Budapest Főváros IX. Kerület **Sz-180. számú előterjesztés**
Ferencváros Önkormányzata
Alpolgármestere

Előterjesztés
a Szociális és Egészségügyi Bizottság részére
a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolójáról

I. Tartalmi összefoglaló

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) a jogszabályban meghatározott gyermekjóléti, gyermekvédelmi, valamint szociális ellátásokat a fenntartásában működő Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságán (a továbbiakban: FESZGYI) keresztül látja el.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 104. § (1) bekezdés e) pontja szerint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet ellátó intézmény fenntartója évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. A Gyvt 104. § (4) bekezdése értelmében a fenntartó a szakmai munka eredményességét többek között az intézmény által készített beszámoló alapján értékeli.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 13. § szerint az Szt. 92/B. §-ára figyelemmel, az értékelés magában foglalja különösen:

a) az intézménybe történő felvétel gyakorlatát, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzését,
b) az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulását,
c) az intézmény működésének általános feltételeit, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételeket,
d) a gondozási tervek hatékonyságát, eredményességét, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával,
e) az intézmény szerepét a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciáit.

Az Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 24/2011. (IX. 26.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Rendelet) 22. § (1) bekezdés b) pontja alapján a Polgármesteri Hivatal részére az ellátást biztosító szociális és gyermekjóléti intézmények vezetője köteles az előző évi működéséről beszámolót készíteni, és azt a Képviselő-testület szociális ügyekért felelős bizottsága részére megküldeni. A Rendelet 22. § (3) bekezdése alapján a szociális ügyekért felelős bizottság az intézmény szakmai munkájának eredményességét értékeli.

A Rendelet 22.§ (2) bekezdése alapján a beszámolónak tartalmaznia kell különösen:

a) az ellátotti létszám alakulását szakfeladatonként,
b) a szolgáltatások iránt felmerülő igényeket,
c) az intézményben elvégzett felújításokat, átalakításokat, fejlesztéseket, illetve azok költségét,
d) a közalkalmazottak létszámát munkakörönként és a fakultációra vonatkozó adatokat,
e) a szakmai munka teljes körű bemutatását,
f) az intézmények – elsősorban jogszabályi kötelezettségéből eredő – fejlesztésére vonatkozó adatokat.

A FESZGYI igazgatója megküldte beszámolóját (2. melléklet), melyből megállapítható, hogy a fenti jogszabályokban foglalt szempontokat és információkat tartalmazza.

A beszámoló részletes statisztikai adatokat tartalmaz minden szervezeti egység tekintetében az ellátottak létszámának alakulására, a nyújtott szolgáltatáselemekre, valamint az ellátottak között felmerülő problémákra, igényekre vonatkozóan is.

A beszámoló alapján a FESZGYI személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, továbbá a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján meghatározott általános tárgyi, személyi, szakmai és működési feltételekkel rendelkezik.

II. Hatásvizsgálat

A beszámoló elfogadása költségvetési kiadást és további adminisztratív terhet nem keletkeztet.

III. A végrehajtás feltételei

A FESZGYI szakmai tevékenységének éves értékelése a fenntartó jogszabályban meghatározott feladata. A beszámoló elfogadása a Rendelet alapján a Szociális és Egészségügyi Bizottság hatásköre.

IV. Döntési javaslat

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének Szociális és Egészségügyi Bizottsága meghozza az előterjesztés l. mellékletében foglalt határozatot.

Budapest, időbélyegző szerint

Digitálisan aláírta:
Kovács András
Dátum: 2025.06.05
14:24:46 +02'00'

Kovács András

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:

Dr. Enyedi Mária Magdolna

Digitálisan aláírta: Dr. Enyedi Mária Magdolna
Dátum: 2025.06.05 08:34:21 +02'00'

Dr. Enyedi Mária
aljegyző

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének Szociális és Egészségügyi Bizottsága
…/2025. (VI.10.) határozata
a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolójáról

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének Szociális és Egészségügyi Bizottsága a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának 2024. évi tevékenységéről szóló beszámolóját elfogadja.

Határidő: 2025. június 10.
Feladatkörében érintett: a Humánszolgáltatási Iroda vezetője

Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága
1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.
tel: 216-0983, 218-6175.

A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága

Éves beszámoló

2024.

Készítette:
Bázsa-Mosó László
igazgató

1. Bevezető

A Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (továbbiakban: FESZGYI) szervezeti felépítése alapján 2 „nagyobb" szakmai terület különböztethető meg:

1. az idősek és szenvedélybetegek nappali ellátását, a házi segítségnyújtást, az étkeztetést, ill. az idősek gondozóházát biztosító **Szociális Szolgáltató Központ** és

2. a családsegítés és gyermekjóléti alapellátásokat (köztük gyermekek átmeneti gondozását), valamint az utcai szociális munkát és a hajléktalanok nappali ellátását biztosító **Családtámogató és Gyermekjóléti Központ**.

A FESZGYI 2024. évéről szóló beszámolója egy átfogó képet nyújt elvégzett szociális és gyermekjóléti munkában elért eredményekről és az előttünk álló kihívásokról. Valódi képet nyerhetünk a napi munkavégzés összetettségéről, a számos kihívásról és a sok esetben jelentkező megterhelő feladatokról. Mindezek ellenére kollégáim folyamatosan arra törekedtek, hogy minden helyzetből a lehető legjobb megoldást találják. Elkötelezetten végezték munkájukat, és hozzájárultak ahhoz, hogy a szociális ellátás területén nyújtott szolgáltatásaink minősége változzon.

Az elmúlt évtizedekben Ferencváros társadalmi szerkezete és szociális igényei jelentős átalakuláson mentek keresztül a kerület lakossága megváltozott, és ezzel párhuzamosan a helyi szolgáltatásokkal szembeni elvárások is átalakultak és folyamatosan változnak.
Az aktív korúak arányának növekedésével, valamint az időskorúak arányának csökkenésével az alapvető lakossági összetétel is változott. A rehabilitációval és ingatlanfejlesztésekkel párhuzamosan a kerületbe magasabb társadalmi státuszú, fiatalabb, jellemzően gyermekes családok költöztek, akik új igényeket támasztottak a szociális szolgáltatások terén.
Míg továbbra is jelen vannak hátrányos helyzetű, sérülékeny csoportok, a kerület iskolai végzettség mutatói és lakásállományának színvonala jelentősen javult, ami a városrehabilitációs beavatkozások sikerességét tükrözi.

A FESZGYI, mint a kerület szociális és gyermekjóléti ellátásának kulcsszereplője, az elmúlt évben jelentős változásokon ment keresztül. Az igények folyamatosan bővültek, a családsegítés, gyermekjólét és az idősgondozás területén a feladatok egyre komplexebbé váltak. Ugyanakkor az erőforrások korlátozottsága, a munkaerőhiány, valamint az infrastruktúra és szervezeti struktúra működéséből adódó nehézségek akadályozták a hatékony szolgáltatásnyújtást és a minőség fenntartását. A legfőbb problémák között szerepeltek a szervezeti működés hatékonyságával kapcsolatos kérdések, amelyekre válaszként javasoltuk az infrastrukturális fejlesztéseket, a kapacitások növelését, a szakmai

munka támogatását és a külső kommunikáció erősítését. A jövőre tekintve új tervezési ciklust indítunk, melynek célja a hatékonyabb működés, a bővülő szolgáltatások és a társadalmi szükségletekhez való gyorsabb reagálás.

Az előttünk álló évben célunk, hogy a FESZGYI új ötletekkel és ambíciókkal megerősítve, az eddigi bizonytalanságokat a fejlesztéseinkre, terveinkre, valamint a helyi közösségek és civil szervezetekkel való szorosabb együttműködésre alapozva kezeljük. A jövőben arra összpontosítunk, hogy az intézmény működése még inkább a kerület lakosainak valós szükségleteire reagáljon. Az új fejlesztési irányok, a pályázati források kihasználása és a helyi közösségekkel való együttműködések erősítése hozzájárulnak a szociális ellátások minőségi javulásához.

Fontos szerepet kapnak az idősgondozás és gyermekjóléti szolgáltatások terén végrehajtandó infrastrukturális fejlesztések is, melyek szükségesek ahhoz, hogy az intézmény színvonala megfeleljen a modern társadalmi elvárásoknak. Az elkövetkező időszakban célunk, hogy a szociális területet olyan irányban erősítsük, hogy a lehető leghatékonyabb támogatást nyújthassuk a kerület minden lakosának, figyelembe véve az egyéni és családi igényeket, mindezt fenntartható módon, a jövő kihívásainak megfelelően.
A FESZGYI célja, hogy eddigi eredményeire alapozva, de a jövőben már nagyobb lendülettel és biztos alapokon nyújtson komplex segítséget minden rászorulónak, és hozzájáruljon Ferencváros szociális fejlődéséhez.

Budapest, időbélyegző szerint

Bázsa-Mosó László
igazgató

Tartalom

1. Bevezető 2
I. Családtámogató és Gyermekjóléti Központ 5
1.1. Az észlelő és jelzőrendszer működésének 2024. évi tapasztalatai 8
1.2. Gyermekek Átmeneti Otthona 19
1.3. Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység 24
1.3.1. Díjhátralék- Kezelési Csoport 34
1.4. Család- és Gyermekjóléti Központ 39
1.4.1. Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport 63
1.4.2. H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér 75
1.5. LÉLEK- Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 80
1.6. Nappali Melegedő 89
1.7. Áldozatsegítő Csoport és Tanácsadó Központ 94
II. Szociális Szolgáltató Központ 96
1. Szociális Alapellátások 101
2. Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza 118

I. Családtámogató és Gyermekjóléti Központ

A beszámoló részletesen bemutatja a Családtámogató és Gyermekjóléti Központ átfogó, széleskörű tevékenységeit, kihívásait és jövőbeli terveit, kiemelve a szociális és gyermekjóléti (mindkettőn beül kiemelkedően a mentálhigiénés) problémák kezelésére irányuló erőfeszítéseket, valamint a szolgáltatások fejlesztését és a jogszabályi változásokhoz való alkalmazkodást. Bemutatjuk továbbá az ügyfeleink demográfiai/társadalmi/gazdasági jellemzőit és problémaprofilját, valamint a szükségleteik kielégítése érdekében a munkatársak által működtetett különböző támogatási formákat, folyamatokat és gyakorlatokat.

Az FESZGYI által működtetett Családtámogató- és Gyermekjóléti Központ, mint az egyik önálló intézményegység, széles körű szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat nyújt a IX. kerület (továbbiakban: kerület) lakosainak. A Családtámogató- és Gyermekjóléti Központ segítséget nyújt a kerületben élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, hátrányos helyzetben élő, veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került gyermekek, felnőttek, családok életvezetési képességeinek megőrzése, valamint az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése érdekében.

A Családtámogató és Gyermekjóléti Központ irányítása alá tartozó szakmai egységek:

- Gyermekek Átmeneti Otthona
- Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység
    - Díjhátralék-kezelési Csoport
- Család- és Gyermekjóléti Központ
    - Esetmenedzserek és speciális szolgáltatások, tanácsadások
    - Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport
    - H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér
- LÉLEK Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport
- Hajléktalanok Nappali Melegedője

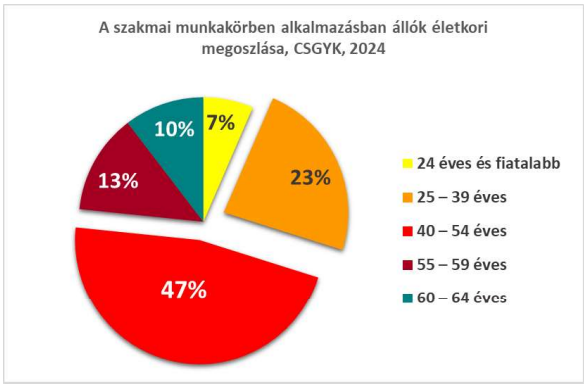
Mindemellett a Központ ellátja a járási jelzőrendszeri koordinációs feladatot is.

A közalkalmazottak létszámának alakulása munkakörönként

A Családtámogató és Gyermekjóléti Központ engedélyezett létszáma 88 fő, ebből 85 fő a szakmai munkaköröket ellátók engedélyezett létszáma, ebből két státusz (óvodai és iskolai szociális segítő) nem finanszírozott, ezért nem betölthető. A 2024 évi KSH adatszolgáltatásunkban az év végén a szakmai munkaköröket tekintve 75 fő dolgozott, tehát **10 fő állás nem volt betöltve a szakmai munkaköröket illetően.**

A szakmai munkakörben alkalmazásban állók életkori megoszlása

A teljes terület szakmai munkakörben alkalmazásban állóinak életkori megoszlása az alábbiakban látható:



Az elmúlt évhez képest változtak az arányok, a 40-59 éves korosztály aránya 9%-al csökkent, több, mint kétszeresére nőtt a 24 évnél fiatalabb munkavállalók %-os aránya, viszont 4%-kal nőtt a 60-64 éves korosztály aránya. Összességében fiatalodott a korösszetétel valamelyest.

Ahogy a szociális szolgáltató szektorban országosan, a FEESZGYI-ben is érzékelhető a munkavállalók elöregedése, az 50 év feletti korosztály magas hányada és az, hogy a nyugdíjhoz közel állók száma meghaladja a pályakezdők számát. A munkaerőhiány, a leterheltség és kimerültség (a kényszerű másodállások vállalása), az adminisztrációs terhek folyamatos növekedése, a szektor alufinanszírozottsága, az alacsony bérek (ebből adódóan az életkezdés, családalapítás nehézségei) és a felsőfokú szociális képzés válsága mind-mind oka ennek az országos tendenciának. Bizonyos szakmai területeken a FESZGYI-ben is szinte vagy ténylegesen eltűntek a fiatal munkavállalók, pld. esetmenedzselés. Ez utóbbi munkakörben a 2024. december végi adatok szerint az esetmenedzserek 91%-a 40-59 éves korosztályba tartozik, ebből a 91%-ból nagyjából fele-fele arányban tartoznak a 40-54 és 55-59 éves korosztályba.

Tárgyi feltételek

Fentiekből, valamint a területen jellemző folyamatos munkaerőhiányból, fluktuációból, a telephelyi, munkakörülményekbeli – néhány telephelyen a kifejezetten rossz és színvonalas szolgáltatásra alkalmatlan – adottságokból egyenesen következik, hogy a különböző szolgáltatásaink egyre kevésbé tudják megfelelő színvonalon, megfelelő elmélyüléssel, odafigyeléssel és szolgáltatási palettával-szolgáltatási színvonallal kielégíteni a klienseket. A középosztályosodó ügyfélkörünk és az ahhoz való alkalmazkodás, szolgáltatásfejlesztés egyrészt fizikai akadályokba ütközik, melynek feloldásán már a Fenntartóval együtt dolgozunk, másrészt szakembereink folyamatos képzésére, fejlesztésére is célzottabban figyelnünk kell a jövőben.

Gyermekek és felnőttek pszichoterápiás, pszichiátriai ellátásának hiánya

Továbbra is égető probléma a gyermekek körében a mentális zavarok igen magas száma, illetve a gyermekpszichiátriai ellátáshoz való kritikusan alacsony hozzáférési lehetőség, illetve a kórházi ellátás után a további terápiás ellátás megszervezése. A gyermekek körében manapság jellemző pszichés problémák megértése, a tudás megszerzése, beépítése a szociális munka gyakorlatába, valamint e téren a jelzőrendszeri tagok, szülők számára is mélyebb megértést szolgáló előadások, workshopok, képzések szervezése a 2025. egyik feladata lesz.

A felnőttek körében is egyre nagyobb számban megjelennek a mentális problémák, az öngyilkossági szándékról szóló jellemzen rendőrségi jelzések. Összességében a 2024. évnek már a felénél láttuk, hogy a felnőtt lakosság mentális állapota erősen romlott, egyrészt erőteljes a markáns családi diszfunkciók jelenléte, de erőteljes a kevésbé szembetűnő, finomabb, rejtetten ható, ám annál rombolóbb diszfunkció is. Ezek a diszfunkciók, legyenek akár szembetűnőek vagy rejtettek, minden esetben negatívan hatnak a későbbi felnőtt életre és attól függően, mely gyermeki életkorban rombolnak, az agyi fejlődés során maradandó károsodást okozhatnak.

Előttünk álló feladatok, fejlesztési irányok

Az alapvető cél, hogy a kerületi lakosság életminőségét, test-lelki jóllétét javítsuk, és ehhez hatékony, szükségletekre szabott és magas színvonalú, szakszerű támogató és segítő szolgáltatásokat nyújtsunk. Mindezt reagálva a helyi társadalom szükségleteire, figyelembe véve a társszakmák, a jelzőrendszeri tagok javaslatait, az általuk tapasztaltakat, és nem utolsó sorban az intézményünkben dolgozó szakemberek tudását, javaslatait, ötleteit.

Fontos célunk még a munkakörülmények javítása, a transzparens kommunikáció a munkavállalókkal, bevonásuk a szakmai döntésekbe. Az elmúlt években a munkatársak által kialakított és bevált jó gyakorlatok, együttműködési rendszerek megerősítése, fejlesztése, kiterjesztése.

2025. évre az alábbi fejlesztési irányokat tűztük ki magunk elé:

- **A FESZGYI tárgyi, telephelyi feltételeinek fejlesztése.** Több telephelyen szükséges a további színvonalas, illetve bővített szolgáltatásnyújtáshoz a tárgyi eszközök fejlesztése, különösen a speciális szolgáltatások/tanácsadások terén. Ezen kívül szükséges az önkormányzattal együttműködésben legalább két telephely: a Lélek Pont, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ számára új, a szolgáltatásokhoz igazodó, illetve a speciális szolgáltatások fejlesztéséhez, bővítéséhez lehetőséget adó telephely találása, valamint az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport megfelelő nagyságú és felosztású, csoportmunkára is alkalmas telephelyének megtalálása. Feladatunk lesz még az állandó szakember stábbal és kibővített helyiségekkel rendelkező családsegítő kirendeltség létrehozásának folytatása a József Attila lakótelepen, ahol idővel más, elsősorban speciális szolgáltatások is elérhetővé válhatnak a jövőben, kiszolgálva a lakótelep nem csekély számú lakosságát.

- **A FESZGYI informatikai fejlesztése hosszú távú tervezés alapján.** Hosszú évekig elhanyagolt terület volt az géppark és a háttér informatikai infrastruktúra. Ennek köszönhetően már 2023-2024-ben égető problémák (adatvédelmi) jelentkeztek, melyek egy részét sikerült orvosolni beszerzésekkel, azonban további fejlesztésre, ennek megalapozásához pedig az eddigieknél szakmaibb és átgondoltabb tervezésre (és nem ad hoc, tűzoltó jellegű beavatkozásokra) van szükség. A fejlesztés, a stabil háttér kialakítása és a „21. századivá válás" elindult például felhőalkalmazással, beszerzésekkel, de a folyamat 2025. évet még biztosan igénybe fogja venni.
- **A szakmai munka ellenőrzése, szakmai konzultáció fejlesztése**. A szakmai vezetés talán a változásmenedzsment nagyobb részén túl van, van ismét kinevezett igazgató, minden szakmai egységben szakmai vezető és koordinátor. A fejlesztési tervek megvalósítása mellett ideje a vezetésnek egyértelműen megfogalmaznia a szakmai elvárásait, a FESZGYI küldetését, értékeit, beépíteni pld. a munkaköri leírásokba és megvalósulásukat elvárni, segíteni és figyelemmel kísérni.
- **Szakmai továbbképzések tervezése, a fejlődés lehetőségének megteremtése** az ellátásokból, szolgáltatásokból eredő kihívásokra válaszokat keresve új módszerek, tudás megszerzésével és későbbi gyakorlatba ültetésével.

1.1. Az észlelő és jelzőrendszer működésének 2024. évi tapasztalatai

A jelzőrendszeri felelős és tanácsadó feladatokat továbbra is egy személy teljes munkaidőben látja el a FESZGYI-ben, a hatályos jogszabályoknak és szakmai protokolloknak megfelelő módon.

Számunkra a 2024-es év nagyrészt a jogszabály, rendelet és protokollváltozásokról és az ezzel összefüggő tájékoztató munkáról szólt. 2024. márciustól változtak a jogszabályok és 2024. szeptemberétől hatályos a Büntető Törvénykönyv szabályozása arra vonatkozóan, hogy aki a kiemelt gyermekvédelmi ügyekben elmulaszt jelzést tenni, két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

A legfontosabb jogszabályi változások 2024-ben, melyek meghatározóak voltak a jelzőrendszeri munkában:

A kiemelt veszélyeztető tényezők:

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló15/1998 (IV.30.) NM Rendelet 11/A. § A Gyvt. 17. § (4d) bekezdésében meghatározott kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmények

a) a gyermek szexuális bántalmazására utaló körülmények közül,

aa) a gyermek testnyílásainak nem baleseti eredetű, külső behatás okozta sérülése,

ab) a tizennegyedik életévét be nem töltött gyermek várandóssága, ideértve azt az esetet is, amikor a tizennegyedik életévét betöltött várandós gyermek esetében

megállapítható, hogy a születendő gyermek fogantatására a tizennegyedik életév betöltése előtt került sor,

ac) ha a gyermek vagy közeli hozzátartozója tizennyolcadik életévét betöltött személy által elkövetett szexuális abúzusról számol be,

b) a gyermek fizikai bántalmazására utaló körülmények közül a nem baleseti eredetű, az érintettek által elmondottakkal nem összeegyeztethető eredetű, külső behatás okozta

ba) súlyos sérülés,

bb) többszörös, különböző időben keletkezett, a gyógyulás különböző stádiumait mutató sérülés,

bc) többszörös törések egyidejű jelenléte,

c) a gyermek súlyos elhanyagolására utaló körülmények közül,

ca) ha a gyermek törvényes képviselője a Gyvt. 130/A. § (3) bekezdésében foglaltak szerint kifejezetten megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval,

cb) kötelező védőoltás beadásának megtagadása,

cc) a gyermek súlyos fokú alultápláltsága, illetve a harmadik életévét be nem töltött gyermek esetében a gyermek egészségét veszélyeztető ellátatlansága,

d) a gyermek által megkísérelt öngyilkosság, ha a gyermek még nem részesül egészségügyi ellátásban, gyermekjóléti alapellátásban vagy gyermekvédelmi szakellátásban, illetve pszichés megsegítésben.

- **2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről.**

  209/A. § Aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4a) – (4c) bekezdésében meghatározott, a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatos kiemelt veszélyeztető okra utaló körülménnyel összefüggő kötelezettségét megszegi, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.

A felsorolt jogszabályi változások miatt szükségét éreztük annak, hogy írásban és személyes formában is tájékoztassuk a jelzőrendszeri tagságot, ezért 2024. novemberében Jelzőrendszeri Szakmaközi Napot tartottunk e témára fókuszálva.

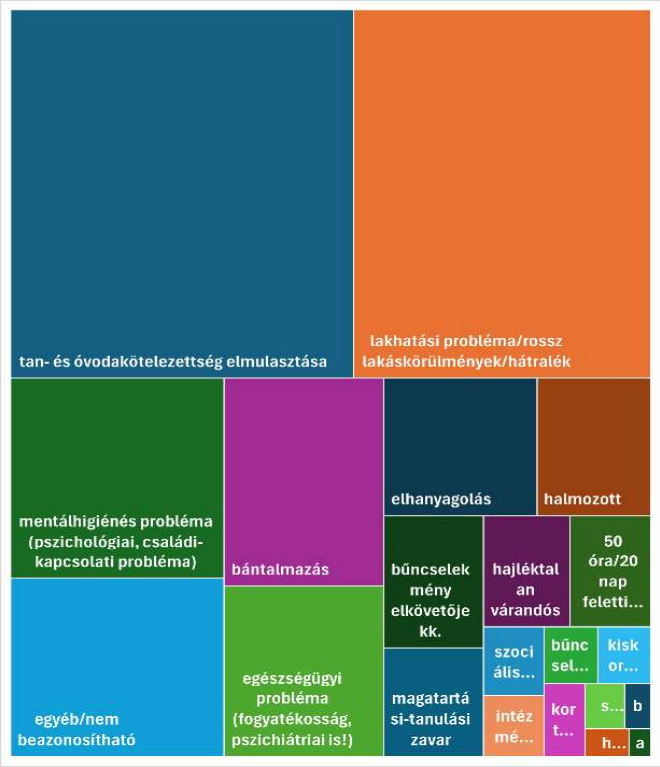
Jelzések száma

2024-ben a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységhez, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központhoz **összesen 1161 jelzés érkezett** a jelzőrendszeri tagoktól. 2020 óta a jelzések számának növekedése tendenciózus volt, 2024-ben viszont csökkent a jelzések száma. A **jelzett problémák típusai összetett és akár egymással összefüggő problémákra utalnak**, melyekre megfelelő komplex rendszerszintű válaszok jelenthetnek hosszútávon megoldásokat: az gyermekjóléti alapellátás és szociális alapszolgáltatások, valamint a speciális szolgáltatások elérhetőségének bővítése, az elérhetőség megfelelő kommunikálása a

lakosság felé, valamint szükséges még a jól képzett, felkészült szakembergárda és a fluktuáció megakadályozása a különféle szakterületeken.



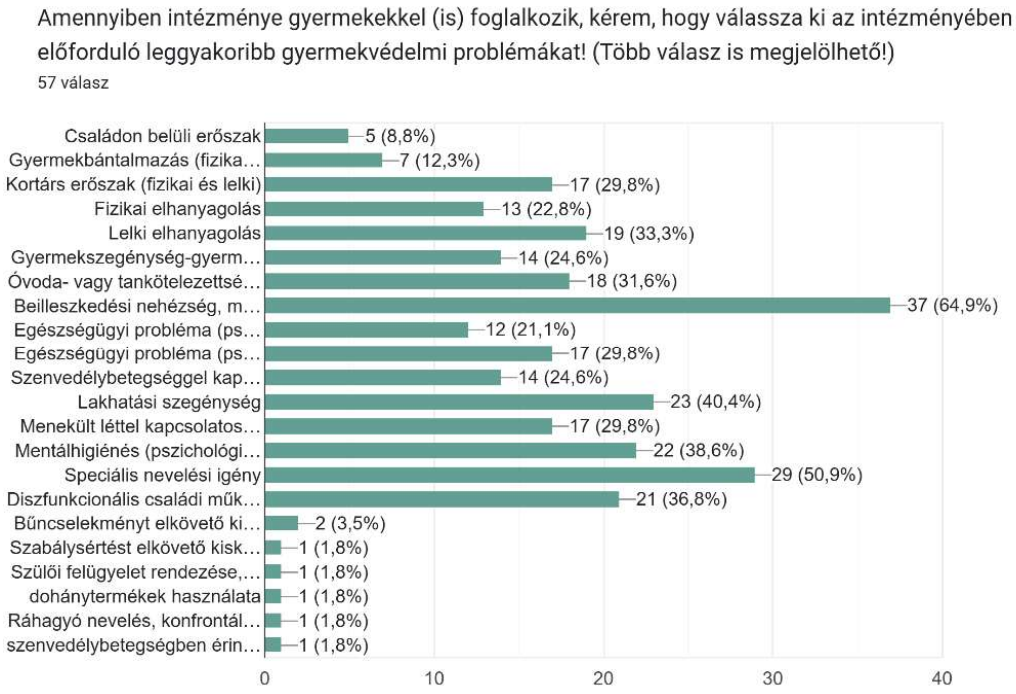
Jelzések típusai



A FESZGYI adatbázisa alapján a leggyakoribb jelzéstípus **tan- és óvodakötelezettség mulasztással** összefüggésben érkezik a közoktatási intézményektől. Az ezt követő legtöbb jelzés az elmúlt évekhez hasonlóan a **lakhatási problémával, a rossz, nem megfelelő lakáshelyzettel** összefüggésben érkezik, ugyanakkor az összes jelzés számát némileg torzítóan befolyásolja az Önkormányzattól a lakbértartozásokról érkező jelzések száma. A

mentális problémákkal (pszichológiai, családi-kapcsolati probléma) **és egészségügyi problémákkal** összefüggő jelzések száma is jelentős.

A jelzőrendszeri tagok beszámolói alapján leggyakoribb gyermekvédelmi probléma



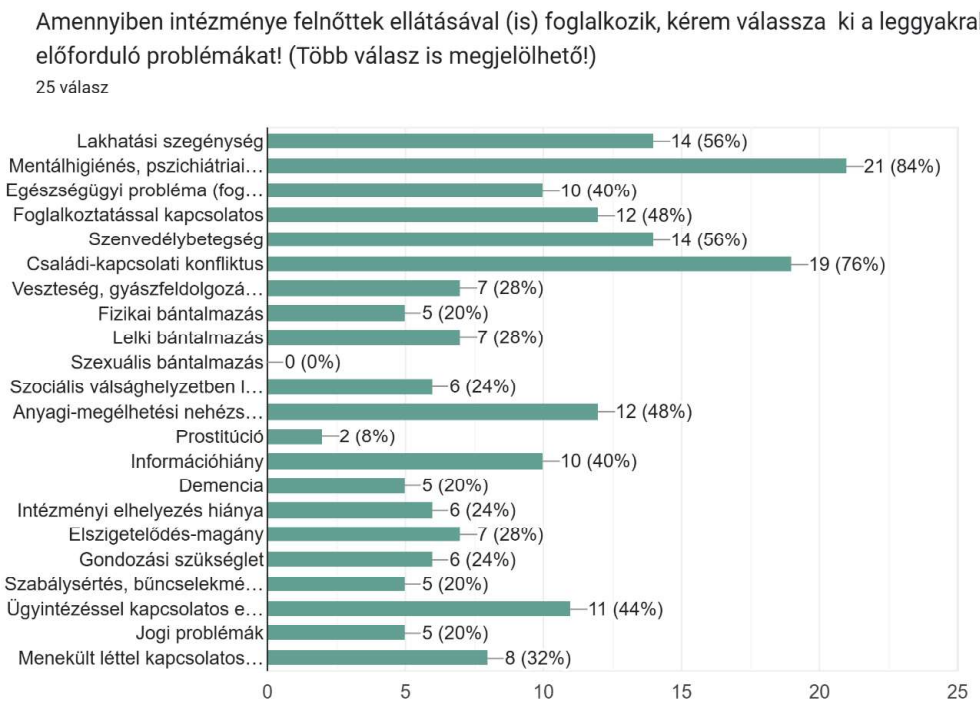
A jelzőrendszeri tagokat a leggyakoribb gyermekvédelmi problémákról kérdeztük a 2024. évre vonatkozó beszámolóikban, ahol **a beilleszkedési nehézségeket, a speciális nevelési igényt és a lakhatási szegénységet** jelölték meg leggyakoribb problémaként. Ugyanakkor a jelzőrendszeri tagok is gyakori gyermekvédelmi problémaként találkoznak **mentálhigiénés problémákkal** (pszichológiai és családi-kapcsolati problémák) **a diszfunkcionális családi működéssel és a különféle bántalmazásokkal, valamint a lelki elhanyagolással összefüggő problémákkal is.**

Jelzőrendszeri tagok beszámolói alapján a felnőtteket érintő leggyakoribb problémák

A felnőtteknek szolgálatásokat nyújtó jelzőrendszeri tagok 84%-ban jelölték meg **leggyakoribb problémaként a mentálhigiénés és pszichiátriai problémákat**, valamint 76%-ban **a családi-kapcsolati konfliktusokat. A harmadik vezető probléma a lakhatási szegénység, és igen magas arányban, 56 %-ban jelölték meg a szenvedélybetegséggel összefüggő problémát is.**

A fentiekből levonható az a következtetés, hogy a különböző szakterületek igen nagy mértékben észlelik a felnőtt lakosság mentális állapotának romlását, ezzel párhuzamosan a

leggyakoribb gyermekvédelmi problémaként megfogalmazott beilleszkedési probléma és speciális nevelési igény, továbbá a diszfunkcionálisan működő családok aránya sem meglepő.



A jelzést tevők köre

A jelzést tevők közül a legtöbb jelzés az elmúlt évekhez hasonlóan a köznevelési intézményektől, a rendőrségtől, a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatóktól, valamint az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett.



Az állampolgároktól és a különféle érdekképviseletet nyújtó szervezetektől érkezett jelzések száma is szignifikáns növekedést mutat. Az elmúlt öt év állampolgároktól érkező jelzések számát mutatja a következő két ábra. A 2023-as kiugróan magas adat okaként megemlíthető, hogy a Covid 19 járványt követően 2023-ban visszatértünk a közösségi élet területeire, jóval több emberrel kerültünk interakcióba, mint a Covid két éve alatt, és nem elhanyagolható, hogy talán jobban is figyeltünk egymásra. A visszatérés a közösségi hálózatainkba okozhatta a jelzések számának növekedését.





Az alábbi ábrákon látható, hogy az állampolgárok **2023-ban legnagyobb arányban mentálhigiénés és egészségügyi problémák (pszichiátriai is), valamint bántalmazás** miatt jeleztek. 2024-ben némiképp változott az arány, és legnagyobb számban **bántalmazás miatt** jeleztek intézményünknek, de magas a **lakhatási probléma** miatti jelzések aránya is. Ezek az arányok alapvetően összecsengenek a jelzőrendszeri tagok és a FESZGYI által érzékelt problémákkal.





Visszajelzési arányok

A jelzőrendszeri felelős és tanácsadó nyilvántartása szerint a két szakmai egységet, tehát a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységet és Központot együtt vizsgálva, az érkezett jelzésekre adott visszajelzési arányok az alábbiak szerint alakultak 2024-ben:



Ugyanez a jelzőrendszeri tagok által adott válaszok szerint a következőképpen néz ki:



Mindkét ábrán jól látható, hogy a jelzésekre adott visszajelzések aránya igen magas, a FESZGYI adatbázisa és jelzőrendszeri tagok megkérdezése alapján is. A válaszadó jelzőrendszeri tagok a „nem kapott visszajelzést" választ 2024-re vonatkozóan egyáltalán nem választották ki az adható válaszlehetőségek közül. A 2024-ben a személyes formában történt szakmai megbeszéléseken a jelzőrendszeri tagok a visszajelzések tartalmáról és annak mélységéről kérdezték szakembereinket, hiszen számukra nagyon fontos, hogy a jelzés megtételét követően aktuális információjuk legyen az érintett gyermekről, családról, hogy lássák a folyamatot.

A 2024-ben megvalósult szakmaközi megbeszélések:

1. FEV IX. – FESZGYI: 2024.04.29-én és 2024. október 2-án (2 alkalom)
2. "Gyermekek és családok segítése a válással és a különéléssel való megküzdésben" Szakmai Nap: 2024.05.28-án (Teljes jelzőrendszeri tagságnak)
3. Budapest Főváros Kormányhivatal IX. Kerületi Hivatal Gyámügyi Osztály – FESZGYI: 2024. szeptember 30.
4. Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat IX. Kerületi Tagintézménye – FESZGYI: 2024. október 21.

5. A Budapest Főváros Ix. Kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Iroda - FESZGYI CSGYAECsalád- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység: 2024. november 8.
6. Jelzőrendszeri Szakmaközi Nap a jogszabályi változásokról: 2024. november 19. (Teljes jelzőrendszeri tagságnak)

Egyéb szakmai megbeszélések, rendezvények:

- Éves Szakmai Tanácskozás személyes jelenléttel: 2024. február 22.
- MACSGYOE (Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete) Konferencián
- Hallerfeszt: 2024. július 16. – Gyermeki jogok
- Bakáts Feszt: 2024. szeptember 01. – Gyermeki jogok
- A Református Pedagógiai Intézet meghívására, Gyermekvédelem témájú Országjáró konferencián előadás és szekció tartása: Dobák-Kiss Tímea, szakmai igzgatóhelyettes: A szociális és gyermekvédelmi területhez kapcsolódó jogszabályok szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat érintő változásai; Gergely Gabriella: Jelzőrendszer 2024; Vérné Holló Krisztina: Óvodai- és iskolai szociális segítő csoport koordinátora.

A jelzőrendszer működésével kapcsolatos 2024. évi intézkedési terv értékelése:

- A 2024-re tervezett szakmaközi megbeszélések egy része elmaradt, helyette más megbeszélések valósultak meg az aktuális szükségletek mentén. Az elmaradt szakmaközi megbeszéléseket 2025-ben tervezzük megvalósítani.
- 2024-ben a szakmaközi megbeszélések szervezését a jogszabályi változások és azok megjelenése, valamint hatályba lépése határozta meg, így a jelzőrendszeri tagság korrekt tájékoztatása érdekében meg kellett várnunk a nyáron megjelent jogszabályokat is.
- A jelzőrendszeri tagok év közbeni tájékoztatása az intézményünk működéséről, az aktuális képzésekről és a jogszabályi változásokról, ezzel együtt a jelzőrendszeri feladatok változásairól 2024-ben is megvalósult.
- A jelzési hajlandóság nő - feltehetően a jogszabályi szigorítás és a büntetéstől való félelem miatt -, ugyanakkor a jelzések problémafókusza és a beavatkozás kapcsán még szükséges a „finomhangolás”.

A jelzési kötelezettség elmulasztásának kérdései, a megtett intézkedések és azok tapasztalatai

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben (a továbbiakban: Gyvt.) leírtak alapján jelzési kötelezettség elmulasztása okán 2024-ben FESZGYI nem kezdeményezett eljárást a Budapest Főváros Kormányhivatalánál.

Jelzőrendszeri felelős és tanácsadóként a továbbiakban is a személyes, akár egyéni vagy kiscsoportos kapcsolatépítésben, kapcsolattartásban és konzultációban látom az aktív és

proaktív, megfelelő tartalmú jelzőrendszeri tevékenység kulcsát, melyet a jelzőrendszeri tagok is visszaigazolnak egy-egy személyes egyeztetést követően.

Intézményi bántalmazás gyanúja esetén tett jelzések

2024-ben egy kerületi intézmény kapcsán jelzett tovább FESZGYI a jogszabályoknak és a protokolloknak megfelelően az adott intézmény vezetőjének, valamint fenntartójának. Ebben az esetben a kerületi oktatási intézmény jelezte intézményünknek az intézményi bántalmazás tényét és tájékoztatást adott arra vonatkozóan, hogy iskola vezetése a bevonható szakemberek segítségével milyen lépéseket tett mind az érintett diák/diákok és a pedagógus irányába. Az alkalmazott módszerek között szerepelt resztoratív kör, egyeztetések a diákokkal és az érintett szülővel, valamint az érintett pedagógussal. Az oktatási intézmény egyértelműen kiállt amellett, hogy az érintett pedagógusi viselkedés nem elfogadható az oktatás területén.

Jelzőrendszeri együttműködések értékelése röviden

- A jelzések számában 2024-ben csökkenés mutatkozott, **minőségében pozitív irányú változás** indult el a jelzések szakmai megközelítésű tartalmi megfogalmazásában és a pontosabb adatközlést tekintve.
- Ugyanakkor még mindig **előfordul alapvető adatok és információk nélkül megküldött jelzés**, illetve a család- és gyermekjóléti szolgáltatás **illetékességéről sincs megfelelő tudás** az intézmények egy részében.
- A bekért szakvélemények **nem minden esetben felelnek meg a formai követelményeknek**, hiányoznak az aláírások, pecsétek, így nem tekinthetőek hivatalos dokumentumnak.
- A jelzések hátterében **súlyos társadalmi problémák** is meghúzódnak (mentálhigiénés problémák, egészségügyi problémák, lakhatási szegénység, depriváció, az oktatás területén megjelenő tünetek, erőszak a kapcsolati konfliktusokban. Az említettek a családi mikroközösségre is kihatnak és diszfunkcionális családi működésben nyilvánulnak/nyilvánulhatnak meg).
- E problémák kezelésére önmagában a jelzőrendszeri együttműködés, a jelzés megtétele, a szociális segítőmunka megkezdése kevésnek bizonyul, **rendszerszintű válaszokra** is szükség lenne a szociálpolitika, gyermekvédelem és oktatáspolitika, egészségügyi rendszer szintjén.
- A humán szakterületeken tapasztalható **fluktuáció** miatt szükséges a folyamatos általános tájékoztatás és egyeztetés is.
- A jelzőrendszeri együttműködés alapja és sikere elsődlegesen a **személyes és rendszeres kapcsolattartáson** múlik. A személyes kapcsolattartások során van mód erősíteni a bizalmi-szakmai kapcsolatokat és az azonos szakmai nyelv kialakítására is lehetőség nyílik.
- A jelzőrendszer tagjaitól érkező igényeket, kéréseket figyelembe véve, valamint a fejlesztendő területekre, együttműködésekre fókuszálva igyekszünk a 2025. évi tervet

és az érintendő témákat összeállítani. A jelzőrendszeri tagok beszámolóinak megküldése FESZGYI-nek ezért is fontos. 2025-ben nagyobb fókuszt szeretnék tenni a beszámolókban megfogalmazott kiscsoportos jelzőrendszeri egyeztetésekre.

