



***Dunakanyari Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat***

***2015. évi beszámolója***

## Beszámoló a Dunakanyari Család-és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulásnak

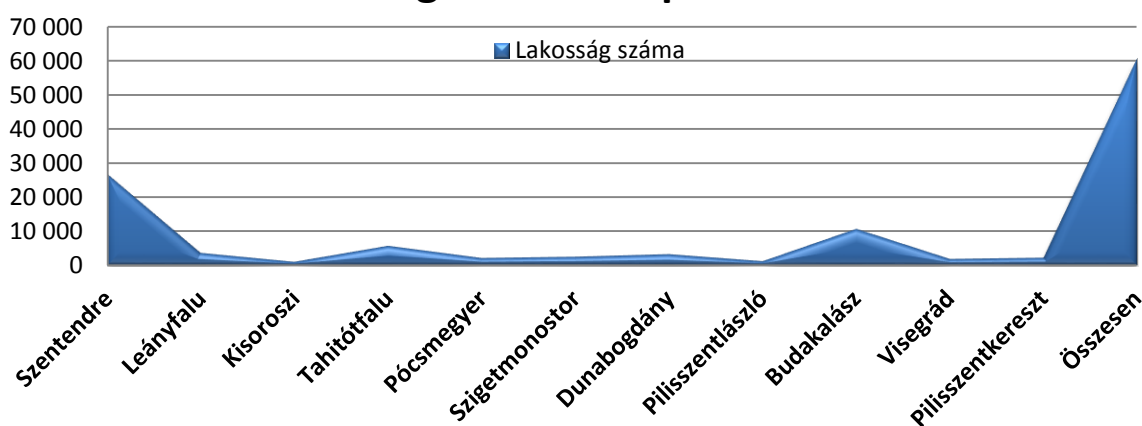
Az intézmény fenntartója a Dunakanyari Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat Intézményfenntartó Társulás.(2015) Társult települések: Budakalász, Dunabogdány, Kisoroszi, Leányfalu, Pilisszentlászló, Pócsmegyer, Szentendre, Szigetmonostor, Tahitótfalu, Visegrád, Pilisszentkereszt.

A Dunakanyari Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat többcélú (szociális-gyermekvédelmi alapellátás) integrált intézmény, amely két önálló szakmai egységből állt.

- A Családsegítő Szolgálat, amely az 1993. III. szociális törvény alapján látta el feladatait,
- Gyermekjóléti Szolgálat, amely az 1997. évi XXXI. törvényben meghatározottak alapján működött.

Ez az ellátási forma lehetőséget nyújtott a társult településeknek a kötelező alapellátások biztosítására, a szolgáltatások hatékonyságának, minőségének fejlesztésére.

### Lakosság száma településenként



Családsegítő Szolgálat	61 103 lakos
Gyermekjóléti Szolgálat	11 980 gyermek

Az Intézmény Szentendrán székhellyel, Budakalászon területi irodával rendelkezik. A telephellyel nem rendelkező településeken heti két alkalommal helyben történő feladatellátást biztosítottunk, kivétel képez Tahitótfalu, melynek lakosságszáma és esetszáma heti három nap ellátást igényelt. A hét többi napján, a székhelyen, ill. telepirodában biztosítjuk az elérhetőséget. A helyben történő feladatellátást erősítve Tahitótfaluban kihelyezett pszichológusi tanácsadást, valamint 2009. évtől havonta egyszer jogi segítségnyújtást is nyújtunk.

### Tárgyi feltételek

A Szolgálat technikailag megfelelően felszerelt intézmény. **Jó eszközellátottságunk céltudatos, előrelátó gazdálkodásnak köszönhető, célom a tárgyi feltételek színvonalának megőrzése, az elavult technikai eszközök folyamatos cseréje.**

### **Szociális szakemberek**

**A munkatársak képzettsége jó.** Az intézmény valamennyi munkatársa szakképzett, **a családgondozók felsőfokú szakirányú diplomával, a vezetők szakterületeiknek megfelelő szociális/gyermekvédelmi szakvizsgával is rendelkeznek.**

2015-ben a szociális szakemberek munkáját **egy főállású pszichológus, egy félállású fejlesztőpedagógus**, valamint **megbízási szerződéssel jogász** segítette.

Az intézmény mindennapi működtetését segítő feladatokat **2 fő szociális asszisztens és egy fő technikai alkalmazott látja el.**

A Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységében a szakmából való elvándorlás **(fluktuáció) továbbra is tapasztalható.** A nehéz felelősségteljes munka kontra alacsony jövedelem miatt a munkatársak jövedelmezőbb, kevesebb feszültséggel járó munkát keresnek. Az említett okok miatt az intézményvezető, de elsősorban a szakmai vezető számára a gyermekjóléti alapellátás megszokott és elvárt szinten való biztosítása nagy odafigyelést igényelt.

Az NRSZH (családsegítés), valamint a Pest Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala (gyermekjóléti alapellátás) a 2015. évi ellenőrzési jegyzőkönyve alapján jó minőségűnek ítélte meg az intézmény munkáját.

### **A szakmai egységek létszáma:**

A foglalkoztatottak létszámát a szakmai jogszabályok, az elvégzendő feladat alapján kell meghatározni és az éves költségvetési tervben kell gondoskodni finanszírozásról.

#### **Székhely, telephely szerinti bontásban**

Név	Családsegítő Szolgálat családgondozók	Gyermekjóléti Szolgálat családgondozók	Egyéb szakalkalmazottak	Technikai személyzet
Székhelyen	7 fő	6 fő	3,5 fő	0,5 fő
Telephely	2 fő	2 fő		
összesen	9 fő	8 fő	3,5 fő	0,5 fő

### **2015. évre megfogalmazott munkatervünk**

- A szakmai munka további javítása érdekében:
- Intézményen belüli szakmai előadások, *a szociális segítő munka folyamatos értékelése, javítása.*
- *Képzéseken, konferenciákon való részvétel* a szakmai kompetencia fejlesztése és bővítése érdekében.
- A Jelzőrendszer tagjaival az *együttműködés hatékonyságának további fejlesztése.*

- Facebook oldal folyamatos frissítése, *munkánkról, szolgáltatásainkról a lakosság széles körű tájékoztatása* (helyi tv, rádió, újságcikkek, szóróanyagok, plakátok).
- *A szabadidős tevékenységek szervezése lebonyolítása* (nyári tábor, mobil játszóház, falunapokon való részvétel, nyárbúcsúztató program).
- *7. alkalommal nyári táboroztatás* hátrányos helyzetű gyermekek számára Balatonszárszón.
- Terveink között szerepelt a *Baba –Mama klub indítása Dunabogdányban, Visegrádon.*
- *Rendezvényeink* között szerepelt a gyermeknapi programunk, karácsonyi adománygyűjtés és osztás, karácsonyi ünnepség vacsorával, szociális munkások napjának megszervezése, lebonyolítása.
- Új szolgáltatások bevezetése, megtartása: *Bevallunk –adóbevallást segítő programunk,* évenként ismétlődő *lakossági tájékoztatónk* valamennyi településen.
- Rendszeres adománygyűjtés és osztás valamennyi társult településen.

