

HÍD SZOCIÁLIS, CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT

ÉVES BESZÁMOLÓ 2016

Készült: 2017. 04. 10.

Ikt.sz:

Bencsik Zsolt
intézményvezető

PH.

I.

Általános információk

1. A Híd Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ (továbbiakban: intézmény) által nyújtott szolgáltatások:

- a) szociális étkeztetés,
- b) házi segítségnyújtás,
- c) idősek nappali ellátása,
- d) jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
- e) család és gyermekjóléti szolgálat,
- f) család és gyermekjóléti központ (járási szintű feladat és hatáskörrel)

2. Intézményi gazdálkodás

Az intézmény költségvetését a fenntartó szerv állapítja meg.

Az intézmény a feladatellátáshoz gyakorolt funkció szerint: önállóan működő, önálló bér gazdálkodási jogkörrel – rendelkező költségvetési intézmény.

Az intézmény költségvetési szervként négy forrásból gazdálkodik, működik:

- Központi költségvetési finanszírozás (normatíva),
- Saját bevétel (térítési díjak),
- Pályázati forrás (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás),
- Fenntartói (önkormányzati) hozzájárulás.

A 2016-os évben is gazdálkodásunkat a rendelkezésre álló anyagi források leghatékonyabb felhasználása jellemezte.

3. Szerződések megújítása

Az intézmény hatályos szerződesei megvizsgálásra, szükség esetén korrekcióra kerültek, (utóbbiakat a költségmegtakarítás jellemezte).

4. Szervezeti, strukturális átalakítások, bővülés.

Járási szintű szolgáltatás, hatáskör és feladat bővülés / Központ létrehozása

A szociális és gyermekvédelmi rendszer 2016. január elsején életbe lépő átalakításával kapcsolatos változásokat az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015 évi CXXXXIII. törvény tartalmazza, amely a Magyar Közlöny 2015. évi 102. számában került kihirdetésre.

A fenti jogszabályok előírásaival összhangban 2016. január 1. napjától a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást integráltan működtetjük, valamint kialakítottuk a járási családsegítő és gyermekvédelmi központot is.

5. Szakmai ellenőrzések

2016-ban nem volt szakmai ellenőrzés intézményünkben.

Szakfeladataink biztosítása, szolgáltatásaink a 2016-os év tükrében

II.

Családsegítő és Gyermekvédelmi Központ

I. Az intézmény és a Központ működésének jogszabályi háttere:

Az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény 2016. január 1-i hatállyal jelentős - a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrálását, a család- és gyermekjóléti szolgálatok, valamint család és gyermekjóléti központok kialakítását célzó – változtatást vezetett be a szociális ellátás és a gyermekvédelmi ellátás fenti területein a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény módosításával.

Strukturális változást jelent, hogy 2016. január 1-től a családsegítés ill. a gyermekjóléti szolgáltatás integráltan – kizárólag egy szolgáltató keretében – működtethető.

Módosult az önkormányzatok feladat-ellátási kötelezettsége is, ezt differenciáltan állapította meg a jogalkotó. Eszerint:

1. az önálló polgármesteri hivatalt működtető települési önkormányzat, és a közös önkormányzati hivatal székhelye szerinti települési önkormányzat lakosságszámtól függetlenül köteles **család- és gyermekjóléti szolgálatot** működtetni a közös hivatalhoz tartozó valamennyi település számára.
2. a járásszékhely település önkormányzata (lakosságszámtól függetlenül) köteles **család- és gyermekjóléti központot** működtetni a járást alkotó valamennyi település lakossága számára.

A **család- és gyermekjóléti szolgálat** ellátja a lakóhely szintű minimumszolgáltatások a Gyvt. 39-40. §-ában meghatározott - szervezési, szolgáltatási és gondozási - gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat és a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti - szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, családgondozás, stb. - feladatait.

A **család- és gyermekjóléti központ** a szolgálat fenti feladatain túl – az egész járásra kiterjedően – ellátja a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet. (Gyvt. 40/A. §)

II. Budakeszi Járás bemutatása:

A Budakeszi járás [Pest megyéhez](#) tartozó [járás Magyarországon](#) 2013-tól, székhelye [Budakeszi](#), illetékességi területe Biatorbágy, Budajenő, Budakeszi, Budaörs, Herceghalom, Nagykovácsi, Páty, Perbál, Remeteszőlős, Telki, Tök, Zsámbék. Lakónépessége 2016.01.01. KSH statisztika alapján 87 814 fő, területe 289 km².

Statisztikai adatok:

14 év alattiak aránya, %:	18.8
15-64 évesek aránya, %:	67.9
65 év felettiek aránya, %:	13.2
Nyilvántartott álláskeresők aránya a munkavállalási korú népességből, %:	3.5
Egy adófizetőre jutó személyi jövedelemadó alapot képező jövedelem, ezer Ft:	2724
Nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma ezer lakosra:	213.6
Rendszeres szociális segélyben részesítettek átlagos száma ezer lakosra:	1.2
Óvodával rendelkező települések aránya, %:	91.7
Általános iskolával rendelkező települések aránya, %:	91.7
Középiskolával rendelkező települések aránya, %:	33.3
Regisztrált vállalkozások száma ezer lakosra:	190

KSH 2010.

Település	Rang (2013. július 15.)	Közös hivatal	Kistérség (2013. január 1.)	Népesség (2013. január 1.)	Terület (km ²)
Biatorbágy	város		Budaörsi	12 638	44,12
Budajenő	község	Budajenő	Budaörsi	1 858	12,42
Budakeszi	járásszékhely város		Budaörsi	13 707	37,10
Budaörs	város		Budaörsi	27 306	23,59
Herceghalom	község		Budaörsi	2 174	7,34
Nagykovácsi	nagyközség		Pilisvörösvári	6 912	30,01
Páty	község		Budaörsi	6 974	39,30
Perbál	község		Pilisvörösvári	2 078	25,65
Remeteszőlős	község	Budajenő	Pilisvörösvári	755	0,56
Telki	község		Budaörsi	3 707	10,47
Tök	község	Budajenő	Pilisvörösvári	1 338	24,73

Település	Rang (2013. július 15.)	Közös hivatal	Kistérség (2013. január 1.)	Népesség (2013. január 1.)	Terület (km ²)
Zsámbék	város		Pilisvörösvári	5 199	33,66

KSH 2013.

III. A Központ szakmai munkája:

A központ esetmenedzseri és tanácsadói feladatait az alábbi szakemberi létszámmal látta el 2016-ban:

- 1 fő szakmai vezető - mediátor
- 3 fő esetmenedzser - mediátor
- 1 fő gyermekpszichológus tanácsadó - mediátor
- 1 fő pszichológus tanácsadó - családkonzulens / heti 10 órában
- 1 fő családterapeuta / heti 20 órában
- 1 fő jogász
- 2 fő utcai szociális munkás - mediátor

A családkonzultáció, család és párterápia, a mediáció, a kapcsolattartási ügyelet és a készenléti szolgálat **speciális szolgáltatások működtetését a központ munkatársain felül, az intézményvezető és a család és gyermekjóléti szolgálatunk családsegítő munkatársainak a bevonásával tudtuk biztosítani.**

a) A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység ellátása:

Központunknál 3 esetmenedzser látta el a járás területén a hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatokat. Közülük egy kolléga az esetmenedzseri munkája mellett a jelzőrendszeri tanácsadói munkakört is ellátta.

2016-ban az esetmenedzserek javaslatokat tettek a gyámhivatal felé a gyermekek:

- a) védelembe vételére, annak fenntartására
- b) megelőző pártfogására,
- c) ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- d) nevelésbe vételére, annak fenntartására
- e) családba fogadására, annak fenntartására
- f) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,

- g) családba fogadó gyám kirendelésére,
- h) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- j) után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

Ezen túl esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken vettek részt, családlátogatásokat tettek, segítő beszélgetést, tanácsadást, utógondozást nyújtottak. Meglátogatták a 2016-ban nevelésbe vett gyermekeket gondozási helyükön. Hatósági felkérésre környezettanulmányt készítettek. Vezették az esetdokumentációkat, nyilvántartásokat.

2016-ban az esetmenedzserek összesen 497 fővel kerültek kapcsolatba.

2016-ban a legtöbb javaslat védelembe vételre történt, ennek folyamata az alábbi táblázatban követhető nyomon.

Védelembe vételi eljárás indult	55 gyermek	40 család
Védelembe vételi eljárás megszűnt	30 gyermek	21 család
Védelembe vételi eljárás függőben	15 gyermek	11 család
Védelembe vétel történt	10 gyermek	8 család

Az esetmenedzserek fogják össze, koordinálják a már jogerős hatósági határozattal érintett családok gondozását.

Az alábbi táblázat a járásban jogerős hatósági határozattal érintett gyermekek számát és az intézkedés fajtáját mutatja:

védelembe vétel	ideiglenes elhelyezés	nevelésbe vétel	utógondozás	családba fogadás
70 gyermek	16 gyermek	73 gyermek	5 gyermek	23 gyermek

Összességében elmondható, hogy 2016-ban a települési szolgálatokkal, a települési jelzőrendszeri tagokkal, társintézményekkel a család és gyermekjóléti központ munkáját ellátó kollégák egy működő, hatékony szakmai együttműködést alakítottak ki. Az esetmenedzserek és a tanácsadók konzultációkon, esetkonferenciákon tanácsadással,

információnyújtással segítették a szakemberek együttműködésének hatékonyságát, a problémák rendezését.

Tapasztalataink alapján az esetmenedzserek látókörébe került esetek egy jelentős hányadánál a családon belüli elhanyagolás a gyermekek viselkedés és magatartás zavarához vezetett. Ezen gyermekeknek nem megfelelően működik a szocializációjuk. Mindezek az iskolai teljesítménycsökkenésben, agresszióban nyilvánulnak meg. Egyre gyakoribb a helytelen életmód, a családon belül kialakult feszült légkör, a nem megfelelő kommunikáció a családtagok között (elbeszélnek egymás mellett, nem ismerik fel a másik problémáját). A gyerekek céltalanná válnak, családon belül nem találnak érzelmi támaszra.

Járási sajátosság az ország különböző részeiről érkezett „vándorló” családok, és azok gyermekeinek beilleszkedési nehézsége, magatartás-, és teljesítményzavara, akik az agglomerációval együtt járó lehetőségek reményében, gyakran nem megfontolt lépések sorozataként váltottak lakóhelyet.

Gyakori probléma volt a családi kapcsolati zavarok, családon belüli konfliktusok, azok fokozódása, eluralkodása a családtagok között, ami sokszor a családon belüli erőszak kialakulásához vezethet.

Ezek hátterében gyakran a gyermek, vagy a szülő mentális problémája, a család diszfunkcionális működése húzódik meg.

Kiemelkedő problémaként a házasság és válási konfliktusok, ill. ebből fakadó gyermek elhelyezési, kapcsolattartási viták, perek emelendők ki. Ezen helyzetek a gyermekek súlyos és tapasztalataink alapján egyre jobban elhúzódó lelki bántalmazását okozzák.

Kihívást jelentettek azok a családok, ahol a szülők mentális, pszichés problémákkal küzdenek. Ezekben az esetekben az érintettek belátási képességének (*betegségükből adódóan*) hiánya miatt sok esetben gátjaik a hatékony megoldásnak.

Ugyanígy komoly erőfeszítést igényeltek, és gátolták az együttműködést az olyan esetek, amikor a szülők maguk helyett az ügyvédek útján akartak kapcsolatot tartani az esetmenedzserrel, családsegítővel.

A nevelésbe vett gyermekek szülei közül továbbra is többükre érvényes, hogy az agglomerációval együtt járó lehetőségek reményében gyakran nem megfontolt lépések sorozataként váltanak lakóhelyet a Járásban. Találnak albérletet kaució megfizetése nélkül, Budapest közelsége munkával is kecsegteti őket, majd néhány hónap elteltével fölhalmozott tartozásokkal hagyják el bérleményüket, és költöznek tovább más településre, más járásba.

2016-ban nevelésbe vett gyermek családjába történő visszahelyezése járásunkban három alkalommal történt (3 család/ 7 gyermek).

b) Önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatások biztosítása:

Megnevezés	Szakmai tevékenység (halmozott adat)	Szolgáltatásban részesülők száma	Érintett települések száma
Kapcsolattartási ügyelet	34	14	4
Mediáció	58	49	
Jogi tanácsadás	203	106	8
Pszichológusi tanácsadás (felnőtt, gyermek)	1058	208	12
Családkonzultáció	161	36	7
Utcai szociális munka	120	-	-

Kapcsolattartási ügyelet:

2016-ban kidolgozásra került intézményünkben a kapcsolattartási ügyelet, mely szolgáltatást péntek délután 14.00. és 18.00 óra között, ill. szombaton 09.00. és 12.00 óra között biztosítjuk az Erdő utca 83. szám alatti telephelyünkön. Két helyiségben párhuzamosan maximum két családot tudunk fogadni. Az ügyeletet klinikai gyermek szakpszichológus kollégánk koordinálja. A Kapcsolattartási ügyeletet a kidolgozott Kapcsolattartási Házirend és a Kapcsolattartási Ügyelet Intézményi - Keret Megállapodás szerint biztosítjuk. A kapcsolattartási ügyeleten történekről kérésre tájékoztatást küldünk a végzést/határozatot hozó hatóságnak. A kapcsolattartás hatékony és gördülékeny működése, valamint a jogszabályban foglaltak betartása, ill. a megfelelő szakmai színvonal biztosítása érdekében központunk által kidolgozott protokoll szerint járunk el, amit folyamatosan igyekszünk az újabb és újabb kihívásokhoz igazítani. A kapcsolattartási ügyelet biztosításakor arra törekszünk, hogy a végzésben/határozatban szereplő előírást betartva a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülője számára - felügyelet mellett – az együttlétet a lehetőleg a leghatékonyabb feltételek mellett biztosítsuk. A Kapcsolattartási Ügyeletünk Házirendje és a Kapcsolattartási Ügyelet Intézményi –Keret Megállapodás elfogadása után vehető igénybe a szolgáltatás.

Felügyelt kapcsolattartást bíróság vagy gyámhatóság végzése alapján biztosítunk. A felügyelt kapcsolattartásokra jellemző, hogy szülő és a gyermek már hosszabb ideje nem találkozott egymással, eltávolodtak egymástól, vagy a kapcsolattartás a szülők közötti konfliktus miatt másként nem tud megvalósulni. Ezekre az esetekre jellemző, hogy a szülők kapcsolata erősen megromlott, egymással nem, vagy alig kommunikálnak, peres eljárás folyik közöttük.

A gyermekek sok esetben felkészítés nélkül szorongva, dacosan, feszülten érkeznek a kapcsolattartásra. A kapcsolattartásra jogosult szülő pedig sok esetben nem tud mit kezdeni a helyzettel, szülői kompetenciája gyenge, vagy sérült. A kapcsolattartás légkörének javítását, a kapcsolat újraépülését a kapcsolattartáson ügyelő kollégák különböző kommunikációs technikákkal igyekeznek oldani. A szülők közötti kommunikáció és együttműködés kialakítását a koordinátor és a kapcsolattartási ügyeletet végző munkatársak tájékoztatással, segítő beszélgetéssel, tanácsadással kezelik. A kapcsolattartás zökkenőmentes lebonyolítását szükség esetén mediáció alkalmazásával, esetkonferencia összehívásával, pszichológus bevonásával is segítjük. Az önkéntesen hozzánk forduló ügyfeleket tájékoztatjuk a szolgáltatás igénybevételének módjáról, és feltételeiről. Az önkéntes kérésre történő kapcsolattartás biztosításának feltétele a felek megegyezése a kapcsolattartás módjáról. Ezekben az esetekben az egyezség létrejöttét mediációval segítjük.