2025. évi intézkedési terv

1. Tanácsadók – Heim Pál Gyermekkórház Pszichiátria - FESZGYI, 2025. január 14.
2. Közös Team: FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, Család- és Gyermekjóléti Központ, Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport és a Gyermekek Átmeneti Otthona Csoportok: 2025. január 22.
3. BMSZKI-Gyáli Szálló– FESZGYI, tervezett időpont: 2025. április
4. FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthona - FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, Család- és Gyermekjóléti Központ, tervezett időpont: 2025.
5. Szülészeti Osztályok - FESZGYI – Védőnői Szolgálat, tervezett időpont: 2025.
6. Kórházi szociális munkások-FESZGYI, tervezett időpont: 2025.
7. CSGYAE-SZSZK – tervezett időpont: 2025.

1.1.1. Beszámoló a kórházi szociális munka 2024. évi tapasztalatairól

A kerületben működő kórházak (Dél-Pesti Centrumkórház, Gyermekgyógyászati Klinika - Tűzoltó utcai Részleg, Semmelweis Egyetem, Gottsegen György Országos Kardiovaszkuláris Intézet), valamint a VIII. kerületi Heim Pál Gyermekkórház is foglalkoztat kórházi szociális munkásokat. A FESZGYI kórházi szociális munkásának ezért elsődlegesen a velük való kapcsolattartás, a rendszeres szakmai egyeztetés, a jelzések és konkrét ügyek mentén a kölcsönös információ áramlás elősegítése a feladata.

Az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett jelzések száma

2024-ben a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységhez és a Család- és Gyermekjóléti Központhoz összesen **76 jelzés érkezett az egészségügyi szolgáltatóktól.** Ennek **55 %-a védőnői** jelzés.

A jelzések számának összehasonlítása az elmúlt évek jelzésszámaival

2024-ben 76 jelzést küldtek az egészségügyi szolgáltatók a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységnek és a Család- és Gyermekjóléti Központnak. Kiemelkedő változás nem látszik az elmúlt négy év adatai alapján az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett jelzések számában, 2024-ben minimális csökkenés figyelhető meg.



Az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett jelzések a jelzések oka szerint

Az egészségügyi szolgáltatóktól érkezett jelzések igen sokféle problématípust takarnak, tehát nemcsak egészségügyi problémával összefüggésben tesznek jelzést, hanem érzékelhető a komplex problémafeltáró tevékenységük és az ezt követő jelzőrendszeri feladataik, köztük a jelzési kötelezettség teljesítése. 2024-ben legnagyobb arányban **egészségügyi**, egyéb, **hajléktalan várandóssággal és bántalmazással kapcsolatos** problémákat jeleztek a FESZGYI felé, de megjelenik a **lakhatási probléma, a szociális válsághelyzet**, valamint az **elhanyagolás** és a **mentálhigiénés** probléma is a jelzések okaként.



Az egészségügyi szolgáltatók által küldött jelzések korosztály szerinti bontásban

2023:



2024:



Jól látszik a fenti ábrákon, hogy 2024-ben több jelzés érkezett kiskorúakról, mint nagykorúakról, az arányok 2023-hoz képest megfordultak.

Kapcsolattartás az egészségügyi szolgáltatókkal

2024-ban elsődlegesen telefonon és elektronikus úton zajlott a kapcsolattartás kórházakkal és a kórházi szociális munkásokkal. Személyes egyeztetésre a 2024. novemberében megtartott Jelzőrendszeri Szakmaközi Nap Kerekasztal beszélgetésén került sor, ahová a Heim Pál Gyermekkórház intézeti védőnőjét és a Pszichiátriai Osztály kórházi szociális munkását is meghívtuk. Természetesen a védőnőkkel és a kerületi gyermekorvosokkal a kapcsolat gyakoribb és több a személyes egyeztetés, családlátogatás és az esetkonferenciákon való személyes részvétel is.

2025-ben tervezünk a kórházakkal, kórházi szociális munkásokkal és a Védőnői Szolgálattal is személyes részvételű szakmai egyeztetést.

1.2. Gyermekek Átmeneti Otthona

A Gyermekek Átmeneti Otthona (a továbbiakban: Otthon) a fővároson belül a kerületi, a VII., XII., XIII. kerületi lakosú gyermekek számára biztosít teljes körű ellátást.

Továbbá Szigetszentmiklóssal is van szerződésünk, valamint hamarosan Vácról is fogadhat intézményünk gyermeket.

Az Otthona fő célja, hogy a családjukból átmenetileg kikerülő kiskorúak számára biztonságot, otthonos légkört, valamint tanulmányi és mentálhigiénés támogatást, teljes körű gondoskodást-ellátást biztosítson. Célunk, hogy nyitottan fogadjuk **a különböző mentális, egészségügyi vagy szociális problémákkal küzdő, krízishelyzetbe került családok 0-18 éves korú gyermekeit**. Az ellátásban részesülő gyermek teljes körű, személyére szabott (életkorának, testi és mentális állapotának megfelelő, kulturális és vallási sajátosságait figyelembe vevő) ellátásra, valamint szüleivel, családjával történő kapcsolattartásra jogosult. Az elhelyezett gyermekek gondozásának és nevelésének időszakos átvállalásával segítséget

nyújtunk a család nehézségeinek megoldásához. Céljainkat az ellátási terület szociális és gyermekvédelmi rendszerébe szervesen illeszkedve valósítjuk meg.

Alapvető értékeink az **elfogadás, a biztonság, a következetesség, a hitelesség, a bizalom és a szeretet**. Feladatunk átmenetileg pótolni a gyermek gondozásában akadályoztatott szülő (vagy gyám) gondoskodását, elősegíteni a gyermek testi-lelki fejlődését, mindeközben a szülőt is segítve, támogatva, hogy **a gyermek mielőbb visszakerülhessen családjába**. Célunk ennélfogva elsősorban preventív jellegű.

Az átmeneti gondozás maximum másfél évig vehető igénybe, 1 év letelte után fél év hosszabbítás lehetséges, indokolt esetben.

Az átmeneti gondozás időtartama alatt a szülő felügyeleti joga él. Az otthonba történő felvételhez szükséges a törvényes képviselővel kötött határozott idejű szerződés. A szülő lehetőségeihez és aktuális élethelyzete függvényében vállalja, hogy gyermeke számára biztosítja, hogy eljusson a kijelölt nevelési-oktatási intézménybe; betegség esetén gyermek háziorvoshoz vagy szakorvosi kivizsgálásra viszi a kiskorút, valamint általánosságban gyermeke gondozásában-nevelésében részt vesz. A szülőnek lehetősége van szerződésbontásra mindaddig, amíg az illetékes gyámhivatal a védelembe vétel keretein belül nem kötelezi a szülőt, hogy vegye igénybe gyermeke számára az átmeneti gondozást.

Az Otthona a 2024. év során is szoros munkakapcsolatban állt a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egységgel, a Család- és Gyermekjóléti Központtal, valamint a Budapest Főváros Kormányhivatala IX. kerületi Hivatala Gyámügyi Osztályával. A külső szerződéses kerületek családsegítőivel, esetmenedzsereivel is rendszeres a kapcsolattartás, egyrészt az információáramlás, másrészt a hatékony és együttműködésen alapuló szociális segítőmunka, családgondozás végzése miatt. A gyermekek érdekében intézményünk szintén szoros kapcsolatban áll az illetékes házi gyermekorvossal, védőnővel, óvodapedagógussal vagy osztályfőnökkel.

Az Otthon 24 gyermek számára biztosít férőhelyet; 12-12 gyermek 0-6 és 6-18 korosztály között két csoportban. A hozzánk bekerülő gyermekek és szüleik nagy valószínűséggel már kapcsolatban állnak valamely gyermekjóléti szolgáltatóval. Az Otthon tapasztalata az, hogy sok család nincs tisztában azzal, hogy mit is takar és milyen funkciót tölt be az Otthon. Többen feltételezik azt, hogy az átmeneti otthon „intézetet" jelent és ez riadalmat válthat ki egyes szülőkben. Pedig ez nem igaz. Az átmeneti gondozás abban az esetben is lehetőség lehet, ha egy kórházi kezelés merül fel és a szülőnek nincs kire bíznia a gyermekét, ha például egyedül neveli. Amint megoldódik a probléma, ami miatt bekerült hozzánk az adott gyermek, akkor visszakerül a családjába. Amennyiben nem oldódik meg a család helyzete, amiből kifolyólag bekerült hozzánk a gyermek, a szakemberek elsősorban akkor is arra törekszenek, hogy amennyiben ez megoldható, a családon belül családbafogadással helyezzék el a kiskorút. Amennyiben ez sem lehetséges a gyermek életkorától függően nevelőszülőhöz vagy gyermekotthonba kerül.

Bármennyire törekszünk arra, hogy a gyermek egy krízisbekerülés miatt vagy súlyosabb családi diszfunkciók miatti hosszabb idejű elhelyezés alatt ne traumatizálódjon, a családjából való kikerülés önmagában és a szülői attitűd, következetlen magatartás és kommunikáció, az örök bizonytalanság miatt a lelki törés valamilyen mértékben mindig jelen van. Ennek oldása, feldolgozása fontos célkitűzésünk, ezért is van már az otthonban is pszichológus kolléga, de fejlesztő-gyógypedagógus is sokat segíthet ebben a körben is. Az Otthon 2024 folyamán és jelenleg is rendszeres pszichés megsegítésben részesülnek a hozzánk bekerülő gyermekek. A pszichés megsegítés az egyik legfontosabb szolgáltatás, amely a bent lévő gyermekeink számára rendelkezésre áll. Hetente két alkalommal pszichológus foglalkozik a kiskorúakkal; valamint hetente egy alkalommal fejlesztőpedagógus is jár az otthon kis lakóihoz.

A 2024-es évben átmeneti gondozásban részesült gyermekek adatai

Mivel az Otthon átmeneti otthon, ezért a gyermeklétszám az éve folyamán változik, valamint előfordulnak krízisellátások is. Az ellátási szerződések megkötése után a gyermekek benntartózkodása az Otthonban hektikusan alakulhat, nem minden esetben mondható el a szülők kiszámítható működése, a gyermekek hétvégén is több esetben tartózkodnak az Otthonban annak ellenére, hogy a szülő akár otthonába haza vihetné.

2024-ben **összesen 38 gyermek részesült átmeneti gondozásban**. Korcsoport szerinti megoszlásuk az alábbi táblán látható.



Újként összesen 25 gyermek került be, amelyből 10 gyermek védelembe vett volt és egy gyermek került vissza két éven belül. Az ellátott gyermekek száma 2024. 12. 31-én 8 gyermek volt. Az ellátásba újként bekerülő gyermekek száma az ellátás kezdeményezője szerint:

- a szülő 5 alkalommal kezdeményezte,
- család- és gyermekjóléti szolgáltató 13 esetben kezdeményezte,
- gyermek 2 esetben kérte az otthonba való felvételét;
- egyéb kezdeményező 5 esetben történt.

A hozzánk bekerülő kiskorúak kapcsán az átmeneti gondozást kiváltó problémákat alapvetően négy nagyobb kategóriába csoportosíthatjuk:

- a lakhatással összefüggő problémák, a gyermek ellátást átmenetileg akadályozó élethelyzeti problémák,
- a családi diszfunkciókból eredő, a gyermekekkel kapcsolatos magatartásbeli problémák,
- a szülők életvezetési, életmódbeli problémái,
- a szülői kompetenciákkal, nevelési készségekkel kapcsolatos nehézségek, jellemzően szülő-kamasz konfliktusok.

A 2024-es évben

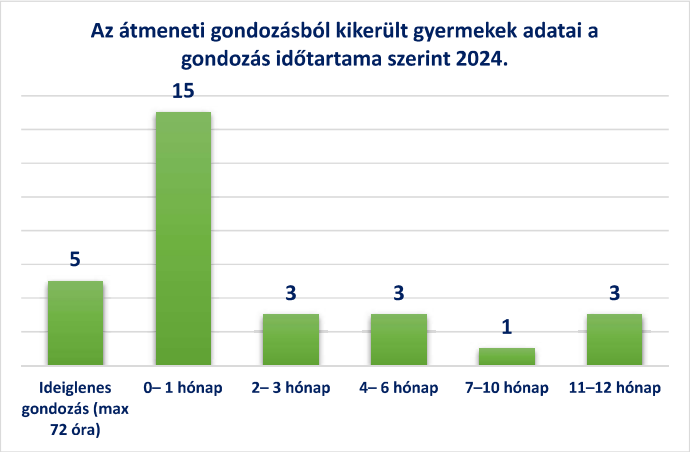
- a szülők életvezetési problémái miatt 15 gyermek,
- a szülők egészségi állapota miatt 1 gyermek,
- a szülők lakhatási problémái miatt 8 gyermek

került be intézményünkbe.

A 2024-es évben a **szüleihez hazakerült gyermekek száma: 16 fő**. Más hozzátartozóhoz 2 gyermek került ki az otthonból. Gyermekvédelmi szakellátásba az átmeneti gondozásból 4 gyermek került el tőlünk, egyéb okok miatt pedig 8 gyermek költözött ki az átmeneti otthonból.

Az átmeneti gondozásból kikerült gyermekek adatai

Összesen **30 gyermek került ki az átmeneti gondozásból** 2024 évben. Az átmeneti gondozásból kikerült gyermekek adatai a gondozás időtartama szerint a következő táblázatban látható.



2019-2024 években az alábbiak szerint alakult a tárgyévi összes igénybevétel:



Az ellátási szerződéseket tekintve a szerződésekben foglalt férőhelyek számai az alábbiak szerint alakultak 2024-ben:

- XII. kerület (1 férőhely): 1 gyermek,
- XIII. kerület (2 férőhely): 5 gyermek,
- VII. kerület (2 férőhely): 1 gyermek,
- Szigetszentmiklós: nem vette igénybe a szolgáltatást.

Közalkalmazotti létszám alakulása munkakörönként

Az Otthonban a munkakörök betöltése a következőképpen alakult a 2024-es év folyamán:

- szakmai vezető: 1 fő,
- szakmai vezetőhelyettes, nevelő-családgondozó: 1 fő,
- nevelő: 1 fő,
- gyermekfelügyelő: 9 fő,
- technikai dolgozó: 1 fő

1 szabad gyermekfelügyelői és 1 gyermekvédelmi asszisztensi státuszt nem sikerült betölteni.

Az Otthonban a teljes munkaidőben alkalmazásban állók létszáma nem és életkor szerint a következőképpen alakult 2024-ben:

- az Otthonban 13 női, 0 férfi dolgozó áll alkalmazásban;
- 24 évesnél fiatalabb 1 dolgozó,
- 25-39 éves kor között 2 dolgozó,
- 40-54 éves kor között 6 dolgozó,
- 55-59 éves kor között 3 dolgozó,
- 60-64 éves kor között pedig 1 dolgozó van alkalmazásban.

A dolgozók iskolai végzettsége a következőképpen oszlik meg:

- családgondozó-, nevelő, szakmai vezető felsőfokú végzettséggel összesen 2 fő,

- középfokú végzettséggel 4 fő,
- alapfokú végzettséggel 7 fő rendelkezik.

Munka- és lakókörülmények - fejlesztés
2024. folyamán klíma lett beszerelve az Otthonba, amely elősegíti, hogy még otthonosabban, komfortosabban érezzék magukat a nálunk lakó gyerekek.

Programok
2024. nyarán rendszeresen vittük külsős programokra az Otthon lakóit. Több szabadidős nyári programon is részt vettek a gyermekek: voltak nyári táborban, strandon, kiállításokon, gyermeknapi programokon.

Az Otthonban kiemelkedő hangsúlyt kapott az előző évben is az évszakhoz és a különböző ünnepekhez illő dekoráció.

A gyerekek 2024. decemberében izgatottan várták a Mikulás érkezését. A Jézuskának pedig levelet írtak. Számos támogató fogott össze annak érdekében, hogy az otthonban élő gyerekek arcára mosolyt csaljanak és örömöt okozzanak karácsony alkalmából. Nagyon meghittre sikerült a karácsonyi ebéd; ahol a gyermekek és dolgozók közösen ünnepelték meg a karácsonyt, szeretetteljes légkörben. A gyermekek és dolgozók egyaránt jól érezték magukat, közösen énekeltünk karácsonyi dalokat és a gyerekek izgatottan tépték fel a karácsonyi ajándékdobozokat. A 2024-es évben készült fotókat az ünnepre hangolódó zenei aláfestéssel örömmel néztük végig.

1.3. Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység

A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (továbbiakban: Alapellátási Egység) a FESZGYI szervezetileg és szakmailag önálló intézményegységeként látja el feladatait a IX. kerületben a 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9. szám alatti telephelyen.

A közalkalmazottak létszáma munkakörönként
A Család- és Gyermekjóléti Alapellátás és az alá tartozó Díjhátralék-kezelési Csoport:

- 1 fő szociális munkatárs-szakmai vezető,
- 13fő családsegítő,
- 1 fő jelzőrendszeri felelős és tanácsadó,
- 3 fő adósságkezelési tanácsadó,
- 3 fő szociális asszisztens és 1 fő technikai dolgozó státusszal rendelkezik.

A 2024. december 31.-i adatok alapján a betöltött álláshelyek: 1 fő szakmai vezető, 10 fő családsegítő, 1 fő jelzőrendszeri felelős és tanácsadó, 3 fő adósságkezelési tanácsadó, , 3 fő szociális asszisztens és 1 fő technikai munkatárs státusz volt betöltve.

A fentiek közül

- 1 fő kolléganő 24 év alatti,
- 1 fő kolléga 25-39 év,
- 1 fő kolléga 40-54 év közötti,
- 13 fő kolléganő 40-54 év közötti,
- 1 fő kolléganő 55-59 év közötti,
- 2 fő kolléganő 60-64 év közötti.

2024. év második felében egy-egy fő szakmai vezető és családsegítő távozott a csapatból, egy családsegítő vállalta augusztustól a megüresedett szakmai vezetői státuszt, így az év végéig az egy meglévő üres mellett három családsegítő státuszt nem sikerült betölteni, emiatt **négy fő családsegítő hiánnyal** kellett megoldani a feladatellátást (hozzátéve, hogy egy újonnan felvett kollégának 2024. októberében még a próbaidő alatt felmondtunk). Az asszisztensek létszáma nem változott, a tavalyi évben két teljes és egy fél állású kolléga látta el feladatát, illetve a Díjhátralék-kezelő Csoportnál is stabil a három fő adósságkezelő. Az Alapellátási Egységben egy fő technikai munkatárs dolgozik.

Az Alapellátási Egységre vonatkozó jogszabályi előírás alapján - 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről - az alábbiak szerint rendelkezik:

1. sz. melléklet 1. a) „Család- és gyermekjóléti szolgálat - 4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy – ha ez magasabb létszámot eredményez – ***minden 25 ellátott családra 1 fő családsegítőt****” szükséges alkalmazni.*

A 25 családszám az együttműködési megállapodás keretében történő családgondozást fedi le. (Együttműködési megállapodás keretében minimum fél év családgondozás történik, jogszabályi előírásoknak megfelelően fél évente a gondozási folyamat során a családsegítők helyzetértékelést készítenek, felülvizsgálják a cselekvési tervet.) Emellett **egyszeri esetkezeléssel vagy tanácsadás keretében** történő segítő tevékenységet igénylő esetben **a 25 család mellett 10 család segítésére ad lehetőséget a jogszabály**.

Ehhez képest a FESZGYI Alapellátási Egységben a családsegítő kollégák a 2024. év statisztikai adatai alapján az engedélyezett 13 fő családsegítőre vetítve **1 fő családsegítő együttműködés keretében átlagosan 49 családot gondozott**. **Ez a családszám a jogszabályi előírás csaknem duplája.** Ehhez még az egyszeri, illetve tanácsadott családok száma 332 volt, mely fővárosi szinten magas, így **1 családsegítőre 25 plusz család** jut éves szinten. **Összesen éves szinten tehát 1 családsegítő nagyjából 74 családdal van kapcsolatban, ami a jogszabályban előírt családszám kétszerese**.

Fent leírtak alapján az Alapellátási Egység vonatkozásában a hatékonyabb feladatellátás biztosítása érdekében az engedélyezett családsegítő létszám bővítésére van

szükség, legalább 3 fővel. A családsegítők létszáma a szolgáltatásba tartozó alaptevékenység vonatkozásában lett megállapítva.

A kerületben alaptevékenységtől eltérően plusz feladatellátás is megjelenik az Alapellátási Egységben dolgozó családsegítő szociális szakemberek munkájában. Ez a plusz feladat a két hónapot meghaladó hátralékkal rendelkező családok felkeresése. Ez a feladat mintegy behajtó szerepébe helyezi a szociális szakembereket, ami alapvetően ellent mond a Szociális Munka Etikai Kódexének: „*3.3. A kliens és a szociális munkás együttműködése olyan formális kapcsolat keretében valósul meg, amely a bizalmon, az őszinteségen és a kliens autonómiájának tiszteletben tartásán alapul.”* Nehéz és többnyire negatív hatást indukál a kliens és a segítője bizalmi kapcsolatának felülírása a behajtó szerep megjelenésével a segítő folyamatban. Az sem cél az Alapellátási Egység szempontjából, hogy ügyfelekké tegyünk olyan családokat, ahol a szociális segítő munka nem indokolt és ők sem kívánnak tőlünk segítséget kérni, mivel saját erőforrásból megoldják problémáikat. Mindemellett a plusz feladat, (két hónapot meghaladó hátralékkal rendelkező családok felkeresése) olyan plusz teher a szociális szakemberek számára, amely negatív hatással van az alaptevékenységbe tartozó feladatellátás hatékonyságára, különösen a gyakran gyors, de átgondolt és szakszerű beavatkozást kívánó, egyben sokszor nagyobb lelki megterheléssel járó gyermekvédelmi ügyekben.

Az Alapellátási Egységben dolgozó szakemberek a jogszabályban meghatározott végzettséggel rendelkeznek, a családsegítők felsőfokú szociális végzettséggel, a szociális asszisztensek érettségire épülő középfokú szociális asszisztensi végzettséggel rendelkeznek.

Ellenőrzések

Az Alapellátási Egységben a 2024.-es évben nem történt külső ellenőrzés sem a Fenntartó, sem a Budapest Főváros Kormányhivatala részéről. A szakmai munka ellenőrzése a jogszabályban előírtak szerint biztosítva van, negyedévente egy-egy esetet, illetve az adminisztrációs („CSAGYESZ”) és a Gyermekeink Védelmében Információs („Gyvr”) rendszerben folyamatosan ellenőrzi az adminisztrációt a szakmai vezető.

A szakmai munka teljes körű bemutatása (a 2024. évi szakmai tevékenység)

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Az Alapellátási Egység által nyújtott szociális segítő munkát elsődlegesen **együttműködési megállapodás** alapján veszik igénybe. A szolgáltatást igénybe vevővel együttműködési megállapodást kell kötni, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. Ilyen megállapodás megkötésére a 2024. évben 1.090, míg 2023-as évben 1.256 személyt érintően került sor.

A nyújtott szolgáltatások együttműködési megállapodás nélkül is igénybe vehetők:

- **Tanácsadottak** azok az igénybe vevők, akik esetében többszöri segítségnyújtást adtunk, de együttműködési megállapodás megkötésére nem került sor.
- **Egyszeri alkalommal** azok veszik igénybe a szolgáltatásinkat, akik esetében a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható.

Az alábbi táblázatban jól látható, hogy az együttműködési megállapodás alapján történő igénybevétel valamelyest csökkent, míg az egyszeri ügyintézés keretében történő segítségnyújtás minimális emelkedést mutat.

Igénybevétel módja	**Alapellátási Egység**	
	2024. év	**2023. év**
együttműködési megállapodás alapján	1.090	1.256
tanácsadottként/egyszeri alkalommal megjelent	470	463

2024. évben 975 családdal kerültünk kapcsolatba, ez a családszám a szolgáltatás igénybevétele alapján az alábbiak szerint alakult:

- együttműködési megállapodás keretében gondozott családok: **643**
- tanácsadottként/egyszeri alkalommal megjelent családok száma: **332**

Együttműködési megállapodás keretében a szolgáltatást igénybe vevők főbb jellemzői:

Családi összetétel szerint 2024-ben:

- magas arányban jelentek meg az egyedül élők (180),
- és viszonylag magas a házastársi/élettársi kapcsolatban együtt élők 1–2 gyermekkel (140) családi formáció,
- valamint az egy szülő/törvényes képviselő 1–2 gyermekkel (141),
- házastársi/élettársi kapcsolatban 3 vagy több gyermeket nevelő családok száma 42,
- illetve 23 családban egyedülálló szülő nevel 3 vagy több gyermeket.

Összességében 2024. évben **dominánsan leginkább az egyedül élők 1-2 gyermeket nevelő két szülős családok** jelentek meg a szolgáltatást együttműködés keretében igénybe vevők között.

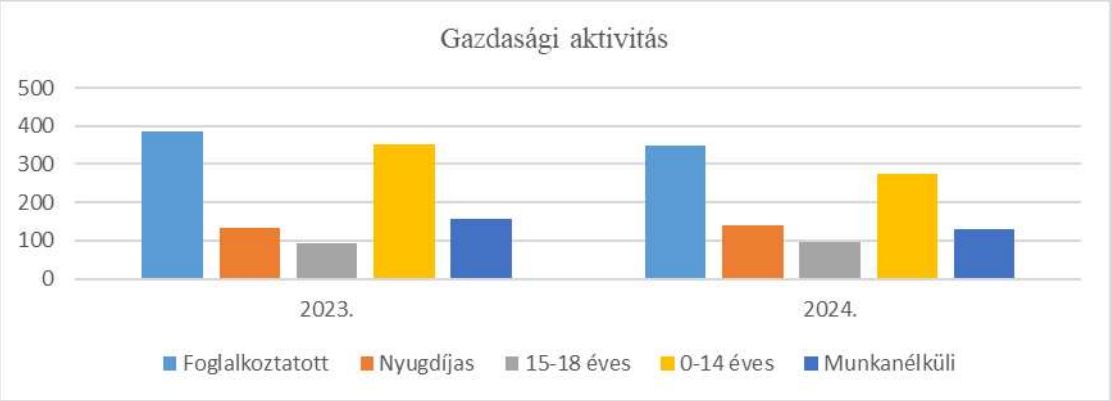
Az egyedülálló felnőtt ügyfelek az esetek nagy részében foglalkoztatást helyettesítő vagy adósságrendező támogatásban részesülnek, melynek okán kötelező számukra az Alapellátási Egységgel történő együttműködés.

Az egyszülős, többgyermekes családok helyzetében több az érzelmi és anyagi kockázati tényező, ám azt nem lehet mondani, hogy minden esetben rosszabbul működnének, mint azok a családok, amelyekben mind a két szülő jelen van. Ezekben a családokban gyakori nehézség,

hogy felcserélődnek a szerepek, nagy az esélye a parentifikációnak, amikor a gyermeket kvázi felnőttként kezeli a szülő. A szerepminták átadása is nehézségekbe ütközhet, illetve a gyermek szülői szerepbe való menekülése is gyakran megfigyelhető. Az egyszülős lét nehézsége továbbá az izoláltság kialakulása, a magány vagy a napi rutin miatt kialakuló, gyakran igen nagy leterheltség.

Gazdasági aktivitás alapján:

- a szolgáltatást igénybe vevők között **348** fő **foglalkoztatott**,
- míg **inaktív 338** fő volt 2024. évben, melybe beletartoznak a nyugdíjasok (**140**), valamint a 15 évesnél idősebb tanulói jogviszonyban álló eltartottak is (**97**),
- **275** fő volt a 0-14 év közötti **gyermekek** száma,
- **munkanélküliként 129 fő** jelent meg az Alapellátási Egységben.



1. ábra

Az ábrán látható, hogy csökkent a foglalkoztatottak, a munkanélküliek száma, miközben a nyugdíjasok és a 15 évesnél idősebb tanulói jogviszonyban álló eltartottak száma valamelyest növekedett. Leginkább a 0-14 éves eltartottak száma csökkent a 2023-as évhez képest, ez 353 főről 275 főre csökkent.

Legmagasabb iskolai végzettség szerint:

- általános iskola nyolc osztályánál alacsonyabb végzettséggel (379 fő) rendelkezett,
- a legfeljebb befejezett nyolc általános iskolai végzettséggel 334 fő,
- befejezett szakmunkásképzővel pedig 131 fő,
- főiskolai/egyetemi végzettséggel 89 fő,
- gimnáziumi érettségivel 45 fő,
- befejezett szakközépiskolai végzettsége 81 főnek,
- és érettségire épülő OKJ iskolai végzettség 31 főnek volt.

A szolgáltatást igénybe vevő személyek száma eltérően alakul az elsődleges (hozott) probléma szerint:

Elsődleges probléma típus	Alapellátási Egység

	2023. év/család	2024. év/család
Anyagi (megélhetési, lakhatási)	257	218
Elhanyagolás – ebből oktatási, nevelési	86/85	88/80
Családi-kapcsolati konfliktus	48	54
Foglalkoztatással kapcsolatos	16	47
Gyermeknevelési	43	36
Lelki – mentális, pszichiátriai betegség	34	33
Egészségi, egészségkárosodás következménye	36	29
Életviteli	31	25
Magatartászavar, teljesítményzavar	13	24
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	13	7

A szociális segítő tevékenység tapasztalatai alapján a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek problémáinak jellemzői

Az Alapellátási Egységben messze a legmagasabb esetszámban jelenik meg az **anyagi, megélhetési és a lakhatással összefüggő nehézség elsődleges problémaként, mely minimálisan csökkent a 2023-as adatokhoz viszonyítva. A sorban következő két legnagyobb problémakör továbbra is az oktatási, nevelési elhanyagolás és a családi–kapcsolati konfliktus. Míg az előbbi elhanyagolható mértékben, de csökkent, addig a konfliktusból eredő problémakörhöz tartozó számok valamelyest emelkedtek.**

A családi összetétel, a gazdasági aktivitás és a legmagasabb iskolai végzettség mutatói szignifikánsan megjelennek a szolgáltatást igénybe vevők elsődleges problémáinak vonatkozásában**. Az anyagi nehézség mint probléma az egyedülállókat, a gyermeküket egyedül nevelőket és az alacsony iskolai végzettségű ügyfeleket érinti dominánsan.**

Az Alapellátási Egységben megjelenő ügyfeleknél **magas a pénzbeli és természetbeni támogatások igénylésének száma, illetve ezt kiegészíti a különböző segélyszervezetekkel történő kapcsolatfelvétel a támogatások körének kibővítése miatt. Az élelmiszer adományok elérése egyre nehezebb,** 2024. év második felétől a Magyar Vöröskereszt – mely szervezett havi rendszerességgel biztosított élelmiszeradományt az Alapellátási Egység által javasolt rászorulók részére – erőforrásai ezen a téren nagy mértékben csökkentek, a havi rendszeresség helyét átvette a ritkább alkalmanként adható krízisadomány, mely nem szolgálja ki a korábbi igényeket, illetve a Magyar Máltai Szeretetszolgálat is krízisadományt tud biztosítani. A különböző élelmiszerosztásokat rendszeresen keresik a kollégák, az elérhető népkonyhák is egyre inkább megjelennek, mint javasolt szolgáltatás, azonban annak jellege miatt kevés ügyfél veszi igénybe.

A **rossz anyagi helyzet** miatt megjelenő nehézségek a családokban élő gyermekeket is érintik, elsősorban azok a hátrányok, amelyek az anyagi nehézségek okán alakulnak ki úgy, mint például az iskolai, óvodai feleszerelések hiánya, ruháztatási nehézségek. A gyermekek

elhanyagolása, mint elsődleges probléma a fenti okokra is visszavezethető. Gyvt. 39§ (1) „a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését" Anyagi okok miatt a gyermekek hátrányos helyzetét a családsegítő szociális munkával: a képessé tevés szakmai eszközeivel, módszereivel és szolgáltatások, adományok közvetítésével, pénzbeli, illetve természetbeni támogatások igénylésének elősegítésével enyhítheti, netán oldhatja meg. (Ez természetesen függ nagyban attól, hogy a probléma a humán ökorendszer mely szintjén, vagy mely szintek kölcsönhatás-pontjain jelenik meg.)

Az **oktatási, nevelési elhanyagolás,** mint probléma a két év viszonylatában minimális változást mutat**. 2024. évben 80,** míg 2023-ban **85 család** volt érintett. Sok esetben jellemző, hogy a szülők nem tudnak az iskolai hiányzásról vagy nem foglalkoznak vele, nem tudják vagy nem akarják motiválni gyermekeiket a tanulásban, illetve némely esetben hozzá is járulnak a háziorvosok által leigazolt otthonlétekhez.

Az igénybe vevők életvitele nagyon sok esetben konfliktussal terhelt, amellyel kapcsolatban a gyermekek a legsérülékenyebbek. Az Alapellátási Egységgel kapcsolatba kerülő családok esetében **2024. évben minimálisan emelkedett a családi–kapcsolati konfliktussal, mint elsődleges problémával** érintett családok száma: **54,** ez a probléma 2023. évben **48 családot** érintett**.** A konfliktusok nagy része a válással és szülői felügyeleti jogokkal, valamint a kapcsolattartással függ össze, azonban egyre inkább megjelenik a gyermektelen házastársak, élettársak közötti konfliktus, melynek hátterében mentális betegség vagy valamilyen függőség (általában alkoholizmus) áll.

A **gyermeknevelési problémák** hátterében gyakran a szülők nem megfelelő gyermeknevelési attitűdje, eszköztelensége rejlik, melynek hátterében általában gyenge szülői kompetenciák, a szülők között megjelenő ellentétes szülői attitűdökből eredő konfliktusok állnak. Ennél a probléma típusnál gyakran jelenik meg a szülők ellenállása a felajánlott segítség kapcsán. Az előző két év adatai alapján minimálisan csökkent a családok száma, akik e problématípus miatt kerülnek kapcsolatba a gyermekjóléti szolgáltatással, **2024. évben 36, míg 2023-ban 43 család** vonatkozásában vált szükségessé**,** hogy tanácsadással, segítő beszélgetésekkel, konzultációkkal segítsük a megfelelő gyermeknevelési attitűd kialakítását.

Lelki–mentális, pszichiátriai betegség mint elsődleges probléma a 2023.-as évhez viszonyítva jelentősen nem csökkent. 2023.-ban 34, **2024. évben 33 család** érintett, azonban **a halmozott adatok alapján ebben a problémában érintett családok száma emelkedett.** Ez a szám - 2023-ban 81, **2024.-ben 87 család.** Ez az adat már cizelláltabban mutatja az Alapellátási Egységben ténylegesen megjelenő ügyfélszámot, ahol a lelki-mentális, pszichiátriai betegség problémaként jelenik meg. Egyre több rendőrségi jelzés érkezik olyan személyről, ahol kezeletlen pszichiátriai probléma miatt kérik a hatóság beavatkozását. Ezekben az esetekben már a felkutatás is nehézkes, a kezeletlen állapot és a betegségtudat

hiánya pedig hatványozza a problémát és az ehhez kapcsolódó esetkezelést. Fontos kiemelni, hogy ez a problémakör nem kizárólag a felnőtt lakosság körében jelenik meg, hanem egyre több esetnél a kiskorú mentális problémái állnak a középpontban.

Bántalmazás (családon belüli) problémamutatója a 2023 évhez (42 család) képest csökkent. 2024. évben **28 család** esetében jelent meg **elsődleges problémaként**. Az esetszámok ilyen irányba történő változása nem feltétlenül jelent pozitív változást. Az esetek észlelésének lehetőségét növelte, hogy több esetben az ügyészség jelzett a koordinációs szervnek a távoltartás elrendeléséről, pontosabban a távoltartás eljárásának megindításáról, így az ott meginduló esetekről az Alapellátási Egységis tudomást szerzett.

A Gyvt. konkretizálta és szigorította szankciókon keresztül a Btk. bevonásával a jelzési kötelezettséget, illetve kiemelt veszélyeztető okokat 2024. év közepétől. A FESZGYI keretein belül működő Áldozatsegítő Csoport érzékenyítő workshopokat biztosított nemcsak a jelzőrendszer tagjainak, hanem a IX. kerület lakosságának is, ennek keretében megjelentek például lakógyűléseken, lakossági fórumokon is. A fenti törekvésekből látszik, hogy mind makro, mind mikro szinten jelen van az érzékenyítés, a rendszer szorosabbá fűzése, melynek eredményeit a hosszútávú munka fogja meghozni. Bár nem párkapcsolati vagy családon belüli, de az intézményi bántalmazás, bullying is ebbe a témakörbe tartozik. Az oktatási intézmények esetében egyre inkább emelkedik az olyan jelzések száma, mely intézményen belüli kortársbántalmazásról szól, melyet erősít az egészségügyi intézményekből érkező, bullying áldozatává vált gyermekekről szóló jelzésszám.

A fentebb leírtakhoz kapcsolódik, hogy a **2024. évben 7** (5 középső Ferencvárosban, 1 belső Ferencvárosban, 1 külső Ferencvárosban élő) **ukrán családdal** volt kapcsolata az Alapellátási Egységnek, ebből 3 családnál okozott gondot a közös nyelv használata, de fordító alkalmazással sikerült áthidalni a problémát. Kettő kivételével mindegyik családnál megjelent az anyagi-, lakhatási probléma, emellett a kiskorúak esetében az óvoda -és tankötelezettség nem megfelelő teljesítése. Mind a hét család együttműködő volt Alapellátási Egységünkkel, alapellátáson belüli gondozás 4 család ügyében zajlott. 5 családdal tartjuk a kapcsolatot a BMSZKI Gyáli úti szállójáról, ott az alap -és a hatósági ügyekben a szálló szociális munkásai is segítenek a családok mindennapi gondozásában.

A klienssel történő szociális segítő munka megkezdését követően, az esetek többségében hamar kiderül, hogy több probléma okozza a családok működési nehézségeit, melynek kezelése komplex cselekvési folyamaton keresztül enyhíthető, oldható fel. E komplex családsegítés keretében több esetben krízisorientált ellátás és szolgáltatás szervezésére volt szükség annak érdekében, hogy a gyermekek családból való kiemelése megelőzhető legyen (gyermekek átmeneti otthona, anyaotthon, családok átmeneti otthon, védett otthon). A sokproblémás családok megsegítése összetett gondozási folyamat során történik. Egyrészt a családtagok egyéninek tekintett problémáinak segítése a konkrét szolgáltatások, tanácsadások, készségfejlesztés, képviselet és információk nyújtásával, szervezésével, másrészt azonban a

beavatkozás fókuszában a család egysége, a család rendszere áll, annak minden tagjával, a gondozás komplexitása mentén.