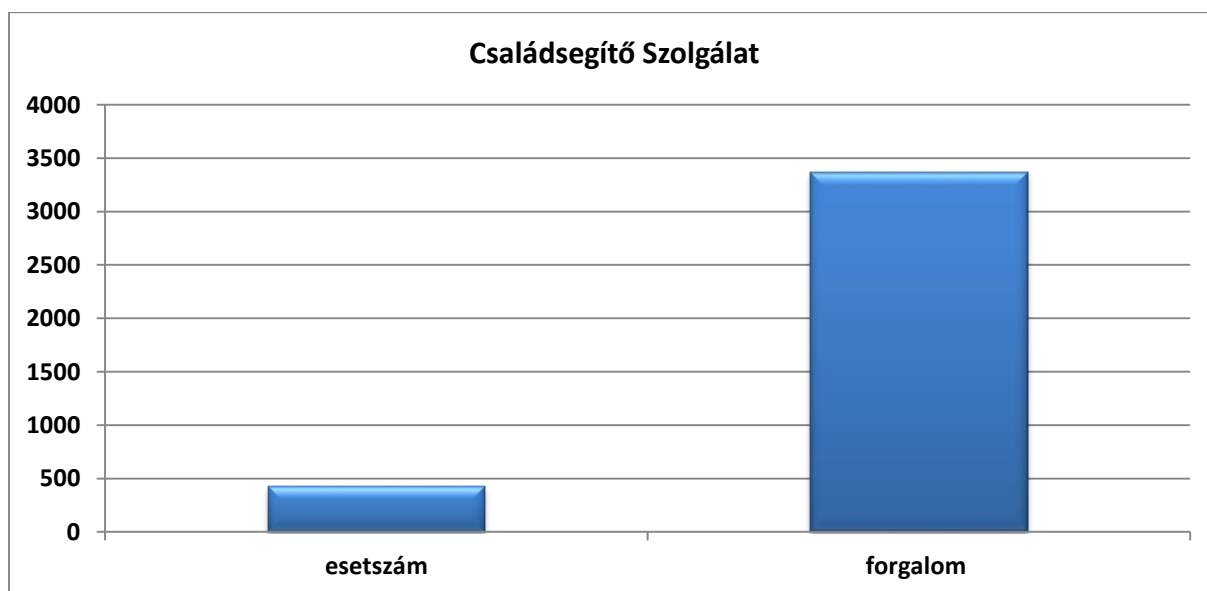
Elmondhatom, hogy a folyamatos egyéni esetkezelések mellett a munkatervben vállalt egyéb feladatainkat szolgáltatásainkat maradéktalanul teljesítettük.

Az intézményben 2015. évben **is minden hétfő délelőtt team-et tartottunk.** Itt kerültek megbeszélésre a szakmai egységeket érintő kérdések, közös operatív feladatok, a heti beosztás, a helyettesítések megbeszélése, valamint az esetmegbeszélések is ebben az időben történtek.

Havi rendszerességgel intézményszintű közös team-en vettek részt a munkatársak, amelyen vállalt időpontban és szakmai témában előadást tartottak.

A családgondozók mentális egészségvédelme érdekében havonta **szupervízió**n vettek részt.

### Az intézmény 2015.évi statisztikai adatai



<i>esetszám</i>	<b>426</b>
<i>forgalom</i>	<b>3373</b>

**Egyszeri segítségnyújtás** alkalmával információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás keretében szociális segítő tevékenységet nyújtottunk, illetve a probléma feltárása után továbbirányítottuk a szolgáltatást igénybe vevőt. Sajnos ezek az esetek nem jelennek meg a statisztikában annak ellenére, hogy gyakran több órás munkát jelent a szociális szakembernek.



*Gyermekjóléti Szolgálat*

<i>esetszám</i>	<i>346</i>
<i>szakmai tevékenység</i>	<i>3420</i>
<i>egyszeri tanácsadás</i>	<i>51</i>

#### Ellátottak számának alakulása

Az intézmény éves forgalma a forgalmi napló adatát mutatja, ennyi alkalommal találkoztunk, intézkedtünk ügyfeleink érdekében. **A személyes találkozások, telefonálások, ügyintéзések mellett jelentős időt igényel az adminisztráció, valamint az egyéb szolgáltatásokra fordított idő, amit a statisztika továbbra sem tükröz.**

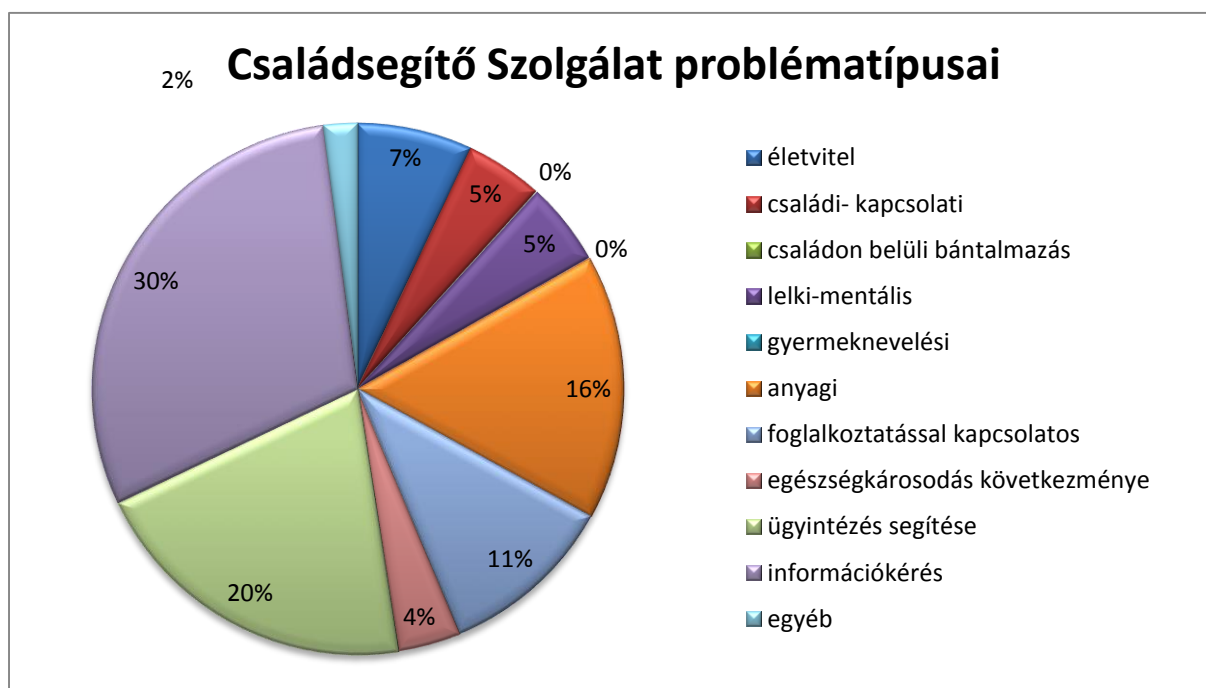
#### Családsegítő Szolgálat

**Családsegítő Szolgálat célja** az egyének és családokat veszélyeztető élethelyzetek megszüntetésének elősegítése, valamint krízis helyzetben lévő személyek megsegítése, a lakosság szociális-mentális helyzetének figyelemmel kísérése, javítása, mely érdekében észlelő és jelző rendszert működtet.

## Probléma típusok

### Családsegítő Szolgálat

életvitel	61
családi- kapcsolati	41
családon belüli bántalmazás	1
lelki-mentális	44
gyermeknevelési	0
anyagi	141
foglalkoztatással kapcsolatos	94
egészségkárosodás következménye	33
ügyintézés segítése	178
információkérés	262
egyéb	18



### Foglalkoztatás

Annak ellenére, hogy térségünkben az országos átlaghoz képest továbbra is jóval alacsonyabb a regisztrált munkanélküliek száma, az elmúlt években ez lassan, de folyamatosan emelkedett. Elsősorban az alacsony iskolai végzettségű, szakképzetlen lakosság körében növekszik számuk, azonban ma már megjelentek a középfokú és diplomás munkanélküliek is.

Okai:

- A főváros munkaerő piaci felvevő képessége ma már nem jelentős,
- A települések földrajzi sajátossága miatt a közlekedés nehézséget okoz (távolság),
- a magas közlekedési költségekből adódó mobilitási hiánya,

- a térség alacsony munkaerő felvevő ereje,
- nem piacképes képzettségek,
- a munkaszocializáció hiánya,
- egészségügyi problémák.

Az 55 év feletti aktívkorú **munkanélkülieknek 2015 márciusától már nincs együttműködési kötelezettségük intézményünkkel**, így csak a **motivált álláskeresőket tudjuk segíteni** álláskeresői tréning, egyéni álláskeresői tanácsadás keretében.

**A munkaszocializációs hiányosságok csökkentésére**, a készségek-képességek feltárására, az álláskeresőkhöz szükséges új ismeretek elsajátítására adott lehetőséget a Családsegítő Szolgálat Beilleszkedési programja.