2016-ban 4 gyermek (3 család) esetében felügyelt kapcsolattartást biztosítottunk folyamatosan heti rendszerességgel, alkalmanként két illetve 3 órában. 2 gyermek (1 család) esetében a kapcsolattartás lebonyolításában működünk közre, heti rendszerességgel két órában. Az öt család a járás 4 településéről érkezett.

Mediáció:

A mediációt, mint szolgáltatást 2016-tól járási szinten működtetjük. Már 8 kollégánk rendelkezik mediátor végzettséggel is. A mediációkat a kollégáink párban végzik. Tavaly 58 alkalommal vették igénybe a kliensek a mediációt a megegyezés érdekében. Ezen felül több esetben felmerült a mediáció lehetősége, azonban a felek végül mégsem vették igénybe a szolgáltatást. Mediációt/közvetítést a szülők közötti - vagy szülők és gyermek közötti konfliktus, eltérő nevelési elvek, kapcsolattartási problémák esetén kértek az ügyfelek.

Jogi tanácsadás:

2016-ban összesen 106 ügyfél (78 nő és 28 férfi) 203 alkalommal 8 településről fordult jogi tanácsadásért központunkhoz. A legtöbbször végrehajtási, deviza-, illetve kártyahitel ügyekben, családjogi, hagyatéki ügyekben fordultak tanácsadásáért. Családjogi ügyekben válás, szülői felügyelet joggal kapcsolatosan, továbbá gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyek és elmaradt gyermektartási díj miatt fordultak elő nagy számban. Hagyatéki, a legkülönbözőbb ingatlanügyek, közös tulajdonból eredő viták, termőföld haszonbérleti szerződésmódosítás is volt. Munkajogi, nyugdíj-, társadalombiztosítási ügyekben kértek tájékoztatást, peres ügyekben segítséget. Néhány büntető, illetve szabálysértési ügy is előfordult.

Peres eljárások esetén számos esetben segítettünk pártfogó ügyvéd kirendelése iránt az ügyintézésben, illetve peres eljárások költségmentesség, illetékfeljegyzés jog iránti ügyintézésben. Igény esetén az ehhez szükséges nyomtatványokat beszereztünk és segítettünk kitölteni.

Összegezve a végrehajtási ügyekben nagyon jelentős számban igényeltek jogi segítséget, mint pl. részletfizetési kérelem megírása, elévülésre hivatkozással végrehajtás megszüntetése iránti

keresetek írása, végrehajtási kifogások benyújtása. A másik jelentős ügycsoport a családjogi ügyek csoportja volt.

Pszichológusi tanácsadás:

2016-ban a Központ tevékenységéhez kapcsolódó gyermekpszichológiai tanácsadáson összesen 180 kliens - beleértve szülőket és gyermekeket - kapott pszichológusi segítséget. A 180 kliens közül 110 Budakeszin, 27 Pátyon, 13 Perbálon, 10 Biatorbágyon, 5 Budaörsön, 4 Budajenőn, 4 Tökön, 4 Telkin, 2 Nagykovácsiban, 2 Zsámbékon, 2 Herceghalmon és további 1 kliens Tökön él. A budakeszi Központ keretein belül megvalósult pszichológiai ülések száma 2016-ban 882 ülés volt. A kliensek életkor szerinti megoszlása alapján 110 kliens gyermek- vagy fiatalkorú, 70 felnőtt korú. A gyermek- és fiatalkorú kliensek esetében 16 gyermek 3 és 5 év közötti, 76 gyermek 6 és 13 év közötti, 18 kamaszkorú fiatal 14 és 17 éves kor közötti.

A kliensek körében a segítségkérés okát, a korábbi évek adataihoz hasonlóan leggyakrabban, 62 esetben adta családi konfliktus, leginkább szülők válása, kapcsolattartási nehézség, vesztés. 41 esetben volt jellemző kortársközösséget érintő vagy otthoni környezetben jelentkező beilleszkedési, magatartási, tanulási zavar. 28 esetben a segítségkérés okaként gyermek-vagy serdülőkori szorongás és/vagy hangulatzavar körvonalazódott. 49 esetben szülő igényelt gyermekneveléssel kapcsolatos tanácsadást vagy vett részt szülőkonzultáción.

A küldés körülményei. A megkeresés előzményére vonatkozó adatok szerint a jelzőrendszer közvetítésével, beleértve a pedagógusok, védőnők, gyermekorvosok, a gyermekjóléti szolgálat családsegítő szakembereinek és a Központ esetmenedzsereinek jelzéseit, javaslatait érkezett 105 kliens (kb. 60%) a pszichológiai tanácsadásra. Szülő, gyermek, serdülő, fiatal önként igényelte a speciális szolgáltatást 75 esetben (kb. 40%).

2016-ban negyedikes iskolai osztály számára szerveződött pszichológus és családsegítő szakember által vezetett csoport. A közösségépítő program célja a gyermekek empátiás és kooperációs készségének, önismeretének, problémamegoldó stratégiáinak fejlesztése volt együttes játékterápiás élményeken keresztül.

2016-ban a Központ tevékenységéhez kapcsolódó felnőtt pszichológiai tanácsadáson összesen 28 fő kapott pszichológusi segítséget. A 28 ügyfél közül 23 Budakeszi, 1 Páty, 3 Budajenő, 1 Nagykovácsi településről érkezett. A megvalósult pszichológiai ülések száma 2016-ban 176 ülés volt. Az ügyfelek életkor szerinti megoszlása 18 és 61 év között volt.

Családterápia, családkonzultáció:

A családterápia, konzultáció olyan eljárás, mely teret enged a családtagok kapcsolódási módjának átbeszélésére, egymás szempontjainak jobb megértésére, ezáltal segítséget adhat a felek közötti együttműködés helyreállításában és egy boldogabb egyensúlyi állapot

kialakításában.

A megelőzés sokkal jobb és hatékonyabb, mint a már kialakult, évek óta fennálló problémák és egy konfliktusoktól terhelt család kezelése. A családterápia, konzultáció kiváló módszer a megelőzésben, a család egészséges egyensúlyának fenntartásában, erőforrásaik tudatosításában.

Szolgáltatásunkat 6 képzett kolléga látja el. A családkonzultációkat párban végzik. 2016-ban 36 fő vett részt konzultáción összesen 161 alkalommal.

Utcai szociális munka:

Két fővel 12 településen a fiatalkorúakra fókuszáló klasszikus utcai jelenlét nem valósítható meg, ezért inkább a preventív és a közösségi szolgáltatásokra helyeztük a hangsúlyt.

2016 januárjától igyekeztünk felvenni a kapcsolatot a járás minden oktatási intézményével, ahol igény mutatkozott, ott Közösség Kovácsoló Órák címen, hat alkalmas képzést indítottunk az osztályokban. Budakeszin a Széchenyi István Általános Iskola 2015/16-os tanév teljes 8. évfolyamát képezhették a kollégák. 2016/17. tanévben a hetedik osztályosok képzésére nyílt lehetőségünk. A Budajenői Általános Iskolában egy 6. osztályt a teljes második félévben és a 7. év első félévében heti rendszerességgel végig tanítottuk. Zsámbékon a Zichy Miklós Általános Iskola 6. és 8. évfolyamában egy-egy osztályban tartottuk meg a Közösség Kovácsoló Órákat. A 2016/17-es tanév I. félévében a Zsámbéki Premontrei Gimnázium, Szakgimnázium és Szakközépiskola két 9. évfolyamos egy 10. és egy 11. évfolyamos osztályában tartottuk meg a képzésünket. Összességében több mint félezer (509-főt) tizenévest értünk el az oktatási intézményekben megtartott tréningorozatokkal.

Budakeszin továbbra is működik a korábbi "Értékes vagy" pályázati projekt során kialakított utcai (lakótelepi) szociális munka folyamodványa a "Harcosok Klubja", ahol mozgásos, játékos, beszélgetős tevékenységeken keresztül segítünk a fiataloknak megtalálni a saját erősségeiket, a fejlesztendő területeiket, és adunk módszereket ahhoz, hogy a későbbiekben önállóan is tudják az önismeretüket, készségeiket erősíteni. Tevékenységünk kulcsa a rendszeres, stabil jelenlét: "ha péntek, akkor Harcosok Klubja", az elért fiatalok száma 23 fő. A részvétel teljesen önkéntes, a fiatalok teljesen szabadon, kedvükre választhatnak a felajánlott tevékenységek közül.

Készenléti Szolgálat:

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. A készenléti telefon az intézmény nyitvatartási idején túl hívható, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízishelyzetükben. Készenléti szolgálatunk telefonon történő segítségnyújtást jelent. A készenléti telefon hívható hétfőtől –péntekig 16.00.órától, reggel 08.00 óráig. Hétvégén és ünnepnapokon 0-24 óráig. A kollégák heti váltásban látják el a készenléti ügyeletet, ez keddi átadást –átvételt jelent. A készenléti szolgálat hívásairól, és az azon történetekről szóló feljegyzéseket az ügyeletes dokumentálja.

A készenléti telefonszám közismert, honlapunkon, szórólapokon szerepel, illetve a klienseink előtt is ismert.

c) A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család - és gyermekjóléti központnak szintén jelentős feladatot ír elő a jogszabály. Ennek megfelelően:

- koordináltuk a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújtottunk a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjtöttük a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújtottunk, szükség esetén intézkedtünk,
- megbeszélést kezdeményeztünk a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban.

A fenti feladatokat az egyik esetmenedzser kollégánk látja el, aki egyben járási jelzőrendszeri tanácsadó is. A tanácsadói feladatok mennyisége okán, alkalmanként a központ további munkatársai is bevonásra kerültek. 2016-ban 11 éves Tanácskozáson valamint 39 Szakmaközi megbeszélésen vettünk részt a járás településein. Gyűjtöttük a szolgálatok által küldött heti jelzéseket, illetve ezeket értékeltük.

2016-ban a járás szolgálatainak részvételével, 6 alkalommal tartottunk közös szakmai megbeszélést. Minden szolgálat részére Központunknál havonta egy alkalommal, két órában konzultációs lehetőséget biztosítottunk esetmegbeszélésre. A tavalyi évben az esetmenedzserek együtt személyesen felkerestek minden szolgálatot, hogy az együttműködést, a közös munka protokollját erősítsék. Ezen túlmenően esetmenedzser kollégáim egyéni konzultációra keresték fel a szolgálatok családsegítő kollégáit.

Központunk munkatársai aktívan közreműködtek az intézményünk szabadidős, prevenciós programjainak szervezésében, lebonyolításában.

2016-ban az alábbi programokon vettünk részt:

- Farsangi kézműves készülődés
- Húsvéti készülődés
- Városi Majális
- Gyermeknap
- 11 gyermekkel és egy kísérővel csatlakoztunk a Nagycsaládosok egyesülete által szervezett egy hetes badacsonyi-lábdiegyi táborozáshoz.
- Budakeszi Városi Karácsonyi Ünnepe

Esetmenedzser kollégánk az egyik klubvezetője a Mozgómóka gyermekcsoportnak, mely két hetente várja a gyermekeket egy kis mozgásra, játékra.

IV. Tájékoztatás a Központ működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével történik. A honlapunk tartalmát igyekszünk folyamatosan karbantartani. A járás intézményeibe (ld. általános és középiskolák, óvodák, bölcsődék, gyermekorvosi rendelők, védőnői szolgálatok) eljuttattuk a Központról szóló tájékoztatónkat, szórólapunkat.

A települési szakmaközi megbeszéléseken, tanácskozásokon is osztásra kerülnek szóróanyagaink.

V. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, találkozókra vegyenek részt.

Így többek konferenciákon, szakmai napokon és szakmai tanfolyamokon: mediátorképzés vettek részt a kollégák.

VI. Terveink 2017-ben

2015-ben a következő évre megfogalmazott terveink megvalósultak. A szociális és gyermekjóléti alapellátások területén jelentős átalakulás zajlott le. 2015 nyarán módosult a gyermekvédelmi és a szociális törvény is. Intézményünk mindentéren a gyors, és az ellátást érintően zökkenőmentes átalakulást tűzte ki céljául. 2016. január 1-től már az új jogszabályi feltételekkel működünk. Kialakításra került működési és szakmai szinten egyaránt az esetenedzseri csoport és a speciális szolgáltatások.

Új épület megvásárlása útján biztosította a fenntartó a bővülésből adódó helyigényt. A járás települései között az esetenedzserek gyorsabb és hatékonyabb közlekedését egy Mitsubishi Colt gépkocsi megvásárlásával biztosította a fenntartó.

A család és gyermekvédelmi struktúra átalakításának kormányzati célja

- a. a jelzőrendszeri munka hatékonyabbá tétele
- b. szakmai erőforrások összpontosítása
- c. a speciális szolgáltatások egyenlőbb esélyű hozzáférése a járás települései számára
- d. az alap és a hatósági munkához kapcsolódó feladatok szervezeti elválasztásával a segítő/támogató funkció és a kontroll funkció elkülönítése (szervezeti és személyi szinten is) volt.

A fenti cél megvalósítását központunk igyekezett, és a jövőben is igyekezni fog, minél magasabb ellátási szinten megvalósítani. Ehhez azonban **szükséges az intézmény tárgyi és személyi feltételeinek továbbfejlesztése.**

Intézményünk jelenleg Budakeszin 3 épületben működik. A három épület tárgyi feltételei minimálisan felelnek meg a jogszabályban előírt feladatok ellátásához. Kevés az interjúszoba,

iroda helyiség. A háromfelé szakadás megnehezíti az ügyfélfogadás regisztrációját, a kliensek átlátható irányítását a szolgáltatásokba. Helyhiány miatt, az ugyanabban a szakfeladatban dolgozó munkatársak, nem egy épületben dolgoznak, mely megnehezíti és gyakran lehetetlen feladat elé állítja őket a munkájuk során (információcsere, adminisztráció, esetmegbeszélés, team munka, stb.). Mindez a hatékony működést gátolja.

A járási szintű esetenedzseri munka egy teljesen új munkakörként került 2016-ban bevezetésre. Ez azt jelentette, hogy a státuszok kialakításánál nem állt rendelkezésünkre korábbi tapasztalat. Az elmúlt év tapasztalata azt mutatja, hogy a 12 település közel 88 000 fő lakónépességével minimum 4 esetenedzser kollégát kíván, a jelenlegi 2, 5 helyett. Így lenne biztonságosan ellátható a feladat.

2018-ban a jogszabály két újabb feladatot ír elő a járás központoknak. Országosan bevezetésre kerül az iskolai szociális munka, illetve a szociális diagnózis készítése. Ez újabb státuszokat és tárgyi eszköz (helyiség, telefon, számítógép, asztal, szék) bővülést jelent.