A hozott és az időközben módosult problémák meghatározzák a szakmai tevékenység irányát és tartalmát. Továbbra is a segítő beszélgetés (**2024. évben 3.255** alkalom), a családlátogatás (**2.824** alkalom) és az ügyintézéshez segítségnyújtás (**2.464** alkalom) volt a középpontban, melyekhez szorosan kapcsolódik az információnyújtás (**5.043** alkalom). Azáltal, hogy az anyagi-megélhetési problémák magas esetszámban jelen vannak, magas az adományok közvetítése is: **1.831** alakalom az Alapellátási Egység szolgáltatásai között. Konfliktuskezelés **249** esetben történt, amely adat az elsődleges problémák ismeretében releváns.

A családsegítés keretében nemcsak a segítő személye a fontos, hanem azon jelzőrendszeri tagoké is, akik adott esetben napi szinten kerülnek kapcsolatba akár a gyermekkel, akár a szülővel. Az esetvitel szempontjából fontos szerepet tölt be az esetkonferencia és az esetmegbeszélés. **Esetkonferencia** megszervezésére **2024. évben 36**, **esetmegbeszélés** megtartására pedig **220 alkalommal** került sor.

Az esetkonzultáción az Alapellátási Egység családsegítői, egy-egy adott eset kapcsán a jelzőrendszeri tagokkal konzultáltak (személyesen; telefonon; e-mailben; írásban). Az esetkonzultáció másik formája, amikor a családsegítők, valamint a Központ esetmenedzserei és szükség szerint az adott szervezeti egységek vezetői vettek részt az esetkonzultáción, melynek célja, hogy a családdal kapcsolatban álló, szociális segítő tevékenységet nyújtó szakember szakmai támogatást kapjon, továbbá elősegíti a családsegítő és az esetmenedzser hatékony együttműködését az esetvitel során. **Esetkonzultációra 2024-ben 2.294 esetben** került sor.

Veszélyeztetett kiskorúakra vonatkozó adatok

A Gyvt. definiálja a veszélyeztetettség fogalmát, mely szerint olyan – a gyermek vagy más személy által tanúsított – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja vagy akadályozza.

A **2024-es évben 315 veszélyeztetett kiskorút** tartott nyilván az Alapellátási Egység (a 2023.-as évben ez 301 kiskorú volt). A gyermek környezetében található okok kiemelkedő szerepet játszanak a veszélyeztetettségben.

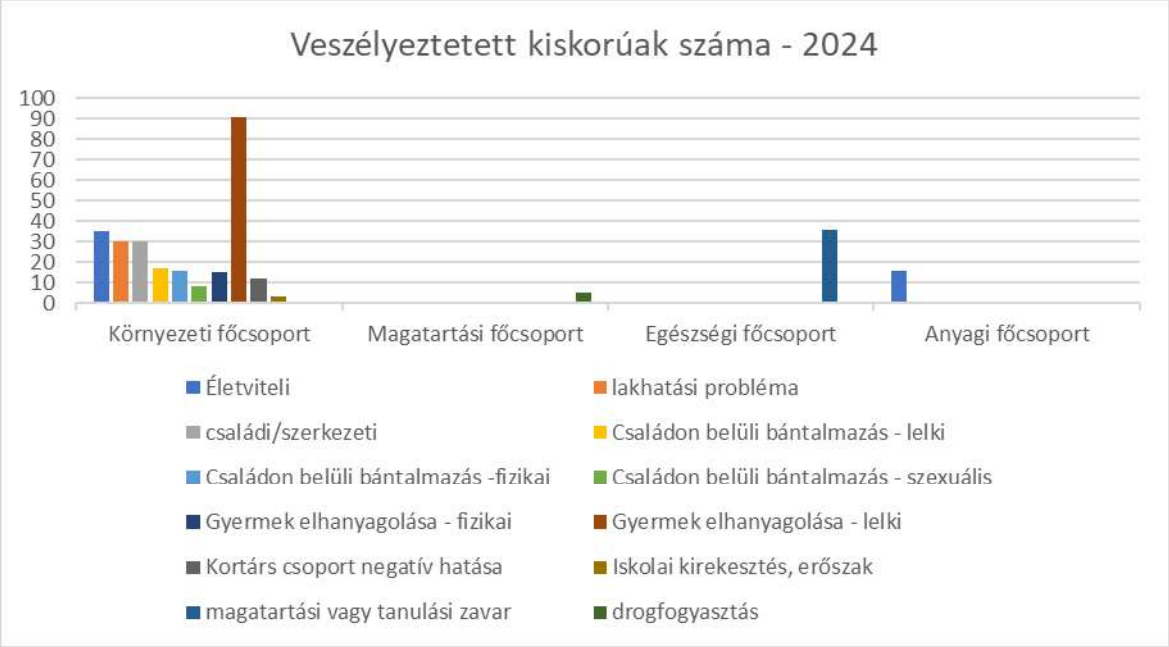
A **környezeti főcsoporton (258 gyermek)** belül a lakhatási problémával (30), a szülők-család életvitelével (35) családi szerkezeti (30), a kortárs csoport negatív hatása miatt (12) érintett gyermekek száma a meghatározó. Külön kategóriaként jelent meg a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód. Ezen belül a családon belüli bántalmazás fizikai (16), lelki (17) és szexuális (8) kategóriákra oszlik. Gyermek elhanyagolása 106 gyermeket érintve jelent meg, melyen

belül fizikai (15) és lelki elhanyagolás (91) jelent meg. Iskolai kirekesztés, erőszak 3 gyermek esetében jelent meg.

A **magatartási főcsoporton (5 gyermek)** belül, a drogfogyasztás 5 gyermeket érintett, a csavargás egy gyermek esetében sem volt meghatározó probléma. A gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség és tankötelezettség elmulasztása a 2024. éves KSH statisztikai adatlapon nem jelent meg mint veszélyeztető tényező.

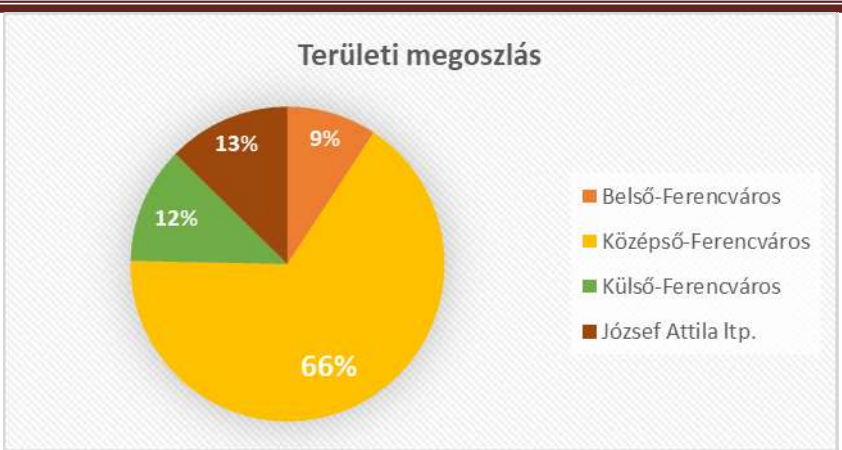
Az **egészségi főcsoporton (36 gyermek)** belül minden gyermek a magatartási vagy tanulási zavar (36) miatt állt a gondozásunkban (más kategória nem került meghatározásra).

Anyagi főcsoport 16 gyermek esetében volt megjeleníthető.



Amennyiben a veszélyeztetettség hátterében húzódó okok az alapellátás keretében (Alapellátási Egység) nem szüntethetőek meg, az Alapellátási Egység családsegítői jelzéssel élnek a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai felé, illetve a Gyvt.-nek megfelelően 9 esetben a Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatal Gyámügyi Osztály felé közvetlenül hatósági intézkedés kezdeményezése érdekében tett jelzést.

Az ügyfélkör bemutatása területi megoszlás szerint a 2024. év statisztikai adatai alapján



2. ábra

Az ábra alapján jól látható, hogy az Alapellátási Egységben **dominánsan a Középső-Ferencváros lakói** jelennek meg ügyfelek, a fő probléma az ő esetükben az **anyagi nehézség, az oktatási, nevelési elhanyagolás** is számottevő, továbbá a **családi-kapcsolati problémák és a családon belüli bántalmazás**. A **József-Attila Lakótelepen** lakók körében szintén vezető probléma az **anyagi nehézség**, második meghatározó probléma a **családi-kapcsolati nehézség**. A **Külső-Ferencváros** vonatkozásában vezető problémaként jelenik meg az **anyagi nehézség, az oktatási, nevelési elhanyagolás és a lakhatási probléma**. A **Belső-Ferencvárosban** a **családi-kapcsolati problémák, az oktatási, nevelési elhanyagolás**, felnőtt ügyfeleknél pedig az **egészségkárosodás és a mentális problémák** jellemzőek. Ezek a tendenciák voltak megfigyelhetőek 2023. évben is, lassú emelkedés 2024. évben a nevelési elhanyagolás és a mentális problémák területén figyelhetőek meg.

1.3.1. Díjhátralék- Kezelési Csoport

A szolgáltatás azoknak a lakhatással összefüggésben eladósodott, szociálisan rászoruló családoknak kíván segíteni, akik maguk is készek és képesek tartozásuk részbeni megfizetésére. Az adósságkezelés fő célja az érintettek fizetőképességének helyreállítása, ezért abban is segítséget kíván nyújtani, hogy a jövőben hogyan kerülhetik el az eladósodást.

A Díjhátralék-Kezelési Csoport (a továbbiakban: DHK) feladata a hátralékrendezési támogatási kérelmek előkészítésén túl a hozzájuk fordulók részére megfelelő információk közvetítése (pl.: lakásrezsihez hozzájáruló támogatási formák, előre fizetős mérőórák felszerelése, védendő fogyasztói státusz, kedvezményes részletfizetési megállapodás), valamint a családi gazdálkodás újragondolása és a szolgáltatókkal való kapcsolattartás

A DHK munkáját hátráltatja az elavult informatikai, telekommunikációs rendszer, melynek megoldására egy komplex intézményi fejlesztési terv készült a Fenntartó bevonásával.

A szakmai munka teljes körű bemutatása - 2024. év

Az elmúlt évben a következő intézményekkel, szervezetekkel álltunk kapcsolatban ügyfeleink érdekében:

- Önkormányzat,
- Budapest Főváros IX. Kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal (a továbbiakban: Hivatal) Humánszolgáltatási Iroda,
- Hivatal Vagyonkezelési Iroda – Lakásügyi csoport,
- FEV IX.,
- Végrehajtó irodák,
- Szolgáltatók (MVM villany, gáz; Díjbeszedő Holding Zrt, Társasházi közös képviseletek),
- Alapellátási Egység és Család-és Gyermekjóléti Központ
- Katolikus Karitász – LAK6 program

Támogatási formák és rövidítései:

- Adósságcsökkentő támogatás (továbbiakban: ACST)
- Hálózat Alapítvány támogatás (továbbiakban: Hálózat)
- Lakhatáshoz kapcsolódó rendkívüli támogatás (továbbiakban: LKRT)
- Katolikus Karitász támogatása

A 2024-es forgalmi adatok alapján **havonta átlagosan 60 ügyfél** fordult meg a DHK csoport irodájában.

Az ellátotti létszám alakulása szakfeladatonként, szolgáltatások iránt felmerülő igény

A DHK-t összesen **217 fő kereste fel 2024. évben, ebből 91 fő lakhatási hátralékkal**. Közülük **66 főnek lett megállapítva támogatás** (10 ACST, 6 Hálózat, 44 LKRT, 6 Katolikus Karitasz). A többi kérelmező esetében vagy még tart a hosszabb idejű előzetes együttműködés, vagy nem jutottak el a kérelem beadásig, illetve elutasításra került a kérelmük. **110 fő dologi LKRT-t vett igénybe**. 2024. évben a szolgáltatást igénybe vevő **217 ügyfélből 181 esetében együttműködési megállapodást kötöttek.**

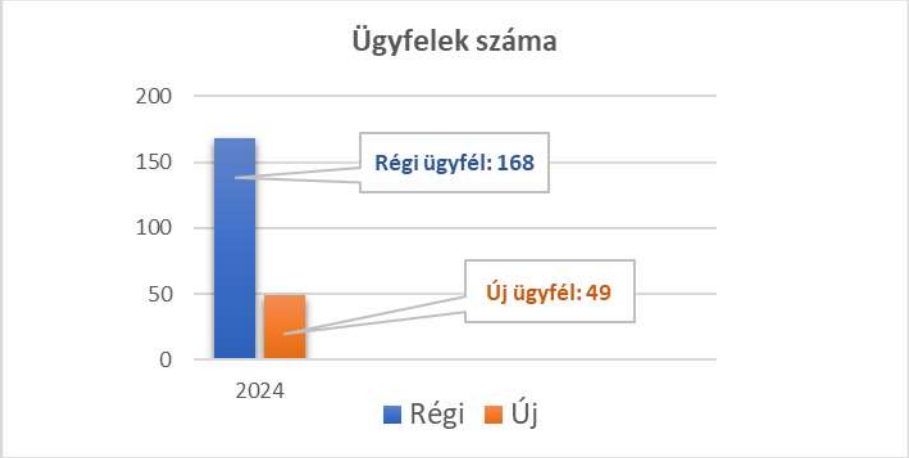
.	**2024. év**	**2023. év**
Összes hátralékkezelési esetszám	872	894
Igénybevevők száma	217 (ebből 124 fő az új igénybevevő, melyből 49 fő a teljesen új igénybevevő)	230 (ebből 130 fő új)

4. ábra

Az ábra mutatja, hogy 2023. és 2024. évben hány alkalommal történt adósságkezelési tanácsadás (halmozott, forgalmi adat), továbbá, hogy hány fő számára nyújtottuk ezt a szolgáltatást. Az adatok alapján a hátralékkezelési esetszám valamelyest csökkent, a szolgáltatást igénybe vevők száma

szintjén. (Az új ügyfelek száma nemcsak a teljesen újként megjelenő ügyfeleket fedi le, hiszen van közöttük olyan is, akinek régen lejárt a díjhátralék kezelése.)

Ügyfélszám: az új és régi igénybevevők megoszlása szerint - 2024.



Összes adósságkezelés támogatási formákként

Az alábbi táblázat az utóbbi év adatait mutatja. A 2024-es év adatainak arányai nagyjából beleilleszkednek az előző évek tendenciájába:

	ACST	Hálózat	LKRT	Karitász
2023	41	7	178	1
2024	36	6	154	6

ACST

A 2024-es évben a 2023-es évből folyamatos együttműködés mellett **10 fő** maradt kapcsolatban az adósságkezelési tanácsadókkal ACST támogatás keretében. 10 fő vonatkozásában 2024-ben megítélték a támogatást, valamint 1 fő még határozatra vár. Előzetes együttműködés keretében 3 fő érintett, sikertelen előzetes együttműködésben 10 fő vett részt (ebből 3 fő többször is próbálkozott), továbbá 1 fő kérelme lett elutasítva. Egyéb okok miatt 1 főnek nem sikerült beadni a kérelmét (sikeres előzetes együttműködés után máshogy oldotta meg a tartozás kifizetését).

Hálózat Alapítvány

2024. évben **6 alkalommal** érkezett kérelem támogatás igénylésére a Hálózat Alapítványhoz, mind a 6 ügyfél esetében **az Alapítvány megállapította** a támogatást, az igénylők önrészének fizetése folyamatban.

LKRT

2024. évben **154 LKRT kérelmet nyújtottak be**, melyből **44 esetben hátralék kezelésére fordították a megítélt összeget** az ügyfelek. **110 fő kapott támogatást dologi eszközök beszerzésére**. Az LKRT bevezetésével **nőttek az esetszámok** ezen kérelmek beadása miatt. Rengeteg háztartási gép cseréjére érkezik kérelem, de emellett nagyon fontos a maximálisan adható 100.000 forintos megítélt támogatás az alapvető lakhatási költségekben jelentkező szükségletek kielégítésének segítése céljából. Amennyiben valakinek bármilyen lakhatással kapcsolatos elmaradása van, elsőként azt szükséges rendezni ebből a támogatásból. Sok esetben, azoknál a közüzemi tartozásoknál, amelyek nem érik el az ACST-hez szükséges összeghatárt, a **nagyon alacsony egy főre jutó jövedelem miatt (kisnyugdíjasok, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás-t, csak gyerek után járó ellátások, aktív korúak járadéka stb.) ez a támogatási forma a további adósságnövekedést meg tudja akadályozni**. Vannak olyan költségek, amelyek semmilyen másik pénzügyi támogatásba nem férnek bele, azonban jelentős ez az összeg a rossz egzisztenciális viszonyok között élő családoknak vagy egyedülállóknak.

Katolikus Karitász LAK6 program

A LAK6 program célja a krízis helyzetbe került személyek lakhatásának megmentése, melyen belül hat területen tudnak segítséget nyújtani. A területek:

1. közüzemi díjtartozások, hátralékok rendezésében való segítségnyújtás;
2. közös költség hátralékok rendezése;
3. albérleti díj, szállásdíj rendezése;
4. lakbértámogatás;
5. szociális alapú lakóhely megtartó támogatások - ingatlan lakhatóvó tétele, közmű szolgáltatások helyreállítása;
6. egyéb, speciális lakóhely megőrzési támogatások - beteg részére steril körülmények kialakítása, akadálymentesítés.

A program differenciált, figyelembe veszik a segítségkérő egyéni igényeit, helyzetét, anyagi hátterét, a krízis mértékét. A program országos lefedettségű, az igénylések száma magas, illetve a támogatási keret is meghatározza, hogy hány fő nyújthat be igénylést. A kerületből a DHK segítségével **6 esetben nyújtottak be támogatási kérelmet, melyet sikeresen bíráltak el**.

Összességében a fentebb felsorolt támogatások esetében 20 fő többfajta támogatásban is részesült.

Az ügyfélkör bemutatása a 2024-es év statisztikai adatai alapján

A 217 igénybe vevő közül magasan felülreprezentáltak a női ügyfelek, hiszen 161 fő nő és 56 fő férfi vette igénybe a szolgáltatást.

Gazdasági aktivitás alapján:

- foglalkoztatott 41 fő
- munkanélküli 68 fő.
- **inaktív 108 fő,**
- melyből nyugdíjas 62 fő.

Iskolai végzettség alapján a 217 ügyfélből:

- **144 főnek általános iskola nyolc osztály vagy annál kevesebb a végzettsége.**
- 30 fő rendelkezik befejezett szakmunkásképző végzettséggel,
- 18 főnek van befejezett szakközépiskolai végzettsége,
- 15 fő befejezett gimnáziumi végzettséggel,
- és 10 fő felsőfokú végzettséggel rendelkezik.

Családi állapot alapján:

- **112 fő él egyedül**
- 17 fő házastársi, élettársi kapcsolatban gyermek nélkül,
- 9 fő házastársi, élettársi kapcsolatban 1-2 gyermekkel,
- 3 fő házastársi, élettársi kapcsolatban 3 vagy több gyermekkel,
- 30 fő egy szülő 1-2 gyermekkel,
- 8 fő egy szülő 3 vagy több gyermekkel
- és 38 fő egyéb családi formációban (pl. nagycsaládos; mozaik család).

Területi megoszlás alapján a 2024 évben a DHK-valkapcsolatba került, a szolgáltatást igénybe vevő **217 ügyfél közül 19 fő a Belső-Ferencváros, 131 fő a Középső-Ferencváros, 40 fő a Külső-Ferencváros és 27 fő a József Attila lakótelepen él.**

Lakhatás szempontjából a szolgáltatást igénybe vevő 217 ügyfél közül **155-en élnek önkormányzati bérlakásban**, 60 fő él saját tulajdonú ingatlanban, 1 fő albérletben, 1 fő pedig szívességi lakáshasználó.

Összességében elmondható, hogy a Díjhátralék-kezelési szolgáltatást igénybe vevők:

- hozzávetőlegesen 74%-a nő nemű,
- 49%-a foglalkoztatottság tekintetében inaktív,
- 66%-nak csak általános iskola 8 osztálya, vagy annál is alacsonyabb iskolai végzettsége,
- 51%-a egyedül él,
- körülbelül 60%-a lakik Középső-Ferencvárosban,
- és 71%-a önkormányzati bérlakásban.

1.4. Család- és Gyermekjóléti Központ

Az Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: CSGYJK) a társadalmi, gazdasági, etnikai, kisebbségi, egészségügyi helyzetéből vagy pszichoszociális állapotából, életkorából adódóan veszélyeztetett, kiszolgáltatott és hátrányos helyzetű egyének részére a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatást (családsegítés) és gyermekjóléti alapellátásokat biztosít.

Az intézmény feladatait szervezetileg és szakmailag önálló szervezeti egységek útján látja el.

Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: CSGYJK): 1091 Budapest, Üllői út 69.

- Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport (továbbiakban: OISZS csoport): 1095 Budapest, Gát utca 25.
- H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (továbbiakban: H52): 1096 Budapest, Haller utca 50-52.

Az CSGYJK szervezeti egységeit szakmai igazgatóhelyettes, az esetmenedzserek tekintetében szakmai vezető (CSGYJK) és koordinátorok (H52 és OISZS csoport) irányítják, akiket a FESZGYI igazgatója bíz meg. A szakmai irányításért a Családtámogató és Gyermekjóléti Központ szakmai igazgatóhelyettese felelős, valamint a H52, óvodai és iskolai szociális segítés és a speciális szolgáltatások, tanácsadások tekintetében szakmai vezető feladatokat lát el.

Ellenőrzések

Nem volt kormányhivatali vagy fenntartói ellenőrzés 2024-ben a Család- és Gyermekjóléti Központban. A szakmai vezető ellenőrzése adott esetek és gondozási-nevelési tervek, felülvizsgálatok mentén történik, elsősorban a GYVR informatikai rendszerben, illetve azon keresztül.

Az CSGYJK – elsősorban jogszabályi kötelezettségéből eredő – fejlesztésére vonatkozó adatok

Új szolgáltatás, szolgáltatáselem, feladat és ellátás nem került bevezetésre 2024-ben, a szakmai egység ellátja a jogszabályból eredő vagy a kerület által önként vállalt feladatait. Az ellátások közül személyi és elérhetőségbeli bővítésre szorult a pszichológiai tanácsadás és a gyógy- illetve fejlesztőpedagógiai ellátás, ezt 2024 évben meg is valósítottuk meglévő státuszaink terhére.

Tárgyi feltételek

Tárgyi feltételekben nem volt változás 2024-ben:

- Hiányos, nem ideális a tárgyi, de leginkább a helyiségbeli feltétel a fejlesztéshez, pszichológiai tanácsadáshoz, különösen a gyerekek számára, melynek megoldása az komplex intézményi terv keretében folyamatban van.

Adminisztratív feladataikat az esetmenedzserek az országosan kötelezően használandó, a *Gyermekeink védelmében* elnevezésű informatikai rendszerben (továbbiakban: GYVR) való rögzítésen keresztül teljesítik. A GYVR a rögzített adatokat elektronikus adatkapcsolat keretében küldi meg az Igénybevevői Nyilvántartás (KENYSZI) részére. A kötelező adminisztráció elvégzéséhez nélkülözhetetlen megbízható és rendszerkövetelményeknek eleget tevő informatikai háttér fejlesztése 2024 évben folytatódott, de még nem értünk a fejlesztendő eszközpark beszerzésének végére.

A közalkalmazottak létszámának és személyi összetételének alakulása munkakörönként
- Esetmenedzserek és speciális szolgáltatások, tanácsadások

- 1 fő szakmai vezető,
- 8 fő esetmenedzser,
- 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser,
- 3 fő pszichológus,
- 1 fő fejlesztő- és gyógypedagógus
- 2 fő asszisztens és
- 1 fő technikai munkatárs dolgozott.

Megbízással dolgozott:

- 1 fő mediátor (heti 2-3 óra),
- 2 fő kapcsolattartási ügyeleti munkatárs (szombatonként),
- 1 fő gyógy- és fejlesztőpedagógus (heti 1 nap),
- 1 fő jogász (heti 1nap) és
- a CSÉSZE Egyesület munkatársai, akik pár- és családterápiát végeznek.

A szakmai csapathoz csatlakozott egy félállású fejlesztő- és gyógypedagógus, aki egyrészt a családsegítők és esetmenedzserek által delegált, másrészt az Otthonban élő gyerekeket látja el. A pszichológiai tanácsadást is bővítettük, egy teljes állású kollégánk mellé két félállású kollégát is felvettünk, hogy a családsegítők és esetmenedzserek ügyfelei mellett a H52 Ifjúsági Irodát, illetve az Otthont is el tudjuk látni.

Az esetmenedzserek közötti életkori átlag nagyon magas a FESZGYI CSGYK szakmai egységein belül Nem véletlen, hiszen ez a legnagyobb szakmai tapasztalatot igénylő gyermekjóléti munkakör, ahol a legnehezebb estetekkel kell dolgozni és a legnehezebb döntéseket is itt kell meghozni, ennek ellenére a fiatalabb utánpótlás nélkülözhetetlen lenne a tudás, tapasztalat átadása, és nem utolsó sorban a szakmai munka, az ellátás folyamatosságának biztosítása érdekében. Utánpótlás nincs évek óta, az álláshirdetésekre is 0-1 fő jelentkezett az elmúlt években. 2025 év elején jelentős fluktuáció indult, 3 fő kolléga távozott/fog távozni a szakmai teamből, és 4 főt sikerült a helyükre találni.

Szociális szakemberek képzése - terephely biztosítása: gyakornokok fogadása
Közösségi szolgálatos nem volt a 2024. évben. Szociálpedagógus és szociális munkás hallgató 5 fő volt a CSGYJK-ban a 2024-es évben.

Szakmai képzéseken, konferenciákon, munkacsoportokban való részvétel:

- „A hatékony kommunikáció eszközei" elnevezésű képzésen az NSZI szervezésében 4 fő vett részt,
- szociális diagnózist készítő esetmenedzser képzésen 1 fő vett részt,
- online GYVR képzésen 8 fő vett részt,
- jelenléti GYVR képzésen 3 fő vett részt. (Máltai Szeretetszolgálat).

A szolgáltatás tartalma, célja - Esetmenedzserek és speciális szolgáltatások, tanácsadások
A CSGYJK egyének és családok számára, valamint a gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő szolgáltatásokat nyújt. Elsődleges feladatunk a gyermeki jogok védelme és képviselete, a család problémáinak és a gyermek szükségleteinek feltérképezése, a szükségletek kielégítését célzó, tervezett szociális munkával és belső vagy külső intézmények bevonásával a szolgáltatások biztosítása.

A gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében a központ esetmenedzsereinek feladata a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. Az esetmenedzselés tervezett, komplex segítő tevékenység. Mindemellett a CSGYJKa szociális segítőmunkát kiegészítő speciális szolgáltatásokat, tanácsadásokat is biztosít.

Nyújtott szolgáltatáselemek

- A gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunka keretében tájékoztatás nyújtás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése, elősegíteni a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás,
- válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, illetve a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:
    - a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
    - együttműködés a jelzőrendszeri tagokkal, tevékenységük összehangolása,

- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások vagy szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében
    - kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
    - javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
    - együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében,
    - utógondozást végez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez.

<u>*Kötelezően biztosítandó feladatok és speciális szolgáltatás elemek:*</u>

- utcai és lakótelepi (ifjúsági) szociális munka,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárás,
- kórházi szociális munka (Ferencvárosban a jelzőrendszeri felelős- és tanácsadó munkakör keretében),
- jelzőrendszeri készenléti szolgálat,
- jogi tájékoztatásnyújtás
- pszichológiai tanácsadás,

- pár- és családterápia,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység,
- szociális diagnózis készítése,
- járási jelzőrendszeri tanácsadás,
- család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai támogatása.

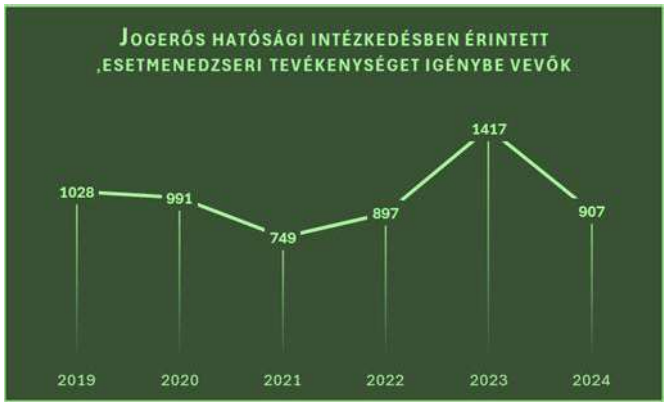
Önként vállalt szolgáltatások:

- fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás,
- családi és válási mediáció (közvetítői eljárás),
- ÁllásLes – álláskeresési tanácsadás,
- H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér.

Esetmenedzseri tevékenység

Az esetmenedzserek 2024. évben összesen **907 fővel** dolgoztak, egy esetmenedzser a múlt évben átlagban 113 klienssel végzett szociális segítőmunkát. A 907 főből 93 fő érkezett a szolgálat továbbításával az ellátásba.

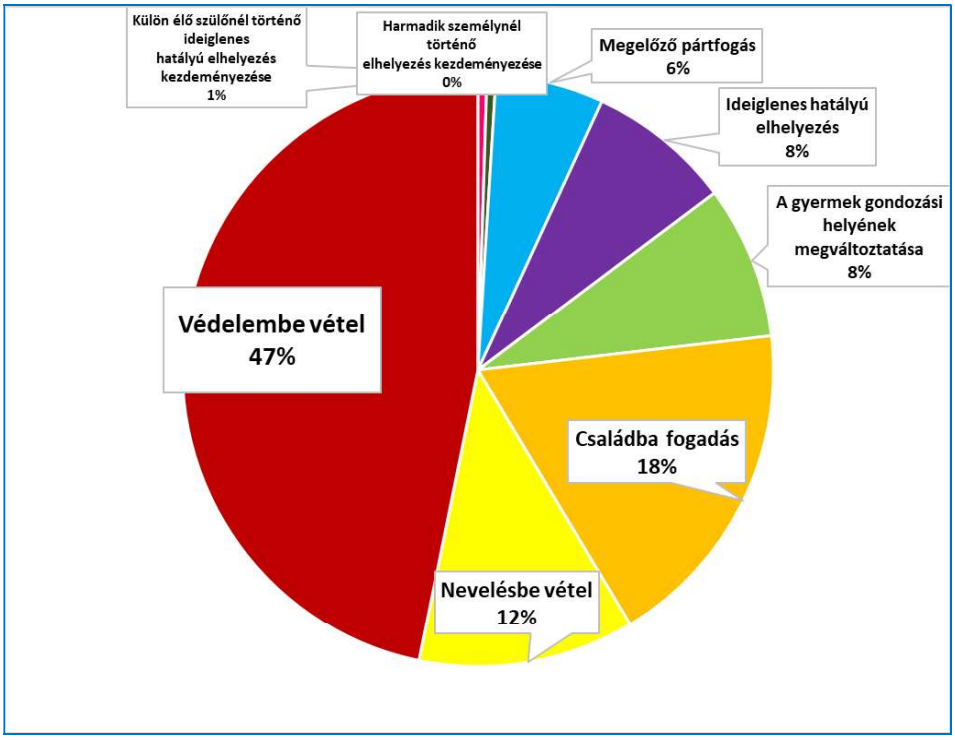
Jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzseri tevékenységet igénybe vevők száma (gyermekek és a hatósági intézkedésben érintett családtagjaik) a következőképpen alakult 2019-től:



Látható, hogy a 2021 évi visszaesést követően nőni kezdett a létszám és a 2023-as évben meghaladta 2017. évi szintet is. A 2024-es évben csökkent ez a szám, de még mindig magas a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésben érintett igénybe vevők száma, még akkor is, ha nem minden esetből lesz konkrét hatósági intézkedés. 2024-ben visszaesés tapasztalható 2023-hoz képest, de 2021-hez képest még mindig 1,2-szeres növekedés tapasztalható.

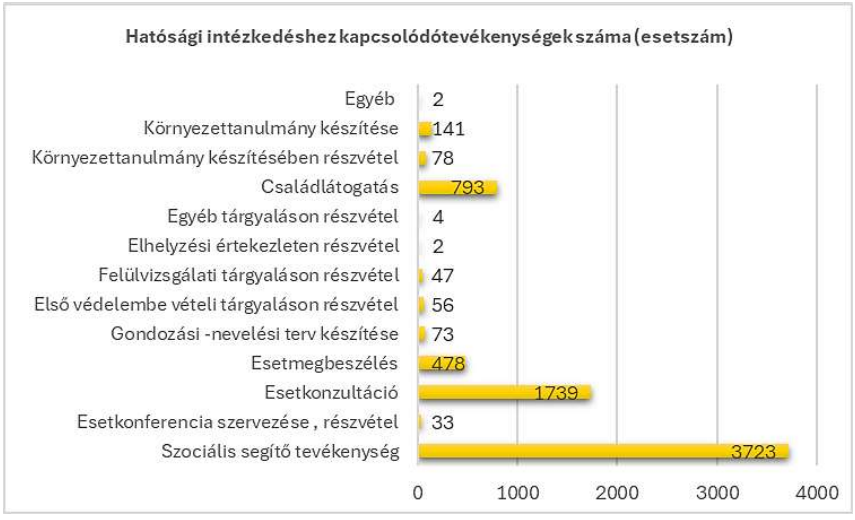
Ami a legfontosabb, hogy az esetek összetettebbek (sok problémás családok gyakran súlyos diszfunkciókkal), ezért több munkát, elmélyülést, intézkedést és nem utolsó sorban mentális megterhelést követelnek az esetmenedzserektől.

2024-ben az esetmenedzserek **203 első javaslatot** írtak a gyámhatóságok felé valamely hatósági intézkedés megtételére. A hatósági intézkedésre tett javaslatok száma az egyes intézkedéstípusok szerint az alább látható módon alakultak:



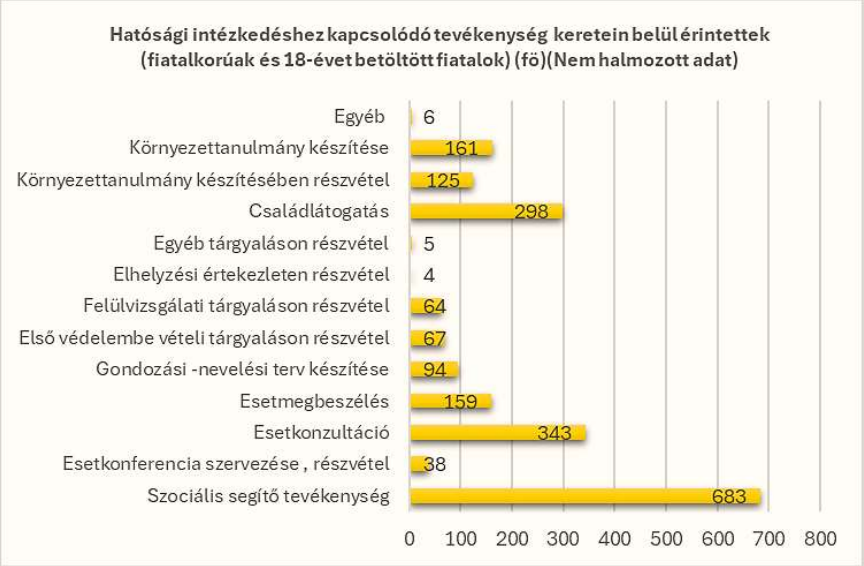
Az összes javaslat közel fele (47%) védelembe vétel elrendelésére tett javaslat volt.

2024-ben a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó **tevékenységek száma 7169 volt** nyolc esetmenedzserre vetítve. Ezek a szociális munka és esetmenedzseri tevékenységek körébe tartozó tevékenységek összesen **2047 kiskorút érintettek**. Az alábbiakban láthatóak az egyes tevékenységeken belüli esetszámok:



Látható, hogy **az összes tevékenység 52%-át (3723) a szociális segítőmunka** teszi ki. A kerületben az esetmenedzserek éppúgy végeznek szociális munkát, mint a családsegítők. **Családlátogatást 793 alkalommal** tettek (11%), az esetkonzultáció (egy szakemberrel történő esetmegbeszélés), esetmegbeszélés (több szakember közötti esetmegbeszélés) és az esetkonferenciákon való részvétel (olyan esetmegbeszélés, ahol már az érintett családtagok is jelen vannak) összesen 2310 alkalommal történt, a tevékenységek 32%-ában. **Környezettanulmányt 141 esetben készítettek** önállóan és 78 alkalommal működtek közre ezek elkészítésében. Elhelyezési értekezleten szakellátásba kerülő gyermek esetében viszont csak 2 alkalommal vettek részt (már nem kapunk meghívót elhelyezési értekezletekre), annak ellenére, hogy 2024-ben 24 első nevelésbe vételi javaslatot tettek.

A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretein belül érintettek (kiskorúak és 18. évet betöltött fiatalok) száma 2024-ben 2047 fő volt. Az egyes tevékenységek kategóriákon belül ellátottak adatai a következők szerint alakultak:



A legtöbb számban veszélyeztetett gyermeket érintő szociális segítőmunka történt (683 fő), 298 főt érintően történt családlátogatás és 343 főt érintően esetkonzultáció. A magas számok azt jelzik, hogy az esetmenedzserek átlagban 91 családlátogatást tettek 2024-ben, ez 11%-os emelkedést mutat az előző évhez képest. Mivel feladatuk a gondozási folyamatba bevont szakemberek koordinálása, a gyermekek érdekében tett tevékenységeik összehangolása, ezért magas számban konzultáltak más szakemberekkel az eseteik mentén (343).

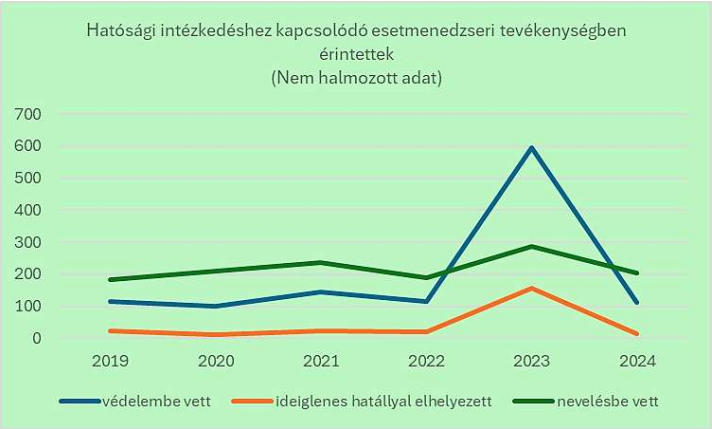
A véglegessé vált hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintett kiskorúak száma (*nem halmozott adat!*) 2024-ben 329 fő volt.

Hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri tevékenységben érintettek	Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás	Összesen:
0-2 éves	7	6	18	0	**31**
3-5 éves	11	1	44	0	**56**
6-13 éves	42	7	76	0	**125**
14-17 éves	51	0	66	2	**119**
Összesen:	**111**	**14**	**204**	**2**	**331**

A legfigyelemreméltóbb számok egyrészt a nevelésbe vett gyerekek egyébként is magas számán belül a 6-13 éves korosztály száma a nevelésbe vettek közel harmadát (37%, 76 fő) teszi ki. A 0-2 éves korosztályé ugyanezen kategórián belül: **az összes nevelésbe vett gyermek (204 fő) közel 9%-a 0-2 éves** csecsemő és kisgyermek. Az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermek számán belül szintén nagyon magas arányban, 42.8%-ban 0-2 éves (6fő) gyermeket találunk, a 6-13 éves korosztály 50%-ot tesz ki önmagában (7 fő). Tehát **a 0-5 éves korosztály az ideiglenesen elhelyezettek 50%-át teszi ki. Nagyon sok csecsemő és kisgyermek kerül be súlyos lakhatási szegénység, hajléktalanság miatt szakellátásba.**

Ezekkel az adatokkal párhuzamosan a védelembe vett gyerekek számán belül szintén nagyon magas arányban szerepeltek 2024-ben 6-13 éves gyermekek és 14-17 éves korú kamaszok. A 2023-as évhez képest a védelembe vett 6-13 éves gyermekek száma 83%-os emelkedést mutat, ez a szám kiemelkedően magas és figyelmet kívánó.