A program megszűnése után Szolgálat nagy hangsúlyt fektetett más ellátáshoz való hozzájárulás feltérképezésére, igénylésére.

A közvetlenül nyugdíjkorhatár **előtt álló munkanélküliek számára** elsősorban a szolgálati idő megállapításához, nyugdíjaztatásuk elindításához nyújtottunk segítséget.

**Közfoglalkoztatás: 2015-ben is azt tapasztaltuk, hogy** azok az aktívkorú munkanélküliek, akik hosszabb rövidebb ideig részt vehettek közfoglalkoztatásban a nyílt **munkaerőpiac felé is motiváltabbá váltak, többen tudtak elhelyezkedni.**

**A Beilleszkedési program megszűnését követően** fontos feladatunknak tartottuk klienseink folyamatos tájékoztatását, az új rendszerre való felkészítését.

**Álláskeresői tanácsadásunkat** 2015-ben elsősorban az egyéni esetkezelésbe építettük be, úgy tapasztaltuk, hogy a klienseink problémaira ez a leghatékonyabb forma.

Az elhelyezkedési nehézségekkel küzdő munkanélküliek problémái széleskörűek. Egyéni esetkezelés során a klienseink saját problémáikra és igényeikre kapnak segítő szolgáltatást.

**Szolgáltatásaink:** Email cím, önéletrajz, motivációs levélkészítés, állásinterjúra való felkészítés, egészségi állapot javításának segítése, pszichiátriai betegek gyógykezelésének elősegítése, NRSZH felülvizsgálatokra való felkészítés, időpont egyeztetés, szállítás lebonyolítása, megszervezése, családgondozó személyes támogató részvétele.

### **Ügyintézés, információ:**

Továbbra is jelentős azoknak az egyéneknek, családoknak a száma, akik **társadalombiztosítási, családtámogatási, szociális ellátást önállóan igényelni nem tudnak.** Készségek, technikák hiány a mellett, nem ritka a **szövegértés** nehézsége, vagy annak teljes hiánya - ami lehetetlenné teszi számukra az önálló ügyintézését.

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

**2015-ben** egyre többen igényelték az ügyintézés mellett **szállítást is**, elsősorban egészségügyi problémáik, másodsorban **utazási, tájékoztatói nehézségeik miatt.**

### **Anyagi problémák**

Az elmúlt évben **az anyagi problémákkal küzdők száma enyhén növekedett.** A díjhátralékosok száma stagnál, hátralékuk törlesztésére legtöbb rászorulóknak nincs lehetősége, ezért egyre inkább alkalmazkodtak nehezített élethelyzetükhöz. Pl.: Kikapcsolt áramszolgáltatás után tevékenységeiket a nappali időszakra csoportosítják át, gáz helyett átálltak a kisebbségi teakályhával való fűtésre. A mosás ezekben az esetekben nehezített, higiénés állapotuk romlott. Egyre gyakrabban üti fel a fejét a tetűvel való fertőzöttség. A Családsegítő Szolgálat igyekszik együttműködni a szolgáltatókkal, hogy a szinte reménytelen helyzetekben is segítse a rászorulókat.

### **Családi- Életviteli – Lelki - Mentális problémák:**

A különböző szociális problémák, **a kilátástalan élethelyzetek** (munkanélküliség, anyagi problémák) a legtöbb családban **feszültséget teremtenek, indulatokat szülnek.** A családi kapcsolati problémák, konfliktusok egyre súlyosabb formában jelennek meg. Növekszik az alkoholproblémával küzdők száma. Ezért a **családgondozóknak az indulatok kezelése a hatékony problémamegoldás előfeltétele.** 2015-ben megjelent a világ problémái elől a **virtuális világba menekülő** internetfüggő felnőttek problémája is.

**Gondnokság alá vétel kezdeményezése új problémaként 2014-ben jelent meg először intézményünkben.** E probléma 2015-ben is fennmaradt. Egyre több az egyedül álló, idős, mentális betegséggel küzdő ember, akinek a társadalmi környezettel egyetlen kapcsolata a családgondozó maradt, aki szükség esetén gondnokság alá helyezésüket is kezdeményezni tudja.

**Technikai, telekommunikációs eszközök használata**—az intézményben ügyfélfogadási időn belül rendelkezésre álló lehetőségek: fénymásolás, telefonálás, internethasználat stb.

## **Családsegítő Szolgálat válaszai a célcsoportok problémáira**

### **Komplex egyéni esetkezeléseken túl:**

- A lakosság széles körű tájékoztatása érdekében 2015-ben is minden településen előadást tartottak munkatársaink a nyugdíjbiztosítási, egészségbiztosítási, családi támogatási törvények és ügymenetek változásairól, valamint felhívták a figyelmet a pénzintézeti hitelek veszélyeire.
- Egyre szélesebb körű az észlelő és jelzőrendszer segíti a családgondozók munkáját. **Kidolgozásra került az együttműködés rendszere,** szükség szerint közös esetkezelések, valamint a központi és helyi jelzőrendszeri találkozók.
- A Családsegítő Szolgálat rendszeresen **gyűjt és közvetít adományokat.**
- Folyamatosan **segíti** a szociálisan hátrányos helyzetűek részére igényelhető áramszolgáltatónál védett fogyasztói besorolás ügyintézését.
- A **Családsegítő Szolgálat szakmai műhelye** is eredményesen működött 2015-ben, amelynek keretében szociális szakemberek cserélhették ki tapasztalataikat. Tagjai a járás szociális intézményeinek szakemberei.



- **2015-ben közel 90-en vették igénybe jogászunk segítségét.** Jelentősen növekedett a párkapcsolati problémákból adódó jogi segítségkérés: válás, keresetlevél elkészítésének segítése
- Az Intézmény pszichológusa **krízishelyzetben, családi – kapcsolati konfliktusok megoldásában nyújtott segítséget.** több esetben **családterápiát, párterápiát tartottunk.**
- A klienseket a pszichológus heti négy nap összesen heti 30 órában tudja fogadni.
- Az intézmény jogásza kéthetente 5 órában fogadja az intézmény klienseit.