Továbbá a központ járási szintű ellátási területe, a megnövekedett adminisztrációs feladatok ellátása egy szociális asszisztens alkalmazását teszik szükségessé.

III.

Család és Gyermekjóléti Szolgálat szervezeti egység (Budakeszi, Budajenő, Tök, Remeteszőlős)

2016. január 1-től a családsegítés ill. a gyermekjóléti szolgáltatás integráltan – kizárólag egy szolgáltató keretében – működtethető. Intézményünk mindentéren a gyors és az ellátást érintően zökkenőmentes átalakulást tűzte ki céljául.

Az EMMI által 2016. év folyamán kiadott szakmai protokollok szellemében, új szakmai fogalmak mentén látjuk el alapfeladatainkat.

I. A változások miatt szükségesnek tartom a munkánk szakmai kereteit is meghatározó alapfogalmak ismertetését. (A II. részben a helyi tapasztalatok következnek.)

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás célja:

A személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátásként, szolgálatunk segítséget nyújt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából. A gyermekjóléti szolgáltatás célja a gyermekek egészséges fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítése. A veszélyeztetettség megelőzése és a már kialakult

veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzése, a már kiemelt gyermekek hazajutásának elősegítése, utógondozása.

A család és gyermekjóléti szolgálat feladatai:

- általános és speciális segítő szolgáltatást nyújtása,
- az illetékességi területen élő népesség szociális és mentálhigiénés jólétét veszélyeztető tényezőket felmérése, az adatokat elemzése,
- feltárja a szociális feszültségek okait, megelőzésükre az egyént, illetve a közösséget érintő intervenciókat dolgoz ki és alkalmaz,
- közreműködik a gyermekek, családok külső támogató rendszerének fejlesztésében, a családokkal kapcsolatban lévő intézmények, társadalmi szervezetek, egyesületek és egyházi szervezetek tevékenységének összehangolásában,
- szakmai háttérrel támogatja az állampolgári kezdeményezéseket, alapítványok, egyesületek munkáját,
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.
- mentális és szociális válságkezelés (krízisintervenció),
- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítése,
- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,

- ingyenes tanácsadó szolgáltatás nyújtása (jogi, pszichológiai, életvezetési),
- közösségfejlesztő programok, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés szervezése,
- közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése,
- szociális segítő munkával elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,
- a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- évente legalább 6 alkalommal szakmaközi esetmegbeszélések megszervezése és lebonyolítása,
- éves szakmai tanácskozás megszervezése
- Biztosítja a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.

Az ellátás igénybevételének módja

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert „kell működtetni” minden településen. **A jegyzőnek, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató intézményeknek, valamint a gyermekjóléti központnak, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtó szolgálatoknak jeleznie kell, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.** A jelzőrendszer tagjaitól kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó intézménynek fel kell térképezni az ellátási területen szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatni kell őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A 2009. évi LXXII. Tv. (a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló törvény) alapján, **a jelző rendszer tagjai** („az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes

gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, alapítványok”) „**kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik.**”

A családvédelmi koordinációért felelős szerv kezdeményezi a fentebb sorolt személynek, illetve szerv alkalmazottjának fegyelmi felelősségre vonását, ha a jelzési és együttműködési kötelezettségnek nem tesz eleget.”

A családsegítés keretében szolgálatunk biztosít:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élő, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes **munkafolyamata**, melynek tartalma és menete írásbeli **együttműködési megállapodásban** kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és szociális segítő munka útján valósul meg, az esetért felelős családsegítő kolléga által.

Az ő feladata figyelemmel kísérni, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban

folyamatosan követni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását is.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében szintén összetett feladat-ellátás történik:

- a szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez
- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- támogatja a gyermekjogi képviselő munkavégzését.

II. A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat működési feltételei Budakeszin, Tökön, Budajenőn és Remeteszőlősen:

Személyi feltételek:

A Budakeszin működő csoportban a családsegítő kollégák létszáma 2016. évben 4 fő volt, akik főállásban látták el feladatukat, illetve közülük egy dolgozó munkaköre szerint asszisztensi teendőket is ellátott. A szakmai tevékenységet az év első felében a központ munkájának irányítása mellett az intézményvezető helyettes koordinálta, majd június közepétől a jogszabály által előírt szakmai vezetői státusz betöltésre került.

A csoport heti rendszerességgel részt vett az intézményi team-en, majd önálló szakmai értekezletet is tartott. Itt kerültek megbeszélésre a szolgálatot érintő közös dolgok, az aktuális feladatok, az esetek megbeszélése.

Budajenő ill. Remeteszőlős településen 1 fő családsegítő kolléga látja el a családsegítés és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

Tökön 2 fő kolléga megbízási szerződés keretében, összesen heti 20 órában biztosítja az ellátást.

A családsegítők munkájának segítése, mentális állapotuk karbantartása, ill. lelki egészségük megőrzése érdekében kéthetente szupervízióon vettek részt.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat munkájának hatékonyságához 2 fő részmunkaidőben foglalkoztatott pszichológus járult hozzá, akik heti három napon, összesen hetente 28 órában fogadták a Budakeszről érkező egyéneket, gyermekeket, családokat.

2016. januárjától az országos új ellátás-szervezési szisztémának köszönhetően lehetőségünk nyílt a központ által biztosított speciális szolgáltatásokba is irányítani ügyfeleinket. Így széles körben hozzáférhetővé vált számukra további gyermekpszichológus, jogász, mediátorok, pár- és családterapeuta segítsége is, továbbá a „Kapcsolatügyelet” működtetése a felügyelt szülői kapcsolattartások településen való bonyolítását is megoldotta.

A társult településekre kihelyezett félfogadást a szolgálat ill. a központ által nyújtott tanácsadásokra, közvetített speciális szolgáltatásokra nem tudunk biztosítani - annak ellenére, hogy érthető és jogos igényként a fogalmazódik meg a kérés az érintett településeinken. A szolgáltatások ily módon történő biztosításához jelentős többlet forrásokra és státuszokra volna szükség.

Tárgyi feltételeink:

Tárgyi feltételek tekintetében a Budakeszi Szolgálat paraméterei számottevően javultak a 2016-os évben. Tisztasági festés, parketta felújítás (csiszolás, festés), valamint részleges parkettázás történt¹. Újabb irattárolásra alkalmas -törvény által előírtan- zárható szekrényeket vásároltunk a szaporodó dokumentáció elhelyezése céljából. A régi íróasztalok helyett helytakarékosabb megoldásként egy nagyobb került megvásárlásra, amely körül a szakmai vezető és a családsegítő kollégák dolgoznak, amelyhez kaptunk új, kényelmesebb székeket is, ill. az ügyfélvárónkba a közegészségügyi elvárásoknak megfelelően lemosható ülőalkalmasságok kerültek beszerzésre. Az ügyfélfogadási helyiségek hasonló változásokon mentek keresztül, hogy kulturáltabb, esztétikusabb környezetben tudjuk klienseinket fogadni. Kaptunk 1 db szolgálati laptopot, amely közös használatban van: mindig annál, akinek a munkáját leginkább segíti. Nagy hasznunkra van például az esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken történő jegyzőkönyvezésben.

A működési feltételekkel kapcsolatban az épületünk méretéből fakadóan számos szakmai-elvi és munkaszervezési nehézséggel kell szembenéznünk. interjúszobából 3 db, és 1 vegyes használatú iroda helyiség áll a rendelkezésünkre, amin a családsegítő kollégák, az asszisztens, a szakmai vezető, a jogi tanácsadást is ellátó jogász kollégánk, az utcai szociális munkát ellátó mediátorok egyidejűleg osztoznak. A 9 fő rendkívül sok egy olyan irodában, ahol telefonos ügyintéзések, személyes esetegyeztetések, adminisztrálás, befutó telefonhívások fogadása is zajlik - gyakorlatilag folyamatosan „zavarjuk egymást” a nyugodt, koncentrált munkavégzésben.

Az egyik interjúszobát teljes egészében a Központ (nem a Szolgálat szervezeti egység) gyermekpszichológusa használja. A másik interjúszobát 80%-ban szintén a Központ speciális szolgáltatását biztosító jogászunk használja. Összességében elmondható, hogy Budakeszi város jelentős szociális, család és gyermekjóléti családsegítésének biztosításához mindösszesen egy 2x2m-es ablak nélküli interjúszoba áll rendelkezésre. Ebből adódik, hogy a családsegítő kollégáink nem tudják a szakma alapvető standardjainak és elvárásainak megfelelően fogadni ügyfeleiket. Folyamatos helyiség-hiányban szenvedünk: gyakran (fogadóhelyiség hiányában) órákat kell várakozniuk a hozzánk forduló ügyfeleknek és kollégáknak, hogy a segítői munka elindulhasson. Ezen okból kifolyólag időpontra hívással mérsékeljük ezt a problémát, de ez sem jelent kielégítő megoldást arra a tényre, hogy több fogadóhelyiségre lenne szükség a napi ügyfélforgalom és egyéb szakmai tevékenységeink ellátásához. Nyári időszakban már a nyitott verandán is elhelyezünk asztalt és székeket, ahol

¹ A felújítással járó teljes beszerzési, szállítási, összeszerelési munkákat a Híd intézményvezetője és munkatársai végezték, munkakörükre tekintet nélkül, napi feladataik mellett, azok rovására is. A festést, parkettázást önkéntesek segítségével oldottuk meg.

az ügyfelek várakozhatnak, sőt kényszerűségből ügyfelet is fogadunk egyszerűbb ügyintézésekre, vagy egy-egy kolléga ott adminisztrál.

Komoly szakmai probléma az is, hogy az egyes fogadóhelyiségeinkben zajló munka hangjai, beszéd zavaróan át- ill. kihallatszik. Etikailag és szakmailag is kifogásolható módon a segítő beszélgetések, ügyintéзések kapcsán megkívánt intim légkör sérül. Ennek tudatában vannak klienseink és mi magunk is, de a rendelkezésre álló keretek között nem tudjuk orvosolni a problémát.

Az épületünk egyébként a településen tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen helyezkedik el. Az akadálymentesítés nem megoldott. A mozgásukban korlátozott ügyfeleinket családlátogatás útján, vagy épület előtt, a szabadban tudjuk fogadni.

Saját használatú számítógéppel a családsegítő kollégák rendelkeznek, ezek karbantartását az önkormányzati gépeket is szervizelő cég végzi számunkra, segítőkész módon. Az általuk javasolt karbantartási-fejlesztési kisebb-nagyobb beruházásokat nagyon ritkán van módunk megoldani, finanszírozási okok miatt. A rendszergazdai meglátások szerint gépeink, monitoraink elavultak, teljesítményeik ebből fakadóan „erősen végesek”.

A Budakeszi, Fő utca 103 szám alatti intézményünk takarítását a másik két szervezeti egység telephelyén is dolgozó takarító kolléga látta el. Nem ritkán előfordult, hogy tartós távolléte (táppénz) esetén minden kolléga maga takarított az ügyfélfogadási idő előtt. A szóban forgó takarító kolléga munkaköri feladataihoz tartozik még a konyhai kisegítő munka is a szociális étkeztetés biztosításánál. (A 2017-es költségvetés racionalizálása során a tervezett, a biztonságos működtetés szempontjából javasolt 1 osztott munkakörű (takarító/konyhai kisegítő) státusz nem nyert fenntartói támogatást).

Tárgyi feltételek tekintetében a töki szolgálat összesen 1 helyiséggel rendelkezik, ami a helyi Waldorf szellemiségű iskola emeletén található. Mellékhelyiséget az épület földszintjén van módjuk használni. Az irodai és ügyfélfogadási célokat is kiszolgáló egyetlen szobában 1 asztali számítógép áll rendelkezésükre. A töki önkormányzati kollégák segítőkész hozzáállásának köszönhetően az infrastruktúrát igénylő tevékenységeket (pl. internet használat, fénymásolás) az önkormányzat épületében, vagy a budakeszi telephelyen tudnak végezni a családsegítők. A helyiség takarítását a családsegítő kollégák maguk szokták végezni.

Budajenői tárgyi feltételekre az jellemző, hogy a helyi iskola tornaterme mellet, a testnevelés tanár irodája szolgál fogadószobául a családsegítő kollégánknak, aki az ő asztali számítógépét tudja szükség esetén használni. Amennyiben ügyfél érkezik kollégánkhoz, a tanár úr segítőkész módon elhagyja a szobát, hogy szociális munka által megkívánt diszkréciót ne sértse. Munkatársunk rendelkezik szolgálati mobiltelefonnal ill. mobil internettel.

Remeteszőlősen ugyanez a kolléga látja el a családsegítéssel és gyermekjóléti ellátással járó feladatokat: így telefonja, internete megoldott. A **tárgyi feltételeinek** további jellemzői, hogy önálló fogadóhelyiséggel itt sem rendelkezik, mert maga az önkormányzat is néhány konténerépületben dolgozik, igen szűkös fizikai paraméterek között. Ennek ellenére igény

esetén mindig biztosítanak az ügyfélfogadáshoz egy sarkot kollégánknak ahol a szolgálathoz segítségért forduló személyeket fogadni, ellátni tudja.

III. A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat 2016. évi munkája a statisztikai számok tükrében:

1. Ügyfélforgalmunk - szolgálat által ellátott 4 településen megjelent és ellátott ügyfelek (igénybevevők) száma

Mit is jelent pontosan, hogy „ellátjuk” a ” szolgáltatást igénybevevőket”?

A **családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás** a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

Maga a szolgáltatás az azt igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és szociális segítő munka útján valósul meg, az esetért felelős **családsegítő kolléga** által.

Az ő feladata figyelemmel kísérni, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan követni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását is.

Az alábbi **1-es táblázatokból** (települési bontásban) pontosabban is látszik, hogy a folyamatos gondozást igénylő esetek magas aránya a komplexebb kezelést kívánó többretnű problémák létre utal ügyfélkörünkben. Életkor szerinti megoszlás tekintetében a kisiskolás ill. kamaszgyermeket nevelő családok, az 50 év felettiiek, továbbá a nyugdíjas korúak aránya kiemelkedő.

Budakeszi településen a szolgálat fenti személyi feltételekkel, ill. a központnál igénybe vehető speciális szolgáltatásokkal, szakmai támogatással 2016-ban 340 ügyfelet látott el, amelyek között 250 fővel (130 különböző család) együttműködési megállapodás alapján, folyamatos segítő munkát végzett, 90 fő (73 család) pedig akár évente többször is, de alkalmi jelleggel vette igénybe támogatásunkat.

1/A : Budakeszi, 2016. év –a szolgálatnál megjelent igénybevevők száma

életkor szerint	0–2 éves	3–5 éves	6–13 éves	14–17 éves	18–24 éves	25–34 éves	35–49 éves	50–61 éves	62 éves és idősebb	összesen (fő)
megállapodás alapján igénybevevők	11	11	50	23	9	15	72	35	24	250
egyszeri alkalommal igénybevevők	1	0	9	5	4	5	27	17	22	90
összes igénybe vevő	12	11	59	28	13	20	99	52	66	340

Tök településen a szolgálat 2016-ban 34 ügyfelet látott el, amelyek között 21 fővel (17 különböző család) együttműködési megállapodás alapján, folyamatos segítő munkát végzett, 13 fő (13 egyedül élő ügyfél) pedig akár évente többször is, de alkalmilag vette igénybe szolgáltatásunkat.