Az alábbi ábrán látható a nyilvántartott kiskorúak számának alakulása a hatósági intézkedések típusa és évek szerint:



Az elmúlt évhez képest csökkent a nevelésbe vett, a védelembe vett és az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek száma is.

A családon belül **elhanyagolt gyerekek száma 2024-ben 132 fő** volt, ebből szülő által elhanyagolt 129 fő volt. Szülő által fizikailag elhanyagolt gyermek 58 fő, lelkileg elhanyagolt gyermek pedig 71 fő volt. Ha 2019-óta nézzük az adatokat az alábbiakat látjuk:

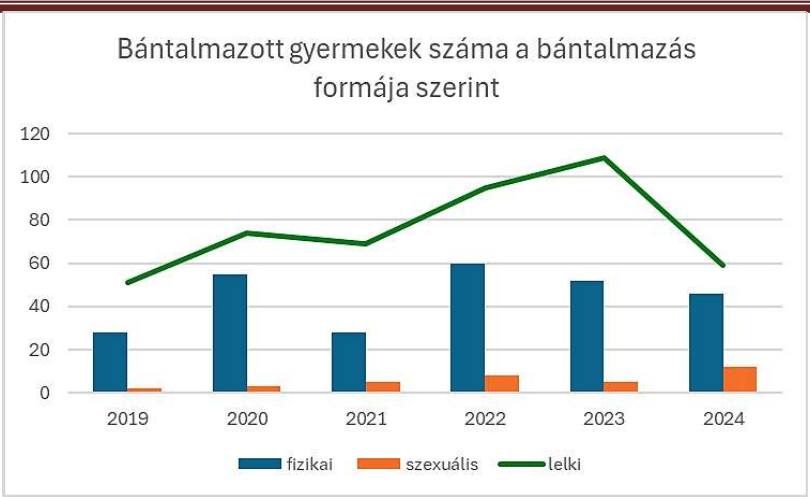


2024-ben a családon belül és kívül **bántalmazott gyerekek száma 117 fő volt.** Ezen a kategórián belül 2016-óta a következőképen alakult a bántalmazott gyermekek száma:



2016-hoz képest, tehát **az elmúlt nyolc évben közel 2,5-szeresére emelkedett a bántalmazottként nyilvántartott gyerekek száma**.

A bántalmazás típusa szerint **2024-ben 59 fő lelki, 46 fő fizikailag és 12 fő szexuálisan bántalmazott gyermeket** tartottunk nyilván a hatósági csoportban. A bántalmazás formája szerint az alábbiak szerint alakult az elmúlt hat év:



Mind a lelkileg, mind a fizikailag bántalmazottként nyilvántartott gyerekek száma csökkenést mutat. A szexuálisan bántalmazott gyermekek száma viszont 2023-as évhez képest (5 fő), 2,5-szörös növekedést mutat (12 fő).

A családon kívül, gyermek által bántalmazottként nyilvántartott gyerekek száma (kortárs bántalmazás, bullying) az alábbiak szerint alakult az elmúlt hat évben:



Az is látszik, hogy amikor a covid járvány miatt a gyerekek nem jártak intézménybe, látványosan csökkent a kortárs bántalmazás, megtörve az előző évek meredek emelkedését. A 2024-es évben számottevő változás nem tapasztalható e tekintetben, ahogy ezt a grafikon is mutatja, de sajnos csökkenést sem sikerült elérni ezen a területen az intézményekben.

Családon kívül, intézmény munkatársa által bántalmazott gyermekek száma az alábbiak szerint alakult az elmúlt hat évben:



Az adatok – részben az esetek tudomásunkra jutásának esetlegessége miatt – hektikusan alakultak, az intézmény munkatársa általi, felderített bántalmazás a 2024-es évben harmadára csökkent a 2023-as évhez képest.

A 2024 év folyamán a CSGYJK esetmenedzserei 637 veszélyeztetettként nyilvántartott gyermekkel dolgoztak. Ebből a kollégák megítélése szerint a veszélyeztetettség fő okát tekintve a környezeti főcsoportba 493 fő, a magatartási főcsoportba 45 fő, az egészségi főcsoportba 73 fő, az anyagi főcsoportba pedig 26 fő tartozott. A pontos és elemzésre lehetőséget adó alkategóriák eltűntek a 2024. évre vonatkozó adatszolgáltatásból: a KSH a környezeti főcsoporton belüli alkategóriák számát 12-ről 7-re, a magatartási főcsoporton belüli alkategóriák számát pedig 7-ről 2-re csökkentette. Például nem kell adatot szolgáltatni a kiskorúak alkoholfogyasztásáról, tankötelezettség elmulasztásáról, a lakhatási szegénységet, kilakoltatás veszélyét egyszerűen lakhatási problémaként definiálják. A munkanélküliség, mint alkategória szintén megszűnt.

2024 évben egy esetmenedzser átlagban közel 80 veszélyeztetett kiskorúval dolgozott. A családok száma, melyben veszélyeztetett gyermek él tavaly 324 volt. Egy esetmenedzser átlagban **40,5 családdal dolgozott**. A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül súlyos veszélyeztetettség miatt közvetlenül hatósági intézkedésre javasolt esetek száma 36 volt. **2024. december 31-én összesen 327 fő veszélyeztetett kiskorút tartott számon a CSGYJK.**

A veszélyeztetettség leggyakoribb öt fő oka a feltárást követően az esetmenedzserek megítélése szerint az alábbi öt problémából eredt:

- családi konfliktus, családon belüli lelki bántalmazás,
- családon belüli fizikai elhanyagolás
- lelki elhanyagolás családon belül,
- óvoda- vagy tankötelezettség elmulasztása,
- egészségügyi probléma (pszichiátriai is!) szülő vagy gyermek részéről,
- különélő szülők gyermeknevelési nehézségei.

Ha a korai iskolaelhagyást, lemorzsolódást nézzük, továbbra is markánsan jelen van a hatósági csoport eseteiben, az esetmenedzserek fele úgy ítélte meg, hogy továbbra is nagyon magas számban indult védelem vételi eljárás iskolai hiányzás miatt. Az iskolai hiányzásból eredő védelembe vétel esetében a gyermekek harmadánál, a gondozási-nevelési tervben meghatározott feladatok és megjelölt szolgáltatások alkalmasak voltak arra, hogy ezek segítségével a védelembe vétel megszűnjön.

Az alább összegyűjtött lemorzsolódási okok közül az alábbiakat látják eseteikben meghatározónak az esetmenedzserek:

- **tanulásra való motiváció hiánya – 8 főből 7 fő választotta**
- személyes és családi okok – 3 fő választotta
- **tanulási nehézségek – 8-ból 6 fő választotta**
- **az oktatási rendszer szerkezete - 8-ból 7 fő választotta**
- az egyes iskolákban uralkodó légkör - 4
- **a tanárok és a diákok közötti viszonyrendszer – 5 fő választotta,**
- családi nyomás a munkaerő-piacra való kikerülésre gazdasági okokból - 0
- kortárs csoport mintája - 2 fő választotta
- családalapítás - 1
- társadalmi kirekesztettség és szegénység - 0
- rossz egészségi állapot - 0
- **szülők alacsony iskolai végzettsége, halmozottan hátrányos helyzet – 5 fő választotta,**
- kisebbségi helyzet - 0
- **az intézmények rugalmatlan reagálása a különböző igénnyel és szociokulturális háttérből érkező diákok tanulási igényeire – 4 fő választotta**
- jelzőrendszer elégtelen működése, késői beavatkozás – 2 fő választotta
- támogató szolgáltatások hiánya – 2 fő választotta.

A kiskorúak bűnelkövetésében az elmúlt évben leggyakrabban a kisértékű lopással találkoztunk, ezután a kábítószerrel való visszaéléssel, a kábítószerrel való kereskedelemmel, de a bűncselekménynek minősülő testi erőszak is megjelent eseteinkben.

Továbbra is jelentős probléma a **mentális nehézségekkel, betegségekkel küzdő ügyfelek** hatósági csoporthoz való kerülése és az emiatti gyámhatósági intézkedés. Az esetmenedzserek több, mint fele válaszolta azt, hogy gyakori ügyfélkörükben a mentális probléma, volt, akinek szinte minden esetében megjelent a mentális nehézség akár szülő, akár gyermek esetében.



A gyermekek esetében továbbra is vezető pszichés probléma a depresszív tünetek megjelenése és a hangulati zavar, az esetmenedzserek kétharmada ezt jelölte meg leggyakoribb mentális problémaként. További jellemző problémák a szorongásos tünetek, a figyelemzavar és viselkedési/magatartási zavar.

Továbbra is óriási gond a pszichiátriai ellátás leépülése az egészségügyi rendszeren belül, az orvoshiány és szakszerű egyéni és csoportos terápiák elégtelen elérési lehetősége. Mindezek miatt továbbra is rengetek olyan esettel kell dolgoznia a szociális és gyermekjóléti ellátórendszernek, amelyek szakorvosi, klinikusi és terápiás segítséget igényelnének és ezek hiánya vagy elégtelensége okán gyermekvédelmi problémák konstruálódnak egészségügyi problémákból.

Mindezen komplex problémaegyüttes ellenére az esetmenedzserek fele úgy ítélte meg a 2024. évet, hogy voltak szakmai sikereik és ezek a sikerek a családokkal való sikeres, bizalmi kapcsolaton keresztül kialakult együttműködésből fakadtak.

Együttműködések alapítványokkal

A 2024-es évben az alábbi alapítványokkal volt együttműködésünk, akik ruhát és élelmiszert adományoztak a Központnak:

- Reménytadó Alapítvány (ruha adomány)
- Tündérkert Alapítvány (ruha, cipő adomány)
- Mentőöv Gyermekeinkért 2002 Alapítvány (ruha, cipő, táska adomány)
- TündérPakk Alapítvány (egészségügyi csomag, tanszerek, mikulásra édesség adományok)
- Nemzeti Gyermekmentő és Koraszülött Alapítvány (élelmiszer adomány)
- **Erzsébet a Kárpát-medencei Gyermekekért Alapítvány - 2024-ben 250 fő (sok-sok család) jutott el nyáron egy hosszú hétvégére Zánkára. Országos első helyen van a kerület, innen megy a legtöbb család országszerte, már nyolcadik éve jut el több száz ügyfél a CSGYJKjóvoltából táborozni.**

CSGYJK által biztosított speciális szolgáltatások iránt felmerülő igények:

2024-ben speciális szolgáltatást (kötelező és önként vállalt) **10.042 fő** vett igénybe. 2017-től az alábbiak szerint alakult az igénybevevői létszám:



A speciális szolgáltatások igénybevevői létszáma 2019-től, az óvodai és iskolai szociális segítés statisztikai adatainak a speciális szolgáltatások közé való bevezetésével kezdett jelentősen növekedni mind az egyéni, a csoportos és közösségi szociális munka és mindhárom célcsoport (szülő, gyermek és köznevelésben dolgozó szakember) ellátásával. 2017-hez képest2024. évre közel 16,8-szor annyian vesznek igénybe valamilyen speciális szolgáltatást, az előző évhez képest pedig 142 %-os a növekedés (főben számolva 2992-vel növekedett).

Összességében a speciális szolgáltatások tevékenységszáma **6181** volt. Az alábbiakban látható az egyes szolgáltatási típusok szerinti megoszlás:



Az összes tevékenység 62%-át az egyéni óvodai és iskolai szociális segítés teszi ki. Az óvodai és iskolai szociális segítők és a H52 csoportokkal végzett szociális munkája, illetve a közösségi munka egyre nagyobb hányadát teszi ki a kerületi munkájuknak, 2024-ben összesen 899 alkalommal végezték ezeket a tevékenységeket.

A speciális szolgáltatások keretein belül ellátottak száma **10.042 fő** volt és az alábbiak szerint alakult 2024-ben az egyes szolgáltatásokban:



Az összes igénybevevő tekintetében a csoportmunka és a közösségi szociális munkával 7433 főt értünk el, az összes igénybevevő 74%-át. Ez, az egyéni óvodai és iskolai szociális munkával elért kliensekkel együtt az összes elért 97%-át teszi ki.

Kapcsolattartási ügyelet (továbbiakban: Ügyelet), ennek keretében közvetítői eljárás.

A szolgáltatás rövid bemutatása, általános célja

Az Ügyelet az alábbi jogszabályok alapján nyújt szolgáltatást, amelyek alapján és figyelembevételével szabályozhat ide a döntéshozó kapcsolattartást.

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) [vonatkozó rendelkezés(ek): 40/A.§ (2) bekezdés ab) pont]
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (Gyer.) [vonatkozó rendelkezés(ek): 27. § (1) bekezdés (4a), (4b) és (4c) pont]
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet [vonatkozó rendelkezés(ek): 22. §]
- A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) [vonatkozó rendelkezés(ek): 4:178. §-185.§]

Az Ügyelet a család- és gyermekjóléti központoknak a Gyvt.-ben előírt kötelezően nyújtandó szolgáltatása, amelynek általánosan megfogalmazható és a jogalkotó által is elgondolt célja:

- hogy a válás alatti vagy az azt követő átmeneti időszakban a gyermek(ek) és a különélő szülő számára semleges helyet biztosítson a találkozásokra;
- hogy segítse a gyermek és a különélő szülő kapcsolatfelvételét, majd a kapcsolat fejlődését;
- hogy a gyermek és a különélő szülő mihamarább (néhány hónap elteltével) már külső helyszíneken, vagy a szülő otthonában (természetes közegben) folytassa a rendszeres kapcsolattartást, az Ügyelet munkatársai ezt a folyamatot közvetítéssel (mediációval)

segítik. Ez utóbbihoz a gyermek, a gondozó szülő és a különélő szülő kölcsönös együttműködésére van szükség a helyzet mielőbbi normalizálása érdekében.

A fentebb meghatározott célok elérése - munkamódszerek

Az Ügyeletegyik alapvető célja, hogy a gyermektől különélő szülő és a gyermek nyugodt körülmények között találkozhat a jogosulttal, így nem sérül a gyermek kapcsolattartási joga.

Az Ügyelet céljainak eléréséhez különböző munkamódszereket alkalmazunk, amelynek alapja, hogy **egy folyamatban gondolkodunk**, aminek vannak szükséges és lehetséges „állomásai", illetve ezek **meghatározott keretek között** zajlanak, amiket az alábbiakban röviden összefoglalunk.

A kapcsolattartást elrendelő szervekkel és a felek történő kapcsolatfelvétel

A bírósági/hatósági határozatokat az ideig évben időben megkaptuk, azok tartalma megfelelően volt rögzítve ahhoz, hogy meg tudjuk kezdeni az ügyeleti munkát.

Első interjú

Elsődlegesen fontos, hogy minden újonnan érkező család esetében beszélgetünk külön-külön a szülőkkel és megkérjük őket arra, meséljék el mi vezetett el a köztük lévő konfliktus kialakulásáig. Ilyenkor lehetőségünk van megismerni őket, feltérképezni a legfontosabb érzelmi szükségleteiket, illetve mi is bemutatjuk az ügyelet működését, a kapcsolattartás folyamatát, illetve elkészítjük a szükséges dokumentációt (kapcsolattartási szerződés, házirend ismertetése, adatkezelési tájékoztató, esetnapló stb.)

A kapcsolattartási folyamat

A kapcsolattartás idejére előkészítjük a helyszínt a gyermek korának, érdeklődésének megfelelő játékokkal, itallal és ropogtatni valóval kínáljuk őket, ami megalapozza a barátságos hangulatot mindenki számára.

A **kapcsolattartási folyamatot a bírósági, vagy hatósági határozat, illetve a szakmai megítélésünk mentén építjük fel**, amely során elsősorban a láthatásra jogosult és a gyermek kapcsolatát igyekszünk felépíteni, elmélyíteni, illetve a jogosult és a kötelezett közötti megfelelő kommunikációt helyreállítani.

A folyamat egésze során odafigyelünk, hogy mikor vált már alkalmassá az idő arra, hogy a folyamatban előrébb léphessünk, a kereteken lazítani tudjunk pl. a közös játékra – a szakemberek kíséretében – a közeli játszótéren is sor kerülhessen, vagy a felekkel közösen üljünk le a jövőről egyeztetni egy mediáció keretében.

Az elrendelő szervet a kapcsolattartás folyamatáról minden alkalommal az esetnapló megküldésével folyamatosan tájékoztatjuk.

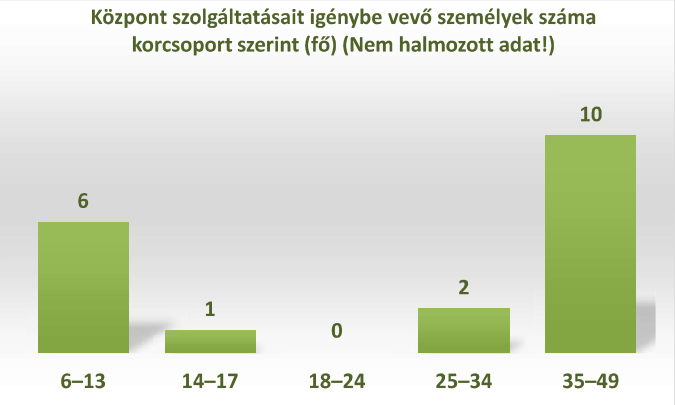
Kigondozás

A **kapcsolattartás végső célja az u.n. kigondozás**, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás nyújtására már nincs szükség, mert a család viszonyai olyan mértékben rendeződtek, hogy a gyermekétől külön élő szülő már biztonsággal, a gyermeket nevelő szülővel együttműködve tud időt tölteni a gyermekkel.

Igénybevételi adatok

2024-ben **12 család** kapcsolattartás ügyében végeztünk munkát, amelyek közül a jelen beszámoló készítésének napjáig bezárólag **nyolc ügyben nem indult kapcsolattartási folyamat, kettő lezárult és kettő van folyamatban.**

2024-ben **19 fővel** dolgoztunk, 41 alkalom keretében, az alábbi életkori megoszlás szerint:



A bírósági, gyámhivatali közvetítések száma

- 2022 augusztusában a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Tiszaújvárosi Járási Hivatala határozata alapján indult ügyben a kapcsolattartás megszüntetésre került, tekintettel a szülők egyezségére.
- 2024 májusában és júliusában a Pesti Központi Kerületi Bíróság határozata alapján indult ügyekben a kapcsolattartás jelenleg is folyamatban van.
- 2024 júniusában a Fővárosi Törvényszék határozata alapján indult ügyben sikerült elérnünk, hogy mediációval segített folyamatban egyezségre jussanak a felek. A mediáció sikerrel zárult és a felek 2024. augusztus 31. napján írásbeli megállapodást kötöttek az ügyeleten kívüli, jövőbeni láthatásokról.
- További 8 alkalommal érkezett megkeresés az Ügyelethez szabad időpontokkal és az Ügyelet működésére vonatkozóan, melyeknél idáig nem érkezett határozat a felügyelt láthatás elrendeléséről.

A kapcsolattartási ügyelet – belső és külső kommunikáció

Egyeztetés a döntéshozó szervekkel

Az előző évhez képest **javulást tapasztaltunk abban, hogy a döntéshozó előzetesen megkeresi az Ügyeletet egyeztetés céljából**, hogy megvalósítható-e a láthatás az Ügyelet

szabad kapacitásaira tekintettel. A határozatok végrehajthatók, illetve a határozatot hozó szervek együttműködők abban, hogy az Ügyelet a szakmai szempontokat figyelembe véve saját maga tudja kialakítani a szakmai programban előírtak szerinti kapcsolattartás folyamatát.

A fentiek mellett lényeges megjegyezni, hogy (különösen) **a kapcsolattartási folyamat elindításánál nagyban tudja segíteni a munkát, amennyiben egy határozat indoklása részletesen taglalja a felek konfliktusos helyzetének hátterét**, illetve – amennyiben a per/eljárás során ilyen felmerül – **a felek és a kiskorú pszichés állapotára, életkörülményeire** is tartalmaz információt. Az ilyen formában átadott információk nagymértékben segítik az első interjúra való felkészülésünket, hogy az első ügyeleti alkalomra a felek és a gyermek igényeihez a leginkább igazodva tudjuk biztosítani a helyszínt, tudjuk mik azok a szempontok, amire a leginkább oda kell figyeljünk. Lényeges ez arra figyelemmel is, hogy a bíróság számára is pontosabb visszajelzést tudunk adni a felek kapcsolatának az alakulásáról, tudjuk mikre szükséges e körben hangsúlyt fektetni.

Szakmai kapcsolatok az esetmenedzserekkel, családsegítőkkel

A kigondozás folyamatához az Alapellátási Egység, és a CSGYJK munkatársaival jó és kiegyensúlyozott a munkakapcsolatunk, az év folyamán több esetben is segítették a kollégák a munkánkat hathatós szociális segítő munkával. Egymás tájékoztatása az aktualitásokról személyesen, telefonon és emailben történik.

Különösen fontosnak érezzük az együttműködést azokban az esetekben, amikor valamelyik fél akadályozza a kapcsolattartási folyamatot. A kollégáink segítségével jobban elő tudjuk segíteni a helyzet megoldását azzal, hogy olyan információkhoz tudunk jutni egy, egy esetről, amelyre más formában nem lenne lehetőségünk. **Ezúton köszönnénk meg a családsegítő kollégák egész éves együttműködését, valamint az esetmenedzserek munkáját, illetve a vezetők szakmai támogatását.**

Fontos-e a család szociális segítőmunkával való támogatottsága?

A kapcsolattartások esetén is nagyon fontosnak tartjuk, hogy minden érintett családtag hozzájuthasson a számára szükséges szolgáltatásokhoz, valamint, hogy kötelezettsége is legyen, függetlenül attól, hogy hol lakik életvitelszerűen. Mi magunk is azt látjuk célravezetőnek, hogy minden érintettre (ideértve a látogató felet is) ugyanakkora figyelmet fordítunk és ugyanazt a szolgáltatást nyújtjuk, akkor is, ha csak a gyermek lakik a kerületben. Meglátásaink szerint, a felek számára is hasznos, ha nem csak a kapcsolttartásról, hanem az egész folyamatot végig kísérő szociális vagy más jellegű problémákról beszélünk. A 2019. január 1-től hatályos jogi szabályozás szerint a külön élő szülőt is nagyobb figyelemmel kísérik a részben vagy egészben kapcsolattartási nehézségek miatt védelembe vett gyermek esetén, vagyis a más illetékességi területen élő szülőt szociális segítőmunkával és egyéb speciális szolgáltatásokkal, tanácsadással segítik a lakóhelyén, valamint e szolgáltatások igénybevételében együttműködésre kötelezett.

Az ügyeletről való kigondozások jellemzői 2024. évben

Az évben **2 olyan esetünk volt, amiben el tudtunk jutni a kigondozásig**. A fennmaradó két esetben jelenleg is zajlik a kapcsolattartás folyamata.

A nem megvalósult kapcsolattartások okai

Az Ügyeletünkkel folyamatosan együttműködő családok esetében betegségek miatt maradtak el a kapcsolattartási alkalmak.

Szakmai sikerek és jó gyakorlatok

Szakmai sikerként, egyben jó gyakorlatként rögzíthető az egyik ügy kapcsán, hogy az ügyfeleknek a felügyelt kapcsolattartási folyamat helyett a mediáció lehetőségét kínáltuk fel, amely sikeresen zárult. Az ügyben hozott megoldás **jó gyakorlatként is szolgál azokra az esetekre, amikor a felek közötti kapcsolat alkalmas arra, hogy közvetítői eljárásban vegyenek részt**, illetve láthatóan **a gyermek(ek) érdekét is jobban az szolgálja, hogy a felek közvetítői eljárás keretében megállapodásra jussanak, és saját maguk határozzák meg a kapcsolattartás feltételeit**.

Jogi tájékoztatásnyújtás

A szolgáltatás évtizedek óta stabilan nyújtja a kerület lakóinak az alapvetően jogi tanácsadásból és jogi beadványok készítéséből, jogi iratok értelmezéséből álló szolgáltatását.

A 2024-as évi ügyfél számot a statisztika tartalmazza, ebből látszik, hogy a tevékenységszám igen magas volt: **279 alkalommal** fogadtam ennél valamivel kevesebb ügyfelet.

Az ügyek nagy része továbbra is

- **válással, élettársi kapcsolat megszakadásával,**
- **szülői felügyeleti joggal, tartásdíjjal és kapcsolattartással** kapcsolatos.

Az ügyek másik csoportját

- a lakásokkal,
- önkormányzati bérleményekkel, bérleti jogokkal,
- társadalombiztosítási és szociális ellátásokkal,
- végrehajtási szakaszba került ügyekkel
- és esetenként munkajoggal kapcsolatos megkeresések teszik ki.

A jogi tanácsadás egyik célja, hogy a nehézkes bírósági ügyintézést segítse. Rendszeresen ad segítséget a perek elindításához, de szinte kizárólag házasság felbontása, szülői felügyelet-kapcsolattartás-tartásdíj kérdésekben.

Gyakori az ügyfelek között, hogy a bírósági eljáráshoz **költségmentességet igényelnek**. Az ehhez szükséges formanyomtatvány olyan hosszú és bonyolult, hogy annak kitöltése sem megy jogászi segítség nélkül. A bonyolultabb peres ügyekben igyekszem végig követni a pert és a háttérből megadni a szükséges segítséget.

Sokat tud segíteni egy-egy ügy megoldásában a **családsegítővel való szoros együttműködés**, ami az ügyféllel való kommunikációban és az ügyek lebonyolításában is segítségemre lehet, sőt időnként nélkülözhetetlen.

Pszichológiai tanácsadás

Pszichológiai tanácsadást intézményünkben 2024 első felében 1 főállású kolléga, 2024 második félévében három kolléga biztosította: 1 kolléga fő állásban, két kolléga félállásban látta el a család- és gyermekjóléti szolgáltatások, az Otthona és a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér telephelyein megjelenő ügyfelek pszichológiai tanácsadás iránti igényeit.

A 2024. évben magas volt a munkaerőfluktuáció. A második félévben két félállású kollégát vettünk fel, egy kolléga közülük jobb lehetőség miatt hamar távozott, a helyére felvett kolléga szintén hasonló okok miatt néhány hónap után távozott. Ősztől visszatért a korábbi teljes állású kolléga GYES-ről és 2025 januárjától végül két főállású kolléga látja el a klienseket. Azonban gyermekvállalás miatt ismét egyedül maradt egy főállású kolléga, ismételten keresnünk kell egy határozott idejű szerződéses, teljes munkaidőben dolgozó kollégát, de mellé mielőbb találnunk kell egy megbízásos, részmunkaidős kollégát, mert még így is várólisták alakulnak ki időnként. Nagyon fontos ellátnunk a gyermekek átmeneti otthonának lakóit is, illetve a H52-t. Új elemként az idősklubok látogatói is igénybe vehetik a szolgáltatást.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatások területén nehéz megtalálni a sok szempontból megfelelő szakembert, akinek mi is több szempontból megfelelőek vagyunk. Nagyon jó lenne végre, ha egy stabil pszichológus teamet ki tudnánk alakítani, ez szolgálná a kliensek érdekét, magas színvonalú ellátását és a folyamatosságot nem csak konkrétan az ellátásban, hanem a szakmai, szemléleti és gyakorlati folyamatok kidolgozását is.

2024 második felében a pszichológusaink négy telephelyen **469 alkalommal nyújtottak tanácsadást, illetve konzultációs lehetőséget**. Összesen **78 igénybevevő** gyermekkel, kamasszal, fiatal felnőttel, szülővel és felnőtt személlyel dolgoztak.

2024-ben az ellátotti körünkre továbbra is az jellemző, hogy különböző módokon és motivációval érkeznek hozzánk a kliensek. **Leggyakrabban családsegítők tanácsára fordulnak hozzánk, ám az is gyakori, hogy az intézményt kifejezetten pszichológiai tanácsadás céljából keresik meg az ügyfelek**. Kevesebb volt a hatósági intézkedéssel együttműködésre kötelezett kliens, jellemzően az Alapellátási Egység által közvetített ügyfelek alkotják az ellátotti körünket. **Általában családi rendszerekkel dolgozunk**, kiskorú

kliensek esetében rendszeres szülőkonzultációt is alkalmazunk. **Kevesebb az a felnőttkorú kliens, aki nem családi rendszerszintű problémakörrel érkezik**.

2024-ben az alábbi jellemző problémakörök jelentek meg a klienseink körében:

- gyakran évek óta fennálló iskolai problémák, bullying, beilleszkedési nehézségek, teljesítményszorongás,
- gyermek- és serdülőkori szorongás,
- autizmus spektrum zavarral élő gyermekek a családban,
- serdülőkori hangulati problémák,
- diszfunkcionális családi működés,
- válás a családban, láthatással kapcsolatos konfliktusok,
- anyagi nehézségekből fakadó stressz,
- gyermeknevelési problémák,
- családon belüli bántalmazás (verbális, fizikai és szexuális),
- szenvedélybeteg szülők,
- egyedülálló szülőség,
- pszichiátriai diagnózissal rendelkező és pszichiátriai ellátásban nem részesülő felnőtt korúak,
- önismereti igény,
- személyes és intézményes diszkriminációval, előítéletekkel való megküzdés (pl.: etnikai alapú, nemi identitás alapú).

Amilyen nehézségekkel szembesülünk:

- megfelelő időpont egyeztetése a klienssel,
- nem együttműködő és/vagy tartósan távolmaradó kliensek,
- kapacitáshiány miatt nem mindig lehetséges minden közvetített azonnali ellátása (gyakran feltorlódnak a közvetítő lapok és várólista keletkezik),
- sikeres/tényleges delegálás nehézsége más szolgáltatásba vagy intézménybe az ellátórendszer hiányosságai miatt,
- kifejezetten gyermek szakirányon végzett kolléga hiánya (sok a kiskorú kliens),
- kedvezőbb ügyfélfogadási idő biztosításának nehézsége a telephelyek kapacitási korlátai miatt.

Jellemző szakmai sikerek, jó gyakorlat, újítás:

- közvetlen telefonos kapcsolatfelvétel az ügyfelekkel, aminek esetenként pszichoedukatív szerepe is van,
- kliensekkel való e-mailes kapcsolattartás,
- pszichológus team, megbeszélések bevezetése,
- a kerületi pedagógiai szakszolgálattal való együttműködés, hozzájuk történő delegálás sikeres gyakorlata,

- heti rendszerességű pszichológusi szolgáltatás bevezetése az Otthonban.

Alkalmazott módszerek, eszközök:

- motivációs interjú
- rapport építés (bizalmi kapcsolat kialakítása)
- szülőkonzultáció
- pszichoedukáció
- szupportív technikák
- krízisintervenciós technikák
- személyközpontú tanácsadói eszközök
- kognitív viselkedésterápiás technikák
- autogén tréning (gyermek, felnőtt, várandós relaxáció)

Családsegítő és esetmenedzser kollégáink az esetek nagy részében adekvát helyzetekben közvetítenek hozzánk ügyfeleket, de gyakran előfordul, hogy **a közvetítettek még nincsenek megfelelően felkészítve a pszichológiai tanácsadásra**. Ilyen esetekben **a kliensek belső motivációjának hiánya nehezíti, vagy adott esetben el is lehetetleníti az együttműködést**, a közös munkát. Ez okozhat olyan elhúzódó folyamatokat, ahol **érdemi pszichológiai munka nem tud elindulni**, ezzel azonban elvéve olyan kliensektől az időpontot, akikkel nagyobb esély lenne a valós munkára.

Összességében azt tapasztaljuk minden kollégánktól, hogy **a közös esetekről való rendszeres konzultációkra minden esetben nyitottak és ez a mi munkánkat is jelentősen segíti**.

Család- és párterápia

A pár- és családkonzultáció során a családon vagy párkapcsolaton belül előforduló nehézségekről, feszültségekről gondolkodnak közösen a terapeuták, illetve a szolgáltatást igénybevevő családok és párok. A terápiás folyamat középpontjában a családi kapcsolatrendszer áll, mégpedig rendszerszemléletben gondolkodva, a folyamat során a gondolkodás és a beavatkozás fókusza az adott felszíni problémáról és a konkrét személyekről átkerül a család vagy kapcsolat egészének működésére, az aktuális családi, egyéni és párkapcsolati életciklusokat is figyelembe véve.

Évek óta a FESZGYI-vel kötött együttműködési megállapodás keretében a Családi Élet Szolgálatában Egyesület nyújt pár- és családkonzultáció, családterápia szolgáltatást.

A szolgáltatásuk igénybevétele közvetítésünkkel térítésmentes.

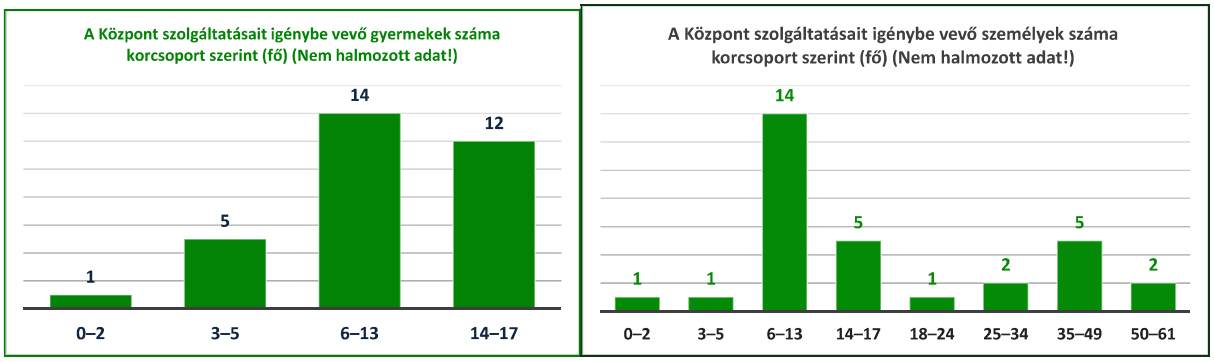
A 2024. évben **14 fő felnőtt és gyermek** számára nyújtottak szolgáltatásokat, összesen **15 terápiás** alkalommal. Az igénybevevők közül 4 fő gyermek mellett 10 fő felnőttet találhattunk. Az esetek mindegyikét az Alapellátási Egység közvetítette.

A CSGYJK a fenti, jogszabályban előírt kötelező szolgáltatásokon kívül az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

Fejlesztő- és gyógypedagógiai tanácsadás

A feladatot heti 30 órában végzi két tanácsadó.

2024 évben összesen 54 fő gyermekkel dolgoztak együtt, 604 órában. Korcsoportos megoszlásuk a következőképpen nézett ki:



A gyerekek 75%-át az Alapellátási Egység, míg 25%-át a CSGYJK közvetítette (ők azok, akik jogerő hatósági intézkedéssel érintettek). Csoportfoglakozások és egyéni fejlesztések az Otthonban is történtek.

A korcsoportok vonatkozásában nem jelentős az eltérés: **tovább csökkent a 12 év felettiek száma és nőtt a hat év alattiak száma**. **A 14 év feletti korosztályban a középiskolások száma folyamatosan csökken.** Változatlanul magas a százalékos aránya azoknak a gyerekeknek, akik igényelték a szolgáltatást, de a többszöri telefonos megbeszélés ellenére egyszer sem jelentek meg azon. A tanácsadói tevékenység a részvételi hajlandóság arányában bizonyult sikeresnek.

A 2024. évben fejlesztés igénylők között leginkább jellemző problémakörök változatlanok maradtak: **tantárgyi megsegítésre és készségfejlesztésre, pótvizsgára való felkészítés; különböző képességterületek szükség szerinti fejlesztése, különös tekintettel a szociális kompetenciák célzott fejlesztésére**, mint a szabálykövetés, társas együttműködés, önismeret, önállóság, önbizalom és empátia fejlesztése. Sok esetben felszínre kerül, hogy valójában **több területet is érintő, összetettebb probléma nehezíti a tanulmányi előrehaladást**.

A legkudarcosabb tevékenység az egyéni tanrendes, gyámhatóságilag kötelezett gyerekek felkészítése. A legsikeresebb a kisebb gyerekek fejlesztése, akik hosszabb ideje járnak fejlesztésre, így a fejlődésük is jelentős mértékű. Sajnos a kisebb gyerekek esetében gyakori probléma, hogy senki se tudja be- illetve hazakísérni a gyerekeket, illetve csak 17 óra után tudták volna ezt megoldani a szülők munkájuk miatt, de akkor már csak egyetlen órára van lehetőségem és az ebben az idősávban elérhető telephely, a H52 nem is alkalmas fejlesztő

tevékenységre. Most már általános, hogy akár fél háromig van az általános iskolásoknak is tanórája, a középiskolások pedig nem ritkán fél négyig, így 1-2 óra az, amire ők tudnak jelentkezni a nyitvatartási idők miatt.

A szakmai együttműködésekkel változatlanul nincs probléma, de továbbra is előfordul, hogy hamarabb megérkezik a gyerek, mint a küldőlapja, ami olykor teljesen elmarad. A tárgyi környezetben nem történt változás, továbbra sem a legmegfelelőbb a környezet, mivel a helyiség levegőtlen, mesterségesen megvilágított, télen hideg, nyáron meleg, a belmagasság pedig nagyon alacsony. Új probléma, hogy a tanácsadói létszám feltöltésével gyakorlatilag nem maradt semennyi mozgástér órák áthelyezésére, pótlására mivel minden helység foglalt.Heti egy napon az **Otthonban** végez az egyik kollega fejlesztő munkát koradélutántól estébe nyúlóan, ameddig a napi rutinjuk engedi. Alapvetően egyszemélyes formában foglalkozik a gyerekekkel, mindig az adott gyermek igényeihez, szükségleteihez igazodva, de páros és csoportos foglalkozásokat is szoktak tartani. Tapasztalataink szerint a gyerekek szeretik ezeket az alkalmakat.

A **rendszeres tantárgyi megsegítések** mellett nagy szerepet kap a **különböző képességterületek szükség szerinti fejlesztése, különös tekintettel a szociális kompetenciák célzott fejlesztésére**, mint a szabálykövetés, társas együttműködés, önismeret, önállóság, önbizalom és empátia fejlesztése. A **mentálhigiénés szemléletnek**, az Otthonban élő gyermekekkel végzett munkában kifejezetten nagy jelentősége van. Az Otthonban dolgozó kollégákkal rendszeresen konzultálunk a gyermekek fejlődését érintő kérdésekben.

Mediáció

A 2024-es évben a mediációs szolgáltatásunkat **9 fő vette igénybe** nagyon különböző ügyekben, melyekhez összesen **115 tevékenység kapcsolódott**. Az előző évhez képest némi csökkenés tapasztalható, azonban ez annak is betudható, hogy az eddigi mediátorunk csak novemberig dolgozott. Az előző kolléga a folyamatait lezárta 2024-ben, áthúzódó eset nem maradt.

A 2024-ben lezárt folyamatok egyik jellemzője (3 esetben is) az egyik szülő kilépett a kapcsolattartás rendezése miatti mediációs folyamatból. Ebből egyik esetben felügyelt kapcsolattartás lett elrendelve bíróság által az Ügyeletre.

A problémakör tekintetében továbbra is **meghatározó volt a gyermekek kapcsolattartása körüli elakadások**, ill. voltak, akik a házasságukon dolgoztak, szeretnék megtartani azt és nem feladni. Több esetben a mediációs ügyfelekkel azon dolgoztak, hogy válásuk részleteit a bírósági szakasz előtt letisztázzák a mediátor közreműködésével, tehát megállapodást dolgozzanak ki, így rövidítve le a bírósági folyamatot.