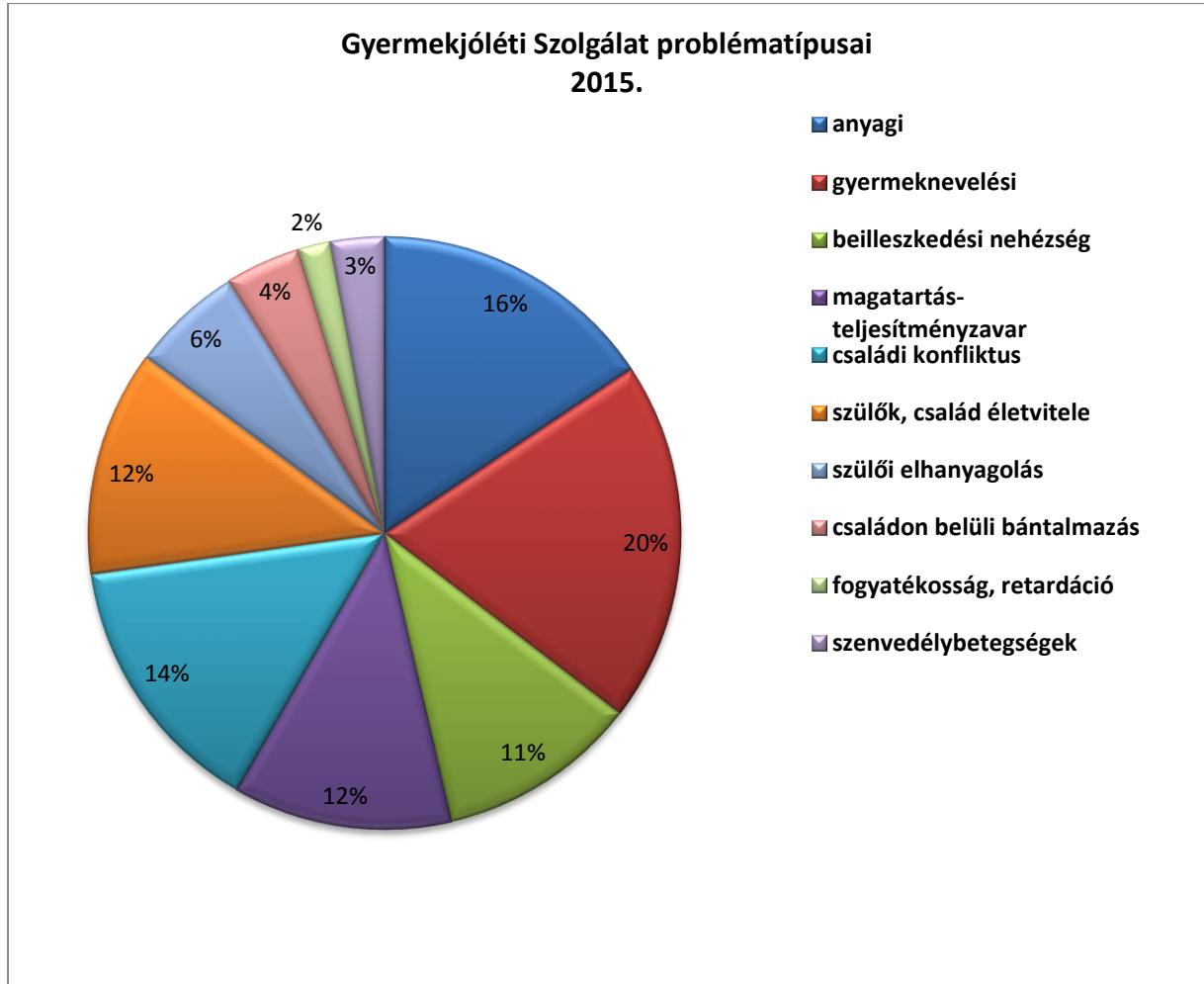
### Gyermekjóléti Szolgálat

A gyermekjóléti szolgálat törvényben előírt feladatait, a gyermekjóléti szolgáltatást az ellátások teljesítésével (gondozással), ellátások közvetítésével (szolgáltatással), és szervező tevékenységével (szervezéssel) biztosította.



A szolgáltatás egyre ismertebb a lakosság körében ezt az is alátámasztja, hogy **fél százra tehető az ellátási területen egyszeri információt, tájékoztatást kérők száma.**

## Gyermekjóléti Szolgálat Célcsoportjai, problémátípusai



### Gyermekjóléti Szolgálat problémátípusai

anyagi	80
gyermeknevelési	101
beilleszkedési nehézség	56
magatartás-teljesítményzavar	61
családi konfliktus	74
szülők, család életvitele	63
szülői elhanyagolás	31
családon belüli bántalmazás	21
fogyatékoság, retardáció	9
szenvedélybetegségek	15

A probléma típusok között a **családi konfliktusok** jelentős nagyságrendet képviselnek. Háttérben legtöbbször a család diszfunkcionális működése, a hosszan elhúzódó, **agresszivitást sem mellőző válaszok** állnak.

A problémátípusok között ma már **folyamatosan megjelenik a bántalmazás**, ami az erősödő agresszió, a „győzni mindenáron” jelenség, illetve a szülők nevelési eszköztelenségének következménye.

Ezekben az esetekben az információ, tanácsadás, jogi, pszichológiai segítségnyújtás mellett, **hatósági intézkedés kezdeményezésére is sor került.**

**A szolgáltatás elsődleges célcsoportja a településen élő 0 – 18 éves korosztály**, az ehhez kapcsolódóan mindazon felnőttek is, akik a gyermekek sorsának alakulásában, alakításában szerepet vállalnak (szülők, egyéb családtagok, a gyerekeket, családokat körülvevő személyek, közösségek, szervezetek).

Az emelkedő **munkanélküliség következtében** növekszik a nélkülözés, a rossz anyagi helyzet. Az ellátásban kerülő családok egy része segélyből, illetve a gyermekek után járó ellátásokból él. Az anyagi probléma önmagában még nem veszélyeztető tényező, azonban számtalan egyéb problémát indukálhat: elhanyagolás, lakhatás elvesztése, szülők mentális állapotának romlása. A jelzett **veszélyeztetett gyermekek száma 2015-ben stagnált**, ezért is van szükség a jelzőrendszeri tagokkal és a társszakmákkal történő hatékony együttműködésre.

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

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

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

A családgondozóknak ezekben az esetekben az életviteli, gyermeknevelési- gondozási tanácsadás, információnyújtás a fő feladatuk.

Az elhanyagolások közül az érzelmi elhanyagolás mögött leggyakrabban a szülők szocializációs hiányosságai, kilátástalan helyzetük, máskor túlhajszolt életmódjuk húzódik meg.

**Az érzelmi elhanyagolás felerősítheti** a kortárs csoportok jelentőségét, aminek következtében a gyerekek könnyebben sodródhatnak önvészélyeztető élethelyzetbe, rossz társaságba. Leggyakoribb szabálysértések járásunkban a lopások, és a rongálások. Ezek a problémátípusok hatósági jelzésekre kerültek intézményünkhöz. Ezekben az esetekben a segítő beszélgetések, a szülőknek nyújtott pszichológiai tanácsadás, máskor védelembe vétel során kidolgozott

nevelési-gondozási tervben lefektetett magatartási szabályok, jelzőrendszerrel való feladatmegosztás vezethet eredményre.

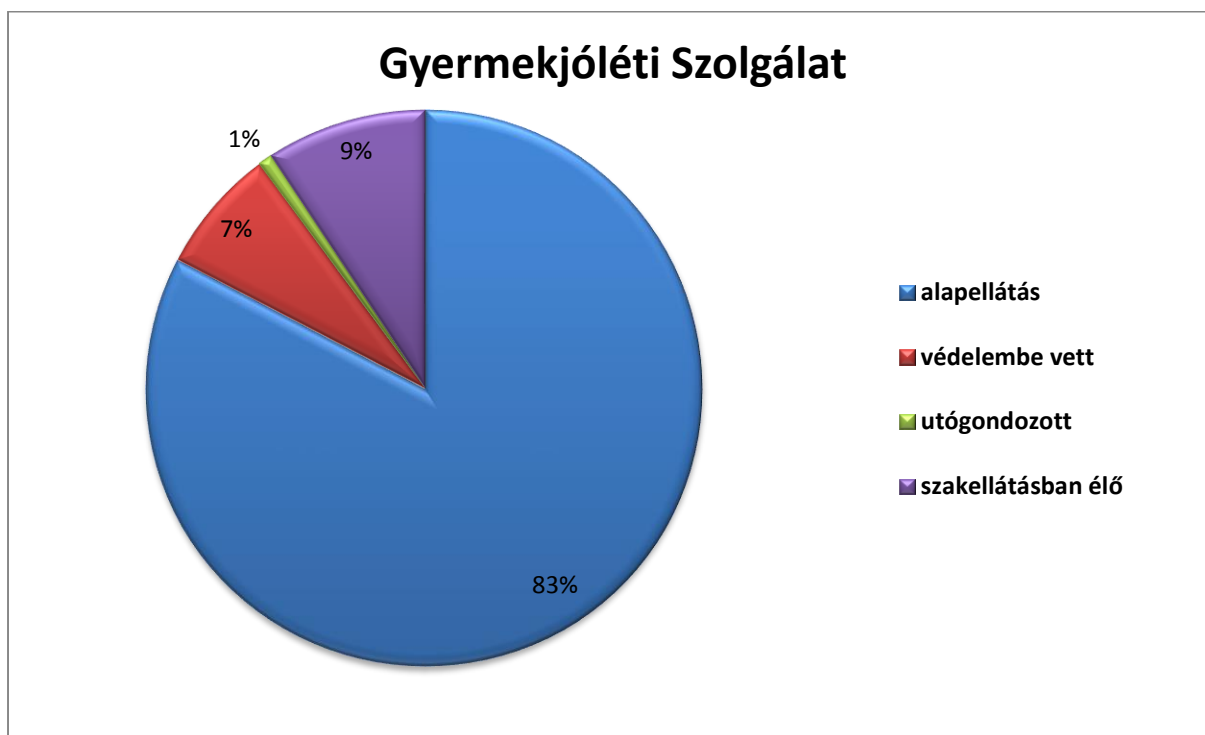
A Gyermekjóléti Szolgálathoz fordulók problémái összetettek és egyre bonyolultabbak, komplex kezelést igénylőek.