1/B: Tök, 2016. év –a szolgálatnál megjelent igénybevevők száma

életkor szerint	0–2 éves	3–5 éves	6–13 éves	14–17 éves	18–24 éves	25–34 éves	35–49 éves	50–61 éves	62 éves és idősebb	összesen (fő)
megállapodás alapján igénybevevők			4		2	1	6	2	6	21
egyszeri alkalommal igénybevevők			2		1		1	3	6	13
összes igénybe vevő			6		3	1	7	5	12	34

Budajenőn a szolgálat fenti személyi feltételekkel 2016-ban 49 ügyfelet látott el, amelyek között 34 fővel (25 különböző család) együttműködési megállapodás alapján, folyamatos

segítő munkát végzett, 12 fő (3 család) pedig akár évente többször is, de alkalmi jelleggel élt támogatásunkkal.

1/C: Budajenő, 2016. év –a szolgálatnál megjelent igénybevevők száma

életkor szerint	0–2 éves	3–5 éves	6–13 éves	14–17 éves	18–24 éves	25–34 éves	35–49 éves	50–61 éves	62 éves és idősebb	összesen (fő)
megállapodás alapján igénybevevők			5		2	1	12	6	8	34
egyszeri alkalommal igénybevevők			4		1		4		3	12
összes igénybevevő			9		3	1	16	6	11	44

Remeteszőlősen 2016-ban 10 ügyfelet látott el kollégánk, amelyek között 7 fővel (4 különböző család) együttműködési megállapodás alapján, folyamatos segítő munkát végzett, 1 háromfős család pedig évente többször is, de alkalmi jelleggel vette igénybe segítő munkánkat.

1/D: Remeteszőlős, 2016. év –a szolgálatnál megjelent igénybevevők száma

életkor szerint	0–2 éves	3–5 éves	6–13 éves	14–17 éves	18–24 éves	25–34 éves	35–49 éves	50–61 éves	62 éves és idősebb	összesen (fő)
megállapodás alapján igénybevevők			2				3	1	1	7
egyszeri alkalommal igénybevevők				2			1			3

összes igénybe vevő			2	2			4	1	1	10
---------------------	--	--	---	---	--	--	---	---	---	----

2. Ügyfélkörünk családszerkezetének jellemzői:

Családi összetétel tekintetében ügyfélkörünk jellemzőiről a 2-es táblázat ad képet. Megfigyelhető az egyedülállók magas száma – esetükben pl. egy munkahelyvesztés, hosszabb betegség súlyosabb krízist jelent, mint akik családban, több fős háztartásban élnek, és összefogással támogatják a nehéz helyzetbe került családtagot. Előfordul az is, hogy pont egy válást követően egyedül maradt személyek keresnek fel bennünket, amikor az új élethelyzet okozta kihívásokkal való megküzdésben igényelnek segítséget, iránymutatást - akár életvezetési tanácsok vagy ügyintéзések, anyagi támogatások formájában. Az 1-2 gyermeket nevelő hozzánk forduló családok aránya Budakeszin a legmagasabb: gyakran első gyermek(ek) születését követő családi életciklus váltásból adódó újabb családi szerepek, azokból következő feladatok okoznak feszültséget a szülők között, gazdasági és párkapcsolati téren is. Ebben az életszakaszban gyakran fogalmazzák meg kihívásként ügyfeleink a szülői kompetenciáik kialakítását, nevelési stílusaik családon belüli összehangolását.

2.A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős 2016. év – a szolgálatnál megjelentek családszerkezete

családi összetétel	családok száma Budakeszi	családok száma Tök	családok száma Budajenő	családok száma Remeteszőlős
egyedül élő	28	3	12	1
házastársi, élettársi kapcsolatban élők gyermek nélkül	13	2	4	
házastársi, élettársi kapcsolatban élők 1-2 gyermekkel	39	1	2	
házastársi, élettársi kapcsolatban élők 3 vagy több gyermekkel	12	2		
egy szülő 1-2 gyermekkel	28	7	2	
egy szülő 3 vagy több gyermekkel	2	1	1	
egyéb, fenti kategóriába nem sorolható családszerkezet	8	1	4	1
összesen	130	17	25	4

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat szakmai tevékenységének irányait, az eszközként használt módszerek kiválasztását, a segítségnyújtás formáit a felmerülő problématípusok, a veszélyeztetettség okai határozzák meg.

3., 4.: Az együttműködési megállapodás alapján gondozott ügyfeleink jellemzően elsődleges problémátípusai

A **3-as és a 4-es táblázat az elsődleges problémát mutatja**, amivel a kliens hozzánk fordult. (Gyakran érzékeljük többfajta probléma együttes előfordulását is, erre a későbbiekben térek ki.) A **3-as táblázat a 18 év alatti ügyfeleket**, a **4-es táblázat a 18 év felettieket érintő problémákat** gyűjti össze.

A 3-as táblázatból jól látszik, hogy a gyermekek körében a leggyakrabban magatartás-ill. teljesítményzavar, ill. a családon belüli – szülők, szülő-gyermek, egyéb családtagok közötti konfliktushelyzet okoz olyan nehézséget, hogy a család vagy a jelzőrendszer szükségesnek érzi a külső segítség bevonását a gyermek érdekében.

Települési sajátosság az ország különbözőrészeiről érkező családok letelepedése, és azok **gyermkeinek beilleszkedési nehézsége, magatartás-, és teljesítményzavara**, akik az agglomerációval együtt járó lehetőségek reményében gyakran nem megfontolt lépések sorozataként váltanak lakóhelyet.

Teljesen hétköznapi jelenség az egészen a prepubertás kortól jellemző **kontrollálatlan** –jobb esetben **alulkontrollált- internethasználat** olyan feldolgozhatatlan mértékű és tartalmú információdömpinggel terheli a fiatalokat, amire sem ők, sem a szüleik, sem a pedagógusok nincsenek felkészülve. Az ezzel kapcsolatos, prevenciós célú felvilágosító előadásoknak fontos szerepe van, azonban a szülői figyelem, jelenlét hiányát nem pótolhatja semmi. A világhálón, közösségi oldalakon terjedő-zajló pl. káros hatású játékok ellen a legnagyobb védelmet a megtartó erejű családi kötelékek, hiteles bizalmi személyek, következetesen képviselt egészséges értékrend jelentik a gyermekek, fiatalok életében. A virtuális világra fordított aránytalanul sok időmennyiség is előbb utóbb negatív hatással lesz a használó teljesítményére, megváltoztatja szociális kapcsolatait, szokásait, kórosan beszűkítheti érdeklődését. Mindez gyakran elsőként iskolai viselkedésben, ill. értékelésben érhető tetten oly módon, hogy arra a felnőtt-környezet is felfigyel.

A **szülői elhanyagolás** - fizikai ellátás vagy elvárható, a gyermek valós szükségleteihez illeszkedő törődés, figyelem tekintetében is minden tizedik általunk gondozott Budakeszin élő gyermeknél megjelent elsődleges problémaként.

A **lelki-mentális** jellegű problémák (pl. kamaszkori depresszió), családon belüli bántalmazások, elhanyagolás (érzelmi, fizikai), életviteli gondok (pl. alkohol, drogabúzus) szintén komoly arányban előfordulnak ügyfélkörünkben. A konkrét eseteket megvizsgálva azt tapasztaltuk, hogy ezek a problémák ritkán járnak egyedül: az **életviteli, családi-kapcsolati konfliktusok**, az elhanyagolás, az **anyagi jellegű gondok** kimutathatóan „hozzák” az egyéb tüneteket, nehézségeket is a gyermekek ill. családjaik életében: sokszor az iskolában, óvodában mutatott tünetek jelzik, hogy a szülők működése diszfunkcionális, pl. egzisztenciális nehézségek vonják el a figyelmet a gyermekről és a nevelésről.

Egyre több gyermek születik hátrányos körülmények közé, nő a perifériára szorult családok száma. A **gyerekek viselkedés és magatartás zavarához** vezet, ha családon belül elhanyagolják őket, nem megfelelően működik a szocializációjuk. Mindezek az iskolai

teljesítménycsökkenésben, agresszióban nyilvánulnak meg. Egyre gyakoribb a helytelen életmód, a családon belül kialakult feszült légkör, a nem megfelelő kommunikáció a családtagok között (elbeszélnek egymás mellett, nem ismerik fel a másik problémáját). A gyerekek céltalanná válnak, családon belül nem találnak érzelmi támaszra.

A jelentkező gyermeknevelési problémák mögött nem egy esetben találkozunk a gyermekek **érzelmi elhanyagolásával**, aminek egyenes következménye a negatív viselkedési formák megjelenése. Az valószínűsíthető az ilyen esetekben, hogy a szülő nem rendelkezik nevelési eszközökkel/képességekkel, vagy amivel rendelkezik az nem elég hatékony. A szülő szerepek erősítése érdekében a tanácsadás, a tájékoztatás, az információnyújtás, a segítőbeszélgetés, ill. más szolgáltatáshoz irányítás mind szóba jöhetnek megoldásként.

Az érzelmi elhanyagolás okai kereshetők a szülők szocializációs hiányaiban, vagy a szülők túlhajszolt munkavállalásában, az ebből adódó frusztrációban, vagy a jövedelemmel történő szeretetpótlás, mint eszköz alkalmazásában probléma kísérője. Az érzelmi elhanyagolás megszüntetése érdekében minden esetben szükséges a szülő pszichés, mentálhigiénés támogatása is.

Fizikai elhanyagolás is előfordult a gondozott gyermekek körében, de általában nem, mint elsődleges probléma jelenik meg, hanem a szülők életvitelében jelentkezőprobléma kísérője. Ha fizikai elhanyagolással találkozunk, mindig vizsgáljuk a család szociális helyzetét, és a lehetőségeik feltárása után segítséget nyújtunk a különböző ellátásokhoz való hozzájutásban, ill. erősítjük a szülői felelősségvállalást.

A **családon belüli bántalmazás** 10 %-os arányban fordult elő, 9 gyermeket érintett 2016-ban. Mindegyik esetben a jelzőrendszer jelezte veszélyeztetettséget. Kiskorút érintő bántalmazás felmerülése esetén a jelzést küldő kérheti a rá az adatok zártan történő kezelését-ezzel éltek is minden esetben. A kialakult helyzet tisztázása és megoldása érdekében haladéktalanul, de legkésőbb 3 napon belül felvettük a kapcsolatot az érintett gyermekekkel és családjakkal, és megtettük a szükséges lépéseket. Családból való kiemelésre 2 gyermek (testvérek) esetében került sor, a többi esetben családjukban gondozva sikerült kezelni a kialakult helyzetet, és megszüntetni a veszélyeztetettséget.

3/A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlös településeken 2016. évben a szolgálatnál együttműködési megállapodás alapján gondozott 18 év alatti ügyfeleket érintő elsődleges problémátípusok megoszlása

Az elsődleges probléma típusa a 0-17 éves korú megállapodás alapján gondozott ügyfelek körében	Budakeszi	Tök	Budajenő	Remete-szölös
magatartászavar, teljesítményszavar	22%	15%	33%	
családi-kapcsolati konfliktus	21%	70%	66%	100%
lelki-mentális	11%			
családon belüli bántalmazás	10%			
elhanyagolás	10%			
életviteli	9%			
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	5%			

gyermeknevelési probléma	4%			
egyéb egészségi probléma	3%			
anyagi probléma	3%	15%		
fogyatékoság	1%			
ügyintézésrel kapcsolatos	1%			

A 4-es táblázat 2016. évben a szolgálatnál együttműködési megállapodás alapján gondozott **18 év feletti ügyfelek elsődleges probléma fajtáit mutatja be.**

A táblázatból látszik, hogy a felnőtt korúak esetében némileg eltolódnak az arányok, ill. természetesen megjelenik pl. a foglalkoztatással kapcsolatos problémakör is. A családi-kapcsolati konfliktusok (válás, családtagok közötti súlyos érzelmi feszültségek) itt is első helyen szerepelnek - mindhárom településen évek óta növekszik a mértékük. Az anyagi természetű problémák, életviteli gondok szintén jellemzőek. Továbbá ezek azok a problémák, amelyek az esetek többségében nem járnak egyedül. Gyakran fordulnak hozzánk válási időszakban a lakosok, amikor a kapcsolati konfliktusok a párt és az esetleges gyermekeket is megviselik lelkiileg is, ill. egy ehhez társuló vagyonmegosztási, gyermek elhelyezési vita mentálisan, egzisztenciálisan is komoly megoldandó kérdések elé állíthatja a szereplőket. Elhúzódó krízisekben munkahelyvesztés, alkoholabúzus megjelenése sem ritka, és csak tovább súlyosbítják a megélhetési nehézségeket. Ilyenkor pl. a központ családkonzultációs, terápiás ill. válási mediációs támogatása, ingyenes, pártatlan jogi tanácsadása is felajánlásra kerül részünkről.

A családon belüli erőszak egyik megjelenési formája továbbra is, amikor a szülők között fordul elő fizikai erőszak. Hatósági jelzéssel és személyes megkereséssel egyaránt találkoztunk. Elsősorban az anyák fizikai bántalmazása, de a kölcsönös fizikai agresszió esete is előfordult. Ilyenkor kellő információ nyújtásával, tanácsadással, gondozással, szülői kompetenciák erősítésével, pszichológiai ellátás, jogi tanácsadás biztosításával segítünk, ill. hatósági intézkedés kezdeményezünk. **Fontos feladatunk, hogy a jelzőrendszer tagjaival összefogva figyelemfelhívó, megelőző programot dolgozzunk ki a testi, lelki, szexuális gyermekbántalmazás megszüntetése érdekében.**

A házasság és válási konfliktusok, ill. ebből fakadó gyermek elhelyezési, kapcsolattartási viták is folyamatosan jelen lévő, sőt növekvő számú problématípusok. Ezen helyzetek a gyermekek lelki bántalmazását is okozzák.

A konfliktusok, nézeteltérések megoldása érdekében minden esetben a mediáció lehetőségét kínáljuk fel. A mediációt a központ szolgáltatásaként vehetik igénybe az ügyfelek.

Továbbra is kihívást jelentenek azok a családok, ahol a szülők **mentális, pszichés problémákkal** küzdenek. Ezekben az esetekben az érintettek belátási képességének (betegségükből adódóan) hiánya miatt és az ellátó rendszer sajátosságaiból fakadó nehézségek sok esetben gátjaik a hatékony megoldásnak.

Ugyanígy komoly erőfeszítést igényelnek, és gátolják az együttműködést az olyan esetek, amikor a szülők maguk helyett az ügyvédek útján akarnak kapcsolatot tartani a családgondozóval. Az elmúlt év negatív tendenciája volt, hogy egyre több család zárkózik el az együttműködéstől. Ilyen esetekben, ha többszöri együttműködési próbálkozás sem vezet eredményre, jelzéssel, védelembe vételi javaslattal kell élnünk a gyámhivatal felé.

