva elengedhetetlenül fontos lenne. Ezek tárgya az aktuálisan felmerülő esetvitellel vagy munkavégzéssel kapcsolatos nehézségek és problémák szakmai vezetővel történő megbeszélése lenne.

Az említett szakmai fórumokon kívül nagyon fontos a készség- és képességfejlesztés érdekében a szakmai továbbképzéseken, konferenciákon való részvétel. Az Intézmény helyszínt biztosított és egyben résztvevője volt a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság szervezésében

megvalósuló „Családokkal végzett szociális munka rendszerszemléletű megközelítése” című képzésnek.

Korábbi évektől eltérően Intézményünk ismételten látókörbe került, 2021-ben újra fogadott gyakorlatra érkező egyetemi és főiskolai hallgatókat, akiket mindkét szakmai egységből (Szolgálat és Központ) vállaltak kollégák mentorálás céljából. Gyakornokaink egyike sikeresen elhelyezkedett Intézményünknel családsegítő pozícióban.

A nyújtott szolgáltatások szakmai értékelése

A családoknál megjelenő problémák megszüntetése rendszerszemléletű szociális munka megközelítésével (a család tagjainak, a gyermekkel foglalkozó szakemberek bevonása) történik, azonban a munka végzése során nehézséget jelent, hogy a problémák megoldásában a szülők, ritkább esetben a fiatalok együttműködési készsége nem elegendő. Sokproblémás családokkal dolgozunk, a Központba való bekerülésük oka több esetben évek óta fennálló működési zavarok, krízisek, fel nem dolgozott traumák, melyek megoldására a családoknak nincs belső eszközrendszerük, csak külső szakember segítségével képesek kezelni, de így is évekig tartó gondozási folyamat vezethet eredményre. Megfigyelhető azonban, hogy ezen időszak alatt bizonyos magatartásproblémák, viselkedési minták egyik generációról a másikra áthatódnak, így egyes családok hosszú évekig Intézményünk ellátórendszerében maradnak.

Szociális diagnózis

A család szociális helyzetének, igényeinek szükségleteinek felmérésére 2019. január elseje óta a Család és Gyermekjóléti Központok új ellátandó feladata lett a szociális diagnózis elkészítése⁵. Az Intézményben egy fő teljes állásban alkalmazott esetmenedzser, az erre szolgáló formanyomtatványon rögzíti az ügyfél által szükséges, igénybe venni kívánt szolgáltatásokat. A szociális diagnózist készítő esetmenedzserek képzése nem indult el, problémaként merül fel, hogy a feladat ellátására vonatkozó protokoll nem lett kidolgozva. Minden új esetként bekerülő család ügyében szükséges ezen diagnózis felállítása, illetve az esetelakadás során családsegítő/esetmenedzser is kérheti ennek elkészítését. A gyakorlatban valójában megkérdőjelezhető ennek szükségessége, tekintettel arra, hogy a családról leírásra került információkkal az esetfelelős már rendelkezik.

⁵ Szt. 65/A.§. (1) bekezdés

Esetmenedzseri tevékenység

Intézményünknel az esetmenedzserek komplex rendszerszemléletben végzik munkájukat; a veszélyeztetettséget képező okok megszüntetése érdekében együttműködést alakítanak ki, a segítő folyamatba bevonva a gyermekkel kapcsolatba kerülő szakembereket.

Hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatok (védelembe vétel, családbafogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, utógondozás) ellátásában Intézményünknel az esetmenedzserek nem koordináló tevékenységet látnak el, hanem családsegítőkhöz hasonlóan szociális segítő munkát végeznek. Az intézkedéssel érintett családok ügyében szoros együttműködésben végzik munkájukat a folyamatba bevont családsegítő munkatársakkal az esetvitel során felmerülő problémák megoldása érdekében, konzultációk formájában.

A kiskorúak védelembe vételének okai között leggyakrabban a családi-kapcsolati konfliktusok, kapcsolattartási problémák, szülői elhanyagolás, bántalmazás, a gyermek általi szabálysértés, igazolatlan hiányzás szerepelnek.

Az esetmenedzserek feladata többek között a problémák megoldásához szükséges szolgáltatások igénybevételének biztosítása, a gondozási tervben meghatározott egyénre szabott feladatok nyomon követése.

A jelzőrendszeri tagokkal való folyamatos kapcsolattartás a szociális segítő tevékenységet végző munkatársak (családsegítő/esetmenedzser) alapvető feladata. Tavalyi évben megnövekedett a Rendőrséghez, a Kormányhivatalhoz, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósághoz érkezett jelzések száma, illetve a gondozott családok helyzetéről, lépések megtételéről szóló meghatározott időtartamon belüli írásos tájékoztatás bekérése.