Veszélyeztetett gyermekekkel végzett tevékenységünk nélkülözhetetlen eszköze, amikor a családokról és problémáikról saját környezetükben tájékozódunk. **A családlátogatások mellett segítőbeszélgetések, információnyújtás, tanácsadás, konfliktuskezelés** is a szakmai szolgáltatás része.

**Felkérésre nyújtott szolgáltatásaink: környezettanulmányt** végeztünk a gyámhatóságnak, gyámügyi eljárások során, **örökbefogadáshoz véleményt készítünk**, az érintett közoktatási intézmények felkérésére **véleményezzük a magántanulói jogviszony létesítésére vonatkozó szülői kérelmet**.

A tankötelezettség mulasztásával kapcsolatosan a jogalkotó az eddigieknél szigorúbb szabályokat állapított meg, így az iskolai hiányzások csökkenést mutatnak.

A Gyermekjóléti Szolgálat statisztikájából megállapítható, hogy a kiskorúakat jellemzően saját családjukban, környezetükben - alapellátásban - gondoztuk. **A szakellátásba került gyermekek száma lényegesen nem változott.**



#### **Pszichológus célcsoportjai:**

**Az érdeklődők körülbelül fele gyermeknevelési kérdésekben kért tanácsot.** Sokan **pszichés problémájuk** miatt kérnek segítséget, valamint kisebb mértékben a **családi - kapcsolati zavarok miatt jönnek szolgálatunkhoz.** Ma már nem jellemző az a társadalmi tendencia, miszerint inkább a **magasabb iskolai végzettségűek igénylik önként a pszichológiai segítséget.** Ma már minden társadalmi rétegből felkeresik a pszichológust. A pszichológusi szolgáltatást igénybe vevők elsősorban nők, részben anyaként kérnek segítséget, de pszichés nehézségeiket is sokkal könnyebben megosztják egy szakemberrel, mint azonos esetben **a férfi**

**lakosság.** Sajnos, ők sokszor **csak későn, komoly mentális zavarok miatt kerülnek kezelésre, amelyek prognózisa így kétséges kimenetelű.**

## **Gyermekjóléti Szolgálat válaszai a célcsoportok problémáira**

### **Az együttműködés módja:**

A gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében a jelentkező gyermekvédelmi problémákat elsősorban alapellátás keretében az érintettek önkéntes együttműködésével igyekszünk kezelni. Amennyiben a családok önkéntes együttműködésre nem motiváltak, vagy az alapellátásban történő segítségnyújtástól eredmény nem várható, gyermekvédelmi gondoskodásra teszünk javaslatot.

A Gyermekjóléti Szolgálat hatékonyságát **szakmaközi együttműködés tökéletesítésével, a prevenciós tevékenységünk kiszélesítésével, hatékony jelzőrendszer működtetésével, szolgáltatás körének szélesítésével** kívánja fokozni.

A Gyermekjóléti Szolgálat esetében is **jelentős törvényi változások történtek**, amelyről folyamatosan tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait.

A gyermeki veszélyeztetettség megelőzése, megszüntetése érdekében Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai folyamatos **ápolták, építették, frissítették kapcsolataikat az észlelő és jelzőrendszer tagjaival.**

Az észlelő és jelzőrendszer tagjaival a rendszeres jelzőrendszeri találkozóinkon **tematikus előadások, pozitív és negatív példák esetismertetésével, bemutatásával igyekeztünk az együttműködés hatékonyságát növelni.**

**Folyamatosan megrendeztük a Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tanácskozását,** melyek során számtalan új tapasztalatra teszünk szert, amit felhasználunk a további együttműködés javítására.

Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjainak tevékenységük összehangolása érdekében szakmai konzultációkat szervezett, valamint szakmaközi **megbeszéléseket tartott a gyermekvédelemben érintett szervezetekkel.**

Az elmúlt évek munkájának eredményeként ma már a sokproblémás családok **hatékony esetkezelésének elengedhetetlen része a gyermekkel kapcsolatba kerülő szakemberek együttműködése.** Rendszerezsek az **esetkonferenciák.**

A **kapcsolattartást segítő program** a megszakadt vagy nem megfelelően működő **szülő-gyermek közötti kapcsolattartás helyreállítására törekszik** Területei: mediáció, kapcsolatügyelet.

**Pszichológiai tanácsadás** keretében pl. nevelési kérdésekben, életciklusból adódó krízisekben kapnak segítséget a gyermekek és családjaik.

Fejlesztőpedagógus segítségével a **leghátrányosabb helyzetű gyermekek felzárkóztatása, önbizalom erősítése** történik. A **pótvizsgára való felkészítő szolgáltatás** a jelentős mértékű leszakadást kívánja csökkenteni.

**Jogász segít a szolgáltatást igénybe vevőknek eligazodni a jogszabályok értelmezésében, kérelmek megírásában.**

Nehezíti az adekvát beavatkozást az időben történő jelzés, ill. a jelzést küldő megfelelő intézkedéseinek elmaradása. Az elkövetkezőkben is fontos feladatunk, hogy a **jelzőrendszer tagjai számára tudatosítsuk az időben történő jelzések fontosságát.**

## **Egyéni esetkezeléseket segítő további szolgáltatások**

### **ADOMÁNY SZOLGÁLTATÁS**

A nehéz anyagi helyzetben élő családok, egyének száma csekély mértékben emelkedett az elmúlt évekhez képest, **azonban annak mélysége jelentősen megnövekedett.**

Intézményünk széleskörű adományozással igyekszik könnyíteni a súlyos anyagi problémákkal küzdők helyzetét. A növekvő munkanélküliség és az ebből is fakadó szegénység miatt egyre nagyobb **igény mutatkozik a lakosság részéről a tartós élelmiszer adományra.**

Néhány ellátott településen már működik a magánszemélyek által felajánlott, többnyire konzerv, tartósélelmiszer adományozás, amit az adott település legrászorultabb családjainak osztunk szét.

**2015-ban a** szükségleteket látva jelentős mennyiségű adományt gyűjtöttünk.

#### **Adományok típusai:**

- Tartós élelmiszerek, konzervek, üdítők, bébitelek
- Pékségből kenyér, zsemle
- Több tonna felnőtt és gyermek ruhanemű
- Újszülötteknek és csecsemőknek téli-nyári rugdalódzó
- Tisztálkodó szerek: öblítő, mosószer, sampon, fogkrém, cipőpaszta,
- Iskolai felszerelések: ceruza radír, vonalzó, tornacipő,
- Bútorokat, bútorszállítás lehetőségét,
- Számítógépek, televíziók
- Számptalan játék
- Karácsonyi ebéd 60 főre

Az adventi időszakban összegyűlt adományokból összesen kb. 75 családot tudtunk karácsonyra ajándécsomaggal megajándékozni. A csomagokban a tartós élelmiszereken kívül a családban élő gyerekeknek játékok kerültek átadásra.

**Budakalászi telephelyünkön** minden hónap utolsó napján megrendezett „Adományok napja” szolgáltatásunk **nagy népszerűségnek örvend**, 2015-ben is több tonna ruhaneműt osztottunk ki.

### **KAPCSOLAT PROGRAM**

A Kapcsolat Programunkon belül a következő speciális szolgáltatásokat nyújtjuk a családi problémák kezelésére:

- Kapcsolatügyelet
- Mediáció
- Családkonzultáció

A mediátorok beiktatása egy válási procedúrába lehetővé teszi, hogy a **felek közösen, önkéntesen hozzanak döntéseket akár vagyoni, akár a gyermeket érintő vitás kérdésekben.**

Az önként tető alá hozott megállapodásokat a felek nagyobb valószínűséggel tartják be, mint az olyan ítéleteket, melyeket fejük felett meghozott döntésnek élnék meg.