Tapasztaljuk, hogy megnőtt az **anyagi problémákkal** küzdők mellett a **konfliktusos élethelyzetük** (válás, családtagok közötti érzelmi súlyos feszültségek) miatt segítségkérők száma is, mindhárom településen. **Az anyagi problémákkal küzdők száma jelentősen nem emelkedett.** Azonban a nehéz élethelyzetben lévőknek, **alig-alig van lehetőségük javítani helyzetükön.** Az anyagi problémák általában nem jelentenek igénytelenséget, a családok alkalmazkodnak körülményeikhez, rátanulnak az új életformában való működésre. Néhány családnál azonban jelenlévő probléma az ágyi poloska, a csótányinvázió és az egyre gyakoribb tetűfertőzés is.

A **foglalkoztatottsággal** kapcsolatos esetek száma csökkenést mutat, aminek egyik oka a munkavállalók számára kedvező munkaerő piaci változásoknak tudható be: nőtt a betöltendő állások száma, így a kevésbé jó kondíciókkal rendelkező munkavállalók is nagyobb arányban tudnak elhelyezkedni. Van egy állandónak tűnő réteg azonban, akik pszichiátriai problémáik, tartós egészségi állapotromlásuk, elavult szakmájuk, idős koruk miatt elhelyezkedés tekintetében szinte esélytelenek az elsődleges munkaerőpiacon. Az **egészségkárosodás** következtében hozzánk forduló aránya is nőtt. Számukra mentális támogatás mellett rendszeres ill. rendkívüli szociális ellátásokhoz való hozzájutásban tudunk segíteni, rehabilitációs munkahelyek felkutatása mellett. Szintén növekedést mutat az információt kérők, valamint az életviteli problémáival küzdők száma is. Komoly feladatot jelent számunkra a **gondnokolt ügyfelek** segítése, amely a gondnokokkal való hatékony kooperáció nélkül elképzelhetetlen. A gondnokság alatt nem álló, de komolyabb pszichiátriai problémáival küzdő személyek esetén gyakran a teljes kapcsolati háló eltűnt már egyén körül, és szinte a családsegítő az egyetlen személy, aki kapcsolatot tart és kapocsként igyekszik funkcionálni a külvilág és a kliens között.

4.A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős településeken 2016. évben a szolgálatnál együttműködési megállapodás alapján gondozott 18 év feletti ügyfeleket érintő elsődleges problémátípusok megoszlása

Az elsődleges probléma típusa a 18. évet betöltött, megállapodás alapján gondozott ügyfelek körében	Budakeszi	Tök	Budajenő	Remete-szőlős
családi-kapcsolati konfliktus	19%	65%	9%	40%
anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő probléma	18%		9%	40%
életviteli	17%		9%	
gyermeknevelési probléma	13%	7%		

ügyintézésrel kapcsolatos	9%		9%	20%
lelki-mentális	9%		24%	
családon belüli bántalmazás	6%	7%		
foglalkoztatással kapcsolatos	5%		12%	
egyéb egészségi probléma	5%		24%	
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	5%	21%		
információkéréssel kapcsolatos	3%			
fogyatékoság			4%	

5. A szolgálatnál megvalósult szakmai tevékenységek megnevezése, száma, aránya (településenkénti bontásban)

A nyújtott szakmai segítségnek konkrét fajtáit az 5-ös táblázat szemlélteti. **Budakeszin** változást tapasztalunk az **álláskereső problémával** küzdők körében: szolgálatunkhoz továbbra is fordulnak elhelyezkedni szándékozó ügyfelek, azonban lényegesen kisebb számban, mint a korábbi években. A munkaerőpiacon korábban jellemző helyzethez képest egyes szakmákban időszakosan szinte munkaerőhiány van, továbbá a szakképzettséggel nem rendelkező álláskereső is könnyebben talál munkát, mint akár néhány éve. A közvetlenül nyugdíjkorhatár **előtt álló munkanélküliek számára** elsősorban a szolgálati idő megállapításához, nyugdíjaztatásuk elindításához nyújtottunk segítséget. **Közfoglalkoztatás: 2016-ben is azt tapasztaltuk, hogy azok az aktívkorú munkanélküliek, akik hosszabb rövidebb ideig részt vehettek közfoglalkoztatásban a nyílt munkaerőpiac felé is motiváltabbá váltak, többen tudtak elhelyezkedni. A közfoglalkoztatottak egy részének viszont gyenge munkaerőpiaci jellemzői miatt az egyetlen elhelyezkedési esély maradt ez a típusú foglalkoztatás.**

Álláskereső tanácsadásunkat 2016-ben elsősorban az egyéni esetkezelésbe építettük be, úgy tapasztaltuk, hogy a klienseink problémaira ez a leghatékonyabb forma.

Az egészségileg lerobbant álláskereső továbbra is komoly nehézségekkel küzdenek, számukra Szigony Alapítvánnyal ill. a Napraforgó KHT-val kialakított szakmai kooperáció révén igyekszünk hatékony támogatást nyújtani az elhelyezkedéshez, és így egzisztenciálisan és mentálisan segíteni.

Az ügyfelekkel végzett segítő munkánkban 2016-ban is a **segítő beszélgetések, az információnyújtás, tanácsadás, ügyintézéshez való segítségnyújtás** volt a leggyakoribb szakmai tevékenységünk. Továbbra is jelentős azoknak az egyéneknek, családoknak a száma, akik társadalombiztosítási, családtámogatási, szociális ellátást önállóan igényelni nem tudnak. Készségek, technikák hiánya a mellett, nem ritka a **szövegértés** nehézsége, vagy annak teljes hiánya - ami lehetetlenné teszi számukra az önálló ügyintézés.

A folyamatosan változó jogszabályok értelmezése, az ügyintézés bürokratikus nyelvezete nehézséget jelent egyének és családok számára, hogy ügyeikben önállóan eljárjanak. Ezekben az esetekben nem csupán információra és tanácsadásra van szükség, hanem a **konkrét ügyek** - a klienssel együtt, vagy helyettük - **teljes körű intézésére is.**

Megoldandó feladatot jelent a Budakeszin életvitelszerűen albérletbe élő, de a bérbeadó hozzájárulásának hiányában oda lakcím szerint bejelentkező lakosok helyzete-ők budakeszi lakcím hiányában kiszorulnak a települési önkormányzat által nyújtott pénzbeli szociális támogatásokból, holott az általunk ismert családok, egyének kifejezetten nagyon szegény sorban élnek, minden segítségre rászorulnának. Egy-egy rendkívüli települési támogatás a fűtési szezonban a fűtetlen lakástól, vagy súlyosabb esetben a hajléktalanná válástól is megmentheti az adott ügyfelet, családot. A helyzetben rejlő kockázatokat érzékelve, ebben a kérdésben szintén számítunk az önkormányzat, a képviselők megoldási javaslataira is a jövőre nézve.

Az **adományközvetítési munkánk**ra ebben az évben is komoly igény mutatkozott: csak budakeszi lakosok részére 375 alkalommal juttatunk élelmiszer, ruhanemű vagy bútoreményt. Legnagyobb arányban élelmiszert osztottunk: Budakeszin az ALDI áruházzal ill. a budakeszi Karitászcsoporttal 2016. áprilisától kialakított bő 8 hónapnyi együttműködés eredményeként több száz alkalommal jutottak ALDI-s pékáru ill. zöldségfelajánláshoz a rászoruló ügyfeleink². Az aznapi megmaradt élelmiszert minden héten hétfőtől péntekig a Nagycsaládosok helyi Egyesületének önkéntes tagjai szállítják az áruházból a Generációk Házába, ahol másnap reggel a rászorulókat átvehetik az adományt. Ezen kívül több helyi pékségből a lakosság köréből származó, szociálisan érzékeny önkéntesek változó rendszerességgel gyűjtik össze és juttatják el rajtunk keresztül ügyfeleinknek az előző esti megmaradt pékárut. Naponta 20-35 fő szokott megjelenni a változó mennyiségű élelmiszert. A folyamatos érdeklődés azt jelzi számunkra, hogy van egy réteg, akinek a mindennapi létfenntartásához járul hozzá ez a lehetőség, mert sajnos a napi kenyér-pékáru megvásárlására szánt pénzösszeg megtakarítása számottevő tétel számukra. (Budajenőre és Remeteszőlőkre kollégánk heti egy alkalommal szállít és juttat célzottan a gondozott ügyfelei számára az ALDI-s élelmiszermegajánlásból.)

Csoportfoglalkozásokat is igyekeztünk ügyfeleink részére biztosítani:

- 2 hetente hétfő délutánonként **varró-klubot** működtetünk 2 kollégánk felváltott vezetésével. A varráshoz szükséges alapanyagok egy részét intézményünk biztosítja, de nagyon sok felajánlást is kapunk a lakosság ill. a tagok részéről. Az itt használt varrógépek mindegyikét adományba kaptuk, a szükséges kisebb-nagyobb javításokat jelképes munkadíjért vállalta egy nyugdíjas budakeszi mester. A foglalkozás nyitott a többi 3 településről érkezők számára is.

- Gyermekpszichológusunk és családsegítő kollégáink vezetésével **prevenációs célú**, tematikus, mentálhigiénés jellegű fejlesztő **foglalkozásokat** 19 alkalommal, 50 fő részvételével szerveztünk a Széchenyi István Általános Iskola **diákjai számára**.

- **Korrepetálást** Budakeszin 8 fő általános iskolás korú gyermek részére 39 alkalommal szerveztünk, önkéntes középiskolás diákok bevonásával.

² Az osztásra az Erdő utca 83szám alatt kerül sor, az idősellátásban dolgozó kollégák kivitelezésében.

5/A: Budakeszi, 2016. évben megvalósult szakmai tevékenységek

igénybevett szakmai tevékenységek megnevezése	összesen (alkalom): 4141
segítő beszélgetés	970
információnyújtás	773
tanácsadás	737
esetmegbeszélés	381
adományközvetítés	375
ügyintézéshez segítségnyújtás	317
családlátogatás	173
pszichológiai tanácsadás	144
közvetítés másik szolgáltatáshoz	65
szociális segítő tevékenység: saját ügykörben	55
egyéni és csoportos készségfejlesztés	32
közvetítés pénzbeni ellátásokhoz	20
közvetítés természetbeni ellátásokhoz	14
közösségfejlesztés	13
esetkonferencia	8
közvetítés gyermekjóléti központhoz	8
kríziskezelés	7
egyéni gondozási-nevelési tervben való közreműködés	1
szociális válsághelyzetben lévő kiskorú anya gondozása	1
más intézmény felkérésére környezettanulmány készítés	2

Tök településen a kollégák **információnyújtással, segítő beszélgetésekkel, életviteli, családkonzultációs tanácsadással** segítették főként a hozzájuk forduló ügyfeleket. A jelzőrendszerrel való szoros együttműködés eredményeként krízis eset nem fordult elő 2016-ban. **Ügyintézésbeli támogatást** is jelentős számban igényeltek az ügyfelek. A helyi lakossági felajánlásoknak ill. a Héra Alapítvány energiatakarékos izzó pályázatának köszönhetően 16 alkalommal sikerült **adományban** részesíteni a rászorulókat. A sikeres önkormányzati tájékoztatásnak köszönhetően pl. a pénzbeli ellátásokkal tisztában vannak a töki lakosok, az igénylésben a szociális ügyintéző is segítségükre van – így kollégáinkra e kérdésben csak az információnyújtás hárul. A segítőbeszélgetések, családkonzultációk jelentős részében itt is a családi-kapcsolati konfliktusokból eredő helyzetek kezelése állt. Családsegítő kollégánk egy gyermek esetében folyamatos **korrepetálással** segíti a felkészülésben az egyik hátrányos helyzetű, magatartásproblémás magántanuló kliensét, hogy sikerüljön befejeznie a 8 általánost. 3 alkalommal felkérésre környezettanulmány elvégzésében is közreműködtek munkatársaink.

5.B: Tök, 2016. évben megvalósult szakmai tevékenységek

igénybevett szakmai tevékenységek megnevezése	összesen (alkalom): 767
segítő beszélgetés	155
információnyújtás	226
tanácsadás	131
esetmegbeszélés	17
adománykövetítés	16
ügyintézéshez segítségnyújtás	31
családlátogatás	157
pszichológiai tanácsadás	1
közvetítés másik szolgáltatáshoz (jogi)	5
szociális segítő tevékenység: saját ügykörben	
egyéni és csoportos készségfejlesztés	
közvetítés pénzbeni ellátásokhoz	
közvetítés természetbeni ellátásokhoz	8
közösségfejlesztés	
esetkonferencia	
közvetítés gyermekjóléti központhoz	5
kríziskezelés	
egyéni gondozási-nevelési tervben való közreműködés	
szociális válsághelyzetben lévő kiskorú anya gondozása	
más intézmény felkérésére környezettanulmány készítés	3

Budajenő településen 1060 kapcsolatfelvételt 399 **segítő beszélgetés** jutott, és nagy igény mutatkozott az **információnyújtásra** is. Az igazán alkalmas ügyfélfogadási helyiség híján kiemelkedően magas volt az ügyfelek otthonában történő segítő munka, amelyet a **családlátogatások** magas száma jelez. **Ügyintézésben** is jelentős számban kértek segítséget a kliensek, továbbá természetbeni ellátásokhoz, adományokhoz is gyakorta hozzásegítette kollégánk a lakosokat. (A táblázat nem tartalmazza azokat, akik családsegítőnkől származó tájékoztatás alapján, de nem rajta keresztül kértek időpontot gyermekpszichológushoz, jogászhoz. Ezek a számok a központ beszámolójában fognak megjelenni.) 4 alkalommal kellett **krízishelyzetben** segítséget nyújtani kollégánknak-önkormányzati összefogással és azonnali esetkonzultációval szerencsére mindegyik esetben sikerült pozitív irányú változást elérni a klienseink élethelyzetében. 4 alkalommal felkérésre környezettanulmány elvégzésében is közreműködött munkatársunk.

5.C: Budajenő, 2016. évben megvalósult szakmai tevékenységek

igénybevett szakmai tevékenységek megnevezése	összesen (alkalom):
---	---------------------

	1060
segítő beszélgetés	399
információnyújtás	294
tanácsadás	14
esetmegbeszélés	17
adományközvetítés	21
ügyintézéshez segítségnyújtás	71
családlátogatás	198
pszichológiai tanácsadás	
közvetítés másik szolgáltatáshoz	13
szociális segítő tevékenység: saját ügykörben	
egyéni és csoportos készségfejlesztés	
közvetítés pénzügyi ellátásokhoz	6
közvetítés természetbeni ellátásokhoz	29
közösségfejlesztés	
esetkonferencia	2
közvetítés gyermekjóléti központhoz	2
kríziskezelés	4
egyéni gondozási-nevelési tervben való közreműködés	
szociális válsághelyzetben lévő kiskorú anya gondozása	
más intézmény felkérésére környezettanulmány készítés	4

Remeteszőlősen a rendkívül nagy arányú **családlátogatások** (itt is szerepet játszott az ügyfélfogadás korlátozott volta) alkalmával leginkább **segítő beszélgetésekkel, információnyújtással, ügyintézésbeli segítségnyújtással** valósította meg az ügyfelek segítségét családsegítőnk. **Természetbeni ellátáshoz** 4 esetben, **adományhoz** 5 alkalommal sikerült juttatni a klienseket. Kollégánk munkakörében az elvárható mértéken túli szakmai elkötelezettségének, személyes szerepvállalásának köszönhetően egy pszichiátriai és egyéb krónikus egészségi problémákkal rendelkező, rendkívül hátrányos helyzetében segélyeken tengődő, magányos ügyfelet sikeresen végigvezetett a leszázalékolás hosszadalmas folyamatán, és így rehabilitációs ellátáshoz juttatott. A megszerzett végleges ellátás folyamatossága és mértéke elfogadható színvonalú és biztonságos létfenntartást, életszínvonal emelkedést hozott ügyfele mindennapjaiba. 2 alkalommal felkérésre környezettanulmány elvégzésében is közreműködött munkatársunk.