A mediációs szolgáltatás struktúráját továbbra is jellemzi, hogy a folyamat **hosszabban elhúzódó, az előkészítő szakasznak jelentős időt adó szolgáltatási rendszerben működött**,

amit a hozott problémák milyensége indokol továbbra is. A folyamatban az egyéni előkészítő beszélgetés továbbra sem tud egy alkalommal lezáródni, több előkészítő ülésre van szükség, de a korábbiakhoz képest a felek felkészültebben érkeztek.

A hozzánk kerülő válási ügyek kapcsán mediátorunk szakmai véleménye az, hogy a szülők válási folyamataik során vívott harcaikban nagyon egyoldalú, a gyermek érdekeire hivatkozva, de azokat figyelembe nem véve viselkednek, ezzel megnehezítve a mediáció folyamatát. Nagyon összetett jelenség és problémakör ez, amely sajnos rá van téve a gyermekvédelmi rendszerre és nagyon túlterheli azt. Ez nagy kérdéseket vet fel, sok feladatot ad, viszont a mediáció önmagában ezen teljes problémakör megoldására nem elégséges eszköz.

1.4.1. Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport

Ellenőrzések
Az Óvodai- és Iskolai Szociális Segítő Csoport tekintetében a 2024-es év tekintetében ellenőrzésre nem került sor.

Az FESZGYI – elsősorban jogszabályi kötelezettségéből eredő – fejlesztésére vonatkozó adatok
Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység **módszertani útmutatója** nagy hangsúlyt fektet a csoportos és a közösségi tevékenységekre, mellyel kapcsolatban fontos kiemelni, hogy az egyéni segítő tevékenységhez képest speciálisabb tudást, módszertant igényelnek, valamint kivitelezésük is több költséggel jár, hiszen a legtöbbhez elengedhetetlen egyrészt a csoportok vezetéséhez kellő szakmai ismeretanyag, módszertani tudás képzéseken történő elsajátítása, másrészt különböző eszközök beszerzése.

A jogszabályok egyértelműen megjelölik a munkakör betöltéséhez szükséges szakmai végzettségeket, valamint továbbképzési előírásokat. A képzésszervezés anomáliái, valamint annak a FESZGYI-t terhelő költségvetési vonzata, a munkaszervezés és az egyéni munkavállalói lehetőségek miatt a számukra előírt, a munkakör betöltését követő 2 éven belül elvégzendő óvodai és iskolai szociális segítő képzésre 2024. évben öt kolléga tudott jelentkezni. Regisztrációjuk a 2024-es őszi képzésre megtörtént, de a képzést szervező - nem automatikus, hanem csak utólagosan, többszöri megkeresésre történt - visszajelzése alapján a képző intézmény számára meghatározott létszámkorlát miatt várólistára került és a 2025 áprilisban indított képzést tudja csak elvégezni.

A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által megküldött, szakmai továbbképzések listáján szereplő továbbképzések már évek óta költségtérítésesek, így a továbbképzések tervezésekor elsőbbséget kell adni azoknak, akinek továbbképzési kötelezettségét teljesíteni kell. A 2024. évre ütemezettek szerint 9 fő részt tudott venni munkakörhöz kötött kötelező képzésen.

A közalkalmazottak létszámának alakulása munkakörönként

2024-ben mindhárom határozott idejű GYES-es helyre volt érdeklődés, az első negyedévben két új belépőnk volt, azonban ők próbaidő alatt távoztak. A harmadik negyedévben érkezett egy kolléga, aki a próbaidő leteltét követően is velünk maradt. A decemberben érkező kollégával 2024. december 31-én a 14 fő szakmai létszámból 14 fő volt betöltött.

A segítő szakemberek kor és nem szerinti megoszlása:

- 2 fő 60-64 éves
- 4 fő 40-54 éves
- 4 fő 25-39 éves
- és 3 fő 24 évnél fiatalabb.

Fontosnak tartjuk kiemelni a területen a nők domináns arányát. A szociális munkában, mint személyes szolgáltatást nyújtó professzióban, különösen fontosak a közvetített szerepmodellek és az azokkal történő azonosulási lehetőségek. Szakképző centrumokban például férfiképpel/férfiszerepekkel kapcsolatos témákkal is egyre több olyan kamasz fiú keresi fel a terepen lévő férfi kollégákat. Olyan gyerekek keresik fel őket, akiknek alig van a családjukban, illetve közvetlen környezetükben férfi minta.

Két kollégánk közelít a nyugdíjkorhatár betöltéséhez, mely mellett szerencsére vannak fiatal, pályakezdő kollégáink is, ugyanakkor fontosnak tartjuk megemlíteni, hogy az idő előrehaladásával, ahogyan országosan, nálunk is valószínűsíthető, hogy hosszú távon csökkenni fog a szakember utánpótlás, hiszen egyre kevesebb hallgató van és közülük sem mindenki lép be a szakirányú végzettség megszerzését követően a pályára.

Szociális szakemberek képzése, terephely biztosítása

Az elmúlt évben az ELTE szociális munkás hallgatói közül 2 főt tudtunk fogadni. Az ELTE óvodapedagógus hallgatói közül a gyermekvédelmi specializációs gyakorlata kapcsán 1 főt fogadtunk. A Sylvester János Református Gimnázium és Technikumból 13 fő gyermekvédelmi asszisztens hallgatót fogadtunk.

Munkafeltételek

A kérdés kettős, hisz külön kell választani a FESZGYI által biztosított munkafeltételeket, illetve a köznevelési intézményekben biztosítottakat.



A köznevelési intézményekben nagyon változóak a feltételek. Van, ahol a szakmai-módszertani útmutató szerint elvárt teljes felszereltségű iroda és akár csoportszoba is biztosított a segítő számára, ugyanakkor még mindig van olyan, ahol nincs állandó helyiség, amit használhat a kollégánk vagy a kijelölt helyiség nem alkalmas a feladatellátásra (pl. a portán tud leülni és az egyéni beszélgetésekhez folyamatosan keresnie kell a szabad helyet, esetleg „bemehet" a tanári szobába vagy egy szabad terembe), illetve nem teljesen biztosított az infrastruktúra (nyomtató, telefon, fénymásoló, internet hozzáférés). Örvendetes, hogy 2024-ben három intézményben is történt érezhető javulás a saját helység tekintetében.

A FESZGYI biztosítja a háttérbázist az OISZSCS-nak. Telephelyünkön van lehetőség team értekezletekre, képzések, csoportfoglalkozások megtartásra. A kollégák rendelkezésére áll egy nyitott terű iroda, illetve egy kisebb iroda és interjú szoba az egyéni szociális segítéshez, amennyiben a helyzet azt indokolja vagy a köznevelési intézményben nincs lehetőség privát beszélgetésre.

Az intézmények közötti utazáshoz BKK bérlet is biztosított. Rugalmas munkaidő szerint dolgoznak a kollégák, ami lehetővé teszi az esetleges igényelt többlet időt egyes intézmények számára, illetve az ügyeleti idő mellett biztosított számukra adminisztrációs idősáv. A hét négy napján intézményekben vannak, míg a szerdai napok a team napok, amelyek a Gát utcai telephelyen zajlanak. Csoportos szupervízió biztosított.

Továbbra sem minden kolléga számára biztosított intézményi laptop, amin elvégezheti az adminisztratív feladatait, valamint az adatok biztonságos tárolásának megoldása is egyre égetőbb problémát jelent. A géppark felmérése megtörtént, az informatikai fejlesztési terv szerint SSD kártyákkal javítható a jelenleg fennálló problémák egy része, melyek beszerzése elindult.

Elengedhetetlenné vált a szakszerű működéshez céges mobiltelefon, korszerű és kedvezményes flotta csomaggal a szociális segítők számára: A személyes konzultációkon túl sok esetben szükséges a telefonos kapcsolat más kerületek, települések család- és gyermekjóléti szolgáltató szakembereivel. (Az óvodai és iskolai szociális segítés feladatellátásának illetékességi területe nem kizárólag Ferencváros, az illetékesség minden IX. kerültben tanuló, akár más kerületi, akár vidéki gyermekre is kiterjed.) A legtöbb intézményben csak a titkárságon van lehetőség a telefonálásra vagy a tanáriban, mely egyrészt a GDPR tekintetében aggályokat vet fel, másrészt nem elvárható, hogy a kolléga saját telefonjáról, saját költségen intézzen hivatalos ügyeket. A Gát utcai telephelyen természetesen biztosított a vezetékes telefon, de gyakran nem életszerű, hogy a kolléga feladatellátás közben napjában többször hagyja el az ügyeleti helyét, hogy lebonyolítsa a munkavégzéséhez szükséges telefonhívásokat. A céges mobiltelefon és a kedvezményes flottacsomag beszerzése várhatóan lezárul 2025. évben.

Óvodai-Iskolai Szociális Segítő Csoport 2024. évi szakmai munkájának teljes körű bemutatása

Az OISZS csoport tevékenység célja és feladata, hogy a szociális munka etikai kódexének betartásával, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával elősegítse az óvodás- és iskoláskorú gyermekek, tanulók sikeres előmenetelének támogatását, egészségfejlesztését, veszélyeztetettségének megelőzését, kiszűrését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködést.

A szakemberek jelenléte, tudása és képessége révén alkalom nyílik arra, hogy a köznevelési intézményekben megjelenő problémák megoldásának elősegítése érdekében összehangolja és koordinálja az adott intézményben rejlő lehetőségeket, erőforrásokat, valamint kiegészítse azokat a saját, komplex tudásával és a FESZGYI, valamint külső intézmények szolgáltatásaival.

További cél, hogy támogassa a gyermeket, annak családját, az iskola, óvoda, kollégium alkalmazottjait, a jelzőrendszer egyéb tagjait (pl. iskolai védőnőt, óvoda-és iskolapszichológust), hogy elsődlegesen a nevelési oktatási intézmény, de akár más helyszíneken is képesek legyenek a gyermek érdekeinek mentén történő együttműködésre. Mindennek érdekében elengedhetetlen a szociális és a köznevelési ágazat, valamint a jelzőrendszer egyéb szereplői közt a partnerségi viszony, a bizalom és a szoros együttműködés kialakítása.

A feladatok elvégzését a kollégák az egyéni, csoportos és közösségi szociális munkával igyekeznek biztosítani. A kliensek számára szolgálnak segítő beszélgetéssel, tanácsadással, illetve szükség esetén a megfelelő szolgáltatásba delegálják azon esetek körét, mely a kompetenciahatáraikon, illetve feladatellátásukon túlmutat.

2024-re kitűzött célok között szerepelt a szolgáltatás újragondolása, a szakmai tevékenyégek láthatóvá tétele és elismertetése, rendszerszemlélet alapú együttműködések kialakítása és javítása, új módszerek elsajátítása, a csoportos és közösségi foglalkozások előtérbe helyezése prevenciós és problémafókuszú csoportokkal. Mindezek egy részét meg tudtuk valósítani.

Óvodákban történő szociális segítőmunka tartalma, kompetenciahatárok, módszerek, jelenlét egyeztetése és konkretizálása az óvodavezetőkkel

Óvodavezetői értekezleten összegeztük az eddigi együttműködési tapasztalatokat. Kitértünk a személyi változások indikálta változásokra, a felmerült új szükségletekre, valamint a különböző intézményekben már bevált jó gyakorlatok, új eszközök, módszerek többi intézményben történő alkalmazásának lehetőségére. Fontos téma volt az év folyamán életbe lépett jogszabályváltozásokkal kapcsolatos egyeztetés - kiemelve az intézményi bántalmazások gyanújával kapcsolatos eljárásrendeket és protokollt -, a szociális szakemberek feladatainak újbóli megismertetése, valamint a külső intézményekkel történő egyeztetés és deklarálás (fenntartók, intézményvezetők). Az intézményi bántalmazások gyanúja esetén fontos, hogy a gyermekek védelmének elve érvényesüljön nem csak a szociális szakemberek, hanem a kivizsgálás során maga a nevelőtestület, valamint a fenntartó/tankerület részéről is, illetve, hogy azt követően a szociális munkások intézményi helyzete ne lehetetlenüljön el.

Bölcsődei szociális segítőmunka bevezetése, mint önként vállalt feladat

Az év folyamán lezajlott az előzetes egyeztetés és elkészült az együttműködési megállapodás tervezete, reméljük, hogy a 2025/2026 tanévben mind az öt kerületi intézményben elérhetővé válik a heti, igény szerinti órában személyes jelenléttel biztosított szociális segítőmunka.

Új módszerek elsajátítása, csoportos és közösségi foglalkozások előtérbe helyezése prevenciós és problémafókuszú csoportokkal

2024-ben a Fővárosi Közalapítvány által meghirdetett pályázaton nyert a Partners Hungary Alapítvány pályázata, melyben együttműködő szervezetként a FESZGYI is részt vett. Bár a pályázat kiemelt célja a menekültekkel kapcsolatos munka támogatása volt, a különböző programelemek mindegyike olyan szemlélettel és értékekkel bírt, melyek minden résztvevő gyermek, család és szakember számára sokat tudtak adni. Részvételi szándékunknak nem titkolt célja volt, hogy az integráció jegyében zajló szabadidős programelemek mellett az Alapítvány által biztosított képzésekkel hozzájárulhassunk a kerületi szakemberek fejlesztéséhez, érzékenyítéséhez, ezáltal a szolgáltatások javításához.

A pályázat jóvoltából olyan, pedagógusok számára akkreditált képzések váltak ingyenesen elérhetővé, melyek tudásanyaga bármelyik gyermekre/családra alkalmazható, a hétköznapokban is hasznos tudást kínál.

Bár a kerület összes köznevelési intézményébe eljuttattuk és promotáltuk a képzések leírását és a jelentkezési felületet és a képzések is reflektáltak az előzőekben felmért szükségletekre, mégis csekély érdeklődést váltottak ki, így alábbi képzéseken a kerületből főként a szociális szakemberek vettek részt:

- Bevezetés a mediációba - Konfliktuskezelés a transzformatív mediáció eszköztárával
- Resztoratív képzés
- A kisgyermekkori konfliktuskezelés a mediáció eszköztárával
- Pszichológiai elsősegély tréning - traumaszenzitív megközelítés szakembereknek
- Persona Doll képzés
- Interkulturális nevelés, interkulturális kompetenciafejlesztés workshop
- Magyar, mint idegen nyelv tanítása 3 órás workshop

A kerületben mintegy 35 köznevelési intézményből 32-ben, ezen belül 11 óvodában, 21 iskolában és 2 hozzájuk tartozó kollégiumban sikerült biztosítani a feladatellátást a 2024. évben. Célunk, hogy a kerületi köznevelési intézmények mindegyikében biztosítsuk az óvodai-iskolai szociális segítést.

Célunk a köznevelési ágazat és annak szereplői közötti kapcsolatépítés és a munkaformáink megismertetése, elfogadtatása.

Az együttműködési megállapodást megkötött intézményekkel ez nagyrészt megvalósult, ugyanakkor mindig merülnek fel újabb problémák, szükségletek, melyekre reagálva fontos, hogy a kereteket is újra tervezzük a kompetenciahatárok és persze a biztos alapokon működő kollegialitás mentén.

Az oktatási-nevelés intézményekben történt változások közvetetten, olykor közvetlenül is kihatottak munkánkra. A pedagógus sztrájkok, a státus törvény, a pályaelhagyó pedagógusok száma, a fenntartó/tankerület változása mind hozzájárultak és **szinte állandósítottak egyfajta magas fokú stresszt a köznevelés intézményekben dolgozók körében**. Ez a fajta állandó készenléti állapot természetszerűleg rányomta a bélyegét nem csak az oktatási nevelési munka ellátására (szaktudás, létszám, helyettesítés kérdései), hanem az egyéni leterheltségre, mentálhigiénés állapotra, szakemberek megosztottságára is. Mindez felveti a kérdést, hogy egy krízisben lévő köznevelési rendszerben milyen esélyekkel érvényesül a gyermekek oktatáshoz-neveléshez, valamint egyéni szükségleteihez szabott fejlődésének és hozzáférésének joga.

A FESZGYI szakmai egységei közötti együttműködésünk fenntartása, valamint újragondolása Az eddigi tapasztalatok mentén, valamint egyes szükségletek, illetve jogszabályok változásával szükséges volt újra gondolni az együttműködési kereteket. Az elsődleges cél továbbra is az, hogy minden szakmai egység adekvát és kompetenciahatárainak megfelelő segítséget tudjon nyújtani az ügyfeleknek, illetve az egyes szereplők közt gyors,

hatékony kommunikáció és információáramlás valósuljon meg. Bár a szociális segítők visszajelzése alapján több köznevelési intézménynél elindult egy lassú, de érzékelhető törekvés a pedagógusok részéről annak irányába, hogy strukturáltabb, tényszerűbb, a szükséges lépéseket jobban átgondoló jelzéseket adjanak, illetve a szociális segítőt már a veszélyeztetettség felmérésénél segítségül hívják, emellett **2024-ben érezhetően megjelent egyfajta bizonytalanság, olykor pánik és kapkodás is a jelzések elmulasztásával kapcsolatos 2 évig terjedő börtönbüntetés törvénybe iktatása kapcsán**. Ugyan a jogszabályi környezet és a vonatkozó protokollok egyértelműen az első észlelőhöz társítják a jelzési kötelezettséget, egyes esetekben ez azzal is járt, hogy a priorizálás, a jelzés megtételének időzítése nehézséget okozott a köznevelési intézményekben.

A H52-vel 2024-ben is több közös programban vettünk részt. A nyári időszakban bekapcsolódtunk a napi és heti programjaikba - Szabadsuli, Hallerfeszt -, ahol a kerület hátrányos helyzetű gyermekei számára biztosítottunk közösen fejlesztő és játékos programokat, hasznos szabadidőeltöltést. Különösen hangsúlyos volt a nyár folyamán a PARTNERS Hungary által nyert fővárosi pályázat keretében megvalósításra került nyári programsorozat, melyen négy csütörtöki napot töltöttünk együtt szabadtéri programokkal, kirándulással, a Mobil Játéktár szolgáltatásainak igénybevételével a BMSZKI Gyáli úti szállóján élő, Ukrajnából menekült gyermekekkel és családjaikkal, valamint kerületi gyermekekkel közösen.

A kerület közösségi tereivel történő együttműködés fenntartása, új lehetőségek monitorozása.

A kerület közösségi tereivel megismerkedtünk, kollégáink kapcsolatot tartanak velük, hogy iskolai és azon kívüli elfoglaltságukban tudjuk segíteni a kerület gyermekeit. Promotáljuk programjaikat, illetve lehetőségeink szerint delegálunk hozzájuk fiatalokat. A Konkáv Közösségi Tér és egyik szociális segítőnk közös csoportfoglalkozásokat tart az elért gyermekek számára, illetve színházpedagógiai darabokhoz toboroztunk és kísértünk gyermekcsoportokat.

A Ferencvárosi Kábítószer Egyeztető Fórum (továbbiakban: KEF) munkájában való részvétel.

A Ferencvárosi KEF ülésein és programjaikon való részvétel fontos színtere lehet a prevenciós munkának, sok társszakmát összeköt, mellyel megkönnyítheti a kerületen belüli munkát és kapcsolatépítést. 2024-ben több alkalommal is részt vettünk mind a KEF, mind a Hivatal ifjúságvédelmi és esélyegyenlőségi referense által szervezett találkozókon, hogy a kerületben működő szervezetek programjait, szakembereit, erőforrásait megismerve és a jövőben szorosabban együttműködve minél szélesebb választékot tudjunk kínálni célcsoportjainknak. Fővárosi pályázatnak köszönhetően pedig 2025-ben korszerű drogprevenciós képzésben vehetünk részt.

A Ferencvárosi Pedagógiai Szakszolgálattal való kapcsolatépítés.

A IX. kerületi tagintézmény szakmai napján 2024-ben is részt vettünk meghívott előadóként, bemutatva működésünket és szolgáltatásainkat. Az elmúlt év során több köznevelési intézményben is kialakultak olyan jó gyakorlatok, mely során az iskolapszichológus és a szociális segítő közösen tartottak csoportfoglalkozásokat, köztük szexedukációval, bullying megelőzéssel, konfliktuskezeléssel és csapatépítéssel. A következő évben megpróbáljuk ezt kiterjeszteni, természetesen mindig az adott intézményre szabva, az ottani gyermekek igényeihez és szükségleteihez igazodva. 2024-es évről a személyi változások miatt a 2025. év elejére átcsúszva, de megvalósítottuk végre a két team közös szakmai megbeszélését is: a szolgáltatások bemutatása, az együttműködési keretek, a köznevelési intézményekben lévő helyzetünk és szerepeink, a kompetenciahatárok és a jelzési kötelezettség témában. A sikerre és közös igényre való tekintettel ennek folytatásáról, féléves/éves rendszeres ismétléséről is megegyeztünk.

Szakmai konferenciákon, műhelymunkákon való részvétel.

Az OISZS Csoport koordinátora, illetve 2024-ben a szociális segítő kollégák is folyamatosan részt vettek mind a Budapesti Szakmatámogatási hálózat, mind a fővárosi család- és gyermekjóléti központok szervezésében működtetett műhelymunkákon és fórumokon.

A Református Pedagógiai Intézet országjáró gyermekvédelmi konferenciájának augusztusi budapesti napján meghívott előadóként ismertettük szakmai munkánkat.

Dunaújváros Óvodai- és Iskolai szociális Segítő Csoportjával folytatódott a szakmai munkánk egyfajta műhelymunkaszerű tudásmegosztásával, kölcsönös részvétellel egymás szakmai napjain.

Képzéseken való részvétel, munkamódszerek elsajátítása.

A feladatellátás minőségének folyamatos fejlesztése érdekében, valamint a szakmai munka során, a terepen tapasztalt problémák, igények és szükségletek mentén folyamatosan figyeljük az azokra reflektáló képzéseket.

2024-ban a módszertani ajánlásnak megfelelően kiemelt figyelmet fordítunk a csoportmunkához, valamint közösségfejlesztéshez szükséges kompetenciák elsajátítására. Ezzel kapcsolatban fontos kiemelni, hogy az egyéni segítő tevékenységhez képest speciálisabb tudást, módszertant igényelnek, valamint kivitelezésük is több költséggel jár, hiszen a legtöbbhöz elengedhetetlen egyrészt a csoportok vezetéséhez kellő szakmai ismeretanyag, módszertani tudás képzéseken történő elsajátítása, másrészt különböző eszközök beszerzése.

- Pszichológiai elsősegély, traumatudatos segítségnyújtás
- Konfliktuskezelés a transzformatív mediáció eszköztárával
- Resztoratív akkreditált képzés

- Persona Doll képzés
- Asszertív kommunikációs képzés
- Családterápiás képzés
- Fejlődésfókuszú esetmegbeszélő Wanda módszer
- Unicef Ébresztőóra foglalkozás
- Amnesty Szabad a pálya képzés
- Sulinyugi képzés
- Családi döntéshozó konferencia
- Kék Vonal kortárs segítők képzése

Ellátotti létszám alakulása szakfeladatonként, szolgáltatások iránt felmerülő igény

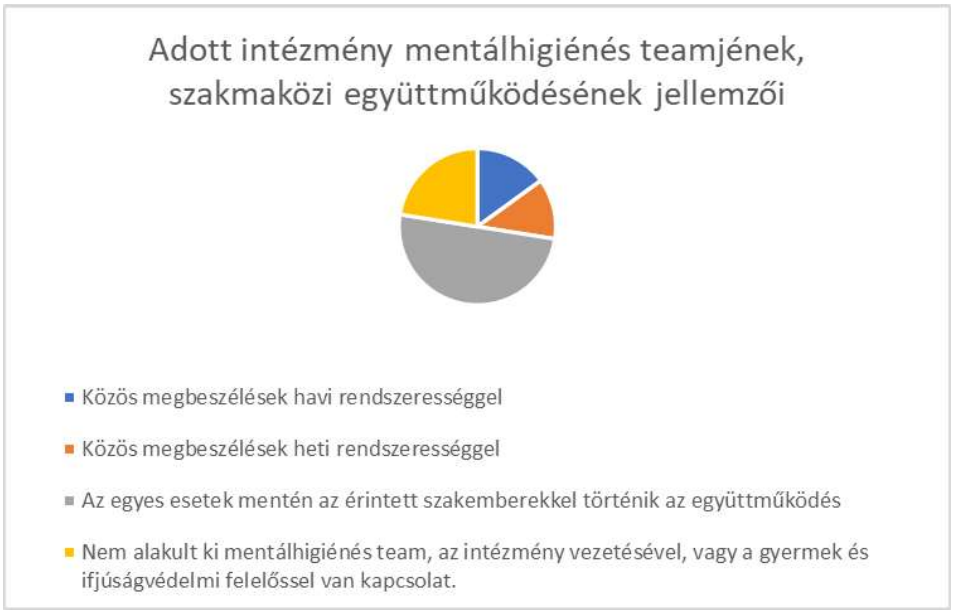
Személyi változások/fluktuáció, illetve szakmai indokok miatt több intézményben is átszervezés történt, így változott a szociális segítő személye, valamint az érintett intézményekben biztosított szolgáltatásunk óraszáma. A változások mentén értelemszerűen szükségessé vált az addigi gyakorlatok áttekintése, a tapasztalatok összegzése és akár új eszközök, módszerek mentén az együttműködési felületek és stratégiák újragondolása. Ezen kezdeti nehézségeket követően a helyi szükségletek és az egyes esetek mentén **a kollégák munkájának megértése, tevékenységük szükségessége és a hosszabb-rövidebb időn belül kézzelfogható eredménye több intézménynél vált egyre nyilvánvalóbbá**. Mivel egy-egy jó gyakorlatot, közreműködést követően nagyobb bizalommal és nyitottsággal kezelték a segítőt és szakmai eszköztárát, több alkalommal is előfordult, hogy a megugró igények miatt a kollégáknak átmeneti kapacitásbeli gondot és fejtörést okozott.

A 2024- es évben változatlanul igény volt mind egyéni mind csoportos foglalkozásokra. Bár egyre több esetben keresik meg konzultáció és információkérés miatt a pedagógusok a kollégákat, sajnos továbbra is előfordul, hogy még nem az első tüneteknél, gyanújeleknél, hanem már a manifesztálódott problémánál várnak azonnali és nem mindig adekvát segítséget. A következő években is célunk ezen változtatni, többek közt a nevelőtestületeknek nyújtott család- és gyermekjóléti szolgáltatásokról, jelzőrendszeri működésről, óvodai és iskolai szociális segítésről összeállított, célzott tájékoztató csomaggal/turnéval, ezzel segítve a kerületi jelzőrendszeri tevékenységet.

Az előző években már a legtöbb intézményben sikerült kialakítanunk a mentálhigiénés teameket, viszont sajnos nem minden esetben. Ezek működése, beágyazottsága mindig függ a helyi sajátosságoktól, adott intézményben dolgozók elköteleződésétől, illetve olyan prózai dolgoktól is, mint hogy amennyiben van egyáltalán ilyen végzettségű szakember, az egyes kollégáknak milyen mértékben van lehetősége van egy időben és helyen tartózkodni.

Tapasztalataink szerint az eredményesség növelése és a rendszerszemlélet, mint érték, és szaktudásuk miatt ebben a teammunkában a pedagógusokkal való együttműködés mellett elengedhetetlen a társszakmák részvétele is, mint pl. az iskolapszichológus,

fejlesztő- és gyógypedagógus, iskolai védőnő, iskolaorvos. A személyi változások miatt azonban ezek újjászervezésére is szükség volt/van.





A köznevelési intézmények, a tanulók, illetve családjaik is egyre többször fogalmazzák meg a szociális szakemberek felé, hogy a gyermekek beilleszkedési problémái mellett sok gyermeknél jelentkezik egyfajta magányosság érzés, depresszió, szorongás, falcolás, öngyilkossági gondolatok, a kortársak megismerésének és támogató hatásának hiánya, vagy kifejezetten kortárs zaklatás, bántalmazás vagy cyberbullying. Mindezek sajnos egyre romló tendenciát mutatnak, a gyermekek mentális és lelkiállapota aggodalomra ad okot. A szociális segítők fokozott figyelmet fordítanak ezen problémára és az egyéni munka, valamint szolgáltatásokba delegálás mellett segítséget nyújtanak az osztályközösségek

építéséhez, érzékenyítéséhez, valamint stressz- és feszültségoldó foglalkozások, illetve relaxációs csoportok működéséhez is mindazon intézmények számára, ahol ezt engedélyezik.

Egyéni szociális segítő tevékenység területén a segítő beszélgetés, tájékoztatás kiemelkedően jellemző a gyermekek, szülők irányába. Egyre több **diák maga fordul** érdeklődéssel és bizalommal a segítők felé, amit mindenképpen a munkánk eredményeként értékelünk, ugyanakkor **az elsődleges jelzők még mindig a pedagógusok, illetve az iskolában megjelenő társszakmák**, rajtuk keresztül jutunk el a gyermekig vagy a családig. Sok esetben nem is magával a gyermekkel kerülnek kapcsolatba a kollégák, hanem csak a pedagógussal és egy vele folytatott tanácsadás elegendő a felmerülő probléma megválaszolására. Sajnos nem mondható el, hogy ez minden esetben elegendő, de ez az elsődleges prevenciós szintér. Ezt követően, ha a kolléga nem ítéli meg elegendőnek a puszta tanácsadást, akkor maga is felveszi a kapcsolatot a gyermekkel vagy szüleivel, hogy megvalósuljon a segítő beszélgetés. Amennyiben ez sem elegendő, vagy csak feltár egy sokkal nagyobb ívű problémát, akkor **delegálja a klienst a megfelelő szolgáltatóhoz és szükség esetén bekapcsolódunk a gondozási terv lépéseibe**. Itt fontos megjegyezni, hogy az óvodák színterén nem végzünk egyéni szociális munkát korukból adódóan gyermekekkel. Az ilyen esetekben mindig az óvoda pedagógusaival, a jelen lévő társszakmákkal, illetve a szülőkkel konzultálunk a felmerülő problémákról és a lehetséges segítségnyújtásról. Illetve az is fontos mérő, hogy az egyéni szociális munkában hiába a túlnyomó többség a szakemberrel végzett konzultáció, ezek majdnem mindegyike adott családra vagy gyermekre vonatkozik, valamint az adott probléma észlelésére, felmérésére.

Ellátott kliensek száma, célcsoportok aránya

2024. évben **2277 fő vette igénybe a szolgáltatást döntően egyéni segítő beszélgetés keretében (célcsoportot tekintve: gyermek/kamasz és szülő)**, melyből 880 férfi és 1397 nő. (Nem halmozott adat!)

A 32 köznevelési intézményben (**három célcsoport, három munkaforma – egyéni, csoportos és közösségi - együtt**) 2024. január 1. és december 31. között **4099 szakmai tevékenység** (halmozott adat) valósult meg, **összesen 8263 fő ellátottal (nem halmozott adat).**

Ebből az óvodai-iskolai **egyéni tanácsadást, segítő beszélgetést 3663 alkalommal végeztünk 2308 fővel. Csoportmunka 344 alkalommal történt, melyben 3937 fő részesült. Egyéb (jellemzően közösségi) tevékenységet 92 alkalommal, 2018 fő elérésével végeztünk.**

2024. évi csoportos tevékenységeink közt szerepeltek a Békés Iskola foglalkozások és a KIABÁL társasjáték bűnmegelőzési témájú prevenciós foglalkozásai. Szorongással, pánikbetegséggel, falcolással, szenvedélybetegséggel kapcsolatos témákban valósítottunk meg csoportfoglalkozásokat. Pályaválasztással összefüggő, érettségi fókuszú, illetve

időmenedzsment témában felmerült igényeket is kielégítettünk. Zajlottak emellett az osztályközösségekben felmerülő témák vagy problémák kapcsán szervezett foglalkozások, pl. drogprevenció, szexedukáció, konfliktuskezelés, bullying, csapatépítés, nők helyzete/esélyegyenlőség témában. A csoportos szociális munkához tartozott a szülőcsoportok részére szervezett szakmai csoportfoglalkozás, tantestületi értekezleteken való szakmai részvétel és a pedagóguskar érzékenyítése, a felőlük érkező témák feldolgozása is (pl. ukrajnai menekültekkel kapcsolatos szolgáltatások elérhetősége, érzékenyítés, drogprevenció, szexedukáció).

Voltak olyan intézmények, ahol a szociális segítők által behozott **resztoratív technika** létjogosultságának és megvalósításának is teret adtak mind kortárs bántalmazás, mind intézményi bántalmazás gyanúja kapcsán, ezzel **kiállva a gyermekjogi szemlélet mellett, a ritkán eredményes kizárólagos büntetés helyett esélyt adva a demokratikus döntések, felelősségvállalás és jóvátétel lehetőségének, melyből mind egyéni, mind közösségi szinten profitáltak, ezzel egy lépést téve egy biztonságosabb tér kialakítása felé**.

***Újonnan elvégzett képzéseink jóvoltából több új módszert is be tudtunk vinni az arra nyitott intézményekbe**:*

1. A **Sulinyugi** módszerével megtanítjuk a különböző korú gyerekeknek (1-4 osztály, 5-8 osztály, 9-12 osztály számára), hogyan tudják felismerni és kezelni a stresszt. A 45 perces foglalkozás során a feszültség jeleiről, okairól és legfőképp a feszültséglevezetés lehetőségeiről beszélünk. Közösen kipróbálunk néhány módszert, interaktívan, csoportos munkára építve. A csoportok különböző témákat dolgoznak ki, sok rajzzal, beszélgetéssel, nevetéssel. Közösen beszélünk a feszültség tüneteiről, a stresszlevezetés módjairól és a nyugalom előnyeiről. Néhány technikát, például a hasi légzést vagy a progresszív relaxációt ki is próbálunk. Forrásokat, applikációkat is ajánlunk a további tájékozódáshoz. A Sulinyugi óra végén a szülőknek is üzenünk: a tájékoztató segítségével otthon is ki lehet próbálni a feszültségek kezelését.
2. **Az Ébresztőóra** a UNICEF Magyar Bizottság Alapítvány országos iskolai programja a világ gyermekeinek helyzetéről, a gyerekeket érintő bántalmazásról és a gyerekjogról. Interaktív, játékos, a gyermekek életkorához igazodó 4-12. Osztályosoknak szól, egy foglalkozás hossza 90 perc.
3. **Wanda, fejlődésfókuszú esetmegbeszélő csoport** két alkalommal óvodapedagógusok számára. A WANDA módszert a VBJK (Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen) Kisgyermekkori Fejlesztéssel foglalkozó Innovációs Központ fejlesztette ki. Az elnevezés egy holland mozaikszó az elfogadás, elemzés és cselekvés szavakból. A módszer alkalmazása során a pozitív pszichológia eszköztárával dolgozunk. A fejlődést, fejlesztést állítjuk középpontba. Ez lehetőséget nyújt, hogy strukturált formában, bizalmi közegben vizsgáljuk meg azokat a problémákat, elakadásokat, amikre még nincs megoldásunk. A résztvevők saját szakmai közegükből

kapnak támogatást ahhoz, hogy új módszereket tanuljanak, szakmailag fejlődjenek, képességeiket fejlesszék. A módszer nem használható intézményi belső konfliktus kezelésére, a segítő magánéleti elakadásának kezelésére.

Az elmúlt évben a szociális segítők közösségre irányuló tevékenységgel több, kerületi intézmények közti együttműködést is elősegítettek és kapcsoltak össze diákokat más intézményekkel. Például közösségi szolgálat teljesítése során az EGYMI-t vagy a József Attila Általános Iskolát a Polytechnikum diákjaival, illetve az oktatási-nevelési intézményekben adományok gyűjtésével a kerületi rászorulókat segítették lelkes diákok: pl. a Kőrösi iskola tanulói karácsonykor az Otthon lakóit, a Leövey középiskola diákjai pedig a FESZGYI betétkommandóját támogatták.

A tanítási szünetekben 2024 évben több saját szervezésű csoportot is tartottunk.

A nyári szünidőben maximális kihasználtsággal működött mindkét **JALT Cuki táborunk 5-7, valamint 8-9 éves gyermekek részére**, melynek bázisa a Dési Huber Művelődési ház volt, ahonnan olyan napi élményekre indultak a résztvevők, mint az Orczy kalandpark, a kispesti vizes játszótér vagy kertlátogatás.

A Gát utcai telephelyünkön megvalósított **Ceruzavarázs tábor** négy napjának foglalkozásai a résztvevő gyermekek figyelmének koncentrálásával segítették a tartós elmélyülés képességét, támogatva belső egyensúlyukat és lehetővé téve, hogy azt később, a tanulásban is képesek legyenek alkalmazni. A gyakorlatok a kézügyességet, finommotorikát, szem-kéz koordinációt is fejlesztették, valamint a gyerekek saját kreatív potenciáljukat is megtapasztalhatták és általa azt, hogy amit eddig a képességeik határának gondoltak, az egyáltalán nem ott van, hanem sokkal távolabb.

Nyári **Harry Potter Önismereti táborunk**, valamint **Társasjáték táborunk** célcsoportja elsősorban a középiskolás korosztály (14+) volt. A résztvevők, minden nap más témát dolgoztak fel különböző mozgásos tevékenységekkel, absztrakciós játékokkal, csoportos feladatokkal, ezáltal fejlesztve a kooperációs készséget, eszközöket kínálva a stressz és a konfliktusok kezeléséhez, segítve az önmagukra és a társakra, társadalomra való rálátást.

Közösségi foglalkozások terén is változatos tevékenységek zajlottak az óvodák-iskolák, közösségek életében való aktív részvétellel, legyen az **kirándulás, nyílt nap, pályaorientációs- vagy egészség nap, fogadóórák, szalagavatók**.

1.4.2. H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér

A H52 2024-ben is sok változással kellett, hogy szembenézzen. Vezetőváltozás történt két alkalommal, valamint több kolléga távozott és a helyükre új kollégák érkeztek.

A közalkalmazottak létszámának és személyi összetételének alakulása

A H52 létszámbeli eloszlása a 2024-es évben több alkalommal is módosult. December végére 5 fővel működött, ebből 1 fő szakmai programfelelős és 4 fő ifjúságsegítő munkatárs, akik közül egy kolléga 20 órás munkakörben dolgozik. Jelenleg (2025-ben) a betöltött státuszoknak és a státuszbővítésnek köszönhetően 7 fővel működünk (1 fő szakmai programfelelős és 6 fő ifjúságsegítő munkatárs, akik közül ketten 20 órás munkakörben vannak.)

Fluktuációra vonatkozó adatok

A 2024-es évben év elején 1 ifjúságsegítő kolléga érkezett, majd nyáron 3 kolléga távozott, akinek a helyére új csapattagként ketten érkeztek az ősz folyamán (szeptemberben és novemberben). Fontos megemlíteni a fluktuáció szakmai munkára gyakorolt hatását. A személyi változások nagy kihívás elé állították az iroda munkatársait, hiszen jelentős létszámhiánnyal kellett megküzdenünk.

A munkavállalók korcsoport adatai (2024 december végi összetétel)

- 25-29 éves: 3 fő
- 40-44 éves: 1 fő
- 45-49 éves: 1 fő

A H52 szeptemberben megkapta a kért pszichológus munkatársat, aki heti 3 órában segíti munkánkat. Azonban a pszichológus személyében történt változás, az ősszel munkába álló munkatársat egy új kollega váltotta 2025 januárjában.

Megbízással dolgozók létszáma, feladata

A 2024-es év során **2 megbízással** dolgozó kolléga tevékenykedett az irodában:

- Tószegi Judit havi 20 órában tartott rendszeres heti **kreatív kézműves** alkalmakat, illetve az iskolai szünetekben meseterapeuta végzettségét kamatoztatva hosszabb folyamatú foglalkozásokat.
- Baranyecz János gitártanár havi 4 alkalommal 2 órás intervallumban tartott kezdő és haladó szintű **gitároktatást** a bejáró fiataloknak. A zenélni vágyó gyerekek az idő egy részében egyénileg, másik részében közösen tanulták a gitározás fortélyait.