Az esetmenedzser feladata továbbá a családjából kiemelt gyermek ügyében az otthont nyújtó ellátóval (gyermekotthonok, lakásotthonok, nevelőszülő hálózat) történő kapcsolattartás, és a szülő-gyermek kapcsolat fennmaradása érdekében segítség, tájékoztatás nyújtása, valamint a kiemeléshez vezető okok megszüntetésében, a hazagondozás érdekében lakhatási, életvezetési, nevelési tanácsadás. A gondozott családok ügyében előírt személyes kapcsolattartások, a családlátogatások a járványhelyzetben is megvalósultak, azonban gyakran kevesebb ideig (maximum fél óra) folytak segítő beszélgetések.

A magas esetszámok és az ebből adódó túlzott adminisztrációs leterheltség sajnos a hatékonyság rovására megy, egy-egy családra nem jut elegendő idő.

Mediáció

Ez a szolgáltatás lehetőséget biztosít a szülők között fennálló konfliktusok kezelésére, egy pártatlan segítő személyében. Az ügy indulása Intézményünknel a családot segítő szakember megkeresésével történik, ezt követően a mediátor a szülők elérhetőségén keresztül kapcsolatfelvételt kezdeményez. A mediációs ülések külön-külön majd együtt valósulnak meg, a találkozások száma függ az ügyfelek együttműködésétől. A családsegítő felé visszacsatolás történik a megállapodás sikerességéről, azonban, ha valamilyen oknál fogva nem jön létre egyezség, a segítővel megbeszélésre kerülnek ennek okai.

Intézményünknel a közvetítői eljárás alkalmazási területe leginkább a kapcsolattartás, gyermekelhelyezés, vagyonmegosztás, egy-két esetben a kommunikációs problémák enyhítése volt. Tavalyi évben három fő biztosította a szolgáltatás meglétét, év vége előtt azonban közülük ketten távoztak az Intézményből. Tapasztalatunk alapján Intézményünknel alkalmazott mediáció a piaci szolgáltatásnál sokkal kedvezőbb az ügyfelek számára, hiszen itt a gyermekekre ható következmény miatt általában hamarabb vannak belátással. Ha eleinte nem is motiváltak az egyezség megkötésére, később, helyzetüket átgondolva saját maguk kérik a szolgáltatás igénybevételét. Tavalyi évben 64 fő vette igénybe a szolgáltatást.

Az év vége felé az újonnan belépő kollégák ismerethiánya miatt a mediációs szolgáltatást igénybevevők száma csökkent. Problémaként került megfogalmazásra, hogy nincs kialakítva ehhez szükséges külső kapcsolatrendszer (pl. bíróság), amely által több ügyfél vehetné igénybe a szolgáltatást.

Közeljövőben elindul új szolgáltatásként a resztoratív – helyreállító vagy jóvátételi eljárás, melynek lényege, hogy a kárt okozó személy valamilyen jóvátételt ajánljon fel a sértett számára. Ez a módszer elsősorban oktatási intézményekben alkalmazható.

Pszichológiai tanácsadás

A Család és Gyermejjóléti Szolgálat és a Család és Gyermejjóléti Központ ügyfelei körében előforduló legtipikusabb problémák: párkapcsolati nehézségek, fizikai-és verbális bántalmazás, gyermekneveléssel kapcsolatos kérdések, kamaszkori krízis, asszertivitás hiánya, gyászfeldolgozás, szorongás, depresszió.

A bevett gyakorlat az, hogy az első interjú alkalmával megajánlunk a kliensnek egy öt alkalmas tanácsadást és az ötödik alkalommal megbeszéljük, hogy legyen-e folytatás. A tanácsadás így minimum öt alkalom, a folytatás pedig mindig az eset súlyosságától, problematikusságától, az ügyfél igényeitől függ.

Abban az esetben, ha úgy érezzük, hogy az eset megoldása túlmutat a kompetencia határainkon, akkor továbbítjuk a klienst egészségügyi ellátásba klinikai szakpszichológushoz, pszichiáterhez, esetleg valamilyen terápiás csoportba vagy a pedagógiai szakszolgálathoz.

A családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, óvodai-iskolai szociális munkásokkal való csapatmunka nagyon fontos része a munkánknak. Eseteink kapcsán alkalmanként esetkonferenciákon, szakmaközi megbeszéléseken veszünk részt.