5.D: Remeteszőlős, 2016. évben megvalósult szakmai tevékenységek

igénybevett szakmai tevékenységek megnevezése	összesen (alkalom):
	143
segítő beszélgetés	32
információnyújtás	29
tanácsadás	

esetmegbeszélés	1
adományközvetítés	5
ügyintézéshez segítségnyújtás	11
családlátogatás	39
pszichológiai tanácsadás	2
közvetítés másik szolgáltatáshoz	4
szociális segítő tevékenység: saját ügykörben	
egyéni és csoportos készségfejlesztés	
közvetítés pénzbeli ellátásokhoz	4
közvetítés természetbeni ellátásokhoz	9
közösségfejlesztés	
esetkonferencia	
közvetítés gyermekjóléti központhoz	1
kríziskezelés	2
egyéni gondozási-nevelési tervben való közreműködés	
szociális válsághelyzetben lévő kiskorú anya gondozása	
más intézmény felkérésére környezettanulmány készítés	2

Az ellátórendszert érintő átalakulásból adódó új feladatok, szervezeti nehézségek ellenére 2016-ban is hangsúlyt fektettünk a prevenciós célzatú szabadidős tevékenységekre gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében. A **prevenció** egyik legfontosabb eszköze a csoportok, klubok, szabadidős programok szervezése, kivitelezése, valamint az ezekhez való hozzájutás segítése az ügyfeleink ill. lakosság számára. A város gyermekei és családjaik számára szabadidős programokat szerveztünk, közreműködtünk bennük valamint nyilvántartottuk és közvetítettük ezeket.

Alapvető feladatunknak tekintjük, hogy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat minél több **helyi rendezvényen képviseltesse magát**. Ezzel kettős célt kívánunk elérni: egyrészt intézményünk ismertségének (szakmai és emberi tekintetben egyaránt) növelését, hogy a budakeszi lakosok már ismerősként fordulhassanak hozzánk, ha problémájuk adódik; másrészt a szabadidős programok szervezésével a gyerekek minél tartalmasabb időtöltését szeretnénk segíteni, mely egyben prevenciós tevékenység is. Központunkkal ill. a Generációk Házával közösen az alábbi tevékenységeket végeztük közösségi szolgálatot teljesítő diákok bevonásával:

- Farsangi kézműves készülődés: álarckészítés, gofri sütés és evés a Generációk Házában gyerekek és idősek részvételével.
- Húsvéti készülődést tartottunk: kézműves foglalkozást, játékos kerti tojáskereső versenyt szerveztünk az Generációk Házában gyerekek és idősek örömére.

- Városi Majálison kvízzel, kézműves valamint szabadtéri számháborúval vártuk a családokat.
- A Gyermeknapi városi rendezvényen a sátrunkban kézműves foglalkozást tartottunk, a mellette lévő területen ügyességi és logikai játékokat szerveztünk, édességgel jutalmazva a résztvevőket.
- A Családi napon segítségünkkel természetes anyagokból játékfigurákat készíthettek sátrunkban a gyerekek.
- Kollégáink részt vettek a Badacsonyládbi-hegyen a Nagycsaládosok Egyesülete által szervezett gyermektáborban, ahová a szolgálat is 10 gyermeket közvetített. A tábor célja a pozitív életviteli minták mutatása volt a gyermekek számára. Ennek jegyében a kicsik maguk is közreműködtek az ebéd készítésében, festőművész által tartott kreatív foglalkozásokon vettek részt, arborétumot látogattak, esténként táncházban mulattak.
- A nyári gyermekétkeztetés lebonyolításában részt vettünk –sajnos 2016-ban a korábbi évhez képest kevesebb gyermek részesült ellátásban.
- Budakeszi Városi Karácsonyi Ünnepséghöz csatlakozva kézműves foglalkozással (tobozból készültek divatos baglyok) és karácsonyi kvíz feladatokkal vártuk az érdeklődő gyermekeket és szüleiket.
- Budajenőn a Borfesztiválon játékos kvízzel és kézműves foglalkozással vártuk az érdeklődőket
- Tökön a település Fesztiválján kézműves játékokkal, műveltségi totóval szórakoztattuk a gyermekeket és a családjaikat

Feladatunkat, - a pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást vagy az ezekhez való hozzájárítás megszervezését, - segítő beszélgetéssel, tanácsadással, illetve szolgáltatások közvetítéssel végeztük.

Közvetítettünk családokat Budaörsi Pedagógiai Szakszolgálat Budakeszin működő kirendeltségéhez, Támasz Budakeszi városában működő kirendeltségére, a Vadaskert Ambulanciába, Pető Intézetbe, Korai Fejlesztő Központba, egészségügyi szakrendelésekre.

2016-ban a Szolgálat tevékenységéhez kapcsolódó pszichológiai tanácsadáson összesen 37 gyermek, illetve család, szülő kapott pszichológusi segítséget, 144 ülés alkalmával. Emellett a központ családterápiás, szülőkonzultációs ill. pszichológusi szolgáltatásait közel 800 alkalommal vették igénybe a település lakosai.

6., 7.: Szolgálatunkhoz beérkezett gyermekeket ill. felnőtteket érintő jelzések tapasztalatai, a jelzőrendszer működése

A településen élő gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében észlelő és jelzőrendszert működtetünk a gyermekvédelmi törvényben meghatározottak szerint.

A 2009. évi LXXII. Tv. (a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló törvény) alapján **a jelző rendszer tagjai** („az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, alapítványok”) **„kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik.”**

A jelzőrendszer tagjaival a kapcsolattartásunk folyamatos, a telefonon történő megbeszéléseket is figyelembe véve a tavalyi évben a jelzőrendszer tagjainak képviselőivel, az érintett szakemberekkel együttműködve folyamatosan egyeztetünk a gyermekek helyzetének rendezése érdekében. **8 esetben** szerveztünk a család és a családdal kapcsolatban álló szakemberek részvételével esetkonferenciát. A jelzőrendszerhez tartoznak azok az oktatási intézmények is, amelyekben budakeszi lakhelyű fiatalok teljesítik iskolai kötelezettségüket, illetve azon egészségügyi intézmények, ahol Budakeszin életvitelszerűen tartózkodó gyermekeket kezelnek.

2016. február folyamán megrendeztük az **Éves Szakmai Tanácskozást Budakeszin, Tökön, Budajenőn és Remeteszőlősen** a települések szociális és gyermekvédelmi rendszerének egységes áttekintése céljából. Egyik családsegítő kollégánk jelzőrendszeri felelősi feladatokat is ellátva a szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó szakemberek írásos beszámolóit alapján átfogóan értékelte éves munkánkat. Feltártuk, hogy mi segítette, mi nehezítette, vagy akadályozta munkánkat. A közös célok megfogalmazása elősegíti a gyermekjóléti alapellátás fejlődését, a szakemberek együttműködését, a jelzőrendszer összehangolt működését, a feladatok hatékonyabb, színvonalasabb ellátását. 2016. márciusában mind a 4 településen elkészítettük az **Éves Intézkedési Tervet** a tanácskozások tapasztalatai, javaslatok alapján, valamint hat alkalommal **szakmaközi megbeszéléseket** szerveztünk, melyek a jelzőrendszer hivatalos működtetésének kötelező fórumai. Itt törekedtünk a jelzőrendszeri tagok igényeit is követve szakmai tudásuk szélesítésére, aktuális szakmai információk átadására, tapasztalatcsere.

2016-ben a **jelzőrendszerrel történő együttműködés egyre szorosabb lett.** A kollégák munkájának köszönhetően a társintézményekből folyamatosan érkeznek a jelzések, különösen a védőnői szolgálat aktív.

A felnőttek tekintetében még a jelzőrendszer kevésbé érzékeny: összesen 4 jelzés érkezett hozzánk rendőrségtől ill. 3 esetben az önkormányzattól. A jelzésekben anyagi és

életviteli nehézségekkel küzdő személyekre hívták fel a fegyelmünket, és kérték a segítségünket. Igyekszünk a ezt a területet is hatékony együttműködésre ösztönözni jelzési kötelezettségük tekintetében is. Minden esetben kérjük a jelzést tevőt, hogy a problémát írásban is jelezze. Törekszünk arra, hogy a visszajelzés minden esetben eljusson az intézmények felé.

6 /A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős (összesítve)- 2016. évben a jelzőrendszer tagjai által küldött **0-17 évesekkel kapcsolatos írásos jelzések száma:**

Jelző intézmény	Jelzés szám 2014	Jelzés szám 2015	Jelzés szám 2016
Egészségügyi szolgáltató	7	10	19
Ebből: védőnői szolgálat	7	7	12
Közüoktatási intézmények	47	28	22
Átmeneti gondozást biztosítók	0	2	0
Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgálat	9	7	1
Rendőrség	17	13	13
Ügyészség, bíróság	0	0	0
Egyház, alapítvány	0	0	0
Állampolgár	13	4	0
Önkormányzat, jegyző, gyámhivatal	15	14	4
Összesen:	108	78	61

7/A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős - 2016. évben a jelzőrendszer tagjai által **18 éves és idősebb személyekkel kapcsolatban küldött írásos jelzések száma**

jelzést küldő jelzőrendszeri tagok	Jelzés szám 2016
rendőrségi jelzés	4
önkormányzat, jegyző, ellátottjogi képviselők	3

8. A veszélyeztettség okai, jellemzői Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős településen gondozott gyermekek körében 2016. évben

A gyermeknevelési, családi konfliktus, életviteli és anyagi gondok mellett megtalálhatjuk a magatartászavar, a beilleszkedési nehézség, a szülői elhanyagolás, családon belüli bántalmazással kapcsolatos problémákat.

A családi konfliktusok, a hosszan elhúzódó viharos válások, gyakran párosulnak **gyermek-elhelyezési, kapcsolattartási problémákkal**. A probléma orvoslására leginkább alkalmas módszerek a szülők közötti közvetítő eljárás, és a család/pár terápia. Tapasztalataink szerint e módszerek csak akkor hatékony megoldások a problémakezelésre, ha a szülők, a családtagok a probléma megoldására használják és nem csupán ügyvédi tanácsra eszközként saját maguk jó pozicionálására.

A **szülői elhanyagolás** gyakori oka az állami gondozott, illetve alacsony intellektusú szülők gyermeknevelési eszközeinek hiányosságai, valamint a nem tervezett családalapítás, ahol a szülői szerepekre még nem készültek fel a párok.

A családsegítőknek ezekben az esetekben az életviteli, gyermeknevelési- gondozási tanácsadás, információnyújtás a fő feladatuk. Az elhanyagolások közül az érzelmi elhanyagolás mögött leggyakrabban a szülők szocializációs hiányosságai, kilátástalan helyzetük, máskor túlhajszolt életmódjuk húzódik meg.

Az érzelmi elhanyagolás felerősítheti a kortárs csoportok jelentőségét, aminek következtében a gyerekek könnyebben sodródhatnak önvészélyeztető élethelyzetbe, rossz társaságba. Ezekben az esetekben a segítő beszélgetések, a szülőknek nyújtott pszichológiai tanácsadás

A **gyerekek viselkedés és magatartás zavarához** vezet, ha családon belül elhanyagolják őket, nem megfelelően működik a szocializációjuk. Mindezek az iskolai **teljesítménycsökkenésben, agresszióban** nyilvánulnak meg. Egyre gyakoribb a helytelen életmód, a családon belül kialakult feszült légkör, a nem megfelelő kommunikáció a családtagok között (elbeszélnek egymás mellett, nem ismerik fel a másik problémáját). A gyerekek céltalanná válnak, családon belül nem találnak érzelmi támaszra.

Kiemelt probléma a **családi kapcsolati zavarok, családon belüli konfliktusok**, azok fokozódása, eluralkodása a családtagok között, ami sokszor a családon belüli erőszak kialakulásához vezethet. Ezek hátterében gyakran a gyermek, vagy a szülő mentális problémája, a család diszfunkcionális működése húzódik meg. Sajnálatos módon, a **családon belüli erőszak, a bántalmazás** továbbra is jelen van a családok hétköznapijaiban.

8/A,B,C,D: Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős - 2016. évben a gondozott gyermekek körében a veszélyeztettség fő okainak megnevezése, megoszlása

	összes érintett gyermek Budakeszin : 82 fő	összes érintett gyermek Tökön: 7 fő	összes érintett gyermek Budajenőn: 7 fő	összes érintett gyermek Remeteszőlősön: 2 fő
veszélyeztettség fő oka				
nevelési probléma	9	2		
szülők, család életvitele (szenvedélybetegség, antiszoc. viselkedés)	5			
családi konfliktus	11	5	4	2
szülő(k) betegsége	3			
gyermek családon belüli fizikai bántalmazása	3			
gyermek fizikai elhanyagolása	6			
gyermek lelki elhanyagolása	2			
elégtelen lakáskörülmények	2			
munkanélküliség	2		3	

anyagi probléma a családban	2			
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	13			
antiszociális, aszociális viselkedés	6			
drogfogyasztás	2			
csavargás	4			
tankötelezettség elmulasztása(50 óra igazolatlan)	3			
magatartási és tanulási zavar	9			

Az anyagi problémákkal küzdők száma jelentősen nem emelkedett, azonban a nehéz élethelyzetben lévőknek, alig-alig van lehetőségük javítani helyzetükön. Az állandósult egzisztenciális bizonytalanság felerősíti vagy „megteremtheti” a család egyéb működési zavarait is, így veszélyeztetve esetlegesen az abban élő gyermeket is. A családok valamilyen formában alkalmazkodnak körülményeikhez, rátanulnak az új életformában való működésre - elfogadható vagy kevésbé szerencsés módokon. Ilyen esetben a jelzőrendszer és a családsegítő szerepe, feladata is megnő, beavatkozásukkal, tanácsadással megelőzhető a problémák további súlyosbodása, ill. segítségükre lehetünk a hatékony megoldásokban is.

A szolgálat eseteit áttekintve egyre több a családi konfliktussal, **válással, kapcsolattartási problémákkal** terhelt családok száma. Eluralkodó szemléletté kezd válni a „győzni minden áron”. **A családoknál egyre gyakrabban felszínre kerül a bántalmazás, és a gyermek eszközként való használata a szülők harcában.**

Kapcsolatfelvétel módja	Gyermekek száma Budakeszi	Gyermekek száma Tök	Gyermekek száma Budajenő	Gyermekek száma Remete-szőlő
Önkéntes (szülő kezdeményezte)	9		3	
Önkéntes (gyermek kezdeményezte)				
Szülővel közösen				
Más család és gyermekjóléti szolgálat vagy központ által kezdeményezett	3		2	
Jelzőrendszer által kezdeményezett	45			
Gyámhatóság által kezdeményezett				2
Összesen	57		6	57

IV. Szakmai és statisztikai beszámolási kötelezettségek teljesítése:

- éves statisztika elkészítése KSH felé,
- negyedéves és éves beszámolók elkészítése központi intézmény felé.