Gyakornokok fogadása

- Eszterházy Károly Katolikus Egyetem Gyógypedagógiai alapképzési szak: 1 fő
- Ferencvárosi Egyesített Bölcsődei Intézmények: 2 fő
- ELTE Társadalomtudományi Kar: 2 fő
- Sylvester János Református Gimnázium és Technikum: 10 fő
- Iskolai közösségi szolgálat összesen 2 fő.

Tárgyi feltételek

2024-ban elindult pár tárgyi feltétel fejlesztése. 2023 őszén a FIÜK-ön keresztül kezdeményeztük a bejáratunk akadálymentesítését, mivel a H52-be kerekesszékkel jelenleg nem lehet bejönni. A mobil rámpánk már az év végére el is készült. A tervezett bővítés a hangszer parkunkat illetően megvalósult, basszusgitárral és egyéb ütős hangszerekkel bővült a kínálatunk, amiket a zenei foglalkozásokon, illetve kitelepüléseken is tudunk használni. A nyári időszakra több beszerzés is történt. Két hűtő-ventilátort sikerült vásárolni, ami hasznosnak bizonyult a nagy melegekben. Emellett új ülőpárnákkal, konyhai és háztartási eszközökkel is bővültünk, amit a 2 hetes nemzetközi ifjúsági cserénken tudtunk használni.

Szakmai tevékenység tapasztalatai

Az év során tovább gondoltuk működésünket és szeptembertől **az igénybevevő gyerekek alsó korhatárát 10 évre vittük fel**, meghagyva a **pénteki kamasz napot 14 éves alsó korhatárral**. A szerdai, Cristóbal Campero által vezetett **zenei program** miatt a fiatalabb, akár 10 éves diákokat is szívesen látjuk. A pénteki napokon továbbra is folytatódik a **gitár oktatás** Baranyecz Jánossal. Tószegi Judittal is folytatódik a közös munka, de nem a megszokott kézműves foglalkozások keretein belül, a jövőben sokkal inkább projekt jelleggel szerveződik a tevékenysége.

Szeptembertől ismételten elindult a **pszichológiai tanácsadás** a hétfői napokon három órában. Akkora volt az érdeklődés, hogy a második héttől már minden időpont be is telt – aminek mi nagyon örültünk.

2024-ben az alábbi programokat kínáltuk a fiataloknak:

- Az Esély Labor Egyesület a Ferencvárosi Közösségi Alapítvány szervezte Élő Adáson gyűjtött támogatásából Cristóbal Campero, az Esély Labor Egyesület képviselője tartott **zenei foglalkozásokat** szerdánként.
- Munkatársunk vezetésében, Tószegi Judit megbízásos munkatársunkkal közösen a tavasz folyamán **Dungeons and Dragons szerepjáték** foglalkozás volt minden kedden.
- A Ferencváros Önkormányzata által kiírt **Public Art** pályázat keretében támogatást nyert Kiss Gabriella projektje, melynek megvalósításában partner volt a H52. Egyrészt az **installáció** elemei a fiatalokkal közösen készültek, másrészt a zenei foglalkozások eredményét a Haller parkban megmutathatták a **szokatlan "kiállítás"** kapcsán.
- 2024-ben második alkalommal valósult meg a **SzabadSuli** elnevezésű napközis tábor, partnerségben az Esély Labor Egyesülettel, melyhez csatlakozott több más szervezet is, úgymint a Konkáv Közösségi Tér, Ferencvárosi Tanoda, Mester Galéria, Artemisszió Alapítvány, Konnektor Inkubátorház, Mirákulum. A program során összesen 35 fiatallal dolgoztunk együtt.

- A nyár második nagy eseménye a három kedden át megszervezett **HallerFeszt** volt. A három naphoz hozzájárult az Esély Labor Egyesület, Ferencvárosi Művelődési Központ, Ferencváros Önkormányzata, a FESZGYI egyre több munkacsoportja: az Óvodai és Iskolai Segítők, az Áldozatsegítő Csoport, a Gyermekek Átmeneti Otthona, a Családtámogató és Gyermekjóléti Központ, a LÉLEK-pont, a Nappali Melegedő, továbbá civilek és civilszervezetek is, mint az Artemisszió Alapítvány, Konkáv Közösségi Tér, Mirákulum, DJ Panda, Terre des Hommes, Partners Hungary, a Morgan Stanley önkéntesei.
- **A tavalyi év legnagyobb vállalkozása az *european playwork association (e.p.a.)* hálózatán belül minden évben megvalósuló nemzetközi ifjúsági csere megszervezése volt.** A 2019-es első részvételünk óta vártuk a pillanatot, amikor a H52 lesz a házigazda. 2024-ben végül **mi adtunk otthont az Erasmus+ finanszírozásával megvalósuló projektnek**. Összesen 60 résztvevővel kilenc napon át Orfűn, majd öt napig Gödöllőn gondolkodtunk közösen azon, hogy kinek mit jelent az Otthon. A szervezésbe és a lebonyolításba sikeresen vontuk be a fiataljainkat is. Résztvevő partnerek voltak a hamburgi *european playwork association*, mint koordinátor szervezet, valamint a hamburgi Baui, a pozsonyi Ulita, a ljubljanai, maribori és postojnai Slovenska Filantropia, a palermoi Moltivolti, a lisszaboni Eco-Estilistas.

Sikerek

A 2024. év legkiemelkedőbb és legsikeresebb projektje, amelyet meg tudtunk valósítani az a **nemzetközi ifjúsági csere volt. 60 résztvevővel két héten keresztül táborozni** rendkívül embert próbáló kaland, és természetesen az ezt megelőző – majdnem egy éves periódus – tervezési, szervezési, felkészülési idő is kifejezetten nagy kihívás volt. Viszont a visszajelzések és a személyes megélések alapján is nagyon jól sikerült. Ez nem tudott volna megvalósulni a régi **team tagok elköteleződése, kitartása** nélkül és természetesen **a hozzánk járó ificserés fiataloktól jövő ötletek, segítség és összetartás** nélkül sem. A H52 méltán lehet büszke erre a programjára.

Pályázatok 2024-ben

- **Szabadsuli - Hallerfeszt**
  - Három alkalmas közösségi minifesztivál, ahol a környékbeli szervezetek és fiataljaik tudják magukat megmutatni a helyi lakosoknak. Harmadik alkalommal sikerült megszervezni, ismételten a Haller parkban. Ennek szervezésében a Ferencvárosi Művelődési Központtal működtünk együtt.
- **Erasmus+ ificsere**
  - A european playwork association (e.p.a.) nemzetközi hálózat tagjaként 2024-ben mi szerveztük és bonyolítottuk le két helyszínen (Orfű és Gödöllő) a

nemzetközi ifjúsági cserét 7 ország és összesen 60 fő részvételével. A tábor az Európa Unió Erasmus+ pályázatából valósult meg.

- **PublicArt pályázat**

  A "Public Art pályázat ferencvárosi közterekre" című pályázatban ugyan csak a megvalósításban vettünk részt, illetve helyszínt biztosítottunk.

- **Partners Hungary Fővárosi pályázat**
  - A Partners Hungary a FESZGYI-vel konzorciumban pályázott a fővároshoz, melynek célja az Ukrajnából menekült gyermekek befogadásával és koragyermekkori ellátásával foglalkozó intézményeket, szolgáltatásokat támogatása, megerősítve az Ukrajnából érkezett családok gyermekeinek fejlesztéséhez kapcsolódó szolgáltatásokat. A H52 az OISZSCS-csal a Gyáli úti Átmeneti Szálláson élő ukrán menekült gyermekek nyári, az inkluzivitást elősegítő programjainak megszervezésében és lebonyolításában vett részt.

Szakmai képzések, konferenciák, munkacsoportok, workshopok

- EUtopia Training - 2024. április 8 - 12. Budapesti Európai Ifjúsági Központ
- Gyászkiállítás workshop - "HULLÁMHEGYEK – HULLÁMVÖLGYEK Gyerekkori veszteségek, felnőttkori erőforrások" 2024. április 29 Ferencvárosi Művelődési Központ
- "Mental health and Violent behaviour in our communities" – european playwork association hálózati szemináriuma 2024. május 20-26. között Turku, Finnország
- Nemzetközi ifjúsági csere előzetes tervezői találkozó (Advanced Planning Visit) - "Home!? The world inside and around me" - 2024. június 25-28. Budapest, Gödöllő
- "How can we co-create civic communities, combining talents, experiences and passions …?" - european playwork association hálózati szemináriuma 2024. szeptember 21- 28. Amsterdam, Hollandia
- Helyben hogyan? Fiatalok a településeken konferencia - Gyermek- és Ifjúsági Önkormányzati Társaság (GYIÖT) szervezésében 2024.október 1-2., Budapest Budapesti Európai Ifjúsági Központ
- Magyarországi Terre des Hommes Alapítvány - Szakmai Műhely Csapatvezetőknek - 2024. szeptember 3-4., Budapest
- CRIS konferencia - "Egy lépés előre. Szektorok közti együttműködéssel a sikeresebb társadalmi integrációért" 2024. otóber 8, Budapest
- Ifjúságról szóló konferencia - Önkormányzat 2024. november 5
- XXVI. Mondj nemet konferencia - KMO Központ és Könyvtár, Budapest XIX. 2024. november 18.
- Jelzőrendszeri Szakmaközi Nap a 2024. évi jogszabályi változásokról - FESZGYI, 2024. november 19.

– Gyermekbarát, biztonságos közösségi terek - Magyarországi Terre des Hommes Alapítvány, 2024. november 22

Igénybevételi adatok 2024-ben

A H52 éves igénybevételi adatai nem és életkor szerint (halmozott adatok): összesen **4257 fő** látogatta 2024 évben az Irodát az alábbi megoszlás szerint:

Nem, életkor	0–2	3–5	6–13	14–17	18–24	25–34	35–49	50–61	62 +	Összesen
Férfi	25	52	510	735	702	122	69	17	10	2242
Nő	20	42	385	601	574	183	142	41	27	2015
Összesen	**45**	**94**	**895**	**1336**	**1276**	**305**	**211**	**58**	**37**	**4257**

A H52 éves **napi átlagforgalma 2024-ben 22 fő volt**. A nyári működésünket dominálják az egynapos programok és táborok, valamint volt három nagy eseményünk (Szabadsuli, Hallerfeszt 3 alkalommal, nemzetközi ifjúsági csere). Mivel 2024-ben kifejezetten nagy hangsúly volt a nemzetközi ifjúsági csere szervezésén és a nagyobb programok előkészítésén, ezért a megszokotthoz képest több zárt ajtós napra is szükségünk volt. Az egy napos kimozdulós programok nagy része az ifjúsági csere utáni időszakra tolódott, ezért ez a három nyári hónap torzít az iroda szokványos látogatottsági számain. **Ha a nyári hónapokat nem vesszük figyelembe az átlagforgalom napi 15 fő volt 2024-ben**. Ez a szám megegyezik nagyjából a tavaly őszi átlaggal, ami 15,84 volt. Ha tovább bontjuk, a január és május közötti időszak átlaga 14,5 volt, az őszi pedig 15,56. A tavaszi számok tükrözhetik a szakmai team alakulását és ez valószínűleg nyomot hagyott a forgalmon is.

2025-ös tervek

A H52 2025-re is több dolgot tervez. Mindenképp szeretnénk idén is megtartani az FMK-val közösen a három alkalmas **HallerFeszt**et,

Számunkra talán a **legfontosabb esemény 2025-ben a H52 tizedik születésnapja** lesz. Ezt mindenképp szeretnénk megosztani volt és jelenlegi fiataljainkkal, kollégáinkkal, kicsit visszatekinteni a múltra, megünnepelni a jelent, és új lendületet venni a jövőhöz.

1.5. LÉLEK- Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport által biztosított szolgáltatások olyan kliensköröket kíván elérni, akik fedélnélküliek és utcai életmódot folytatnak, valamint a LÉLEK Programot illetően lakást vesztett volt kerületi lakosok.

A 2023. évben megjelent, hogy a jelenleg is lakásban élő és nem effektív hajléktalan kerületi lakos állampolgárok részt szeretnének venni a **LÉLEK Programban**, a 2024. évben is jellemző volt a szolgáltatásnyújtás során. Ugyanakkor a kerületi kötődéssel rendelkezők között megjelentek olyan személyek, akik a hajléktalanná válásukat megelőzően nem rendelkeztek minimum 5 év kerületi lakóhellyel, mely a programba való bekerülés elengedhetetlen feltétele.

Tárgyi feltételek

A telephely a 1094 Budapest, Tűzoltó utca 23. szám alatt található. Nem megfelelő az, hogy a telephely félszuterén, valamint a mérete, mivel a szolgáltatásokat igénybe vevő családok/kliensek (LÉLEK Programban részt vevők és közterületen élők) adott időpillanatban, ha egyszerre akár többen is felkeresik a telephelyet. A rendelkezésre álló interjú helyiség számából (1 helyiség) és a telephely belső kialakításából adódóan nincs lehetősége a munkatársaknak az egyéni esetkezelésekre. A komplex intézményi fejlesztési terv keretében folyamatban van a telephely költöztetése.

A telephelyre 1 db új asztali számítógép érkezett, mely a korábban meghibásodott asztali számítógépet pótolta. A szakmai egységnél megtalálható számítógép eszközpark közül további 3 db asztali számítógép cseréje szükséges, mivel ezen gépek 2012-ben lettek beszerezve és jelenleg is WIN. 7 operációs rendszerrel vannak felszerelve, melyek nem garantálják a biztonságos munkavégzést. A géppark cseréje folyamatban van.

A 2024. évben a szakmai egységben 2 db új műbőr fotel került beszerzésre, melyek az interjúszobában kerültek elhelyezésre.

A közalkalmazottak létszámának és személyi összetételének alakulása munkakörönként

- A szakmai egység engedélyezett létszáma 6 fő, melyből 1 fő szociális munkatárs-csoport koordinátor, további 5 fő pedig szociális munkatárs munkakörben végzi feladatait. A munkatársak közül 3 főnek elsődleges feladata a LÉLEK Programban résztvevő családok esetvitele, további 2 főnek elsődleges feladata az utcai szociális munka végzése. A szakmai egységünk a 2024. évben teljes munkatársi létszámmal biztosította az általa nyújtott szolgáltatásokat.
- A munkatársak nemi és életkori összetétele:
  Nemi összetétele: 5 fő nő; 1 fő férfi
  Életkori megoszlás korcsoportonként:
  25-39 éves: **3** fő
  40-59 éves: **1** fő
  60-64 éves: **2** fő

Szociális szakemberek képzése, terephely biztosítása

A 2024. évben a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport munkatársai közül összesen 2 fő vett részt szakmai képzésen, továbbképzésen. 2 fő kollégánk elvégezte az utcai szociális munka képzést, mely munkaköre ellátásához szükséges, és amelyre jogszabályi kötelezettségből adódóan legkésőbb 2024.12.31. volt a határidő.

Szakmai munka teljes körű bemutatása

LÉLEK-Pont

A szakmai munka körébe a LÉLEK Program második és harmadik szintjén lévő családok esetvitelével (**mentorálás, egyéni esetkezelés; befizetett lakásdíj és közüzemi díjak nyilvántartása és ellenőrzése; megtakarítás képzésének ellenőrzése és nyilvántartása; családlátogatás**) a Programba belépni szándékozók szűrésével (a bekerülés feltételeinek való megfelelés ellenőrzése), együttműködésével kapcsolatos feladatok, valamint különböző szolgáltatások (mosási-tisztálkodási lehetőség, pszichológiai tanácsadás, borbélyszolgáltatás, ruhanemű juttatás) igénybevételéből adódó feladatok tartoznak.

Telephelyen nyújtott szolgáltatások

- **postacím biztosítása**: az ügyfélkörbe tartozó postacímmel nem rendelkezők számára,
- ingyenesen igénybe vehető **mosási-, fürdési- és borbélyszolgáltatás** a kerületi lakóhellyel rendelkező és/vagy önkormányzati bérleményben lakó, az ügyfélkörbe tartozó, vagy a FESZGYI egyéb szakmai egységeivel együttműködő ügyfeleknek.

A 2024. évben 8 fő azon új ellátottak száma, akik megfelelnek/megfeleltek a LÉLEK Programban kerülés feltételeinek, velük kollégáim az előgondozás szakaszában együttműködési megállapodást kötöttek. Ebben az évben 2 család lépett a LÉLEK Program 2. szintjére, továbbá a LÉLEK Program 3. szintjére szintén 2 család lépett.

A tavalyi évben a LÉLEK Program előgondozási szakaszába lépők között megtalálhatóak olyan kliensek, akik a klasszikusnak nevezett hajléktalanná válás lépcsőfokait (közterületi tartózkodás - éjjeli menedékhely - átmeneti szállás) bejárták, illetve olyan kliensek is, akik egyedülálló szülőként nevelik gyermekeiket egyszülős családként anyaotthonban vagy szivességi lakáshasználók. A fentebb leírt tapasztalatokból is **kirajzolódik az a kép, hogy a LÉLEK Programba jelentkezők köre széles spektrumú és nagyon sokszínű problémahalmazzal, ügyféltípussal találkoznak/dolgoznak kollégáim.**

A 2024. évben 2 család lépett hajléktalan szállóról a LÉLEK Program 2. szintjére. A családokkal végzett szociális munka fókuszában **az önálló lakhatás hosszú távú biztonságának megőrzése**, illetve megtartása áll. Ugyanakkor fontosnak gonduljuk azt, hogy **erősítsük ezen párok esetében is azt, hogy ők már nem hajléktalanok, az ezzel együtt járó „stigmát", megküzdési stratégiákat új fókuszú látásmóddal váltsák fel**. Ezen

szemléletünk azon családok, személyek, párok esetében is középpontban van, akik már korábban bekerültek, illetve jelenleg is részt vesznek a LÉLEK Programban.

Fontosnak tartjuk azt, hogy a klasszikusnak nevezett családgondozás eszközrendszerét használva **képessé és motiválttá tudjuk tenni ügyfeleinket, hogy lakhatási problémikra tartós és hosszú tavú megoldásokat alkalmazzanak.**

A LÉLEK Programban résztvevők esetében különösen fontosnak tartjuk, hogy a lakásba költözés és az ott élés során **ügyfeleink betartsák a közösségi együttélés alapvető szabályait, ugyanakkor azt is elvárjuk a közösség tagjaitól, hogy lakótársaikként viszonyuljanak az általunk gondozott családokhoz**.

Az elmúlt évben 2 alkalommal érkezett lakossági jelzés, melyeket kivizsgáltunk és megtettük a szükséges lépéseket annak érdekében, hogy ügyfeleink és a ház lakóközössége konfliktus mentesen tudjon együtt élni. Ezen munkánkat megnehezítette, hogy a társintézmények munkatársai nem rajtunk keresztül és minket bevonva próbálták a konfliktusos helyzeteket kezelni/megoldani.

A 2024. évben a LÉLEK Program harmadik szintjére 2 család lépett. Ezen családok a Program második szintjén eltöltött idő alatt képesek voltak megtakarítást képezni, ugyanakkor a lakáshoz kapcsolódó kiadásokat fizetni, szociális munkásukkal együttműködni és motiváltak maradtak lakhatásuk hosszú tavú biztonságos megoldása irányában. A harmadik szintű lakásokba költözés során megtakarításaikat a lakások berendezésére, esetleges kiegészítő felújítására használták fel.

Fontosnak tartjuk, hogy az ügyfélkörünket alkotó célcsoport tagjai képesek legyenek hosszú távon és önállóan egy megfizethető önkormányzati bérlakás fenntartására és perspektívikus életvitel megvalósítására.

A szakmai egység által ellátott szakfeladathoz kapcsolódóan a LÉLEK Programban résztvevő családok kiskorú gyermekeinek „LÉLEK NYÁR” elnevezéssel 2024.07.22-2024.07.26. között szabadidős programokat szerveztünk. Célunk ezzel az volt, hogy a nyári szünidőben a gyermekek hasznosan és plusz élményekhez jutva tudják eltölteni szabadidejüket. Ezen programok keretében a gyermekek a **Veresegyházi Medveparkot, a Campona Tropicariumot, a Fővárosi Állat- és Növénykertet, a Vasúttörténeti Parkot látogatták meg, valamint a budai hegyekben gyermekvasúttal kirándultak munkatársaink kíséretében. A programokhoz kapcsolódó költségek nem terhelték a családokat, ezen kiadásokat a FESZGYI biztosította.**

Utcai Szociális Munkás Csoport

Az ellátási területünkön rendszeresen felderítést végzünk. Ennek során feltérképezésre kerülnek azon területek **Belső-és a Középső Ferencvárosban**, ahol fellelhetők fedélnélküli

személyek/csoportok. A 2024. évben is a havi szinten készülő napi „útvonalterv" alapján a teljes ellátási területet kétnaponta bejárjuk, ettől bejelentés esetén térünk el.

A kliens veszélyeztetettségének mértékét – a hajléktalanként élő ember fizikai-mentális állapotának, felszereltségének, az adott feltalálási helyszín tulajdonságainak, az aktuális időjárási körülmények figyelembevételével - a szolgálatunk minden találkozás során felméri.

Rendszeresen hirdetmények útján és személyesen tájékoztatjuk klienseinket az igénybe vehető ingyenes szűrővizsgálatokról. Kórházba kerülés/szállítás esetén felvesszük a kapcsolatot telefonon és személyesen az adott intézmény kórházi szociális munkásával.

Ellátottjainknak az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- információnyújtás, tájékoztatás a hajléktalanok részére igénybe vehető szolgáltatásokról, szállásokról
- helyszíni felkeresés, tervezhető jelenlét biztosítása közterületen (megbeszélt időpontokban történő megjelenés az ügyfeleknél), mentális támogatás, segítő és motivációs beszélgetések, szükség esetén konfliktuskezelés
- krízisintervenció,
- élelmiszer, ruha, takaró, hálózsák adományok juttatása
- szociális ügyintézés (iratpótlásban segítség, igazolások kiállítása segélyek igényléséhez és szállóra történő bejuttatáshoz – ajánlások és az ehhez kapcsolódó ügyintézés)
- egészségügyi centrumokba szállítás
- helyszíni elsősegély-nyújtás (sebkötözés, fájdalom és lázcsillapító juttatása),
- kórházi tartózkodás esetén az ügyfél látogatása, utógondozás.

Utcai Szolgálatként a működési területünkön életvitelszerűen tartózkodó ügyfeleinkkel rendszeresen kapcsolatot tartunk, **igyekszünk és törekszünk arra, hogy velük bizalmi kapcsolatot tudjunk kialakítani, segítjük őket a társadalomba való visszailleszkedésben.**

Az ellátási területünkön tartózkodó fedélnélküli klienseinket leggyakrabban terepidőben (munkanapokon 18:00 és 22:00 óra között) tudjuk elérni azon a feltalálási helyen, ahol éjszakáikat töltik. **Figyelünk ellátottjaink egészségi és mentális állapotára, igyekszünk rövid és hosszú távú terveket, célokat kialakítani ügyfeleink gondolkodásában**. Utcai szociális munkánk ellátása során céljaink között az első helyen szerepel az, hogy a közterületeken életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek **szálláshoz jussanak**.
Fontosnak tartjuk, hogy „rutinos", szakmailag jól képzett és felkészült szakemberek lássák el a szolgáltatásnyújtást. Hiszen azonnal fel kell tudni mérni egy helyzetet, az ügyfél állapotát (egészségi-, mentális és fizikális állapot). A helyszínre/feltalálási helyre érkezést követően a

további intézkedésünk függ az ügyfél mentális-és egészségi állapotától, attól, hogy mit szeretne, elfogadja-e a segítségünket, milyenek az időjárási viszonyok stb.
A szolgálat ellátási területének különböző részein élő hajléktalanokra jellemző, hogy magányosan, párosával, 3-4 fős, esetleg még nagyobb csoportokba rendeződve próbálják túlélni a mindennapokat. Ezen csoportok tagjai segítik egymást, a kisebb csoportokban nagyobb a kohézió, így ugyanakkor nehézkesebb motiválni az ügyfeleinket az ellátórendszer igénybevételére. Azonban, **ha a segítő folyamat során kialakult a bizalmi kapcsolat, akkor az igénybe vevő motiváltsága sokkal nagyobb mértékben fenntartható, hogy ideális esetben valamilyen típusú intézményi elhelyezést vegyen igénybe**.

Terepmunkánk során előfordul, hogy ad-hoc helyszínekről (pl.: kapualj, két belső utca közötti átjáró) helyezünk el igénybe vevőket. Tapasztalataink azt mutatják, hogy az utcán tartózkodó ügyfélkör túlnyomó része a **hajléktalansága legfőbb okaként a megromlott családi kapcsolatokat, a válást, a munkanélküliséget, valamint a lakhatás biztonságának elvesztését és hiányát jelöli meg.**

Az ellátási területen három jól elkülöníthető ügyfélkört ismerünk:

1. **„Állandó hellyel rendelkező”** igénybe vevők: Ők vannak a legtöbben, akik jellemzően saját megszokott környezetükben élnek. Ezen csoport tagjai bizalmatlanok az ellátórendszerrel szemben vagy onnan kiszorultak, nem hajlandóak nappali ellátást, szállást nyújtó intézményi ellátásokat igénybe venni. Leginkább a tömegközlekedési csomópontokhoz kötődnek és jövedelemhez jutásuknak elsődleges színterei is ezen feltalálási helyek.
2. **„Állandó hellyel nem rendelkező”** ügyfelek: jóval kevesebben, de jelen vannak az ügyfélkörben. Jellemző rájuk, hogy tartósan az ellátási területen tartózkodnak, de nem alakítanak ki maguk számára hosszútávon fenntartható „lakóhelyet”. Az időjárás, ill. a környéken élők hozzáállásától függően változtatják helyüket. Kedvezőbb időjárási viszonyok között tavasztól őszig parkokban, padokon, füves-bokros területeken éjszakáznak, a hidegebb téli időszakban pedig lépcsőházban, kukatárolóban, alkalmanként éjjeli menedékhelyen töltik éjszakáikat. Zömében magányosan, de legfeljebb párban vannak jelen ezeken a helyszíneken.
3. **„Átutazó”** ügyfelek: időről-időre feltűnnek a területen, jelenlétük azonban nem állandó. Gyakran éjszakáznak éjjeli menedékhelyen, ahonnan néha kiszorulnak, s ekkor választják az utcát, vagy valamilyen szállal kapcsolódnak a kerülethez és alkalomadtán itt töltenek néhány napot, hetet, esetenként szívességi lakáshasználók.

A bejelentések fogadása munkanapokon 9:00 és 22:00 óra között történik a teljes ellátási területet érintően, valamint munkanapokon 9:00 és 16:00 óra között a Menhely Alapítvány Külső-Ferencvárosi Utcai Gondozó Szolgálatának működési területét érintően is.

Ellátotti létszám alakulása szakfeladatonként, szolgáltatások iránt felmerülő igény

Utcai szociális munka

Az **utcai szociális munka** során ellátott ügyfélszámot vizsgálva megállapítható, hogy 2023. évhez képest összességében növekedett az ellátási területünkön élő fedélnélküli emberek száma: **a 2023. évi adathoz képest (182 fő) a növekedés mértéke 29,1 %-os mértékű volt 2024. évben (235 fő).**



(Az elmúlt hat év átlaga 221 fő ellátott az utcai szociális munkában, de módusz alapján 229,5 fő – tehát középértéken ennyi utcán életvitelszerűen élő hajléktalan ember van Ferencváros közterületein a FESZGYI által ellátott területen: Belső- és Középső-Ferencvárosban.)

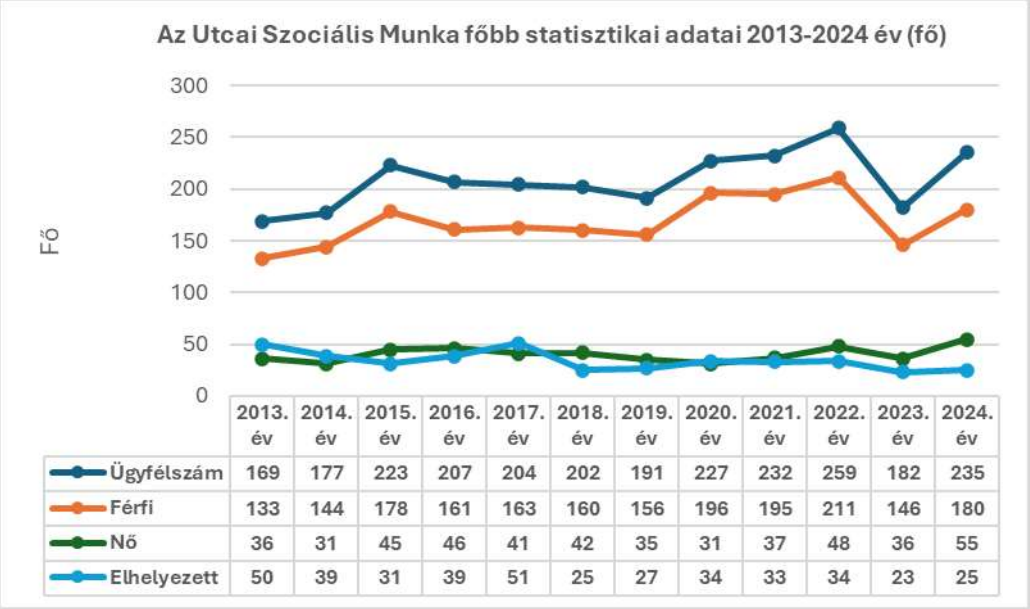
A 2023. év végén és a 2024. év I. negyedévében a Kálvin téri aluljáróban éjszakázók számának növekedése a társszervezetekkel történő együttműködésnek és a célzott szociális munkának köszönhetően megállt, illetve csökkent. Az elhelyezések száma növekedett ezen ellátási területünkhöz tartozó helyszínen, tehát több klienst sikerült szállón elhelyeznünk.

2024. évben összesen 235 fő ügyfelünk (180 fő férfi – 55 fő nő) szerepelt a nyilvántartásunkban. A 2024. évben 133 fő új és 102 fő régi kliens jelent meg.

A **2024**. évben jellemzően **(135 fő – 57%)** azon ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik a 40-59 életkori korcsoportba tartoznak**, ellátottjaink átlagéletkora 46 év volt. Az ellátási területen előforduló és fellelhető kliensek átlagéletkora 2 évet csökkent a korábbi évekhez viszonyítva, mely összefügghet az ellátási terület frekventáltságával és az utcán tartózkodó fedélnélküliek életkorának csökkenésével.**

A tavalyi évben összesen a rendszeres ellátásban/gondozásban részesülő kliensek közül 16 főt (16%), az összes ellátott közül **25 fő** hajléktalan személyt tudtunk elhelyezni sikeresen, így **az összes ellátott 12,6%-nál sikerült az utcai életmódot felszámolnunk**. Ebben a szolgáltatásnyújtási időszakban összesen **2310 alkalommal kerültünk kapcsolatba hajléktalan kliensekkel** jellemzően terepidőben, ugyanakkor az ügyfélkörbe tartozó ellátottak a háttérirodában nyújtott szolgáltatásokat is igénybe vették.

A **2024. évben krízisintervenciós beavatkozásra, valamint a beérkezett jelzések kivizsgálására 49 eset**ben volt szükség az ellátási területünkön, valamint Budapest IX. kerület közigazgatási területén.



	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	2021. év	2022. év	2023. év	2024. év
Ügyfélszám	169	177	223	207	204	202	191	227	232	259	182	235
Férfi	133	144	178	161	163	160	156	196	195	211	146	180
Nő	36	31	45	46	41	42	35	31	37	48	36	55
Elhelyezett	50	39	31	39	51	25	27	34	33	34	23	25

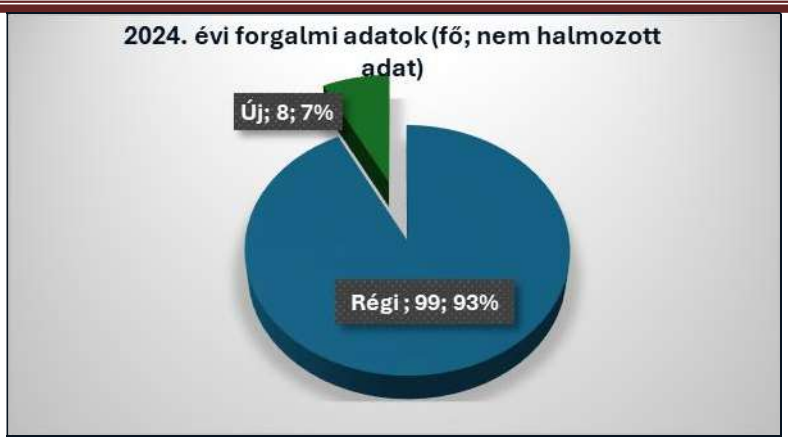
A Menhely Alapítvány Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálatával együttműködési megállapodással rendelkezünk, melynek alapján - terepidőn kívül is - az ellátási területünkön kívüli kerületi bejelentéseket is fogadjuk. A napközbeni és a terepidőben történő jelzéseket egyaránt dokumentáljuk. A Csoport a kliensek részéről felmerült szállítási igényeket a fenntartó tulajdonában lévő gépjárművel biztosította.

A Menhely Alapítvánnyal, valamint a kerületben található hajléktalan ellátó intézményekkel és nappali melegedőkkel zökkenőmentes munkakapcsolatban állunk. A fővárosi utcai gondozó szolgálatok havonta megrendezett team megbeszélésein rendszeresen részt veszünk. A kerületben működő utcai partnerszervezetekkel is kiváló a munkakapcsolatunk. A FESZGYI egyéb szakmai egységeivel, a Ferencvárosi Közterület-felügyelettel, valamint a FESZOFE Nonprofit Kft.-vel is együttműködik szolgálatunk (ez utóbbiaknál az együttműködés informális).

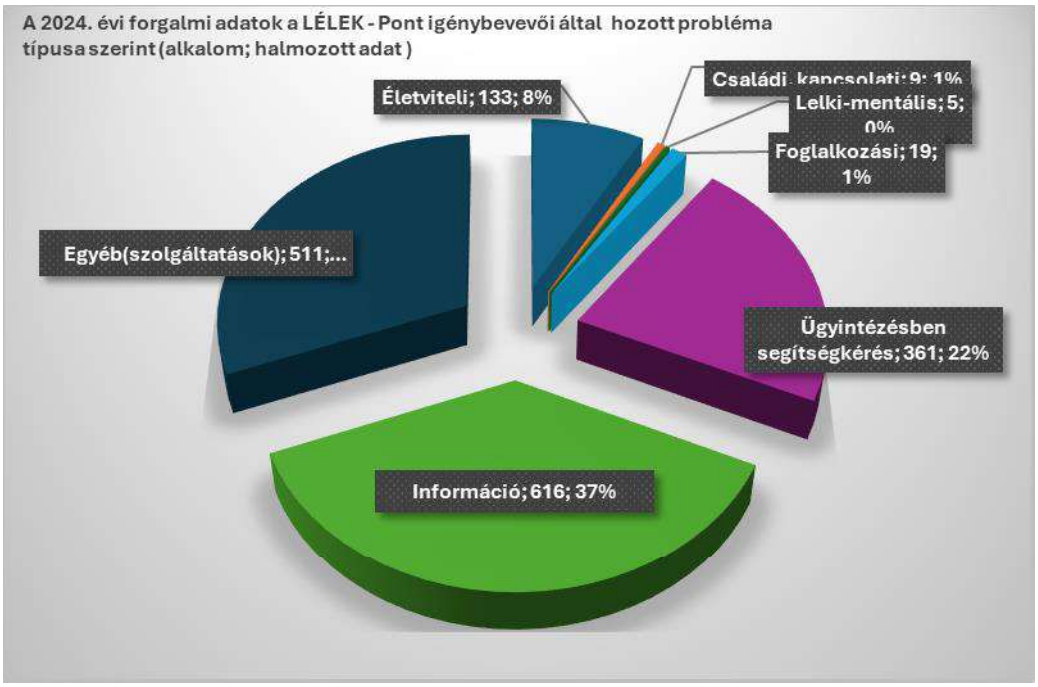
Az Utcajogász Egyesület által biztosított ingyenes jogsegélyszolgálatot az ügyfélkörünkbe tartozó kliensek a tavalyi évben is többen igénybe vették.

LÉLEK-Pont:

A 2024. évben a 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23. szám alatt lévő LÉLEK - Pontot **107 fő (nem halmozott adat) –** összesen **1202** alkalommal **(halmozott adat) –** kereste fel és vette igénybe a csoportunk által nyújtott különböző szolgáltatásokat. A 107 fő szolgáltatást igénybe vevő ügyfél közül **8 fő azon kliensek száma, akik első alkalommal keresték fel** egységünket valamelyik szolgáltatásunk igénybevétele miatt.



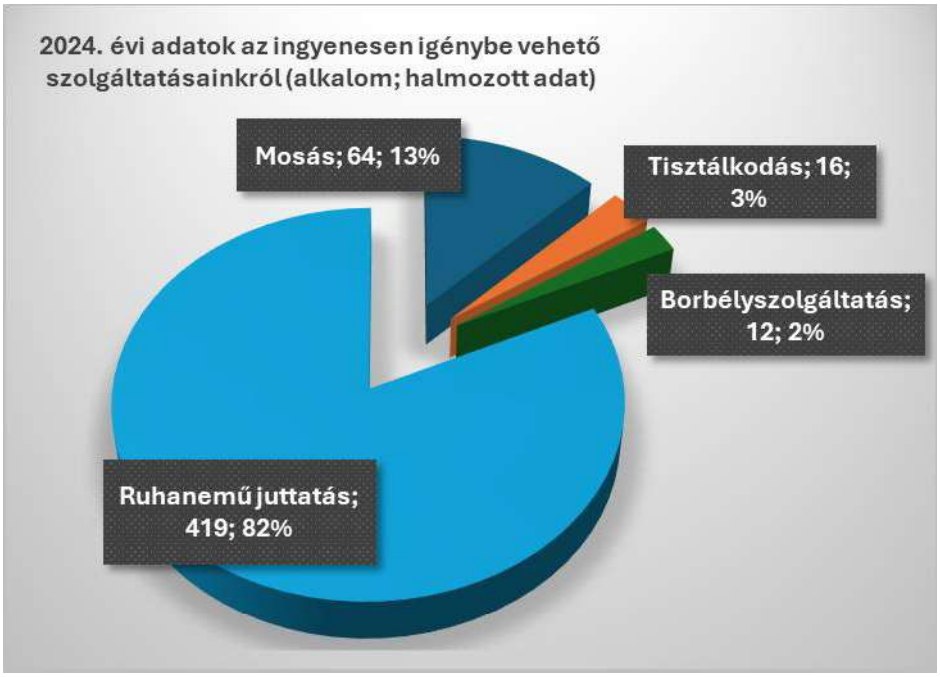
A fenti **ábra** szemlélteti az új és a régi ügyfelek megoszlását. Megállapítható, hogy az összes megjelent ellátott (107 fő) közül a 2024. évben **8 fő** (***az összes igénybevevő 7,5 %-a***) volt azon ellátottak száma, akik első alkalommal keresték fel és vették igénybe a LÉLEK- Pont által nyújtott szolgáltatások valamelyikét.



A **fenti ábrából** jól látható, hogy a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontot a 2024. évben jellemzően **információ szerzés (37%, 616 alkalom)** és a **különböző ingyenesen igénybevehető „egyéb”** *(mosási, tisztálkodási, fodrász, pszichológiai tanácsadás, ruhanemű, adomány)* **szolgáltatások (31%, 511 alkalom) miatt** keresték fel ügyfeleink.