Családterápia

A szolgáltatást egy fő külső munkatárs megbízási szerződéssel látja el. Általában a párkapcsolati vagy családi konfliktusok, gyermeknevelési nehézségek, kamaszkori változások kezelése okán kerültek delegálásra családok a terapeutához.

Azon ügyfelek, akik jogszabály által kötelezve lettek a szolgáltatás igénybevételére (hatósági intézkedés alatt álló családok) az évek óta meghúzódó családi diszfunkciók megoldásában jellemzően nem mutatnak kellő együttműködést.

Problémaként merült fel, hogy a családterapeuta a gondozási tervről nem minden esetben értesül, nem kerül bele a segítő folyamatba. Nehézséget okoz a mindennapokban, hogy a terapeuta csak annyi időt tölt az Intézményben, amennyi a terápiás szolgáltatást lefedi, nincs idő arra, hogy mélyebb szakmai diskurzus alakuljon ki.

Jelzőrendszeri Készenléti Szolgálat

A szolgáltatás megszervezésével az Intézmény nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben biztosít azonnali segítségnyújtást, tanácsadást. A feladat ellátására egy telefonkészülék áll rendelkezésre, melyet a szakmai egységek családsegítői és esetmenedzserei vállalnak előre elkészített beosztás alapján, heti váltásokban. A beérkező hívásokról feljegyzést kell készíteni, mely átadásra kerül a szakmai vezető részére. A telefonra érkező hívások száma az előző évekhez képest nőtt, amely betudható annak, hogy sok esetben az Intézményi vonalas telefon leterheltsége és elérhetetlensége miatt ezen a számon próbálták elérni a jelzőrendszeri tagok a munkatársakat.

Jogi segítségnyújtás

A Központban elérhető szolgáltatás az Intézmény látókörébe tartozó felnőtt személyek számára nyújtott tájékoztatást, iratszerkesztést családi, gyermekvédelmi, lakásvesztési, esetleg polgári peres ügyekben. A jogi segítséget hetente három napon előzetes időpont-egyeztetés után lehet igénybe venni, mely a tapasztalatok alapján kevésnek bizonyul, mivel jelenleg ez Intézményünk legkihasználtabb szolgáltatása. Az ügyfelek visszajelzései alapján sokan igényelnének jogi képviselőt peres eljárásaik során.

Kórházi szociális munka

Az Újpesten élő személyek kórházi ellátása során felmerülő veszélyeztető tényezők fennállása esetén az egészségügyi intézmény munkatársai jelzéssel éltek a szükséges intézkedések megtétele céljából. A Család és Gyermekjóléti Központban egy fő látja el ezen feladatokat, kapcsolatot tartva a kórházban dolgozó szociális munkásokkal, illetve a kerületben meglévő egészségügyi intézményekkel.

2021 januárjában változatlanul akadózott az egészségügy a járványhelyzet miatt, ami megnehezítette Intézményünk klienseinek egészségügyi ellátását. A műtétek elmaradtak, de a szakrendeléseken is sok esetben lemondták a hónapokkal korábban foglalt időpontokat. Azon klienseink ügyében, akik elindították megváltozott munkaképességűvé nyilvánításuk folyamatát, hosszú ideig nem történt előrelépés. Pszichés betegek ellátásánál is sokkal hosszabb várakozási idővel kellett számolni a Mentálhigiénés Központban, előfordult, hogy 3 hónapot kellett várni. A kerületben a védőnők sem tudtak sokáig területre menni, de szakmaközi megbeszéléseket folytattunk (rendelésre, tanácsadásra szülőt és gyermeket behívták) és ha indokolt volt, együtt kerestük fel a családokat.

Kerületünkben további nehézséget jelentett a szakellátások között, hogy a gyermek neurológushoz hosszú a várakozás, további vizsgálatok során is időpontot kell kérni. Ha ilyen jellegű probléma (pszichológiai-neurológiai rendellenesség) merül fel a családban, akkor a szülők úgy érzik, hogy inkább várnak a szakmai segítségre, és nem mernek azonnali intézkedést kezdeményezni (mentő hívása). Pedig a legtöbb esetben (kamaszoknál öngyilkosság gondolata, falcolás) sokat tehetnének, ha gyermekük mielőbbi kezelése megkezdődne.

Nem szokványos feladatként jelentkezett eset: 2021 márciusában telefonon értesültünk, hogy a vírus miatt elhunyt egy családtag, és a család karanténba való kerülése miatt nem tudott intézkedni. Ezért az illetékes 13. kerülettel köztemetést intéztünk, ami gördülékenyen zajlott pedig a hivatalos út (kérelmek, engedélyek) normál esetben hosszadalmas. A családra

kiemelten figyeltünk az édesanya mentális állapota, és a gyermek közép súlyos fogyatékos sága okán.