V. Terephely biztosítása

Szolgálatunk évek óta fogad *terepgyakorlatosokat és szakdolgozókat*. 2016-ban 2 fő szociális munkás egyetemi hallgató töltötte kötelező gyakorlatát szolgálatunknál.

Továbbá középiskolás diákok (2 fő) számára lehetőséget biztosítunk az önkéntes közösségi szolgálat teljesítéséhez.

VI. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

Szolgálatunk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy tudásuk folyamatos aktualizálása ill. szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, egyeztető fórumokon, intézményi szupervízióon vegyenek részt. Jelenleg minden kollégánk rendelkezik a jogszabályban előírt szakmai képesítéssel.

VII. Tervek 2017. évre

Elsősorban prevenciós programok szervezésére igyekszünk majd nagyobb hangsúlyt fektetni, a meglévő szolgáltatásaink további biztosítása mellett.

Intézményünk szervezeti átalakulása, megnövekedett adminisztrációs munkánk, statisztikai kötelezettségeink indokoltta teszik egy korszerű, minden jogszabályi igényt kielégítő, ellátott településeinken is elérhető ügyfél-nyilvántartási és elektronikus iktatási program beszerzését és használatát.

IV. „Generációk Háza” Gondozási Központ szervezeti egység

Idősek nappali ellátása Budakeszin

57 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást 2016-ban. A létszámnövekedés és a lakossági visszacsatolások jelzik a szakfeladat fejlődését. A programok palettája folyamatosan bővült és a klubtagok igényeinek, ötleteinek maximális figyelembe vételével alakítottuk ki.

Nappali ellátásban részesítettek adatai

Az ellátottak száma

Ellátottak neme, kora

Férfi: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	3
40-59 éves	
60-64 éves	2
65-69 éves	2
70-74 éves	2
75-79 éves	1
80-89 éves	2
90-X éves	
Együtt	12

Nő: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	
40-59 éves	3
60-64 éves	8
65-69 éves	17
70-74 éves	8
75-79 éves	1
80-89 éves	8
90-X éves	
Együtt	45
Összesen	57

Kiemelt hangsúlyt helyeztünk a szabadidős, prevenciós programok kínálatára, ezek sokszínűségére, ezáltal újabb célcsoportok megszólítására, elérésére. Ennek érdekében facebook oldalt működtetünk, ahol aktualitásokról tájékozódhatnak az érdeklődők. Programjainkról rendszeresen plakátokat, illetve szórólapokat készítünk, amiket az intézményekben, orvosi rendelőkhöz, stb. kihelyezünk, illetve a Budakeszi Hírmondóban, valamint a saját intézményi honlapunkon kívül a Budakeszi.hu internetes felületen is megjelentetünk.

A Generációk Házában folyamatos, rendszeresen futó programjaink:

Kvízjáték vetítéssel, heti rendszerességgel, minden hétfőn Mészáros Árpád önkéntes pedagógus vezetésével, elsősorban helytörténeti, tematikus, többórás program mely magába foglal művészeti, történelmi, zenei és egyéb témákat. Népszerű, sokszínű program.

Kreatív alkotó kör két hetente Szakácsi Éva aranyecset díjas festőművész vezetésével. A kör tagjai elsősorban akril festékekkel alkotnak, többnyire csendéletet. Az alkotók a teljesen amatőr szintről eljutottak egy olyan szintre, hogy műveikből kiállítás került megrendezésre az Erkel Ferenc Művelődési Központban.

Zeneterápia Kozák Márta vezetésével: A zeneterápia a személyiségfejlesztés hatékony eszköze. Kozák Márta házhoz hozza elsősorban az Operát. Megismertet a kulissza titkokkal, egy előadás megszületésével, az élettől a színpalak mögött. Interaktív foglalkozás, filmrészletekkel, társalkotókkal, táncosokkal, balerinákkal. Hangszereket és jelmezeket próbálhatunk.

Jóga Ganz-Khoder Hadisa profi jógaoktató vezetésével heti egy alkalommal, prevenciós céllal, mivel a jóga stressz oldó, méregtelenítő, fogyasztó hatással is bír.

Művészetterápia havi egy alkalommal Havasi Viktória művészetterapeuta vezetésével. A művészetterápia összehangolja a művészet kifejező eszközeit és a terápiás hatótényezőket, amelyeket a terapeuta egy tervezett folyamaton belül alkalmaz. A művészetterápiához nincs szükség művészi tehetségre, hiszen az esztétikai célokat szolgáló és nem szolgáló művészeti termékek egyaránt hasznosan felhasználhatóak a terápiában. A művészetterápiákban közös a kreativitásra, szabad önkifejezésre, biztonságos és bizalmas környezetre helyezett hangsúly. A foglalkozások egy-egy témát járnak körbe, pl. család, közösség, tér, idő, tükör, a bennünk élő gyermek, a bennünk élő felnőtt, mindezt különböző művészeti technikák alkalmazásával: kollázs, montázs, festés, mézeskalács készítés, stb.

Filmklubunk a megnövekedett igények miatt heti rendszerességgel, szerdánként kerül megrendezésre, igény szerint a film utáni beszélgetéssel és egyre nagyobb népszerűségnek örvend. Az év során egy új, elektronikusan működtethető szélesvásznú mozivászon is beszerzésre került. A filmek összeállítása során a felmerülő igényeket, kívánságokat is figyelembe vesszük, a Saul fia, a Lovasíjász, a Budakeszi Srácok, valamint a Liza, a rókatündér c. filmet is ez alapján vetítettük. Egy hónapra előre készítjük el és hirdetjük meg a mozi műsort.

Házi praktikák nem csak nőknek: A foglalkozás havi egy alkalommal, minden hónap első szerdáján az egészséges életmód népszerűsítésére törekszik prevenciós eszközökkel. Elsősorban helyben termő élelmiszerek felhasználására törekszünk, a recepteket kipróbáljuk, elkészítjük. A javasolt praktikák a környezettudatosság, újrafelhasználás és régi, olcsó bevált

módszerek megismertetésére törekednek. A visszajelzések alapján a részt vevők az így elsajátított ismereteket a gyakorlatban tudatosan alkalmazzák, a recepteket elkészítik.

Irodalmi klubunk ebben az évben indult és minden hónap utolsó szerdáján várjuk az irodalom, költészet iránt érdeklődőket. Minden hónapban más más szerző művei szerepelnek a „kínálatban”, verseket, novellákat olvasunk fel, ismerkedünk a kortárs és magyar irodalom képviselőivel.(Háy János, Szabó Magda, Sánta Ferenc, Pilinszky János, stb.) Az érdeklődők előre „felkészülnek” a meghirdetett szerző műveiből, így a Nagy Gáspár Városi Könyvtárból kikölcsönzik az adott könyveket.

Torna: 2016-ban új foglalkozásként bekerült a programunkba egy kímélő, elsősorban nyak, váll, hát, gerinc torna, amit ülve is lehet végezni, ez szerdán délelőtt 10 órakor egy 45 perces foglalkozást jelent.

Túrázzunk könnyedén szabadtéri kirándulás elsősorban Budakeszin, 2-3 órás időtartamban. A túra kéthetente csütörtökön indul, helytörténeti jellegű, prevenciós program. Ellátogattunk Makkosmáriára, a Mamut fenyőkhöz, a Vadasparkba, Petneházára, Nagyszénászugba, számos helyi nevezetességet megtekintettünk.

Tematikus kézműves foglalkozások heti egy alkalommal az évszakok, ünnepek ritmusának megfelelő készülődések különböző technikák alkalmazásával, lehetőleg az újrahasznosítás jegyében.

Rejtvényfejtő délelőtt: Kedden délelőttönként fejtörők, rejtvények fejtése.

Activity, illetve Kvíz, Ezer kérdésre ezer válasz műveltségi vetélkedő heti egyszer, péntekenként.

Kerámia foglalkozás Arany Betti keramikus vezetésével: A foglalkozáson a kerámia alapjaitól ismerkednek a részt vevők, kicsik és nagyok. A foglalkozás célja az alkotás örömeinek meg tapasztalása, kezűgyesség, kreativitás fejlesztése. A foglalkozásokon témák szerinti csoportosításban az agyagtárgy készítés széles palettája érhető el az érdeklődők számára. Adott témán belül, a tárgykészítésen túl a kész nyersanyag tárgyak díszítése, színezési lehetőségeinek megismertetése és alkalmazása is a foglalkozás részét képezi. A kiégetést a keramikus saját műhelyében kiégeti és elhozza a következő foglalkozásra a résztvevők számára.

Sakk és táblajáték klub:

Hétfő délutánonként hirdettük ezt a programunkat, amelyre nagyon változó arányban és változó tudással jelentek meg az érdeklődők, így ez ebben a formában megszűnt.

Kapaszkodó Klub

2016. február 4-én újból elindítottuk a Kapaszkodó klubot, mely mozgásukban korlátozott embereknek nyújt kikapcsolódást és tartalmas együttlétet.

A foglalkozásra mikrobusszal szállítottuk oda és vissza azokat, akik jelezték, hogy nem tudnak másképp eljönni és haza jutni.

Első alkalommal ötletbörzét tartottunk arról, hogy milyenek legyenek a további közös együttléteink. Olyan ötletek merültek fel, mint kirándulás, színházlátogatás, kerti-parti, közös beszélgetések a klubtagok számára fontos témákról.

A résztvevőket zsíros kenyérrel, teával vendégeljük meg. Sok beszélgetés, nevetés, személyes történetek, régen látott ismerősök újból egymásra találása, ismeretlenek megismerése: ez volt az új Kapaszkodó klub első foglalkozása.

Kéthetente csütörtökön 13-15 óráig várjuk azokat, akik szívesen csatlakoznának a klubhoz.

A klub tagjainak visszajelzései szerint nagyon fontosak számukra ezek az alkalmak, közösségformáló és megtartó erővel bírnak, színteret biztosítanak új barátságok születésének.

A klub „újraélesztésében” a mikrobusz központi szerepet játszott, mivel nélküle a szállítás nem lenne biztosított.

Természetgyógyász előadása: Cs. Kovács Mihály természetgyógyász előadássorozata különböző témákban.

Meditációs tanfolyam 5 alkalmas, egymásra épülő tanfolyam volt, melyet Paris Eszter tréner tartott az érdeklődőknek.

Telephelyünk helyet biztosít számos rendezvénynek és csoport foglalkozásnak is. (Az intézmény többi szervezeti egysége által szervezett és közreműködésünkkel kivitelezett klubok megvalósításában is hatékonyan együttműködünk. Pl: Mozgó-Móka gyermek klub, varróklub).

Telephelyünk helyet biztosít számos rendezvénynek és csoport foglalkozásnak is. (Az intézmény többi szervezeti egysége által szervezett és közreműködésünkkel kivitelezett klubok megvalósításában is hatékonyan együttműködünk. Pl: Mozgó-Móka gyermek klub, varróklub).

Fontos kiemelni, hogy a csoport foglalkozások, programok kivitelezése karitatív motivációval rendelkező **önkéntes szakemberek** (pl. művészetterapeuta, zeneterepeuta, keramikus, stb.) bevonásával (ingyenesen) valósul meg!

A klubokat, foglalkozásokat preventív és terápiás eszköznek tekintjük. A sokszínű foglalkozásokkal az intézmény szolgáltatásai színesebbé válnak és sok olyan ember kerül az ellátórendszerrel kapcsolatba, akik segítségre szorúlnak, de egyébként nem kerülnének intézmény látókörébe.

Kiállítások:

60 éven felüli alkotók kiállítása, ahova számos pályamű érkezett és műfaji megkötés nélkül hirdettük meg. Így szobor, kerámia, hímzés, festmény, fotó, kelem szőnyeg egyaránt szerepelt a kiállított művek között.

Kreatív alkotó kör kiállítása (Erkel Ferenc Művelődési Központban). Közel 30 mű került bemutatásra.

Az Idősügyi Tanács tagjaival is együtt gondolkodunk, javaslataikat beépítjük programjainkba, kidolgozzuk és megvalósítjuk, ez alapján került megrendezésre a Kreatív alkotó kör tagjainak kiállítása és a 60 éven felüli alkotók kiállítása is.

ALDI ételmisszeradomány osztása:

2016-ban a Budakeszi ALDI, valamint a Magyar Ételmisszerbank és a Budakeszi Katolikus Karitás, a Budakeszi Nagycsaládosok Egyesülete, valamint Központunk kooperációjával megvalósult Budakeszin az a kísérleti illetve minta program, melynek során ételmisszer mentése történik a rászoruló lakosság számára. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az adományt az Idősek Napközi ellátása szakfeladat munkatársai osztják ki. Ez a hét négy napján átlagosan napi 30 fő részére jelent osztást, Jellemzően napi 40-80 kg közötti ételmisszert szortíroznak és osztanak ki munkatársaink³.

Rendezvények, ünnepségek, egyszeri programok 2016-ban:

Farsangi bál: Jelmezverseny, karaoke, farsangi szokások felelevenítése.

Vitalitás Napja: A tél végével, a tavaszi fáradtság megjelenésével szervezetünknek megújulásra, életerőre, vitalitásra van szüksége. Ennek elősegítése érdekében rendkívül tápláló ételt készítünk elsősorban saláták, krémek formájában, kóstolóval egybekötve, recepteket cserélve.

Tibeti hangterápia: Bálint Csilla hangterapeuta előadása és bemutatója a hangok gyógyító és terápia szerepéről.

Mantra zenekar előadása: A formáció két alkalommal lépett fel, közös zenélés és éneklés is szerepelt a repertoáron.

³ A megnövekedett ügyfélforgalom többlet takarítási feladatokat is generál. Az ételmisszeradomány osztás, szortírozás legalább két kollégának ad jelentős többlet munkafeladatot.

„Szuper nagy” Bűnmegelőzési előadás: a helyi rendőrség közreműködésével, prevenciós céllal, az idősök áldozattá válásának megelőzését szolgálva, ahol az aktuális trükkök, csalási módszerek kapcsán nyújtottak tájékoztatást az érdeklődők számára.

Palacsintás Nap: a Palacsintás király c. film vetítése, palacsinta sütés 25 fő részére.

„Libás Nap” : Márton Nap alkalmából, népszokások, játékok, kvíz, libás finomságok kóstolója, megvendéglés.

Karácsonyi ünnepség a Nagy Sándor József Gimnázium diákjainak műsorával, sütőtök krémleves, harcsapaprikás, túrós csusza, sütemény megvendéglés.

Összességében valamennyi programunk pozitív hozadéka, hogy közösségépítő, közösségformáló, megtartó erővel bírnak, enyhítik a magányát az egyedülálló embereknek, segítenek új kapcsolatokat, interakciókat kialakítani és a hozzánk járó klubtagjaink egyre inkább magukénak érzik a helyet, ide tartozónak érzik magukat és köztudott hogy a közösségek újabb erőforrásokat hoznak létre.