A 2024. évben **19 alkalom**mal **(1%) foglalkozási típusú problémákkal –** legfőképpen álláskeresési céllal – keresték fel a klienseink a LÉLEK-Pontot. **133 megjelenési alkalom**mal **(8%) életvitel problémákkal** keresték fel a LÉLEK-Pontot azon ügyfelek, akiknek lakhatási típusú problémáik voltak. **361 alkalom**mal **(22%)** keresték fel a LÉLEK-Pontot azon

ellátottak is, akik **ügyintézés**ben kérték munkatársaink segítségét, jellemzően szociális pénzbeli- és természetbeni ellátások, társadalombiztosítási ellátások, valamint szociális alap- és szakosított ellátások igénybevételéhez, okmányok pótlásához kértek segítséget.



A fenti diagram szemlélteti azon adatsorokat, melyek tartalmazzák a 1094 Budapest, Tűzoltó utca 23. szám alatt működő LÉLEK-Pontban igénybe vehető ingyenes mosási, tisztálkodási, fodrász szolgáltatásokat, valamint ruhaneműk juttatását. Az adatokból kitűnik, hogy a **2024. évb**en a telephelyen nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők közül (**összesen 511 megjelenési alkalom**) **64** alkalommal **(13%) mosás**i, **16** alkalommal (3%) **tisztálkodási**, **12** alkalommal (2%) **borbélyszolgáltatást**, **419** alkalommal **(82%) ruhanemű juttatás**t (ruhanemű pótlást) vettek igénybe.

1.6. Nappali Melegedő

1097 Budapest, Gubacsi út 21 alatti telephelyen nyújt segítséget a rászorulóknak.

A Nappali Melegedő azon 18 éven felüli személyek ellátását biztosítja, akik tartósan vagy átmenetileg a hajléktalanság állapotába kerültek (közterületen, utcán, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben élők, az éjszakát éjjeli menedékhelyen töltők és az átmeneti szállók lakói). A Nappali Melegedő földrajzi korlát nélkül nyitott a lakosság azon legszegényebb rétegei számára is, akik a hajléktalanság veszélyállapotában vannak.

A nappali melegedő célja és feladata a hajléktalan létben élő emberek szociális és egyéb speciális igényeinek kielégítése. A melegedő biztosítja a nappali tartózkodásra, a hasznos időtöltésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatások elérésére való lehetőséget.

A nappali melegedő szolgáltatásai

- közösségi együttlétre és pihenésre alkalmas helyiség biztosítása, amely megfelelően szellőztethető és tisztítható, szükség szerint fűthető;
- személyi tisztálkodás lehetősége, amelyhez nemek szerint elkülönített zuhanyozó helyiségek állnak rendelkezésre hideg-meleg vizes ellátással, valamint tisztálkodáshoz szükséges szerek (sampon, borotva, törülköző stb.)
- a személyes ruházat tisztításának biztosítása, mosó- szárítógép, centrifuga használattal
- étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására biztosított lehetőség biztosítása az intézményben;
- továbbá minden betérő személy számára szendvicset, teát, vagy egyéb élelmiszert biztosít a Melegedő.

Közalkalmazotti létszám alakulása és tárgyi feltételek 2024-ben

Szakmai létszám: 6 fő a szakmai létszámunk. Alkalmazásban állók életkori megoszlása:

- 25-39 év: 2 fő
- 40-54 év: 3 fő
- 60-64 év: 1 fő

Felújítás: 2024 szeptemberében az ellátotti mosdó festése megtörtént.

Szakmai tevékenység tapasztalatai

A Nappali Melegedő célja és feladata

1.Szociális ügyintézés, amely magában foglalja az iratok pótlását, információnyújtást

Az ügyintézések száma 2024. évben **650** volt.

Szociális ügyintézés keretében elsősorban személyes iratok pótlására, postacím létesítésére, hajléktalan igazolvány kiállítására került sor, de számos alkalommal intéztünk nyugdíjszerű ellátások, fogyatékossági támogatások és egyéb segélyek igénylését. Közel 150 embernek van nálunk postacíme

Egyéni megbeszéléseket folytatunk az ellátottakkal, amelynek alapján egyénre szabott és probléma orientált segítséget lehet nyújtani.

- Az alapvető szolgáltatásaink közé tartozik az **ételmelegítési lehetőség,** a **szendvics, tea**, kávé, illetve alkalmanként **adományként kapott főtt étel osztása. Instant zacskós levest** heti 1 alkalommal pénteken, illetve minden munkaszüneti nap előtt tudunk adni akár elvitelre, akár helyben fogyasztásra.
- A **tisztálkodási és mosási lehetőséget napi átlagban 20-30 fő** vette igénybe.
- Melegedőnkben lehetőséget nyújtunk a pihenésre és a szabadidő kulturált eltöltésére,

erre a célra Tv nézés, társasjáték, kártya áll rendelkezésre. A hozzánk fordulóknak lehetőségük van könyvek kölcsönzésére, illetve helyben olvasásra, ehhez egy mini könyvtár áll a rendelkezésre.

- **A melegedő 78 szekrényes csomagmegőrzővel rendelkezik, mely egész évben teljes kihasználtsággal működik.** Ez a szolgáltatás nagy segítséget nyújt az utcai létformába kényszerült emberek mindennapjaiban, hiszen kevés holmijukat így meg tudják őrizni. Itt tárolunk minimális mennyiségben adomány ruhákat is, hogy szükség esetén pótolni tudjuk klienseink elhasználódott ruháit.
- Segítséget nyújtunk a lakhatási lehetőségek elérésében is: hajléktalanszállók, munkásszállók, albérlet, támogatott lakhatási programok.
- Önálló hajvágáshoz hajnyíró gépet biztosítunk, de szükség szerint hajnyírás szolgáltatás is elérhető, melyet egy szociális munkás kollega végez.

Egészségi állapot figyelemmel kísérése: Gondozottjaink között rendkívül nagy arányban fordulnak elő leromlott egészségi állapotú emberek. Életmódjuknak, kiszolgáltatottságuknak s a nem megfelelő ellátáshoz jutásnak köszönhetően nagyobb arányban fordulnak elő náluk szervi megbetegedések, sérülések, mentális zavarok, depresszió, öngyilkosság és alultápláltság okozta megbetegedések. Klienseink gyakran szorulnak kórházi ellátásra és sajnos hozzátartozó hiányában sokszor senki nem látogatja őket és nem is segíti őket abban, hogy megfelelő felszereléssel kerüljenek felvételre az egészségügyi intézménybe. A feltűnően rossz egészségi állapothoz hozzájárulnak az utcán töltött hosszú évek, különösen a téli időjárás viszontagságai (fagyási sérülések), a különböző szerhasználat és a nem megfelelő időben elkezdett egészségügyi gondozás is. A segítő beszélgetések során **gyakran irányítjuk ellátottjainkat egészségügyi intézménybe, ez esetben látogatjuk őket, figyelemmel kísérjük állapotuk változását és lehetőségeinkhez képest ellátjuk a szükséges tisztasági csomaggal.** A kórház sem tudja számukra biztosítani az alapvető higiéniai holmikat, viszont az egészségügyi dolgozók is jó néven veszik, ha ápoltak az ellátást igénybe vevő betegek. A kliensek oldaláról fontos ebben a helyzetben, hogy valaki gondol rájuk, számíthatnak arra, hogy valaki meglátogatja őket, amely ugyancsak erőt adhat és a gyógyulást is segítheti. A kórház részéről pedig azt tapasztaljuk, hogy ezeknek a látogatásoknak köszönhetően sokszor pozitív irányban változik a hajléktalan beteghez való hozzáállásuk.

Munkaerőpiaci reintegrációval kapcsolatban **folyamatosan dolgozunk** azon, hogy a munkaerő-piacról tartósan kiszorult, többszörösen hátrányos helyzetű, tartósan közterületen élő hajléktalan álláskeresők részére munkaerő-piaci ismereteket nyújtsunk, feltárjuk a saját kompetenciákat, a kapcsolati hálókat feltérképezzük. **Az álláskeresési technikák, ismeretek elsajátítása, a munkába álláshoz szükséges egyéni attitűdök kialakítása rendkívül fontos része ennek a segítő foglalkozásnak**

A probléma megfogalmazása során számtalan munkavállalást gátló problémára derült fény. A következőket emelnénk ki:

- családi és egyéb kapcsolatrendszerek hiánya,
- a munkába indulásra alkalmatlan szállás,
- illetve az első fizetésig jelentkező súlyos megélhetési problémák.Szintén gyakran jelentett problémát a szenvedélybetegségek kezelése.

Tapasztalatunk szerint **az egyik legsúlyosabb probléma a munkában maradásnál a lakhatás hiánya, illetve a munkába járásra alkalmatlan szállás használata volt.** Stabil lakhatás esetén lehetségesebb a célokat konkrétabban megfogalmazni és hosszabb távra kitűzni.

A munkaerőpiaci reintegrációhoz kapcsolódik a **FESZOFE**-val való szoros együttműködés, mely 2024 év elején kezdődött. Ennek keretében a FESZGYI ügyfelei egy előszűrést és munkára való felkészítést követően kerülnek a FESZOFE alkalmazásába, egyszerűsített foglalkoztatásba vagy végleges, teljes munkaidős alkalmazásba. **A FESZOFE-val a munkába állást követően is szoros kapcsolatot ápolunk, folyamatos a visszajelzés, ezáltal a mentorálás és az után követés** maximálisan tud működni részünkről. A munkavégzés során fellépő esetleges problémákat folyamatosan szükséges kezelni, a megoldásban támogatást nyújtani. Nehézséget okoz számukra a munka világába való visszaintegrálódás, folyamatos mentorálás szükséges. Ezt a segítséget a melegedő ügyfelei folyamatosan megkapják. Többen az EFO programban vesznek részt, de **sikertörténetként** kiemelném, hogy **3 fő már végleges alkalmazásban van, túl a próbaidőn, mindhárman közterületről, az utcáról kezdtek el dolgozni, mára pedig a Ferencvárosi munkásszálló lakói.**

Börtönben lévő ügyfelekkel kapcsolattartás: Néhány esetben (4 fő) vállaljuk a kapcsolattartói szerepet a börtön élet elviselhetőbbé tétele és a szabadulás utáni könnyebb beilleszkedés érdekében.

Egyéb programok

- Filmnézésre továbbra is van lehetőség, naponta 10 és 14 óra között.
- Lehetőleg kétheti rendszerességgel ügyfeleink a melegedő dolgozóival összefogva a Földváry – Koppány utcai részt igyekeznek kitakarítani, összegyűjteni a szemetet.
- A tavalyi évben is rendeztünk közös húsvéti kézműves foglalkozást, ügyfeleink segédkeztek a nappali melegedő kidíszítésében.
- 2024-ben a karácsonyi ünnepségünkön igyekeztünk meghitt programmal meglepni a nappali melegedő klienseit, közös zenéléssel és zenehallgatással, emellett főként hideg élelmiszerből álló csomagot és felajánlott meleg ételt osztottunk. 100 fő részére tudtuk ezeket biztosítani.

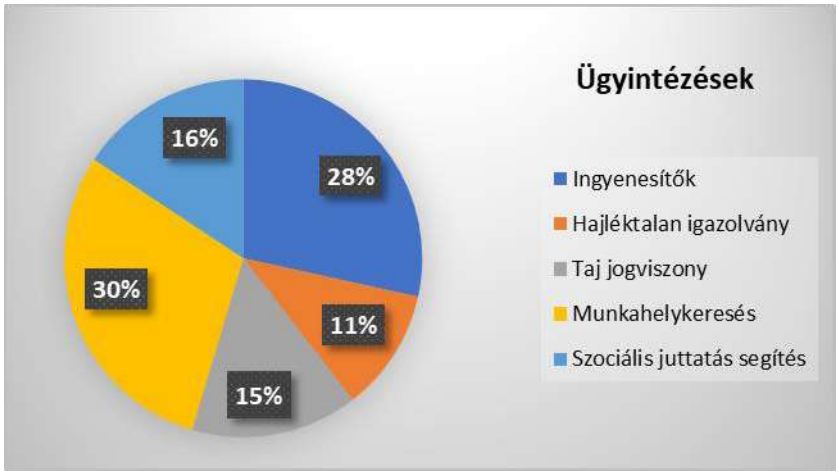
2024. évet sikeres kampánnyal zártuk: célként tűztük ki a menstruációs szegénység felszámolását Ferencvárosban. A hajléktalanságban, és mélyszegénységben élő nők nem tudják beszerezni a szükséges menstruációs eszközöket. Ez ellehetetleníti a mindennapos tevékenységet, iskolai, munkahelyi hiányzáshoz, számos fertőzéshez vezethet és mindez gátolja a társadalmi beilleszkedést is. **A kampányunkkal szerettük volna felszámolni a menstruációval kapcsolatos tabukat.** Kértük a lakosság segítségét, álljanak az ügyünk mellé, s ha tehetik, vásárlásaik során gondoljanak a mélyszegénységben vagy hajléktalanságban élő nőtársaikra és intim betét, illetve higiénés törlőkendő vásárlásával segítsék őket. **Egészségügyi betét automatát rendeltünk, melyet 2025 januárban helyezünk el a nappali melegedőben**, melyet az adományozott termékekkel töltöttünk fel. **Célunk az, hogy kerületünkben minden rászoruló menstruáló nő ingyen jusson hozzá a menstruációs termékekhez.**

A szolgáltatás igénybe vevői - Ellátotti létszám alakulása 2024-ben

2024. január 01. és december 31. között a melegedő szolgáltatásait **24459** fő (halmozott adat) vette igénybe, ez napi átlagban **98** főt jelent.

Ebben az évben az **új igénybe vevők száma 141 fő volt – 106 férfi, 35 nő.** Tapasztalataink szerint a közterületen élők között kevesebb a nő, többen élnek közülük párkapcsolatban és szállásokon, illetve szívességi lakáshasználóként.

Szociális ügyintézések számokban ügyintézés típusok szerint (összesen 650) - 2024



Ügyintézések

- Ingyenesítők (személyi okmányok pótlásánál) 185 alkalommal.
- Hajléktalan igazolvány 72 alkalommal.
- Taj jogviszony létesítése 98 alkalommal.
- Munkahelykeresés 193 alkalommal.
- Szociális juttatáshoz való hozzásegítés 102 alkalommal.

1.7. Áldozatsegítő Csoport és Tanácsadó Központ

Az Áldozatsegítő Csoport és Tanácsadó Központ a FESZGYI legkisebb, különálló egysége, közvetlenül a FESZGYI igazgatósága alá tartozik, és önként vállalt feladatokat lát el. 2020-ban, az Önkormányzat képviselő-testületének döntése alapján indult el a „Védett lakások" program, amelyet az Önkormányzat lakás biztosításával indítottak a családon belüli erőszak, valamint a kapcsolati erőszak áldozatainak védelme érdekében. Ezzel a program célja az volt, hogy krízishelyzetben lévők számára átmeneti lakhatási megoldást biztosítson, és egy helyi segítő programot indítson, kiegészítve az állami forrásokból elérhető szolgáltatásokat. A kerület, miután több súlyos bűncselekmény történt, úgy döntött, hogy saját forrásból kialakítja a krízislakás-hálózatot. A védett lakásokba 2021 decemberében költöztek be az első lakók, míg más kerületekben csak 2023-tól indultak hasonló kezdeményezések pályázati forrásokból, például a Fővárosi Szociális Alap támogatásával.

A lakossági szükségletek egységesek a kerületben, és nem függnek a társadalmi helyzettől. Ugyanakkor a középosztályban a probléma rejtettebb, magas a látencia, amit a szolgáltatás célja csökkenteni.

2024-es év összegzése:

- 6 alkalommal menekítettünk krízis-férőhelyre, és további 6 menekítési kísérletet hajtottunk végre.
- Két anya és gyermekeik védett lakásba költöztek az év során.
- Az áldozatsegítő szolgáltatást 35 fő vette igénybe, amely magában foglalja a krízis-kísérést, személyes biztonsági és menekülési terv készítését, mentálhigiénés támogatást. Ezen kívül további 26 személy kérte segítségünket.
- Jogi tanácsadásban 18 fő részesült, 6 fő számára jogi képviseletet biztosítottunk, és munkatársaink elkísérték őket bíróságra, rendőrségre és más hatósági eljárásokra.
- Pszichológusunk 13 személyt kísért egyéni támogatásban.

<u>Programok és Jövőbeli Tervek:</u>

Program időseknek:
Az FSZA 2023-as pályázatában a különösen sérülékeny csoportok elérését vállaltuk. Ennek keretében találkoztunk a Szabad Anyákkal a balatoni nyaralásuk során (fogyatékkal élő gyermekeket nevelő nők, akik fokozottan kitettek a családon belüli bántalmazásnak), valamint az idősek nappali ellátásaiban is találkoztunk a rászorulókkal. A célunk, hogy felhívjuk a figyelmet az idősek áldozattá válására, és hangsúlyozzuk a "tudatos szomszédok" szerepét. Információval látjuk el őket, hogy hogyan tudják segíteni szomszédjaikat, illetve saját védelmük érdekében mit tehetnek.

Újmatricák:
A grafikus kollégánk, új matricákat tervezett a programhoz, amelyek szív alakúak és kék színűek. Az új matricák pozitív üzenetet közvetítenek, és az előző gondolatbuborékok grafikájához kapcsolódnak.

Program tizenéveseknek:
Alkottunk egy pályázatot, amelyben videó- és hanganyagokat kérünk, a határidő február 28. A pályázat plakátján megjelennek a régi és új matricáink is. A tizenévesek közösségi szolgálat keretében terjesztik ezeket a plakátokat és matricákat a kerületben. A februári magazin hátoldalán is szerepelt a plakát.

Esetfókuszú workshopok:
Meghirdettük a négyalkalmas szakmai műhelyt, amely a partnerbántalmazás témáját dolgozza fel. A jelenlegi csoport 25 résztvevővel működik, a kerületi jelzőrendszeri tagok, a FESZGYI munkatársai és a Főváros áldozatsegítő fórumának tagjai is csatlakoztak.

Áldozatokkal való munkavégzés:
Jogi és mentálhigiénés támogatást nyújtunk, elkísérjük az érintetteket a büntető- és családjogi tárgyalásokra, és felajánljuk a segítő szolgáltatásainkat a bíróságokon és más hatósági eljárásokban.

Főpolgármesteri Hivatal Áldozatvédelmi Fórum:
A fórum plenáris üléseinek és esetmegbeszélő munkacsoportjainak állandó résztvevői vagyunk. Szakmai információkat osztottunk meg a védett lakások működtetéséről, és esetmegbeszélő munkacsoportokkal dolgozunk a feldolgozott eseteken.

Tervek a következő negyedévre:
Szakmai műhelyt hirdetünk a gyermekbántalmazásról, és készítjük elő a FESZGYI családon belüli erőszak protokollját.

Bekapcsolódunk a jegyzői jogkörbe tartozó családvédelmi koordinációs szerv munkájába, hogy segíthessük az áldozatokat.

Folytatjuk a fogyatékkal élők és hajléktalan nők közösségeinek elérését, hogy információval lássuk el őket az áldozattá válás kockázatairól.

Részt veszünk a kerületi közösségi rendezvényeken, hogy tudatos szomszédokat neveljünk.

II. Szociális Szolgáltató Központ

A Szociális Szolgáltató Központ Területén 10 szakmai egység működik, melyek közül az alapszolgáltatási feladatokat 3 Gondozási Központ, 5 Idősek Nappali Ellátása, 1 Szenvedélybetegek Nappali Intézménye, valamint a szakosított ellátáson belül az Időskorúak Gondozóháza látja el. Ezen felül biztosítja a kerületben élő szociálisan rászorulók részére a napi egyszeri meleg étkeztetést.

A Szociális Szolgáltató Központ az alapszolgáltatások biztosításával segítséget nyújt a szociálisan rászorulók részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, egészségi állapotukból, mentális vagy más okból származó problémáik megoldásában.

Ha az életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az alapellátás keretein belül nem lehet gondoskodni, rászorultsági állapotuknak és helyzetük megfelelő szakosított ellátási formában kell ellátni. Az Időskorúak Gondozóháza azoknak az időskorúaknak, valamint a 18. életévüket betöltött beteg személyek, nyújt ellátást, akik önmagukról időlegesen nem képesek gondoskodni.

A közalkalmazottak létszámának alakulása munkakörönként

Szociális Szolgáltató Központ szakmai vezető, igazgatóhelyettes 1 fő betöltött, év közben megváltozott a személye.

1) Étkezési Csoport:

3 fő szakmai létszámból 3 fő szociális asszisztens betöltött.

2) Nappali ellátások - Idősek Klubjai

Nappali ellátás és Étkezés szakmai vezető 1 fő betöltött.

- **Árvácska Idősek Klubja**

A 2 fő szakmai és 1 fő technikai létszámból 3 betöltött, 1 fő tartós betegállományban.

- **Borostyán Idősek Klubja**

4 fő szakmai és 1 fő technikai létszámból 4 betöltött, 1 fő részállású segédgondozói álláshely betöltetlen.

- **Napsugár Idősek Klubja létszám**

2 fő szakmai létszám és 1 fő technikai létszám betöltött, év közben egy szakmai munkatárs személye változott.

- **Platán Idősek Klubja létszám**

2024. évben személyi változás nem történt, a 3 fő szakmai létszámból 3 és 1 fő technikai létszám betöltött.

- **Szerető Kezek Idősek Klubja létszám**

2024. évben személyi változás nem történt, a 4 fő szakmai létszámból 4 és 1fő technikai létszám betöltött.

3) Házi segítségnyújtás – Gondozási Központok

Házi segítségnyújtás szakmai vezető 1fő betöltött, személye év közben változott.

- **Nefelejcs Gondozási Központ**

6 fő szakmai létszámból 5 fő betöltött 1 fő betöltetlen.

- **Szivárvány Gondozási Központ**

1 fő gondozó nyugdíjazás miatt távozott, 9 fő szakmai álláshelyből 7 betöltött, 1 tartós távol, 2 betöltetlen

- **Tavirózsa Gondozási központ**

10 fő szakmai álláshelyből 5 fő betöltött, 5 szakmai álláshely betöltetlen.

4) Írisz Szenvedély betegek Nappali ellátása

4 fő álláshelyből 2 fő terápiás munkatárs betöltött, 1 fő gondozó betöltött, 1 fő gondozó betöltetlen.

5) Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza

7 fő szakmai és 1 technikai álláshely betöltött. 1 fő gondozó nyugállományba vonult, de az álláshely betöltésre került, 1 fő szociális munkatárs/ szakmai vezető nyugállományba vonult, gondozóház szakmai vezető 1fő betöltetlen,

Szociális szakemberek szakmai továbbképzések

1) Nappali ellátások - Idősek Klubja:

- **Árvácska Idősek Klubja**

Ebben az évben egyik munkatárs sem vett részt szakmai továbbképzésen

- **Borostyán Idősek Klubja**

1 fő a XIX. Országos Szociális Szakmai Konferencián vett részt Zalakaroson.

- **Szerető Kezek Idősek klubja**

A technikai munkatárs megkezdte Szociális ápoló – gondozó képzését.

- **Platán Idősek Klubja**

- 1 fő részt vett a Sztratégosz Intézet Kft. „A munkahelyi konfliktusok kezelésének lehetőségei” című tréningjén.
- 2 fő „Az ENSZ egyezmények szakmai, etikai kérdései, önkéntesség” e-learning képzését végezte el.

- 1 fő a „Kiégés felismerése és kezelésének lehetősége” e-learning képzését teljesítette.
- 1 fő a XIX. Országos Szociális Szakmai Konferencián vett részt Zalakaroson.
- Az évben a klub minden munkatársa részt vett az „Élelmiszerbiztonsági, élelmiszerhigiéniai és HACCP alapismeretek” képzésen majd sikeres vizsgát tett.

- **Napsugár Idősek Klubja**

Ebben az évben egyik munkatárs sem vett részt szakmai továbbképzésen.

2) Házi segítségnyújtás – Gondozási Központok

- **Nefelejcs Gondozási Központ**

  nem vett részt munkakörhöz kötött szakmai továbbképzésen

- **Szivárvány Gondozási Központ**

  1 fő részt vett szakmai továbbképzésen

- **Tavirózsa Gondozási központ**

  nem vett részt munkakörhöz kötött szakmai továbbképzésen

3) Írisz Szenvedély betegek Nappali ellátása

Ebben az évben egyik munkatárs sem vett részt szakmai továbbképzésen.

4) Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza

1 fő részt vett szabadon választott szakmai továbbképzése

A Szociális Szolgáltató Központ 2024-es évének általános összegzése és szakmai nehézségei:

Étkezési feladatok adminisztrációs feladatait, az erre a célra létrehozott az Étkezési Csoport látja el. Az étkezési csoport munkatársai 2024. januárjában kiköltöztek a Tavirózsa, a Nefelejcs és a Szivárvány Gondozási Központok telephelyeire.

Az étkeztetés során napi egyszeri meleg ebéd biztosított, hétköznapokon hétfőtől péntekig adagonként csomagolt formában, valamint igény szerint a szombati napra. A szombati ételek Cook-chill (főzés-hűtés) technológia alkalmazásával kerültek csomagolásra majd szállításra a péntek napon az igénybevevő lakására, vagy a kiosztóhelyre (szolgáltatást biztosító telephelyre).

A térítési díj megfizetése készpénzzel, bankkártyával és átutalással történhet.

A FESZGYI idősek klubjainak szolgáltatásait igénybe vevők egészségi állapota folyamatosan romló tendenciát mutat. Egyre több a mozgásszervi megbetegedéssel küzdő idős, illetve az igénybevevői átlagéletkor is folyamatosan emelkedik. Egyre több klubtagnak van a gondozáshoz közelítő, több hetes klubon kívüli segítésre a klubgondozóktól. (ebédkihordás, kisebb vásárlás, az orvosi ellátás megszervezése.) Emellett a fittebb, csoportos programot kívánó réteg igényeit is kiszolgáljuk: népszerűek a kisebb séták és kirándulások, valamint a művészeti jellegű programok, épületlátogatások/múzeumlátogatások.

A házi segítségnyújtás területén nehézséget jelentett a nyugállományba vonuló kollégák pótlása, valamint a gondozói álláshelyek betöltése. A legfőbb probléma a szakképzett szociális gondozó-ápolók, valamint egészségügyi végzettségű ápolók hiánya.

Az idős gondozás, ápolás fizikálisan, mentálisan is nehéz feladat. Az ebben a munkakörben dolgozó kollégák már régóta a pályán vannak, ezért életkorukból és a fizikai leterheltségükből adódóan egyre romló egészségi állapotban vannak, így gyakori a betegség miatti hiányzás is, ami plusz terhet ró a többi kollégára.

A házi segítségnyújtás biztosítása során egyre növekszik a szolgáltatást igénylők száma és átlagéletkora, valamint egyre nő az egészségügyi ellátó rendszerből az otthonába kerülve fokozott ápolást-gondozást, vagy a demencia miatt állandó felügyeletre szoruló igénybe vevők száma.

A 2024-es évben is az Időskorúak Gondozóházába a leggyakrabban a gondozóház szakellátási szintjét meghaladó, fokozott ápolást-gondozást, gyakorta szakápolást igénylő jelentkezők száma volt többségben, emellett igen magas volt az előre haladott állapotú demencia kórképpel diagnosztizált jelentkezők száma is.

2024 évben elvégzett felújítások, beszerzésre került tárgyi eszközök:

- **Árvácska Idősek Klubja:** Nyár végén az utcai kapu és a ház bejárata közti fedett rész betonozása és új járólap letétele zajlott. Ezen kívül az ereszcsatorna javítása is megtörtént.

- **Nefelejcs Gondozási Központ és Borostyán Idősek Klubja:** A villanybojler cseréje a mosogató helyiségében. Rovarháló került a tálalókonyha és a folyosó egy – egy ablakára. Kéztörlő adagoló felszerelése a mosogató helyiségében. A férfi mosdóban a WC tartály cseréje. A nyár folyamán új légkondicionáló berendezést szereltek fel a klubszobában. A korlátsíkon mozgó emelőn, akkumulátor cseréje történt. A felújítások költsége összesen 579 ezer forint volt.

- **Szivárvány Gondozási Központ és Platán Idősek Klubja:** Két klímaberendezés felszerelésre került. Az egyik a társalgóban a másik az idősek foglalkoztatójában. A klub kerthelyiségében a fapadok és a kerti sütögető ülőkéi is felújításra kerültek.

Beszerzésre került egy hajmosótál, a fodrász szolgáltatás kényelmesebbé tétele érdekében. Nagyobb mennyiségben pótlásra kerültek az ebédeltetéshez használt tányérok és evőeszközök. A négy darab kanapé és két fotel is új huzatot kapott. A klub karácsonyra kapott egy erősítőt mikrofonnal, így a rendezvényeken a hangosítás már nem okoz problémát. A telephelyen nyílászáró korszerűsítés történt. A felújítások és beszerzések költsége összesen 10 millió 890 ezer forint volt.

- **Tavirózsa Gondozási Központ és Napsugár Idősek Klubja:** A telephelyen történt többszöri beázás elhárítása és a serült falrészek kijavítása történt. A felújítások és beszerzések költsége összesen 756 ezer forint volt.

A Szociális Szolgáltató Központ tárgyi feltételei a 2024. évben elégségesek voltak a szakmai programban meghatározottak ellátásához. Folyamatosan történt a tárgyi eszközök beszerzése, cseréje és korszerűsítése.

1. Szociális Alapellátások

1.1. Étkeztetés

Szakmai program megvalósulása, szakmai tevékenység tapasztalatai

Az étkezés a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapellátás. A FESZGYI az étkeztetés keretében azon személyek napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik szociális rászorultságuk, koruk vagy egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel más módon nem képesek azt biztosítani. **Az étkezés - munkaszüneti napok kivételével -, heti 6 napon igényelhető.**

A napi egyszeri meleg ebédet egyedileg csomagolt formában hétfőtől péntekig melegen, a szombati napra Cook-chill (főzés-hűtés) technológiával a pénteki ebéddel egyidőben kapnak meg az igénybe vevők, illetve a kiosztóhelyek (szolgáltatást biztosító telephelyek). A napi egyszeri meleg étel tartalmaz egy adag levest, egy adag második fogást, ételféleségtől függően savanyúságot, kenyeret, esetleg süteményt vagy gyümölcsöt.

Ha az étkeztetésben részesülő személy egészségi állapota indokolja - szakorvos javaslatára -, lehetőség van epekímélő, cukormentes, valamint tejmentes diétás menü igénylésére.

A telephelyekre, a közegészségügyi előírásoknak megfelelő módon, zárt rendszerben és egyedi kiszerelésben szállították az ebédet. A Szociális Szolgáltató Központ intézményei tálaló konyhával rendelkeznek.

Telephelyeinken munkaidőben személyesen is, valamint telefonon és elektronikusan is fogadjuk az érdeklődők megkereséseit.

Az étkeztetés módja:

- Étkeztetés **helyben fogyasztással**: az étel helyben történő elfogyasztására, az erre a célra kialakított étkező helyiségben nyílik lehetőség. A telephelyeken történő helyben fogyasztásra, a telephely nyitvatartási napján 12:00 és 13:00 óra között szervezetten van lehetőség. Ebben az esetben porcelán tányérokon történik az étel kitálalása.
- Szociális étkezés **elvitellel:** az ételt személyesen hétfőtől-péntekig 11:00 és 12.30 óra között vehetik át a telephelyek ételkiadó konyháiban.
- Szociális étkezés **kiszállítással**: akinek egészségi vagy mentális állapota nem teszi lehetővé a személyes elvitelt, lehetősége van házhozszállítást kérni, külön díjazással.

Az étkeztetést, közétkeztetésre szakosodott szerződött partnerünk biztosítja, és a kerület alábbi pontjain található FESZGYI telephelyre szállítja ki:

- Borostyán Idősek Klubja - 1092 Budapest, Knézich utca 17.
- Napsugár Idősek Klubja - 1095 Budapest, Mester utca 33-35.

- Árvácska Idősek Klubja - 1097 Budapest, Osztag utca 17.
- Szerető Kezek Idősek Klubja- 1098 Bp., Friss utca 5.
- Platán Idősek Klubja - 1098 Bp., Toronyház utca 11.

A házhozszállításra, a FESZGYI megbízási szerződéssel vállalkozókat alkalmaz.

Az ebéd kiszállításának ideje:

- Hétfőtől-péntekig: 11-15 óra között,
- Szombaton: 10-13 óra között.

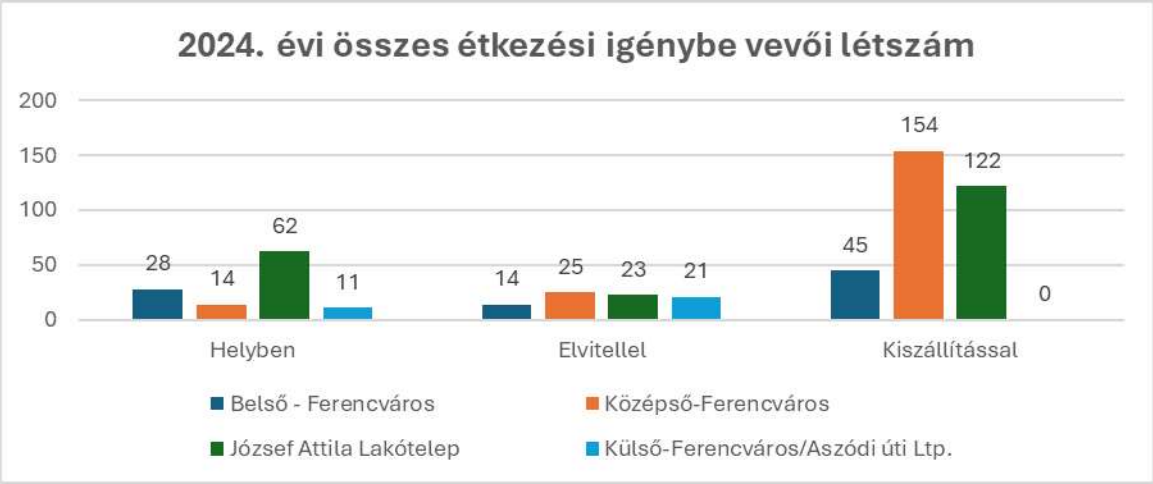
Ellátotti létszám alakulása, szolgáltatások iránt felmerülő igények

Szolgáltatásainkat egyrészt az alacsony jövedelemmel rendelkező családok, valamint koruk és egészségi állapotuk miatt a magasabb nyugdíjellátásban részesülők is igénybe veszik.

2024. évben a FESZGYI által nyújtott szociális alapszolgáltatás körébe tartozó étkeztetésben, **519 fő** részesült. Ez az előző évhez képest 7 fő csökkenést jelent.

2024. évi összes étkezési igénybe vevői létszám					
Szolgáltatást nyújtó telephely	**Helyben**	**Elvitellel**	**Kiszállítással**	**Összesen**	**Összesen**
Belső - Ferencváros					
Nefelejcs Gondozási Központ	0	14	45	59	**87**
Borostyán Idősek Klubja	28	0	0	28	
Középső-Ferencváros					
Tavirózsa Gondozási Központ	0	25	154	179	**193**
Napsugár Idősek Klubja	14	0	0	14	
Írisz Szenvedélybetegek Klubja	0	0	0	0	
József Attila Lakótelep					
Szivárvány Gondozási Központ	0	23	122	145	**207**
Platán Idősek Klubja	34	0	0	34	
Szerető kezek Idősek Klubja	28	0	0	28	
Külső-Ferencváros/Aszódi úti Ltp.					
Árvácska Idősek Klubja	11	21	0	32	**32**
Összesen:	**115**	**83**	**321**	**519**	**519**

Étkeztetést igénybe vevői létszám megoszlása az igénybevétel módja szerint a kerületben helyben/elvitellel/szállítással



Étkezési Igénybe vevők/ Megállapodások száma/ 2024. december 31.-én					
Szolgáltatást nyújtó telephely	**Helyben**	**Elvitellel**	**Kiszállítással**	**Összesen**	**Összesen**
Belső – Ferencváros					
Nefelejcs Gondozási Központ	0	7	37	44	**63**
Borostyán Idősek Klubja	19	0	0	19	
Középső-Ferencváros					
Tavirózsa Gondozási Központ	0	16	108	124	**136**
Napsugár Idősek Klubja	12	0	0	12	
Írisz Szenvedélybetegek Klubja	0	0	0	0	
József Attila Lakótelep					
Szivárvány Gondozási Központ	0	10	83	93	**143**
Platán Idősek Klubja	27	0	0	27	
Szerető kezek Idősek Klubja	23	0	0	23	
Külső-Ferencváros/Aszódi úti Ltp.					
Árvácska Idősek Klubja	11	12	0	23	**23**
Összesen:	**92**	**45**	**228**	**365**	**365**

Bár az év záró napján érvényben levő étkezési szerződések száma enyhe csökkenést mutat az előző évhez képest, **2024. december 31. napján 365 fő igénybevevővel volt**

étkeztetési szerződésünk, míg 2023. december 31. napján ez a szám 390 volt, addig az adagszámok éves összesítőjében kis növekedés figyelhető meg.

2023-ban 87 828 adag, **2024-ben már 87 893 adag**, vagyis 65 adaggal több étel került kiadásra, tehát az alacsonyabb ellátotti szám mellett is némileg növekedett a fogyasztás. Családi állapotukat tekintve, az igénylők közel **83 %-a** egyszemélyes háztartásban él. Az előző évhez viszonyítva, a **naponta átlagosan étkezők száma 7 fővel csökkent, míg az átlag napi fogyasztás 1 adaggal emelkedett.**

2024-ben a személyi térítési díj megállapítására méltányossági alapon 9 fő 50 %-os, 45 fő pedig 100 %-os kedvezményben részesült.

Étkeztetési szolgáltatás igénybevételi száma - évi összes - hétfőtől-szombatig 2022. - 2023. - 2024. év			
Szolgáltatást nyújtó telephely neve	**Igénybevételek száma 2022**	**Igénybevételek száma 2023**	**Igénybevételek száma 2024**
Belső – Ferencváros			
Nefelejcs Gondozási Központ - Borostyán Idősek Klubja	16 113	16880	16831
Középső-Ferencváros			
Tavirózsa Gondozási Központ - Napsugár Idősek Klubja	26 875	30324	31203
József Attila Lakótelep			
Szivárvány Gondozási Központ - Platán Idősek Klubja	26 658	30144	28786
Szerető kezek Idősek Klubja	2 778	4228	5002
Külső-Ferencváros/Aszódi úti Ltp.			
Árvácska Idősek Klubja	4 993	6252	6071
Összesen:	**77 417**	**87828**	**87893**

1.2. Idősek nappali ellátása

A kerületben is jelentős az időskorúak aránya, ezért célunk a felmerülő igényekhez igazodó szociális szolgáltatások nyújtása, melyek révén, a nappali ellátást igénybe vevő személyek, egészségi állapotának megőrzése és javítása, valamint mentális állapotuk életkoruknak megfelelő szinten tartása megvalósulhat. Ennek érdekében, az idősek nappali ellátása (idősek klubja) elsősorban a saját otthonukban élő, 18. életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes

személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatok fenntartására, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

Klubjainkban a napközbeni tartózkodáson túl a közösségi programokon, foglalkozásokon való részvétel lehetőségével biztosítjuk az izoláció elkerülését és az aktív életvitelnek köszönhetően a társas kapcsolatok megtartását és megerősítését.

A kerületben 5 idősek nappali ellátása biztosítja az érdeklődők számára a programokat és foglakozásokat, hogy azok minél szélesebb körben elérhetőek legyenek, melyek az alábbi telephelyeken kereshetők fel.