Utcai szociális munka

A 2021-es évben is tapasztalható járványhelyzet miatt a Rózsa klub csoportfoglalkozásai továbbra is szüneteltek, azonban a nyári időszakban szabadtéri foglalkozások (pingpong, labdarúgás, kosárlabda, bumeráng) külső helyszíneken szervezésre kerültek, valamint volt egy kirándulás a Csodák Palotájába. A klub felszereltsége sporteszközök tekintetében lehetővé tette, hogy ezen alkalmakkor minden érdeklődő megtalálja a számára legjobb elfoglaltságot.

A minden évben szokásos nyári tábor augusztus utolsó hetében (6nap/5 éj) Fakófalván 19 gyermek és 4 kísérővel valósult meg. Ezen felül decemberben Mikuláscsomag és Karácsonyi ajándékosztással segítettük a gyermekeket.

A korlátozás nehézséget jelentett a klubba járó gyermekek számára, hiszen csak korlátozott számban lehetett őket fogadni. A tavalyi évben öt fővel működött - az előírásoknak megfelelően - ekkor csak szigorúan korrepetálást lehetett megvalósítani. A játékok mellett hangsúlyt fektettünk a segítő beszélgetésekre, tanácsadásra és szolgáltatások közvetítésére. Az utcai szociális munka keretében Újpest utcáin csellengő gyermekeket, fiatalokat szólítottunk meg, hogy számukra hasznos időtöltést, programokat kínáljunk. Nehézséget jelentett ebben az időszakban, hogy nem lehetett reklámozni a klub sajátos szolgáltatásait, hiszen a járványhelyzet miatt e szolgáltatásokat/programokat nem lehetett megvalósítani.

A Klub tevékenységi körébe bő egy évvel ezelőtt új szolgáltatási elemként épült be a korrepetálás, tanulásban segítségnyújtás, pótvizsgákra felkészítés, melyet a vezetőség iránymutatása alapján szerveztünk meg. A Covid időszakban e szolgáltatás folyamatosan zajlott általános iskolások számára a főbb tárgyakból (matematika, magyar, történelem, fizika, kémia, idegen nyelv). A Klubba járó gyermekek a Család és Gyermejjóléti Központ kliensköréből tevődnek össze, életkori megoszlásuk 8-18 év, és főként beilleszkedési, pszichés illetve tanulási nehézséggel küzdő gyermekek közösségi tere. A filmklub tematikájú program kétszer került megvalósításra, a pandémia miatt a nagy rendezvények elmaradtak (Farsang, Halloween).

Intézményen belül kollégákkal jó szakmai kapcsolat alakult ki, a gyermekek családsegítőjével, problémák megoldása érdekében rendszeres konzultációt tartunk, melybe bekapcsolódnak az iskolai szociális segítők. Az elmúlt évben esetkonferencián egyetlen esetben volt részvétel. A Rózsa Klub külső kapcsolati rendszerét nem tudta mozgósítani a járványhelyzet miatt.

2021. november hónapig három fő látta el a Rózsa Klub feladatait, azonban év vége előtt ebből két fő távozott, hogy a klub működőképessége megmaradjon egy fő családsegítő pozíciót váltott. Az elmúlt két év korlátozása okán az igénybe vevő gyermekek számának csökkenése problémát jelentett.

Kapcsolattartási ügyelet

Intézményünk évek óta semleges helyszínt biztosít a gyermek és a külön élő, kapcsolattartásra jogosult szülő számára. A kapcsolattartási ügyeletet a szülőkkel együttműködési megállapodás megkötése után lehet igénybe venni, amely tartalmazza a kapcsolattartásra vonatkozó szabályokat. A szülő és a gyermek kapcsolatának helyreállítása, segítése érdekében két munkatárs van jelen a helyiségben és felügyeli a történéseket, szükség esetén közbelép, segíti az idő hasznos eltöltését, majd feljegyzést készít a kapcsolattartás megvalósulásáról, annak milyenségéről. Ezt a szolgáltatást az Intézmény minden héten, pénteken 14 órától 18 óráig biztosítja. Az egyre növekvő kapcsolati problémák okán a szolgáltatás bővítésére van szükség, a felügyelt kapcsolattartások biztosítására nem rendelkezünk szabad kapacitással.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

Az elmúlt tanév során elmondható, hogy az Intézmények a kialakított bizalmi viszony és megtapasztalt közös munka során sokkal szívesebben fogadták a szociális segítő jelenlétét, és éltek az általuk nyújtható segítséggel. Több intézményben sikerült prevenciós és közösségformáló foglalkozásokat megvalósítani. Az érintett intézmények pedagógusaitól és diákjaitól ezzel kapcsolatban pozitív visszajelzések érkeztek.

A Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársaival a már megszokott és kialakított munkaformában zajlott a közös munka; esetmegbeszélés, közös családlátogatások, folyamatos konzultációk keretén belüli támogatást nyújtottak az általuk gondozott gyermekekkel, családokkal végzett munkában.

Az óvodai és iskolai szociális tevékenységben - a vírushelyzet ellenére - jelentősen megnőtt a csoportfoglalkozások iránti igény, a csoportok száma, valamint a csoporttevékenység témája is bővülő tendenciát mutat. A már meglévő eszközök bővítése, specifikus játékok, nagyban segítenék a csoportos tevékenység hatékonyságát és minőségét.

2021 szeptemberétől a kerületi bölcsődékben megállapodás megkötése után gördülékenyen valósult meg az együttműködés, nyitottak az intézmények és rendszeres a kapcsolattartás. Több esetben hatékony segítség zajlott az ellátott gyermekek bölcsődei elhelyezéshez jutásában,

valamint a bölcsődék által ellátott veszélyeztetett gyermekek Központunk látóterébe és gondozásába kerülésében. Mindemellett rendszeres intézménylátogatás, konzultáció, tanácsadás keretén belül a bölcsődei dolgozók támogatása valósult meg.

2021. évben először Újpest Önkormányzatának nyári napközis táborában hetente 3 alkalommal napi 2 csoportfoglalkozás valósult meg, körülbelül 900 gyermek részvételével.

A foglalkozások célja volt a közösségépítés, társas kapcsolatok és egymás mélyebb megismerése, kommunikációs képesség, problémamegoldó készségek fejlődése. A csoportmunka során javasolt játékos feladatok a gyermekek életkorát, értelmi és érzelmi képességeit és fejlettségét figyelembe véve kerültek kiválasztásra.

Adósságkezelési csoport

Intézményünkben speciális szolgáltatásként, közel húsz éve, önálló munkacsoportként működik az Adósságkezelő Munkacsoport. Feladatunk a IV. kerületben élő, háztartási díjtartozással küzdő, vagy az eladósodás szélére került családok és egyének segítése, gondozása, lakhatásuk megőrzése, illetve a kilakoltatás, a lakásvesztés, valamint a hajléktalanság megelőzése.

Tevékenységi köreink:

Tanácsadás

A hozzánk forduló kliensek itt kaphatnak tájékoztatást a tartozások rendezésének lehetőségeiről, a rendelkezésre álló és igényelhető támogatási formákról, külső forrásokról.

Nyilvántartjuk, és közvetítjük azokat az információkat, amelyek a főváros IV. kerületében élő lakosokat megilletik (szemét-, távhő-, gáz-, víz- csatornadíj, áram- és közös költség-, lakbér-támogatások). Ugyancsak folyamatos tájékoztatást adunk a kerületben elérhető helyi támogatási lehetőségekről (települési támogatások, segélyezési formák). Folyamatos napi élő kapcsolatot tartunk fenn azokkal a közüzemi szolgáltatókkal, akikkel ügyfeleink kapcsolatba kerülnek: Főtáv Zrt., Díjhátralék Kezelő Zrt., Díjbeszedő Faktorház Zrt., Díjbeszedő Zrt., Újpesti Vagyonkezelő Zrt., Fővárosi Gázművek Zrt., ELMŰ Nyrt.

Hátralékkezelés

A háztartási adósságokat felhalmozó, velünk önként együttműködő családokkal közösen feltérképezzük anyagi helyzetüket, felkutatjuk a rendelkezésre álló anyagi erőforrásokat (ha vannak ilyenek), szükség szerint átstrukturáljuk kiadásait, megállapítjuk a kliens törlesztési kapacitását.

A megállapítottak alapján adósságrendezési terv, együttműködési megállapodás készül, és a lehetséges rendelkezésre álló külső erőforrások (önkormányzati, alapítványi támogatások) bevonásával, ennek alapján kezdődik el az adósságkezelés folyamata.

Az adósságrendezés időtartama alatt az ügyfelekkel folyamatos kapcsolatot tartunk, a visszafizetés folyamatát nyomon követjük (befizetési csekkek figyelemmel kísérése, esetleges átütemezések).

Az ezen időtartam alatt felmerülő problémák megoldásában egyéni segítséget nyújtunk, szükség esetén közvetítünk a részletfizetések átütemezésében.

A Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos tevékenységeink, feladataink

A rezsihátralékok rendezését 1996 óta folyamatosan segítjük a Hálózat a Budapesti Díjhátralékosokért Alapítványhoz benyújtott pályázatokkal.

Az Alapítvány többféle segítséget kínál a tartozások rendezéséhez: hátralékkiegyenlítő támogatás útján 30-80% támogatás szerezhető meg távhő-, víz-, csatorna-, szemétdíj-hátralékok visszafizetéséhez. A támogatás feltétele, hogy a hátralék fennmaradó részét az ügyfeleknek egy összegben, vagy részletfizetési megállapodás szerint rendezniük kell.

Jelenleg az említett támogatási kérelmek minden fajtáját kizárólag a helyi (kerületi) önkormányzat Család- és Gyermejjóléti Központján keresztül lehet benyújtani, melyhez az intézmény családsegítőjének írásos javaslata szükséges. Ezt a munkát is a csoportunk végzi a IV. kerületben.

Az alapítványi támogatásokkal kapcsolatos munkánk része az is, hogy a kedvezően elbírált kérelmekhez kapcsolódó kötelezően előírt önrész részletbefizetéseit minden ügyfelünknel folyamatosan nyomon követjük, az igazolásokat az Alapítvány számára eljuttatjuk, ill. folyamatosan közvetítünk, információcserét nyújtunk ügyfeleink, és az Alapítvány között az adósságok törlesztésének ideje alatt.

Ennek köszönhetően a támogatások átutalásáról pontos, naprakész tájékoztatást tudunk nyújtani a hozzánk fordulóknak.

Hátralékkezelési támogatás

A IV. kerületi Önkormányzat hátralékkezelési szolgáltatásához, jelenleg a helyi rendelet szerint kizárólag Intézményünk munkatársának javaslatával, és az általunk készített környezettanulmány benyújtásával lehet igénybe venni.

Az adósságkezelők feladata ezzel kapcsolatosan: környezettanulmány készítése az ügyfél lakásán, az adós törlesztési képességének megállapítása, adósságkezelési terv elkészítése, javaslattevél a Szociális Osztály számára a támogatás igénybevételéhez.

Kedvező elbírálás esetén az ügyféllel kötött együttműködési megállapodás alapján a hátralékkezelési folyamat nyomon követése, havi aktuális számlák befizetésének ellenőrzése, az ismételt eladósodás megakadályozása.

Az együttműködési megállapodástól való eltérés esetén tájékoztatjuk a Szociális Osztályt, amely dönt a támogatás további folyósításáról vagy visszavonásáról.

Álláskeresési tanácsadás

Az intézményünkhöz forduló ügyfeleink körében igen magas a munkanélküliek aránya.

A munkanélküliség következményeként számos probléma merülhet fel (anyagi, mentális, szociális, lakhatási, stb.) A jelenség nemcsak Újpest sajátossága, más fővárosi kerületekben is akkut gondot jelent az állásnélküliség.

Szolgálatunknál ezt a problémakört az „ÁLLÁST-MOST” néven működő szolgáltatás kezeli.

A szolgáltatás elindítása a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ kezdeményezésére, az ő irányításukkal összefogva Budapest szinte összes kerületeinek Család- és Gyermejjóléti Központjaival jött létre. Ez a közös program, melynek célja a munkanélküliség csökkentése, munkalehetőségek felkutatása, közvetítése, illetve a munkaadók és a munkavállalók közti kapcsolatok kiépítése, elmélyítése.

Ez a koordinált munka egy együttműködési megállapodásban rögzített feltételrendszer szerint működik, melyet az új szolgáltatás elindításával egy időben intézményünknek is meg kell kötnie.

A kliensekkel végzett álláskeresési tanácsadás, egyéni tanácsadás keretein belül zajlik.

Fejlesztési tervek

Szakmapolitikai fejlesztési irányok

Az empirikus tapasztalatok⁶, valamint a szakmai-fejlesztési koncepciók⁷ szerint a szolgáltatás megszervezésekor alapkövetelmény, hogy a jogosultságok (hozzáférés) – finanszírozás – kapacitásszabályozás hármását egységként kezeljük, hiszen csak így biztosítható a kiszámítható, tervezhető szakmai munka, csak így várható el a szakmai minőség. E három elem egymásra épülve hozza létre azt a közeget, ahol a szolgáltatás működése biztosított. Ha ez az egymásra épülés, ez az egymásra gyakorolt hatás nincs meg, azaz hiányzik, vagy nem megfelelően fejti a hatását, úgy a szolgáltatás fenntarthatósága, minősége csorbát szenved.