A szakfeladaton belül ellátásra kerülnek – az intézményi házirendet és kereteket tartani tudó - gondnokság alatt álló, pszichiátriai beteg, egyedülálló, gyakran szenvedélybeteg személyek. Ezen személyekkel kapcsolatos munka rendkívül komplex feladat, elsődlegesen a **közösségi pszichiátriai ellátás** feladatai körébe sorolja a jogalkotó, azonban helyi szinten nálunk jelenik meg az ellátási szükséglet, igény. Fürdést, mosási lehetőséget, étkeztetést biztosítunk a számunkra, szükséges gyógyszerelésüket is ellátjuk, és megfelelő intézménybe történő elhelyezésükben is közre működünk, miközben megtartó mentális támogatást nyújtunk számukra.

Házi segítségnyújtás

2016. január 1.-vel az ellátásba történő bekerülés feltételei jelentősen megváltoztak, szigorodtak. A gondozási szükséglet megállapítása az ellátást igénylő háziorvosával közösen történik, illetve a gondozási szükséglet keretében **személyi gondozás**, vagy **szociális segítség** igénybe vételére van lehetőség. A személyi gondozás „elnyeréséhez” az szükséges, hogy az igénylő a szükségletfelmérés során kapott pontja elérjék a 20 pontot, ekkor jogosult 1 óra személyi gondozásra.

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

Biztosítani kell

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,

- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
-) szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítését.

Biztosítani kell továbbá:

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,

Házi segítségnyújtás igénybevétele megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt, valamint a napi gondozási szükséglet mértékét. A megállapított gondozási szükségletet a működést engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételeének lehetőségéről, ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig napi 4 órában történő házi segítségnyújtásra jogosult.

Házi segítségnyújtásban részesülők létszáma

Budakeszi	Házi segítségnyújtásban részesül
Férfi: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	
40-59 éves	
60-64 éves	
65-69 éves	
70-74 éves	
75-79 éves	8
80-89 éves	2
90-x éves	1

Együtt	11
--------	----

Budakeszi	Házi segítségnyújtásban részesül
Nő: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	
40-59 éves	
60-64 éves	
65-69 éves	2
70-74 éves	3
75-79 éves	8
80-89 éves	9
90-x éves	2
Együtt	27
Összesen	35
Tök	Házi segítségnyújtásban részesül
Férfi: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	
40-59 éves	
60-64 éves	
65-69 éves	
70-74 éves	
75-79 éves	1
80-89 éves	2
90-x éves	
Együtt	3

Tök	Házi segítségnyújtásban részesül
Nő: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	

18-39 éves	
40-59 éves	
60-64 éves	
65-69 éves	1
70-74 éves	1
75-79 éves	1
80-89 éves	2
90-x éves	1
Együtt	6
Összesen	9

A táblázatokból látható, hogy a legnagyobb arányban a 80-89 év közötti korosztály igényli ezt az alapszolgáltatást és a nők vannak többségében.

Az ellátottak között gyakori, hogy egyáltalán nincs Magyarországon hozzátartozójuk, az egyetlen támasz számukra a házi gondozójuk. A külvilágot is gyakran csak a gondozó személye, társasága jelenti a gondozottak számára, és jelentős támogatást jelent a mentális támogatás is. Ez az egyetlen térítésmentes szolgáltatás a házi segítségnyújtás keretében Budakeszin.

A szakfeladat biztosításánál nehézségünk, hogy kollégáink gyalogosan közlekednek télen-nyáron, hóba-fagyban. Fizikai korlátaik vannak, és fizikai, egészségügyi problémákkal is küzdenek, van olyan súlyú ellátott akit egyedül nem tudnak megemelni és kiültetni, két fő szükséges hozzá, vagy a férfi kollega. (Az egyik gondozónő egészségügyi könyvében az üzemorvos rögzítette, hogy nem emelhet). A jogszabály azt nevesíti, hogy ők maximum 5 kg súlyt vásárolhatnak és vihetnek el a gondozott számára, de azt nem nevesíti, hogy hány kilóig emelhetnek.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:

Tényleges feladatmutató meghatározása:

2016. év.	„Kihelyezett készülékekkel bíró napok száma”	Hónap napjainak száma	Ténylegesen teljesített feladatmutató
	a	b	$c = a / b$
Január	1571	31	50.68

Február	1458	29	50.28
Március	1468	31	47.35
Április	1380	30	46
Május	1383	31	44.61
Június	1163	30	38.77
Július	1184	31	38.19
Augusztus	980	31	31.61
Szeptember	894	30	29.8
Október	897	31	28.94
November	887	30	29.57
December	869	31	28.03
Összesen:	14134	366	38.62

A szolgáltatás 2016. második félévétől fizetős szolgáltatássá vált, melynek napi díja 100 Ft. Ezt követően a szolgáltatást igénybe vevők száma folyamatosan csökkenő tendenciát mutatott az év során: a fenti táblázat feladatmutatóiból kitűnik. **Az év során a HB Rendszerház Kft. megszüntette a készülékek beüzemelését, üzembe helyezését, valamint az esetlegesen felmerülő problémák kapcsán a kiszállást, karbantartást, hibaelhárítást, így ez a feladat a Gondozási Központ munkatársaira hárul.**

Szociális étkeztetés:

Az étkeztetés a Pensio 17 közétkeztetési cég lebonyolításában történik Budakeszin, a Gimnázium konyháról kapjuk az ebédet. Az ételek színvonala javuló tendenciát mutat, ugyanakkor az étlap nem változatos, gyakran ismétlődnek ugyanazok a menüsorok. Az év során gyakran készítettünk mind kérdőíves, mind szóbeli elégedettségmérést étkezőink megkérdezésével az étkeztetés színvonalára vonatkozóan. Egyaránt a menü változatossága, amit hiányolnak étkezőink.

Szociális étkeztetésben részesülők száma Budakeszin

Budakeszi	Helyben fogyasztja vagy elviszi	Lakására szállítják
Férfi: 0-5 éves		

6-13 éves		
14-17 éves		
18-39 éves	3	
40-59 éves	7	1
60-64 éves	6	1
65-69 éves	2	
70-74 éves	2	2
75-79 éves	1	2
80-89 éves	19	1
90-x éves	3	
Együtt	43	7

Budakeszi	Helyben fogyasztja vagy elviszi	Lakására szállítják
Nő: 0-5 éves		
6-13 éves		
14-17 éves		
18-39 éves	1	
40-59 éves	8	2
60-64 éves	7	
65-69 éves	2	
70-74 éves	5	1
75-79 éves	1	2
80-89 éves	5	
90-x éves		
Együtt	29	5
Összesen	72	12

Ebből a 72 főből 40 fő fizetett térítési díjat, 32 fő – szociális helyzetük okán - nem fizetett térítési díjat.

Szociális étkeztetésben részesülők száma Budajenőn

Budajenő	Elviszi	Lakására szállítják
Férfi: 0-5 éves		
6-13 éves		

14-17 éves		
18-39 éves		
40-59 éves	3	
60-64 éves		
65-69 éves		
70-74 éves		1
75-79 éves		
80-89 éves		1
90-x éves		
Együtt:	3	2

Budajenő	Elviszi	Lakására szállítják
Nő: 0-5 éves		
6-13 éves		
14-17 éves		
18-39 éves		
40-59 éves	1	
60-64 éves	1	
65-69 éves		
70-74 éves	1	2
75-79 éves		2
80-89 éves		
90-x éves		
Együtt:	3	4
Összesen:	6	6

Budajenőn 3 étkező fizet térítési díjat.

Szociális étkeztetésben részesülők száma Tökön

Tök	Elviszi
Férfi: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	

18-39 éves	
40-59 éves	2
60-64 éves	
65-69 éves	
70-74 éves	1
75-79 éves	1
80-89 éves	
90-x éves	1
Együtt:	5

Tök	Elviszi
Nő: 0-5 éves	
6-13 éves	
14-17 éves	
18-39 éves	
40-59 éves	1
60-64 éves	
65-69 éves	1
70-74 éves	
75-79 éves	
80-89 éves	
90-x éves	1
Együtt:	
Összesen:	8

Térítési díjat fizetett 6 fő, szociális helyzetük okán nem fizet térítési díjat 2 fő

Térítési díjak monitorozása

Valamennyi térítési díj köteles szakfeladaton havi szinten megtörténik a térítési díjak befizetésének monitorozása, a késedelmesen fizetők felszólítása.

2016. évben beszedett térítési díjak

SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS: 4.420.710, -Ft

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS: 853.075, -Ft

JELZŐRENDSZERES HSG: 443.384, -Ft (6 hónap)

Összesen: 5.717.169, -Ft

Nehézségeink

Az egy fő takarító státusz kevés a három telephelyre, valamint a megnövekedett ügyfélforgalom által generált munkafeladatra. Nem megoldott a helyettesítés egy hosszabb betegség, tartós távollét, szabadság esetén.

Nincs státuszunk a konyhai kisegítői feladatokra, a kert és intézményi környezet folyamatos ápolására, takarítói távollét esetén a 3 intézményegység takarítására.

Gyakori, hogy vezetők és kollégák munkaidőn túl látják el ezen feladatokat, ami hosszútávon megterheli az ellátó rendszert⁴.

Időleges segítség tudott lenni a közfoglalkoztatás.

Az alacsony bérezés és státusz megbecsültség miatt tartós jelenlétre, segítségre e foglalkoztatási forma esetében nem tudunk biztonsággal számítani, tervezni.

Gondnok, karbantartó hiánya

Mind a három szervezeti egységben ha bármi elromlik, bármit javítani, cserélni kell, ha pakolni kell, pl. festéskor, akkor kollégáink, családtagjaink, gyakran önkéntesen vállalkozó ügyfeleink cipekednek, pakolnak.

Helyhiány

Központtá alakulásunk óta az Erdő utca 83.-ban biztosított a speciális szolgáltatások egy része. Ennek következtében bizonyos helyiségeket nélkülözünk, pl. a kötelező szolgáltatási elemként előírt két (nemenkénti) pihenőszoba, melyek hiányát érezzük.

Fontos megjegyezni, hogy a helyi adottságok tekintetében az intézmény egésze leginkább ezen telephelyre tud támaszkodni, mert a másik két intézmény egységben a munkakörülmények, munka feltételek kedvezőtlenebbek, nehezebbek⁵.

⁴ A 2017-es költségvetés racionalizálása során tervezett, a biztonságos működtetés szempontjából javasolt egy osztott munkakörű (takarító/konyhai kisegítő) státusz sajnos a szűkös források miatt nem realizálódott.

⁵ Erről a korábbiakban a szakmai egységvezetők részletesen írtak a tárgyi és munka feltételek ismertetésénél.

V.

Rövid összegzés

Éves beszámolónkban igyekeztünk reális helyzetképet nyújtani az ellátórendszer munkájáról. A „bepillantás” írásakor törekedtünk a hitelességre, sokrétűsége. Az informatív tájékoztatáson túlmutatóan a fenntartó objektív képalkotásának elősegítése érdekében igyekeztünk megosztani sikereinket, nehézségeinket egyaránt.

Sikereink közös büszkeségre adnak okot, hiszen az elmúlt évet is jellemző hatékony együttműködés számos eredményben, megoldásban, helytállásban, fejlődésben megfogható.

Pozitív visszacsatolásokat társintézményektől, lakosságtól, ellátottjainktól folyamatosan kapunk, mely útjelzője és megerősítője munkánknak.

Nehézségeink megosztását nem kevésbé tartjuk fontosnak, hiszen körvonalazhatják a jövő közös célkitűzéseit, s a közös megoldások pedig tovább erősíthetik azt a valós szálát, ami Budakeszi és a járás lakosainak szolgálatát jelenti, melyben intézményünk maximálisan eszköz és partner kíván lenni a jövőben is!

A kormányzati célkitűzésekkel összhangban az ellátórendszer - mely holisztikus szemléletben kezeli ügyfeleit – 2016-ban kivitelezett sikeres szervezeti átstrukturálása komoly nehézségekkel, kihívásokkal, többlet feladatokkal megtörtént.

A változások következtében új struktúra, feladatmegosztást alakult ki a járás településeinek család és gyermekjóléti Szolgálati és a HÍD keretében működő Központ között, mely megreformált feladatellátás alapja a szolgálat és a központ közötti szoros szakmai együttműködés.

A szolgáltatások biztosításában a magas szintű szakmai felkészültségen és professzionális segítségnyújtáson túlmenően igyekeztünk a valós szükségleteken alapuló, célzott és differenciál ellátás kiépítésére, működtetésére.

Az integrált formában való működtetés előnyeit kihasználva az egyes ellátási formák közötti szakmai együttműködést optimalizáltuk, összehangoltuk, maximálisan kiaknázva ezáltal összintézményi erőforrásainkat. A megnövekedett, járási szintű (Központtá válás) törvényi szabályzók által előírt feladatok sikeres biztosítása csak ezen összefogással valósulhatott meg⁶. Mindez mutatja szervezetünk megtartóerejét, a kollégák emberi és szakmai elhivatottságát. Ugyanakkor az erőforrásaink végeessége és korlátai okán szükségszerűnek látunk egy helyzetértékelést, fenntartóval közös kooperációt a rendszer további, magas színvonalon történő fenntarthatósága, működtetése érdekében.

Az integrált szociális ellátórendszer - a jó színvonalú, hatékony, korszerű, probléma-érzékeny, hozzáférhető, a törvényi előírásoknak megfelelő szolgáltatások biztosításával - tovább

⁶ Igaz ez a munkavállalók munkakörén túlmutató kihívások, továbbá a működtetéshez elengedhetetlen egyéb – a szervezeti egységek beszámolóiban részletezett - munka feladatok tekintetében is.

dolgozik azon, hogy a lakosság igényeire, szükségleteire reagálva olyan megtartó segítő hálót építsen, biztosítson, mely gazdagabbá, biztonságossá teheti ellátottjai életét, mindennapjait.

Az intézmény fejlődésében és a mindennapi munkavégzésben nagy segítséget jelent Budakeszi, valamint a Társulás önkormányzatainak támogatása, a jó munkakapcsolat és munkalétkör. Munkánk közös nevezői során hatékonyan, konstruktívan tudjuk egymás munkáját segíteni, kiegészíteni. Hasonlóképpen jó a kapcsolatunk a jelzőrendszer tagjaival, társintézményeinkkel.

Kollégáim és a magam nevében köszönöm a fenntartónak, Dr. Csutoráné Győri Ottilia Társulási Elnök Asszonynak, a Társulás Polgármestereinek, Önkormányzatainak, Budakeszin a szociális ügyekért felelős Bakács Bernadett Alpolgármester Asszonynak, valamint társintézményeinknek dolgozó kollégáinknak a bizalmát, segítségét, támogatását!

Bízunk benne, hogy elhivatott munkánkkal, kibővült szolgáltatásainkkal Budakeszi és a járáshoz tartozó valamennyi település lakosainak segítségére lehetünk, mely járási szintű együttműködést reményeink szerint a jövőben is a kölcsönös elégedettség és magas szakmai színvonal fog fémjelezni!

Budakeszi, 2017. április 10.

Készítették:

Ispánki Réka
Központ vezető

Maus Anna
Gondozási Központ vezető

Dorkó Ildikó
Szolgálat vezető

Bencsik Zsolt
intézményvezető