2015-ben tovább csökkent azon mediációk száma, ahol tényleges megállapodás is született. Ennek okát legtöbbször abban látjuk, hogy az erős érzelmi- indulati viharban lévő kliensek nem képesek racionális döntéseket hozni még segítő szakember irányítása mellett sem.

### **INFORMÁCIÓS PONT**

2015-ben is nyitva állt **információs pontunk Szentendrén, a Püspökmajori lakótelepen**, a város egyik legneuralgikusabb pontján. A szolgáltatást igénybevevőkhöz helybe ment mindkét szolgáltatás. Az információs ponton rendszeresen adományosztást is tartottunk. Az infópont nem hozta a várt eredményt a Püspökmajori lakótelep lakossága nem élt igazán a lehetőséggel, így a helyben történő szolgáltatásunkat 2016. január 1.-vel beszüntettük

### **JELZŐRENDSZER**

#### **Jelzőrendszer működése:**

A törvényi rendelkezésnek megfelelően 2015-ben is **hat alkalommal tartottunk** jelzőrendszeri találkozót Szentendrén, az intézmény székhelyén. Ezen túl az ellátott településeken is folyamatosan kapcsolatban vannak kollégáink a jelzőrendszeri tagokkal. A tavaszi és őszi hónapok során találkozót tartanak, ahol rendszerint az aktuális törvényi változásokat, dilemmákat vitatják meg egymással, valamint a térségi együttműködést erősítendő, lakossági programok közös szervezését kezdeményezik.

A 2015-ben évben a jelzőrendszeri találkozók színvonala tovább emelkedett. Igyekeztünk változatos, igényeken alapuló, széleskörű érdeklődésre számot tartó előadásokat szervezni.

### **PSZICHOLÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**

A pszichológus **Családsegítő Szolgálat**tól érkező eseteinek kis részéből lesz csak hosszabb lélegzetű terápia, melynek okai között szerepel:

**A kliensek egy részének pszichés állapota teljes rehabilitációt nem enged meg, mert személyiségfejlődésük nagyon sérült, súlyos függőségekkel küzdenek, illetve nem motiváltak a hosszan tartó közös munkára.** Ezekben az esetekben a pszichológiai megsegítés általában egy aktuális problémára fókuszál. Néhány alkalmas tanácsadás, támogató terápia, ami – a lehetőségekhez képest – változásokat hozhat.

A kliensek egy másik csoportja, ellentétben az előzőekkel, **jól strukturált, viszonylag egészséges családban él, a család pszichés állapota, strukturáltsága olyan jó, hogy csak rövidtávon van szükség tanácsadásra, támogatásra.** Ezeket az eseteket általában sikerrel lehet lezárni.

## **FEJLESZTŐ PEDAGÓGUSI SZOLGÁLTATÁS**

Hátrányos helyzetű, többségében a Gyermekjóléti Szolgálat által delegált - kisebb számban önként jelentkező, - tanulmányaikhoz segítséget kérőknek nyújtott szolgáltatás. Óvodás korútól érettségizőig minden korosztály igénybe vette szolgáltatásunkat. A több éves tapasztalat alapján elmondható, hogy **a tanulási nehézséggel küzdő gyermekek száma nem csak gyarapodik, de a problémák súlyossága is egyre mélyülő tendenciát mutat.**

Ha bekövetkezik a sajnálatos bukás, akkor rászoruló gyermekek a nyári felkészítést szokták igénybe venni, ami nagy százalékban sikeres vizsgával zárul. A foglalkozásokon rendszeresen megjelent gyerekek közül senki nem bukott.

**A pótvizsgákon valamennyien átjutottak, tanulmányaikat felsőbb osztályfokon folytathatták.** A szükséges eszközök, forrásanyagok, másolási lehetőség, számítógép használat, internet, fejlesztő játékok, rendelkezésre állnak. 2015-ben új szolgáltatásként **OKJ vizsgára készülő felnőtt lakost is** segítettünk felkészülésében

## **SZABADIDŐS PROGRAMOK**

Kiemelt feladatunknak tartjuk a prevenció munkánkban, hogy mind a gyermek, mind a felnőtt lakkossággal **ne csak a problémák felmerülése és megoldása során találkozunk**, hanem minél több esetben, **örömeiben is osztozunk**, ezért saját programjainkon túl **rendszeresen részt veszünk a települések, illetve civil szervezetek által szervezett programokon is.**

### **Nyári tábor**

2015-ban ismét megrendeztük nyári táboroztatásunkat.

**A tábor célja: minél több gyermeknek biztosítsuk, hogy gyermekkorában legalább egyszer eljuthasson a Balatonra.**

**A gyermekek kiválasztása elsősorban a szolgáltatásainkat igénybe vevő családok gyermekei közül kerül ki, azonban fontosnak tartjuk, hogy olyan családok gyermekeinek is helyet adjunk akik, még nagy nehézség árán kifizetik a közüzemi díjakat és szerény módon meg is élnek, azonban arra már nincs lehetőségük, hogy akárcsak egy napos programot is szervezzenek gyermekeiknek. 2015-ben is 20 gyermeket táboroztattunk Balatonszárszón.**

### **Mobil Játsszóház**

Szintén hosszú évek óta működő nyári szabadidős programunk a Mobil játszóház. A nyári szünidő 10 hetében minden szerdán másik településen verjük fel sátrainkat és tesszük színesebbé a vakációt. Továbbra is azt preferáljuk, **hogy lehetőség szerint a család közösen vegyen részt a rendezvényen**, így az egyéni élményen túl, családi **emlék is lehet a közös játszónap.** A részvételi arány településenként változó. A helyi újságoknak továbbra is köszönjük híreink folyamatos megjelenítését.

## **INTÉZMÉNYI RENDEZVÉNYEK**

**Intézményi keretek között állandó rendezvényeink a gyermeknap, a szociális munkások napja, valamint karácsonyi rendezvényünk.**

### **Gyermeknap**



Gyermeknap programunk családi program, a családi versenyjátékokon, csapatjátékokon túl, célunk, hogy a szülők olyan játékötleket kapjanak, ami minimális költségekkel nyújthat teljes kikapcsolódást az egész családnak. A közös játékon túl játékadományok kiosztására is lehetőség nyílik ezen a napon.

### **Szociális Munka Napja**

A Szentendrei Járásban intézményünk rendezi a Szociális munkások napját. Célunk a szociális szakma identitásának erősítése.

Évente más-más gondolat jegyében építjük fel a programot, 2015. évben a rendezvény a változások jegyében zajlott. A szociális és gyermekvédelmi területen dolgozó kollégák képviselőiben minden szakterületről képviselik a szakmát.

### **Karácsony**

Ahogy talán mindenhol, intézményünkben is karácsonyi ünnepségünk az év legmeghatározóbb programja.

Állandó, széleskörű szponzorainknak köszönhetően 2015-ben adománygyűjtésünk igen sikeres volt. Az ünnepségen résztvevő legnehezebb élethelyzetben lévő családokon túl, **klienseink jelentős részének tudtunk tartós ételkészletből álló családi ajándécsomagot, a gyermekeknek játékokat,** valamint az egyedül álló felnőtteknek személyre szóló meglepetéseket ajándékozni. Az ünnepséget hagyományainkhoz híven 2015-ban is közös vacsorával zártuk.

2015-ben karácsonyi ünnepségünket Budakalász Faluházában tarthattuk. *Köszönjük Rogán Antal polgármester úrnak, és Benkó Attilának a lehetőséget.*

## **PR**

A Dunakanyari Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat törvényben előírt feladata a lakosság folyamatos tájékoztatása, az intézmény működésével (elérhetőség, nyitva tartás) és szolgáltatásaival kapcsolatban.