A hazai szolgáltatási rendszerben ez a felismerés hiányzik, hiszen e három szolgáltatásszervezési elem nincs összegondolva, a szabályozási megoldások nem kapcsolódnak össze (jogosultság, finanszírozás), illetve meg sem jelennek (kapacitásszabályozás).

A szabályozási környezet szélesre tárja a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Mint láttuk sokféle szolgáltatást nyújt a központ/szolgálat, amelyek a kliensek szemszögéből nézve jellemzően kötelezettként jelennek meg.

Ettől részben független a pénzügyi allokáció logikája⁸, hiszen a központi költségvetés elkülönülten a központhoz és a szolgálathoz egy-egy átlagos költséget (alapösszeget) rendel, amit aztán egy képlet segítségével súlyoz. Az alapösszeg súlyozására alkalmazott eszközök (népességszám, rgyt-ben részesülő gyerek száma, járás/kerület társadalmi – gazdasági helyzete) azonban csak részben kapcsolódik a központ által kielégített szükségletekhez, a felszínre kerülő problémátípusaihoz, hiszen a megjelenő szükségletek egy széles része nem, vagy csak áttételesen szegénység specifikus. Ilyenek például az egészségügyi, mentális problémák; betegségekhez kapcsolódó problémák; a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézséghez

⁶ pl. ld.: <https://www.bmszki.hu/hu/szocialis-munka-megujitasa/tekozlo-koldus-dosszie>

⁷ Pl. ld.: Győri P. – Mózer P.: Tékozló koldus... 2016., http://3sz.hu/sites/default/files/uploaded/gyori_peter_-_mozer_peter_-_tekozlokoldus.pdf, valamint Czibere Károly et al. Nemzeti Szociálpolitikai Koncepció 2011., http://szocialisklaszter.hu/adat/dokumentumtar/hu16_nszk_2011_10.pdf

⁸ Kivéve az óvodai és iskolai szociális segítő esetében, ahol egy szociális munkához ezer köznevelésben részesülő gyerek ellátást rendel.

köthető problémátípusok; a családi konfliktusok, elhanyagolás és a kapcsolati konfliktushoz kötődő problémátípusok, hiszen ezek többféle társadalmi csoportot érintenek.

A harmadik elemet, a kapacitásszabályozást, a hazai szabályozási környezet nem teszi lehetővé. Mint már írtuk, az ügyfelek közel kétharmada a jelzőrendszeren keresztül kerül a család- és gyermekjóléti központhoz és a szolgálathoz. Ez a szabályozási oldalról azt jelenti, hogy az észlelő- és jelzőrendszer tagjai az észlelt problémákat úgy delegálja, hogy sem a kapacitásokkal, sem a rendelkezésre álló tudásokkal nincs tisztában. A család- és gyermekjóléti rendszer nézőpontjából, a gyermekvédelmi jelzőrendszer szigorú protokolljai, előírásai miatt, az ellátási kötelezettség - a kapacitásoktól és tudásoktól függetlenül – fennáll. A forrásallokáció viszont erre a helyzetre „vak”, a finanszírozási oldal rugalmatlan, a pénzügyi instrumentumok nem képesek a differenciálásra. Ezért az ellátórendszer – még a jogszabály által engedélyezett létszámok esetében is – permanens túlterheltséggel működik.

Az egyik kitörési pont – a jogszabályi környezet átalakításán túl – az lehetne, ha az önkormányzat erős irányító, alakító szerepet vállalna a helyi szociálpolitikai kialakításában és működtetésében. Előbbi a stratégia alkotás terepe, míg utóbbi pedig megjelenő szociális tartalmú igények, szükségletek összehangolása a rendelkezésre álló jóléti szolgáltatásokkal és kapacitásokkal. Értelemszerűen ez a két szakpolitikai irány összetartozik, mert csak így lehet garantálni, hogy az elismert szükségletek a népesség igényeit és ne a szolgálat elvárásait elégítsék ki.