Belső – Ferencváros

Borostyán Idősek Klubja

1092 Budapest, Knézich utca 17.

Tel.: (1) -210-9281

E-mail:borostyan@feszgyi.hu

Engedélyezett férőhelyszám: **60** fő

Nyitva tartás: 8:00 – 16:00

Középső – Ferencváros

Napsugár Idősek Klubja

1095 Budapest, Mester utca 33-35.

Tel.: (1) - 217-5693, (1) - 215-7698

E-mail:napsugarklub@feszgyi.hu

Engedélyezett férőhelyszám: **30** fő

Nyitva tartás: 8:00 – 16:00

Külső – Ferencváros

Árvácska Idősek Klubja

1097 Budapest, Osztag utca 17.

Tel.: (1) -280-5701

E-mail:arvacska@feszgyi.hu

Engedélyezett férőhelyszám: **20** fő

Nyitva tartás: 8:00 – 16:00

József Attila lakótelep

Platán Idősek Klubja

1098 Budapest, Toronyház utca 11.

Tel.: (1) - 280-6684

E-mail:platan@feszgyi.hu

Engedélyezett férőhelyszám: **50** fő

Nyitva tartás: 8:00 – 16:00

Szerető Kezek Idősek Klubja

1098 Budapest, Friss utca 5.
Tel.: (1) - 280-6702
E-mail:szeretokezekklub@feszgyi.hu
Engedélyezett férőhelyszám: **55** fő
Nyitva tartás: 8:00 – 16:00

Szakmai program megvalósulása, a szakmai tevékenység tapasztalatai:
Az idősek klubja a szolgáltatását nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon biztosítja, a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez. Így az idősek aktivitása eredményesebben megtartható, mely hozzájárul ahhoz, hogy a kerületi idősek minél hosszabb ideig megszokott környezetükben, otthonukban önállóan élhessenek.

Az ellátotti kör főként a 65-95 éves korig terjedő korcsoportokba tartozik.

Valódi nehézségként jelentkezik, hogy miközben a legidősebbek már leginkább a fizikális gondozással, felügyelettel kapcsolatos ellátást igénylik, a fiatalabb idősek körében még sokkal inkább a társasélet, a szórakozás, a kirándulások iránti igény a legerősebb. A kettős igényt, egyrészt igyekszünk a lehetőségek szerint saját programokkal is kielégíteni, másrészt szoros az együttműködésünk az Önkormányzat idősügyi programjainak szervezőivel.

Szolgáltatásainkat igen jelentős arányban egyedül élő, időskorú személyek veszik igénybe. Figyelembe véve, hogy az időskor nem jelent egyben betegséget is, ezek előfordulása mégis gyakoribb, mely állapotromláshoz és az aktivitás csökkenéséhez vezethet.

Mind az öt klubunkban igyekeztünk olyan szabadidős és kulturális lehetőségeket felkínálni, melyek élvezetes és egyben magas szintű szolgáltatást biztosítanak az igénybe vevők számára.

- Havonta egy alkalommal, háziorvos látogat el a klubokba. Az általa - **egészségmegőrző** tárgykörben - tartott **előadások** hozzájárulnak a **betegségek megelőzéséhez**. Így lehetőség nyílik az **egészségtudatos magatartás fejlesztésére**, mely hatékony segítséget nyújthat, az élet megfelelő minőségének fenntartásához.

- Több klubban növekvő igény mutatkozik a pedikűrös szolgáltatásra, a frissítő masszázsra, valamint a fodrászatra. Sokan kérnek vérnyomásmérést is.

- Az telephelyeken pszichológus is rendszeresen szervez csoportfoglalkozást, a kiegyensúlyozott mentális állapot megőrzése érdekében. Egyéni probléma esetén lehetőség nyílik **pszichológiai tanácsadás** igénybevételére.

- Heti rendszerességgel **csoportos torna,** illetve **gyógymasszázs** biztosítja az erőnlét folyamatos karbantartását időseink számára. Segítségével a **fizikai aktivitás hosszú ideig fenntartható**, s ez nagyban hozzájárul, a **mentális egészség megőrzéséhez is.**

- A **memória frissítésére**, szinten tartására kitűnő alkalom a **kvízjátékokon, rejtvényfejtő „versenyeken"** való részvétel. Minden klubunkban rendszeresek a szellemi vetélkedők, a Bingo, Országváros, memóriajátékok, társasjátékok közös élménye.

- A szociális magányt oldják, a közösséghez tartozást erősítik a rendszeres helybeli megemlékezések, ünnepek megtartása. (farsangi bál, nőnap, március 15., húsvéti megvendégelés, szüreti mulatság, Idősek Világnapja zenés, táncos rendezvénye, Mikulás nap, karácsonyi ünnepség.) A klubtagok rendszeresen felkészülnek a **jeles ünnepekre, évfordulókra**. A programok, előadások tervezésében, kivitelezésében, lehetőség nyílik saját ötleteik megvalósítására is.

- A **Szerető Kezek Idősek Klubjában** folytatta tevékenységét a **festészet** körében működő **alkotói műhely.** A mozgalom nyitottságának jegyében havonta egyszer várják a kerületi lakosokat is a foglalkozásokon. Az elkészült művekből rendezett kiállításon, lehetőség nyílt a képek megtekintésére.

- Áprilisban, az Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata szervezésében megrendezésre kerülő Flashmob-on vettek részt klubosaink, sok más budapesti kerületi klub tagjaival közösen.

- Egy alkalommal (utószezonban) tölthettek ellátottjaink felejthetetlen napokat az Önkormányzat **balatoni üdülőjében**. Nagy esemény ez mindenkor az idősek életében, hiszen **kedvezményes feltételek mellett nyílt lehetőségük a kikapcsolódásra.**

- Nagyon sikeres új rendezvény volt saját szervezésben a **klubok közös vetélkedője**, melyet 5 fős csapatok részvételével június 13-án tartottunk a Platán Idősek Klubjában, szépszámú szurkoló jelenlétében. Az ötletes és érdekes ügyességi és szellemi vetélkedők számos izgalmas és humoros helyzetet teremtettek a feladatteljesítés során.

- 2024. szeptember 24. napján egész napos **Szüreti rendezvény**re került sor a Platán Idősek Klubja kertjében. Mind az 5 klub részt vett a rendezvényen, együtt a Gondozóház lakóival, valamint a meghívott előadókkal és vendégekkel. A rendezvény tartalmas, jó hangulatú őszköszöntő vidámságát a zenés program, finom ebéd és közös tánc biztosították a résztvevő érdeklődőknek.

Összességében a szakmai programban foglalt célok és feladatok a 2024. évben az idősek klubjai által megvalósításra kerültek

Az idős klubba történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata:

Az idősek, valamint a demenciával élők nappali ellátása térítésmentesen vehető igénybe, mivel a Fenntartó ennek díját átvállalta.

Az idős klubbok igénybevétele a szakmai program szerint zajlott.

A Megállapodások szakmai tartalmának alakulása a 2024. évben::

a. az intézményi ellátás időtartama

- Határozott vagy határozatlan időtartamú volt.

b. az igénybe vevők számára nyújtott szolgáltatási elemek

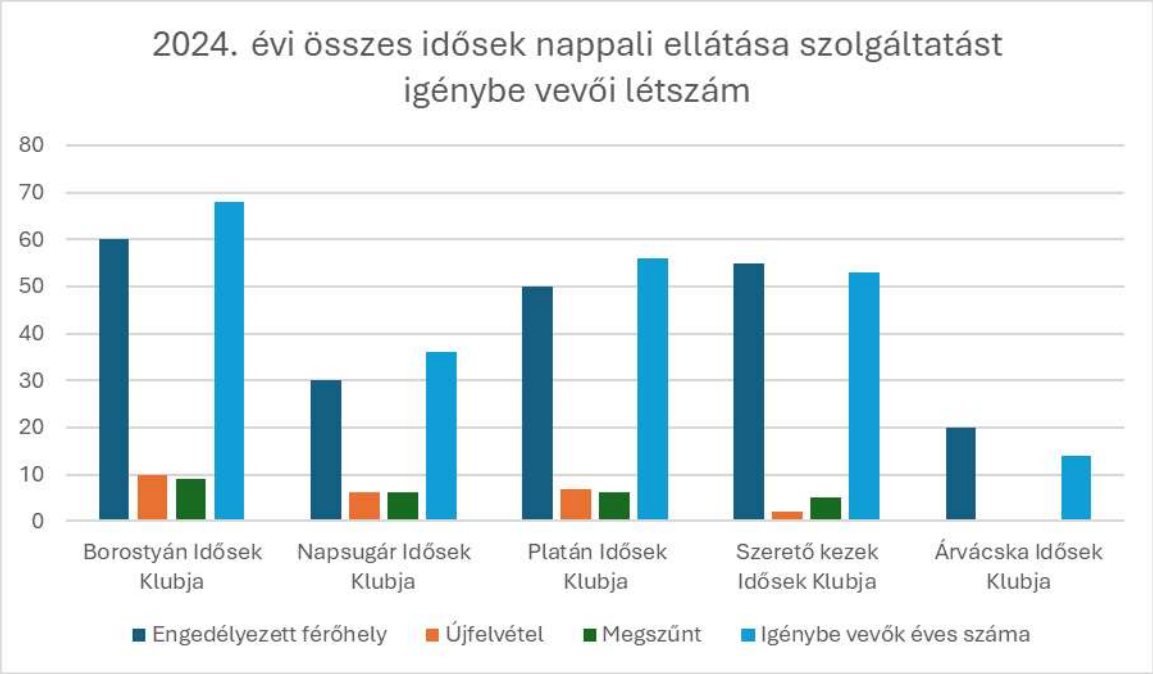
- Tanácsadás,
- Készségfejlesztés,
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- Esetkezelés,
- Felügyelet,
- Gondozás,
- Közösségfejlesztés,
- Étkeztetés.

Ellátotti létszám alakulása, szolgáltatások iránt felmerülő igények

Szolgáltatásainkat **2024. évben 227 fő vette igénybe (5 klubban összesen)**

2024. évben klubjaink kihasználtsága/átlag napi igénybevételének aránya csökkent a 2023. évhez képest az alábbiak szerint: A **227 fő** általi éves összes igénybevételek száma: a nappali ellátását a klubtagok összesen **37 275 alkalommal vették igénybe 2**024-ben, ami **1150** alkalommal kevesebb, mint az előző évben. Ezzel szemben a megállapodások száma az előző évhez képest **egy fővel** növekedett.

2024. évi összes Nappali ellátás Idősek klubja szolgáltatást igénybe vevői létszám					
Szolgáltatást nyújtó telephely neve	**Engedélyezett férőhely**	**Új felvétel**	**Megszűnt**	**Igénybe vevők éves száma**	**2024. 12.31 igénybe vevők száma**
Belső – Ferencváros					
Borostyán Idősek Klubja	60	10	9	68	59
Középső-Ferencváros					
Napsugár Idősek Klubja	30	6	6	36	30
József Attila Lakótelep					
Platán Idősek Klubja	50	7	6	56	50
Szerető kezek Idősek Klubja	55	2	5	53	48
Külső-Ferencváros					
Árvácska Idősek Klubja	20	0	0	14	14
Összesen:	**215**	**25**	**26**	**227**	**201**



2023-ban 38 604 igénybevétel történt mely 2024. évben enyhe csökkenést mutat. **2024-ben 37 275 az éves ellátotti látogatásszám** (3,5%-os csökkenés látható).

Ellátottjaink közül:

- **65 évnél fiatalabb** az igénybe vevők **23%-a: 10 fő**
- **65 évnél idősebb** az igénybe vevők közel **96 %-a: 217 fő**
- **Egyszemélyes háztartásban él** az összes ellátott **78 %-a: 176 fő**

2024. évben klubjaink kihasználtsága/átlag napi igénybevételének aránya 69%-os volt, ami az előző évhez képest enyhén csökkenő arányt mutat, 2023. évhez képest 3% - kal.

Név	Férőhelyek száma	2024 évben belépő	2024 évben kilépő	2024. éves igénybevételi napok száma	2024. havi átlag látogatás szám	1 főre eső látogatás	Éves igénybevétel % kihasználtság
Borostyán	60	10	9	10704	892	157	**71**
Platán	50	7	6	10499	875	187	**84**
Szerető Kezek	55	2	5	8714	726	164	**63**
Napsugár	30	6	6	4303	359	120	**57**
Árvácska	20	0	0	3055	255	218	**61**
Összesen	**215**	**25**	**26**	**37275**	**3107**	**164**	**69**

1.3. Írisz Klub Szenvedélybetegek Nappali Intézménye

Szenvedélybetegek nappali ellátása

Írisz Klub Szenvedélybetegek Nappali Intézménye

1094 Budapest, Berzenczey utca 26.

Tel.:216-6053

E-mail: irisz.klub@feszgyi.hu

Engedélyezett férőhelyszám: 30 fő

A szolgáltatás igénybevételének gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálat:

A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe Fenntartói döntés alapján.

Az Írisz Klub igénybevétele a szakmai program szerint zajlott.

A Megállapodások szakmai tartalmának alakulása a 2024. évben::

a. az intézményi ellátás időtartama

Határozott, vagy határozatlan idejű

b. az igénybe vevők számára nyújtott szolgáltatási elemek:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és közösségi fejlesztés szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

Szolgáltatások iránt felmerülő igények, ellátotti létszám alakulása 2024. évre vonatkozóan

A 2024. év folyamán elköltözés, elhalálozás, illetve saját kérésre történt lemondás miatt 5 fő került ki a szolgáltatásból, és 4 fő új ellátott került be. Az ellátotti körben az átlagos életkor közel azonos, a függőségi diagnózisok aránya az alkoholfüggőség irányába tolódott el, a társfüggőség 2%-kal emelkedett, a gyógyszerfüggőség 2%-kal csökkent, a drogfüggőség 1%-kal emelkedett. A kényszeres szerencsejáték és a túlevés kikerült a diagnózisok közül. A nemek aránya a nők irányába tolódott el.

A felmerülő igények továbbra is az egyéni konzultációk, a személyes jelenléti csoportok és az online csoport iránt mutatkozott leginkább. Több megkeresés érkezett a Gyermekjóléti Szolgálat munkatársaitól: közös esetvezetés 3 esetben jött létre, addiktológiai véleményt 6 alkalommal kértek.

A 2024. december 31. napján aktuális ellátotti létszám 29 fő, a tárgyév folyamán ellátásba vettek száma 4 fő, tárgyévben ellátásból kikerültek száma 5 fő.

Ellátottjaink munkaerő piaci helyzete

- inaktív (nyugdíjas, rokkantnyugdíjas, járadékos): 37 %
- rendszeres és/vagy alkalmi munkából él: 63%

Az ellátottak családi állapot szerinti megoszlásban

Élettársi/házastársi kapcsolatban 45%, egyedülálló 55%

2024. évben az ellátottjaink végzettség szerinti megoszlása

- általános iskolai: 27 %
- érettségi: 39%
- felsőfokú: 34%

Átlagéletkor:		56 év
	Férfi:	58év
	Nő:	48 év
Igénybe vevők:		(Összesen) fő
	Férfi:	38 %
	Nő:	62 %

Ellátottak diagnózis szerinti összetétele:

- alkoholbeteg 86 %,
- gyógyszerfüggő 6 %,
- társfüggő 10 %
- drogfüggő 2%



Egészségi állapoton alapuló jogosultság, jellemzően előforduló betegségek:

BNO kóddal

- F1020 Alkohol okozta dependencia
- F1010 Alkohol okozta káros használati abúzus
- F1320 Nyugtatók és altatók használata által okozott dependencia
- F1710 Dohányzás okozta káros használat abúzus
- F1720 Dohányzás okozta dependencia
- F5090 Nem meghatározott evészavarok, táplálkozási zavarok
- F6030 Érzelmileg labilis személyiségzavar, társfüggőség
- F5270 Túlzott szexuális vágy

Szakmai program megvalósulása, szakmai tevékenység tapasztalatai

Szakmai munkánk 2024-ben a korábbi évek gyakorlatának hagyományai szerint folytatódott. Klubtagjainknak és Budapest közigazgatási határán belül élő szenvedélybetegek és hozzátartozóik egyéni konzultációkon, valamint különböző csoportfoglalkozásokon vettek

részt. Az **„Érzelmek birodalma”** csoport személyes jelenléttel, online formában, valamint az Országos Mentális, Ideggyógyászati és Idegsebészeti Intézet Addiktológiai Osztályának betegei számára is látogatható volt. 2024 szeptemberétől elindult egy új konfrontációs csoport a Semmelweis Egyetem Pszichiátriai és Pszichoterápiás Klinika nyílt pszichiátriai osztályán, **„Szükséged van-e a változásra?”** címmel. Ezen kívül népszerű csoport volt az „**Irodalomterápiás”** csoport”, a **„Cinema Írisz”** filmklub, valamint a „**Relaxációs, meditációs”** csoport és a **„Tere-fere”** klub is nagy népszerűségnek örvendtek. Az önsegítő csoportok közül az **Anonim Alkoholisták gyűlése** szerdánként 17-18 óráig zajlott.

Családias hangulatban töltöttük az év nagyobb ünnepeit klubtagjainkkal, nyári szabadidős programokat szerveztünk igényeik szerint: **Pesterzsébeti Gyógy-, Strand-és Hullámfürdőt** júliusban látogattuk meg, szeptemberben megnéztük a **„Továbbképzés ittas vezetőknek”** című darabot a Magyar Színházban. Az **„És mi van Tomival?” című** mozifilmet premier előtti vetítésen láthattuk az Uránia Filmszínházban.

Több alkalommal szakmai együttműködés keretén belül dolgoztunk együtt a FESZGYI szakmai egységeivel. Az egyik kerületi általános iskolában prevenciós foglalkozást tartottunk.

Részt vettünk a kerületi KEF-üléseken, illetve a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat Addiktológiai Munkacsoportjának ülésein. Intézménylátogatáson a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei „Váltóház” Átmeneti Szálláson voltunk, ahol klubunk bemutatására is kaptunk lehetőséget.

Szakmai gyakorlatát töltötte klubunkban a Pázmány Péter Katolikus Egyetem 2 szociális munka szakos hallgatója.

Összegzés, konklúzió levonása

A szolgáltatás stabilan beágyazódott a kerületi ellátórendszerbe - és azon túl is, - a jól bevált szakmai program alapján működött. Egyre több kerületből kerestek meg bennünket az ellátottak, jellemzően elsőként a hozzátartozó jelentkezett. Több kommunikációs csatornán is jelen voltunk, prevenciós tevékenységünkre nagyobb hangsúlyt fektettünk. Két kórház és 4 rehabilitációs intézet is hozzánk küldte a klienseket elő- és utógondozásra.

A szakmai- és személyes kapcsolati hálóból sok pozitív visszajelzés és megerősítés érkezett munkánk hatékonyságáról és szakembereink felkészültségéről. A 9TV rendszeresen megkeresett bennünket függőségekkel kapcsolatos témakörben, a megkereséseknek örömmel tettünk eleget.

1.4. Házi segítségnyújtás – gondozási központok

Házi segítségnyújtás keretében azoknak, a lakásukat többnyire elhagyni nem tudó személyeknek nyújtunk segítséget, akik kor, pszichiátriai betegség, fogyatékosság, vagy tartós egészségkárosodás miatt személyes támogatást igényelnek, de az intézményi elhelyezés még nem indokolt.

A kerület közigazgatási területén a házi segítségnyújtást a FESZGYI a Szociális Szolgáltató Központ keretein belül az alábbi 3 telephelyen nyújtja:

1. **Nefelejcs Gondozási Központ** (ellátási területe: Belső-Ferencváros)
   1092 Budapest, Knézich u. 17.

   Tel./Fax: 218-3683, 210-928;1 e-mail: nefelejcs@feszgyi.hu
2. **Tavirózsa Gondozási Központ** (ellátási területe: Középső-Ferencváros)
   1095 Budapest, Mester u. 33-35. (bejárat a Dandár u. 28-30. felől)

   Tel./Fax: 217-5693; e-mail: tavirozsa@feszgyi.hu
3. **Szivárvány Gondozási** Központ (ellátási területe: József Attila lakótelep)
   1098 Budapest, Toronyház u. 11.

   Tel./Fax: 280-9598; 348-0189 e-mail: szivarvany@feszgyi.hu

Szakmai program megvalósulása, szakmai tevékenység tapasztalatai

Ellátás feladata:

- az ellátást igénylők segítése a szociális munka eszköztárával;
- feltérképezni, hogy a házi segítségnyújtáson kívül milyen külső és belső erőforrások állnak rendelkezésre, amelyek mobilizálhatóak a cél megvalósítása érdekében;
- elérni, hogy az ellátott folyamatosan érdekelt és motivált legyen a cél megvalósításában.

Az ellátás nehézsége az elmúlt évekhez ez hasonlóan az országosan jellemző munkaerőhiány volt, ugyanis felelősséggel több ember felvétele csak a megfelelő gondozói létszám mellett vállalható fel. A helyettesítések megoldása ebben az időszakban még hangsúlyosabb lett mindhárom telephelyen.

A szolgáltatás igénybevételének gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése:

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.

Az ellátás iránti kérelmét az igénylő, illetve törvényes képviselője benyújthatja írásban, illetve jelezheti személyesen a telephelyek bármelyikén.

A **személyi gondozás** a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII.22.) SzMM rendelet (a továbbiakban: SzMM rendelet) 3. számú melléklet szerinti I. vagy II. fokozatban indokolt-
A **szociális segítés** az SzMM rendelet 3. számú melléklet szerinti I. vagy II. fokozatban indokolt, valamint 0. fokozatban akkor indokolt, ha az ellátást igénylő:

- -hatvanötödik életévét betöltötte és egyedül él, vagy
- -hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy fűtés nélküli, vagy
- -hetvenötödik életévét betöltötte, vagy
- -egészségi állapota miatt átmeneti jelleggel – időszakosan vagy tartósan – a lakását nem képes kíséret nélkül elhagyni, háztartási tevékenységeit nem, vagy részlegesen képes ellátni.

A Megállapodások szakmai tartalmának alakulása a 2024. évben::

a. az intézményi ellátás időtartama
b. az igénybe vevők számára nyújtott szolgáltatási elemek

A **szociális segítés** keretében biztosítottuk:

- -a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- -a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- -a vészhelyzetek kialakulásának megelőzésében, és a kialakult vészhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- -szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

A **személyi gondozás** keretében biztosítottuk:

- -az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását
- -a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint
- -a szociális segítés feladatkörét egyaránt.

Ellátotti létszám alakulása, szolgáltatások iránt felmerülő igények

Ferencvárosban 2024-ben 226 lakos részesült házi segítségnyújtásban az alábbiak szerint:

Gondozási Központok szerinti megoszlásban:

1. Nefelejcs Gondozási Központ (Belső-Ferencváros): 46 fő

2. Szivárvány Gondozási Központ (József Attila lakótelep): 84 fő.
3. Tavirózsa Gondozási Központ (Középső-Ferencváros): 96 fő

Megállapodás típusa szerinti megoszlás (összesített adat):

Szociális segítés megállapodással rendelkezők száma: 0 fő (0%)
Személyi gondozás megállapodással rendelkezők száma: 226 fő (100%)
Összesen: 226 fő

Ellátotti bontás megállapodás típusa szerint a gondozási központok vonatkozásában

1. Nefelejcs Gondozási Központ összesen: 46 fő
Szociális segítés megállapodással rendelkezők száma: **0 fő** (0%)
Személyi gondozás megállapodással rendelkezők száma: **46 fő** (100%)

2. Szivárvány Gondozási Központ összesen: 84 fő
Szociális segítés megállapodással rendelkezők száma: **0 fő** (0%)
Személyi gondozás megállapodással rendelkezők száma: **84 fő** (100%)

3. Tavirózsa Gondozási Központ összesen: 96 fő
Szociális segítés megállapodással rendelkezők száma: **0 fő** (0%)
Személyi gondozás megállapodással rendelkezők száma: **96 fő** (100%)

Demencia
Az igazoltan demens ellátottak aránya az összes ellátott körében kb. 7 %. A tapasztalatok alapján azonban ennél jóval több esetben van jelen a kezdődő demencia vagy egyéb pszichiátriai betegség, ami az előző évekhez hasonlóan sok esetben ellátási nehézségeket jelent. Ez hozzátartozók hiányában különösen nagy jelentőséggel bír, mert a demens személyek az intézmény által nyújtani tudott ellátásnál sokkal több figyelmet és gondozást igényelnének.

Gondozási szükséglet szerinti megoszlás súlyossági fokozat szerinti összesített adatok
Gondozási szükséglet alapján **a 0. fokozat** (tevékenységeit elvégzi) a 20 pontot el nem érőket jelenti, tehát akik szociális segítésre jogosultak csak, **ezt a szolgáltatás típust 2024-es évben nem vették igénybe.** A gondozásra jogosultak közül legtöbben az **I. fokozatba** (egyes tevékenységekben segítségre szoruló) esnek, az összes ellátott vonatkozásában **212 fő, ez az arány 94%, a II. súlyossági fokozatban** (részlegesen segítségre szoruló) az **ellátottak 4%-a, 8 fő, a III. fokozatban** (teljes ellátásra szorul) pedig **2%, 6 fő található.**

Életkor alapján:
- 65 év alatti, 13 fő (6 %)

- 65 év felettiek 214 fő (94%),
- 80-89 év közöttiek 98 fő (43%),
- 90 év felettiek 22%, 50 fő.

Továbbra is a lakásukat elhagyni nem vagy részben képes személyeknek nyújtunk segítséget, de vannak olyan esetek is, mikor 24 órán túli gondozásra, vagy más ellátási formára (pl. hospice ellátás) van igény. Ezekben az esetekben gyakran fordul elő, hogy az ellátottak ragaszkodnak az otthon maradáshoz, de napi ellátásukban csak nagyon korlátozottan tudunk részt venni, így több esetben szükséges más ellátási formákkal való kapcsolatfelvétel.

Felmerülő problémák a a személyigazolvány, egyéb személyes dokumentumok beszerzése a mozgásukban erősen akadályozott személyek esetében, többek között a fénykép elkészítése miatt. Legtöbb esetben útlevél elkészítése marad egyéb megoldás hiányában.

Szintén egyre több esetben fordul elő, hogy az igénybevevők gyermekei, hozzátartozói külföldön élnek. Ezekben az esetekben is szinte a teljeskörű segítségnyújtás válik hangsúlyossá.

Sokan élnek magányosan. Sok esetben jóindulatú szomszédok, ismerősök sietnek segítségükre, de ezt nem mindig övezi jó szándék. Ellátottjaink nagy része ezért fokozott odafigyelést igényel. Szükség esetén ezekben az esetekben is jelzéssel élünk a társegységek felé.

Jogosultsági arányok telephelyeink tekintetében (fő)

Házi segítségnyújtás Jogosultság/fő	Életkor	Fogyatékosság, egészségi állapot	Pszichiátriai vagy szenvedélybetegség	Összesen
Nefelejcs Gondozási Központ	44	0	2	**46**
Szivárvány Gondozási Központ	82	0	2	**84**
Tavirózsa Gondozási Központ	92	0	4	**96**
Összesen	**218**	**0**	**8**	**226**

2. Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza

A Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza (továbbiakban: Gondozóház) a József Attila lakótelepen található (1098 Budapest, Friss utca 5.).

Szakosított ellátás: **átmeneti elhelyezés 12 fő részére biztosít 24 órás felügyeletet.**

A Gondozóház ellátja azokat az időskorú, valamint 18. életévüket betöltött személyeket, akiknek a házi segítségnyújtás szolgáltatásai nem elégségesek, egészségi, mentális, szociális állapotukban bekövetkezett változás miatt, és fokozott gondozást igényelnek. Továbbá ellátja azokat a rászoruló személyeket, akiket a családjuk gondoz, de e tevékenység végzése átmenetileg akadályokba ütközik (betegség, költözés, lakás felújítás, külföldi út), illetve a család mentális, fizikális tehermentesítése indokolttá teszi a szolgáltatás igénybevételét.

A Gondozóházba azok a 18. életévüket betöltött beteg személyek vehetők fel, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. Az átmeneti elhelyezés legfeljebb egyévi időtartamra – a Gondozóház orvosának szakvéleményére tekintettel további egy évig – teljes körű ellátást biztosít. Az ellátás feltétele, hogy a kérelmező gondozói segítség és a szociális/terápiás munkatárs támogatásával képes legyen az önellátásra. Az átmeneti intézményi elhelyezés a Gondozóházban életvitelszerű tartózkodást biztosít.

Az átmeneti elhelyezés különös méltánylást érdemlő esetben az intézményi orvos szakvéleményének figyelembevételével, egy évvel meghosszabbítható.

Szakmai program megvalósulása, a szakmai tevékenység tapasztalatai

A Gondozóházban lényeges szempont, hogy az időskorúak önállóságukat megőrizzék, az életkor előre haladtával járó változások mellett, az aktivitásukat minél tovább megtartsák. A segítségnyújtás mértékét, terjedelmét, gyakoriságát és formáját a segítségre szoruló egyén testi, lelki és szociális állapota határozza meg.

A Gondozóházban mindenki használhatja a saját ruházatát, textíliáját. A saját ruházat hiányában az igénybe vevő ruházatáról és egyéb textíliák biztosításáról gondoskodunk. Az ágyneműt a Gondozóház biztosítja. A szennyes ruha és ágynemű összegyűjtéséről, valamint a tiszta ruha és textília kiadásáról a ruházat tisztításáról és javításáról a Gondozóház gondoskodik.

Napi ötszöri étkezést biztosítunk, szükség szerint diétás étkezést szakorvosi elrendelés alapján.

A Gondozóházba felvett lakók nagy része részben önellátó, de a szükségletei kielégítésében segítséget igényel. Vannak kezdődő, illetve enyhe fokú demenciában, mentális betegségben szenvedő ellátottak, de egyre több a krónikus betegséggel küzdő lakó is, akik folyamatos szakorvosi ellenőrzést és állandó gondozást igényelnek.

Az egészségügyi alapellátást a Gondozóház orvosa biztosítja, szakellátásra a kerületi szakrendelő szakrendeléseit, valamint egyéb szakellátó intézmények szakrendeléseit veszik igénybe a lakók. A lakók részére az előírt szakorvosi ellátásokra való eljutást a FESZGYI gépkocsijával történt szállítás segítette, szükség esetén kíséret biztosításával.

A Gondozóház által biztosított gyógyszerek beszerzését, dokumentálását, a szakmai vezető látta el, a kiadagolása, egyéni nyilvántartása a gondozónők feladata. A gyógyszer beadása az étkezést követően, gondozónők segítségével és felügyelete mellett történt.

A Gondozóház az ellátottak részére mentális és egészségi állapotuknak megfelelő közösségi programokat szervez. A mentális támogatást rendszeres pszichológus által tartott egyéni és csoportos foglalkozás is elősegíti. A lakó részére, idejük kellemes és kreatív eltöltéséhez, a felmerülő igényeknek megfelelő programok szervezésére is törekedtünk. A programokon való részvétel önkéntes, amelyeket a lakók igénye, egészségi állapota határoz meg, a fizikai aktivitásuk figyelembevételével.

Az év során megemlékeztünk az egyházi és társadalmi ünnepeinkről, lehetőség biztosított a közös társas időtöltésre, kártyázás, társasjátékok, vetélkedők, kézműves kreatív tevékenységek színesítették a mindennapokat. Amennyiben a lakó hozzájárult, közösen köszöntöttünk a születésnapot és névnapot ünneplőket. A napi programokban is támogatást nyújtott a telephely mentálhigiénés munkatársa, ahogyan az egyéni konzultációk mentén is segítette a bentlakók életét.

A 2024. évben is folyamatosan jelentkeztek felvételre a Gondozóházba a szakellátás szintjét meghaladó középsúlyos demenciában, illetve mentális zavarban szenvedő kérelmezők. Az ellátottak egészségi állapotát tekintve egyre több krónikus betegséggel és egyre súlyosabb állapotban kerültek a szolgáltatásba, ez nagyobb fizikai és szellemi megterhelést jelentett a munkatársak számára is.

A szolgáltatás igénybevételének gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzése:

Az igénybevétel önkéntesen az ellátást igénylő szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik, korlátozottan cselekvőképes személy esetében - amennyiben a bíróság e tekintetben a cselekvőképességét nem korlátozta – törvényes képviselőjének beleegyezésével önállóan is megteheti a kérelem benyújtását. Cselekvőképtelen kérelmező esetén a kérelmet kizárólag

annak törvényes képviselője nyújthatja be a Gondozóház szakmai vezetőjének, illetve az ezzel a feladattal megbízott munkatársnak.

A Gondozóház vezetője, illetve az ezzel a feladattal megbízott személy az igénybejelentés napján nyilvántartásba veszi a kérelmezőt és annak adatait. Ezt követően a szakmai vezető tájékoztatást nyújt a kérelmet benyújtó személy részére az ellátás igénybevételéről, a megállapodásról, a házirendről, a szolgáltatásért fizetendő térítési díj várható összegéről.

Az előgondozás során a Gondozóház megbízottja tájékozódik az ellátandó életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről annak érdekében, hogy az igénylő által választott ellátási forma valóban megfelel-e az igényeinek és szükségleteinek. Amennyiben az előgondozást végző személy úgy ítéli meg, hogy az igénylő szükségletei nem biztosítottak a Gondozóház által, abban az esetben más ellátási forma felé irányítja. Soron kívüli elhelyezés iránti kérelem elbírálása az intézmény orvosának az előgondozást végző szakembernek és a Gondozóház szakmai vezetőjének bevonásával történik.

A szolgáltatást kérelmező férőhely hiány esetén a várakozók nyilvántartásába kerül, melyről a Gondozóház szakmai vezetője szóban és írásban tájékoztatja a kérelmezőt, és/vagy a hozzátartozót. Amennyiben a Gondozóházban férőhely szabadul fel, abban az esetben a beszámozott várólistán soron következő kérelmező kerül behívásra, figyelembe véve a soron kívüli elhelyezési kérelmet.

A beköltözés napján aláírásra kerül az ellátott és a Gondozóház között létrejövő Megállapodás.

A szolgáltatásért térítési díjat kell fizetni. A térítési díj megállapítására, elszámolására az Szt., a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos helyi rendeletében foglaltak az irányadóak. A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének a 60%-át. A térítési díj csökkentésére vagy elengedésére irányuló kérelmet a FESZGYI igazgatójához kell benyújtani, aki a kérelmet megküldi a Hivatalnak. A benyújtott kérelemről a polgármester dönt.

A Megállapodások szakmai tartalmának alakulása a 2024. évben::

a. az intézményi ellátás időtartama : határozott (1+1 év)
b. az igénybe vevők számára nyújtott szolgáltatási elemek

- étkezés,

- ruházat és textília biztosítása,
- ápolási, gondozási feladatok,
- gyógyszerellátás,
- mentálhigiénés ellátás biztosítása,
- szocioterápiás foglalkozások,
- hivatalos ügyekben való segítségnyújtás,
- értékmegőrzés.

Ellátotti létszám alakulása, szolgáltatások iránt felmerülő igények

2024. év folyamán a 12 fő ellátotti férőhellyel rendelkező Időskorúak Gondozóháza bentlakásos ellátását összesen 14 fő vette igénybe, a kiköltözők száma 7 fő, az új beköltözők száma 8 fő volt. A legrövidebb időt, 15 napot 1 fő tartózkodott, a hosszabb szolgáltatást igénylő 8 fő volt, 4 fő tartózkodása meghaladta az egy évet.

Jogviszony megszűnésének tekintetében 3 fő haza vagy a családjához költözött. Tartós elhelyezést nyújtó idősek otthonába 2 fő távozott, 1 fő hosszú időre kórházi kezelésre szorult, 1 fő pedig súlyos házirendszegés miatt visszakerült hajléktalan ellátásba.

A beköltözés indokai jellemzően:

- az egészségvesztés,
- a család teherbíró képességének megszűnése,
- az elmagányosodás,
- a szociális helyzet romlása,
- a lakhatási krízishelyzet.

A lakók esetében a kérelmek beadására, az alábbiak miatt sor:

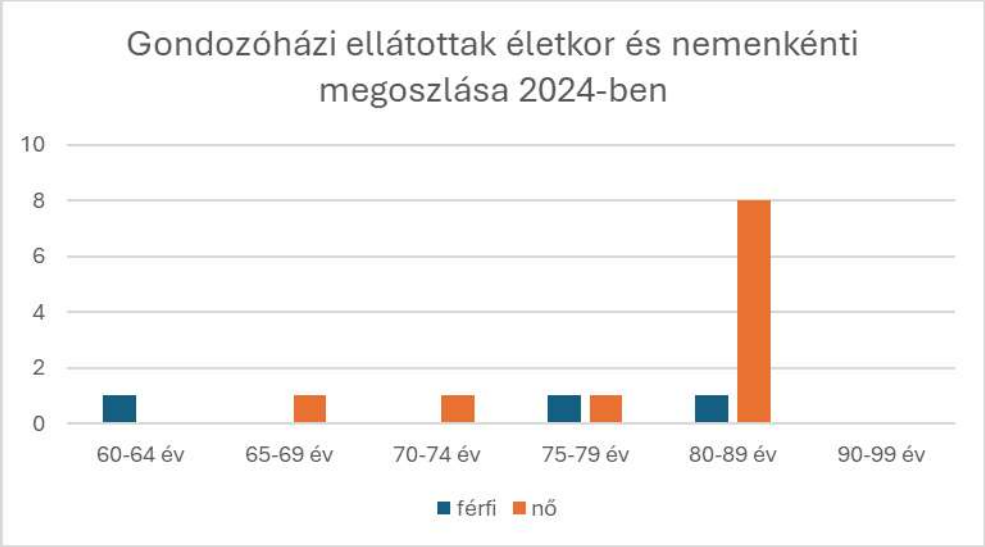
- Egészségvesztés miatt: 5 fő
- Szociális helyzete miatt: 1 fő
- Lakhatási krízishelyzetbe került: 2 fő

Minden egyes kérelmezőt – és olyan érdeklődőt, akinél esélyt véltünk a felvételre - felkerestünk a tartózkodási helyén.

A 8 felvételt nyert lakó mellett, 25 főnél került lefolytatásra felvételi eljárás, melyből:

- 9 fő fokozott ápolást-gondozást, szakápolást igénylő ellátott volt,
- 3 fő tartós bentlakásos intézménybe be tudott kerülni,
- 6 fő visszavonta a kérelmét a felvételi eljárás során,
- 4 fő beköltözést megelőzően elhalálozott,
- 1 fő kérelme a hajléktalan ellátásból érkezett, de az ellátottat nem értük el,

- 1 fő kerületen kívüli lakos esetében a sürgős elhelyezési igényt nem tudtuk realizálni,
- 1 rövid idejű igénylő pedig koronavírus fertőzést kapott.



A 2024-es szakmai beszámoló összegzésében közreműködtek:

Dobák-Kiss Tímea, igazgatóhelyettes, szakmai vezető
Ódor Terézia, igazgatóhelyettes, szakmai vezető
Földényi Zsuzsanna, szakmai vezető
Korponai Rita, szakmai vezető
Kelemen Krisztina, szakmai vezető
Gyürék Gábor, szakmai vezető
Szőke Eszter, szakmai vezető
Szabó Viktória, szakmai programfelelős
Csirke Kata terápiás munkatárs
Vérné-Holló Krisztina, szakmai koordinátor
Siroki István, szakmai koordinátor
Gergely Gabriella, jelzőrendszeri felelős és tanácsadó
Lombos Petra, szakmai koordinátor
Oroszi Andrea, szakmai koordinátor
dr. Urbán Liliána, mediátor és kapcsolattartási ügyelet munkatársa
Szeri Orsolya, pszichológus
Barna Sámuel, pszichológus
Adorján Erzsébet, fejlesztőpedagógus
Mézer Andrea, gyógypedagógus