Intézményünk által szervezett és megrendezésre került eseményekről – gyermeknap, játszóház, szabadidős programok, adományszállítás - folyamatos hirdetés jelent meg a Szentendre és Vidéke újságban, **számos önkormányzati lapban, valamint elektronikus felületeken.**

## **JOGÁSZ**

**Ingyenes jogi tanácsadásunk** (nem képviselő) továbbra is igen népszerű, elsősorban a nehéz anyagi helyzetben lévő a folyamatosan változó jogszabályokat értelmezni egyre nehezebben tudó lakosság körében. Jogász segít a szolgáltatást igénybe vevőknek problémáik megoldásában, érdekeik képviselőiben.

2015-ben 90 fő **esetében történt jogi segítségnyújtás.**

Szentendre, 2016. március 11.

Bognár Judit  
Intézményvezető

**Családsegítő Szolgálat beszámolója**

## 2015. Szentendre

**2015-ben a Családsegítő Szolgálat célja** az egyének és családokat veszélyeztető élethelyzetek megszüntetésének elősegítése, valamint krízis helyzetben lévő személyek megsegítése, a lakosság szociális-mentális helyzetének figyelemmel kísérése, javítása, mely érdekében észlelő és jelző rendszert működtet.

**64§ (2)** „A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. *A jegyző, járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik* a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.”

### **2015-ben a családsegítés keretében biztosított szolgáltatások**

A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

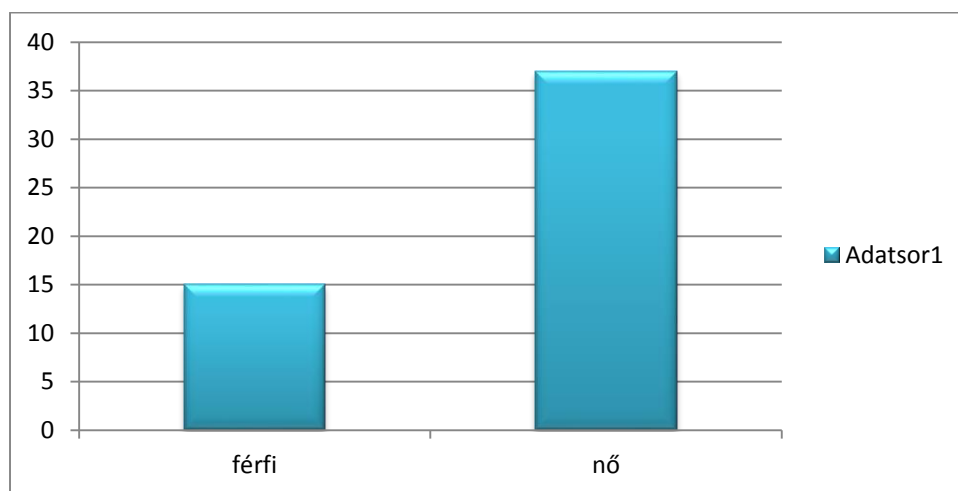
A családsegítés keretében biztosítani kell

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
- a menedékhelyi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.
- A családsegítés 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. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha
- a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
- a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

**Egyszeri igénybe vevők száma  
2015.**

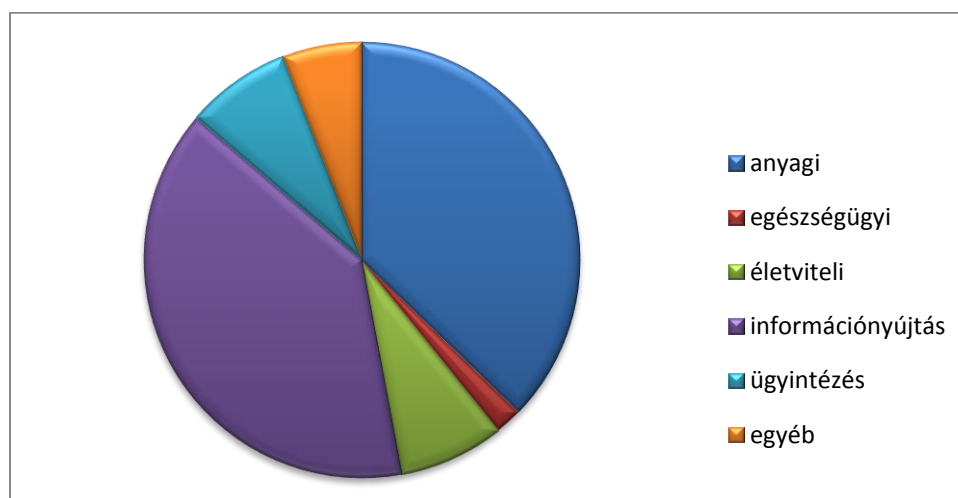
<b>igénybe vevők száma</b>	<b>52</b>
ebből: férfi	15
nő	37

Egyszeri igénybe vevők nem szerinti megoszlása



Amint látszik még az egyszeri igénybe vevők esetében a nők aránya jóval magasabb. A férfiak általában akkor jelentkeznek, ha már igen súlyos a probléma, illetve ha egyedül élnek és környezetükben nincs számukra intézményünkön kívül más erőforrásuk.

**Egyszeri igénybe vevők hozott problémátípus szerint**



**Megjegyzés:**

2015-ban az esetszám jelentősen megnövekedett Szentendrén, amely az egyszeri igénybe vevők számának növekedéséből is látható. A szolgáltatást egyszeri igénybe vevői legtöbbször egy egész család problémáját képviselik, így a segítségnyújtás jóval több lakost érint, mint amit a statisztika megjelenít. Az esetszám növelésben a kötelező jelzőrendszeri tagokkal való kiváló együttműködés is szerepet játszik. Emellett a családgondozókkal kialakított bizalmi kapcsolat, az eredményes segítségnyújtás is elősegíti, hogy klienseink tovább viszik az intézmény hírét, ismertetik környezetükkel szolgáltatásainkat. E szájhagyomány után terjedő információáramlás, többet ér minden hirdetésnél, szórólapozásnál.

### 2015. évi esetszám, forgalom Szentendre

A szentendrei szolgáltatást igénybe vevők jól ismerik a Családsegítő Szolgálat szolgáltatásait. Legtöbbször konkrét probléma megoldásához kérnek a segítséget a családgondozóktól. E nyitottság és bizalom a hatékony segítségnyújtás alapja.

### Esetszám, forgalom Szentendre

<b>Esetszám</b>	<b>126 fő</b>
ebből: nő	79 fő
ebből: férfi	47 fő

**Tapasztalataink alapján továbbra is a legnehezebb helyzetben a gyermekes családok, valamint az egyedülálló felnőtt lakosság van. Egyre több az egyedül álló családi kapcsolatok nélkül élő felnőtt lakosság, akinek egyetlen támasza a családgondozó.**

### Családi állapot

<b>Házas/élettárs+ 18 év feletti gyermek</b>	<b>6</b>
<b>1 szülő +18 év feletti gyermek</b>	<b>4</b>
<b>1 szülő + gyermek</b>	<b>12</b>
<b>egyedül élő</b>	<b>49</b>
<b>gyerek nélkül házas</b>	<b>19</b>
<b>több generáció</b>	<b>4</b>
<b>egyéb</b>	<b>7</b>

Míg 2014-ben a még igen jellemző volt a kényszerkapcsolatokban konfliktusos helyzetekben élők száma (idős szülő- felnőtt gyermek, anyagi függőségű élettársi kapcsolatok), **addig 2015-ben egyre magasabb az elmagányosodott egyedül élők száma.**

### A szolgáltatást igénybevevők iskolai végzettsége

8 általánosnál kevesebb	6
8 általános	52
szakmunkás	30
szakközépiskola	5
gimnázium	20
OKJ	4
felsőfokú	9