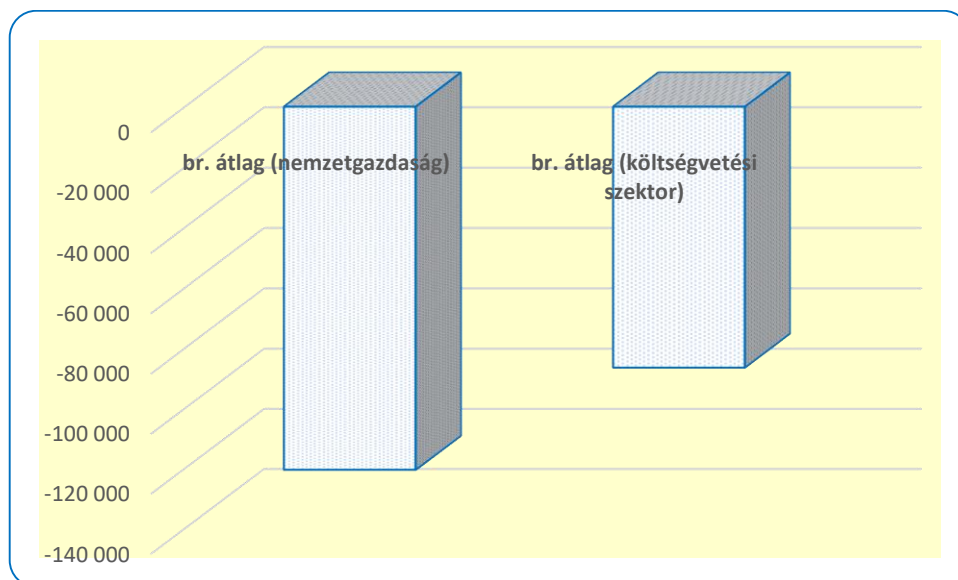
A szakmai fejlesztési irányok területei az alábbiak szerint alakulhatnak:

a) Bérfejlesztés

Bérek tekintetében – évtizedek óta - a szociális ágazat munkavállalói az egyik legrosszabb helyzetűek. A bérlemaradás mértéke azonban Újpesten a szociális ágazaton belül is jelentős (3. ábra).

3. ábra

Szociális Intézmény munkavállalóinak bérelmaradása, Ft/hó (2021. június)



Forrás: nemzetgazdaság és költségvetési szektor adatai: KSH; Szociális Intézmény adatai: SzI Igazgatóság

A bérfelzárkóztatási program elindítása tehát nem kikerülhető. A realitás az, hogy következő években fokozatosan, előre tervezve növekedjenek a bérek, vagy a bérjellegű juttatások. Ezen felül érdemes és indokolt a keresetek differenciálisa, a plusz munkák elismerése. Ennek előkészítése már az idei évben megkezdődött. Az új rendszer célja a kapacitástöbbletek díjazása.

b) Belső erőforrások feltérképezés, karbantartása és fejlesztése.

2022 I. negyedévében – külső szakemberek segítségével – a 2021. év végi vezetőváltás és az azt követő fluktuációs hullám indokoltá tette szakmafejlesztési program elindítását és megvalósítását. A közös munka hozadéka, hogy a szakmai stáb megfogalmazott, konkrét, megvalósítható célkitűzéseket. A szakmai stáb e célkitűzéseket a záró alkalommal az alábbiak szerint foglalta össze: a) nyitás a kerületi jóléti intézmények felé; b) szakmai község erősítése (csapatépítés); c) készségfejlődés, tudáshasznosítás.

Ezek az irányok továbbdolgozása jól illeszkedik az intézményen belüli szakmai munka támogatásához, amelynek keretei a következők:

- szupervízió
- képzési lehetőségek biztosítása

- szakmai napok megtartása
- esettanulmányok írásának támogatása.

c) Szinergiák erősítése

A család- és gyermekjóléti központ és a gyermekek átmenti otthona közötti szakmai együttműködésének, szakmai kereteinek, valamint a két intézmény egy működést szabályozó eljárásrendek kialakítása. A cél: integrált szolgáltatási forma létrehozása, amely egységes szervezeti keret is jelent.

d) Külső, intézményközi kapcsolatok erősítése

A kerületi intézményekkel történő kapcsolatépítése együttműködési keretét a gyermekvédelmi jelzőrendszer határozza meg. E keretben megvalósuló – jogszabályok által is előírt – találkozási formák (jelzőrendszeri tanácskozás) szakmai koordinálása alkalmas arra, hogy a család- és gyermekjóléti központ vezetői és munkatársai releváns szakmai tartalmakkal töltsék ki.

A lakhatási-, és anyagi problémák megoldása érdekében elengedhetetlen a kerületi önkormányzat szociális- és lakásosztállyal való közös munka. A kapcsolat kialakítása érdekében többször került sor megbeszélésekre, javaslatok tételére, viszont tapasztalataink alapján nem sikeres az együttműködés. Az ügyfeleknek megfelelő segítségnyújtásához elengedhetetlen lenne a jövőben egy koordinált együttműködés megszervezése a családsegítő szolgálat, lakás- és szociális osztály, valamint az Újpesti Vagyonkezelő Zrt. között.