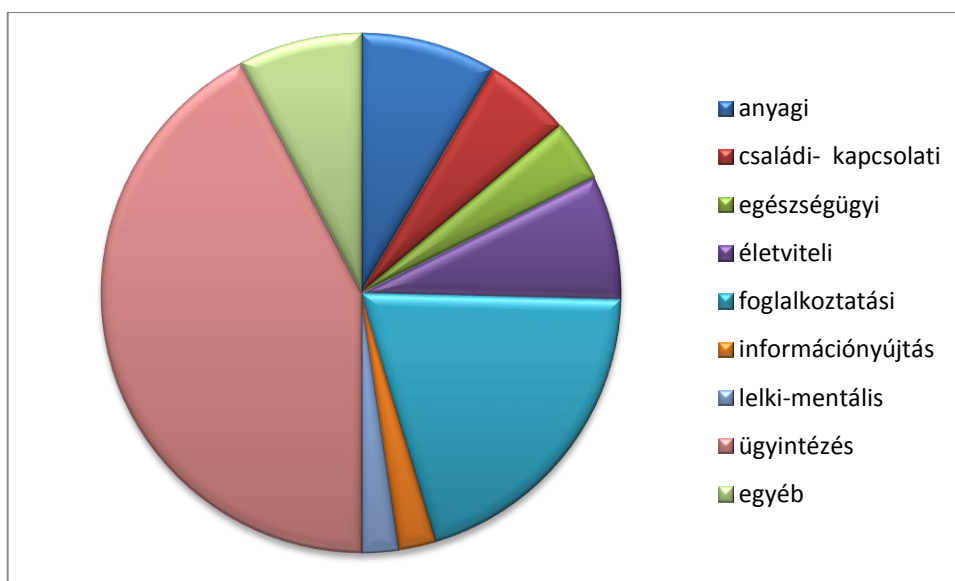
A családsegítés szolgáltatást továbbra is elsősorban az alacsony iskolai végzettségű lakosság veszi igénybe.

### Okai közt szerepel

- *alacsony érdekérvényesítő képesség*
- *ellátások ismeretének hiánya*
- *nehezebben jut el hozzájuk az új információ*
- *nem ismerik a szociális ellátórendszer új struktúráját (járási hivatalok)*
- *gyors törvényi változások értelmezésének nehézségei*
- *számítástechnikai ismeretek hiánya gátolja ügyintézésüket*

**A fent említett okok következtében 2015-ben még tovább emelkedett a jelentősége, a Családsegítő Szolgálatnak a szolgáltatás igénybe vevők körében.**

### Az esetszám bontása hozott problémátípus szerint 2015.



Mint említettem a szentendrei lakosság jól ismerik a Családsegítő Szolgálat szolgáltatásait. Legtöbbször konkrét probléma megoldásához kérnek a segítséget a családgondozóktól. E nyitottság és bizalom a hatékony segítségnyújtás alapja.

szolgáltatás	alkalom
<i>információnyújtás</i>	<i>322</i>
<i>ügyintézés</i>	<i>240</i>
<i>segítő beszélgetés</i>	<i>125</i>
<i>tanácsadás</i>	<i>37</i>
<i>továbbirányítás</i>	<i>6</i>
<i>csoport</i>	<i>9</i>
<i>családlátogatás</i>	<i>89</i>

A táblázatból kitűnik, hogy 2015-ben is komplexen kezeltük a problémákat. Az esetkezelések során feltérképeztük az igénybevevő problémáit, és szükség szerint egyszerre nyújtottunk információt, segítettünk az ügyintézésben, adtunk tanácsot, és nyújtottunk lelki- mentális segítő beszélgetést a rászorulóknak.

2015-ben is az információnyújtás után **legtöbbször az ügyintézés segítése miatt** keresték fel a Családsegítő Szolgálatot. Az ügyintéзések - Szentendrén is - a társadalombiztosítással, családtámogatási, szociális ellátásokkal, díjhátralékokkal, kapcsolatosak. A bürokrácia útvesztőiben egyre többen küzdenek nehézségekkel, **amit a gyakori elektronikus ügyintézés tovább nehezít számukra.**

Az ügyintéзések során, - amikor elkerülhetetlen a hivatalban a személyes megjelenés – több esetben szállításra, illetve kíséretre is szükség volt, mivel több kliensnek nehézséget jelent ügyeinek intéзése, valamint a fővárosban való közlekedés. A családgondozó a közlekedés segítésén túl az ügyintéзésben is biztonságot, segítséget jelentettek a rászoruló számára.

### Foglalkoztatás

<i>Aktív kereső</i>	<i>27</i>
<i>munkanélküli</i>	<i>47</i>
<i>eltartott</i>	<i>6</i>
<i>inaktív kereső, ellátásból él</i>	<i>31</i>
<i>nyugdíjas</i>	<i>15</i>

**Mint látható a szolgáltatásainkat igénybe vevők 50% munkanélküli.** Az elhelyezkedési nehézségek mögött az **egyre gyakrabban egészségügyi problémák is állnak.**

Korcsoport szerint **elsősorban a 30-40 év közötti, valamint az 55 év feletti korosztály igényli** foglalkoztatással, álláskereséssel kapcsolatos **szolgáltatásainkat.** Feltűnő, hogy a **munkanélküli pályakezdő fiatal korosztály nem veszi igénybe** szolgáltatásainkat, nagy **valószínűséggel** a szülők nehéz anyagi körülményeik között is **eltartják őket.**

2015. március 1-vel az RSZS-ek Beilleszkedési programja megszűnt, így az együttműködésre kötelezett aktívkorú munkanélküliekkel e formában megszűnt a kapcsolatunk. Annak ellenére, hogy néha azt éreztük a kötelező együttműködés "nyűg" volt, utólag azt tapasztaltuk, hogy nagy biztonságot jelentett számukra a családgondozóval kialakított bizalmi kapcsolat. Természetesen mindenkinek felajánlottuk a Családsegítő Szolgálat munkatársai továbbra is elérhetőek számukra, immár önkéntes megkereséssel.

Az új szociális ellátásra való átállás során folyamatosan együttműködtünk a Népjóléti Iroda munkatársaival, amelynek eredményeként zökkenőmentes volt az átállás.

A beilleszkedési programban résztvevő munkanélküliek kb. 40%-a kereste meg 2015-ben önkéntesen intézményünket. Az ő esetükben nyomon követtük az ellátásukhoz szükséges munkaügyi központtal történő együttműködésüket, valamint a minimum 30 nap foglalkoztatásban való részvételüket.

Sajnos 60%-uk elmaradt, sok esetben a családgondozók lelkiismeretességén múlt – „utánuk nyúltak” – hogy nem veszítették el az aktívkorúak munkanélküli ellátását.

Továbbra is igyekeztünk egyéni és csoportos formában is felkészíteni, és nyomon követni az aktívkorú nem foglalkoztatottakat az új ellátási formára, hogy senki ne veszítse el szociális juttatását.

### **Anyagi- Életviteli**

A legnehezebb élethelyzetben lévők száma Szentendrén nem növekedett, viszont helyzetük tartóssá vált. Egyre kilátástalanabb, hogy kilábaljanak létformájukból. A családok egyre inkább igyekeznek alkalmazkodni új élethelyzetükhöz a kikapcsolt áram és gázszolgáltatás mellett.

A szegénység legtöbbször nem jár igénytelenséggel, azonban az utóbbi időben már **egyre gyakrabban jelenik meg a tisztátalanság és néhány családnál a tetűfertőzés** folyamatosan újra és újra felüti a fejét.

Azokban az esetekben ahol ez tapasztalható a Családsegítő Szolgálat munkatársai a fellelhető szociális ellátások mellett igyekeztek életvezetési tanácsokkal, adományokkal segíteni a családokat.

2015-ben fontos prevenciós feladatunknak tartottuk a még közüzemi számláikat fizető, de már lecsúszás szélén lévő családok felkutatását, ami lassú, nagy türelmet igénylő feladat lesz.

**Ennek első állomásaként információs pontot hoztunk létre a Püspökmajori lakótelepen,** hogy munkatársaink még közelebb kerüljenek a lakossághoz. Teljes körű ügyintézés mellett, ruhákat, játékokat osztottunk, nyáron szabadidős programokkal kívántuk becsalogatni a lakótelep lakosságát.

2016. január 1.-vel **érdeklődéshiányában az információs pontot megszüntettük.** Folyamatos hirdetés mellett is minimális volt az érdeklődés

### **Egészségkárosodás**

A legnehezebb élethelyzetben élők egészségi állapota folyamatosan romlik, az orvost már csak súlyos állapotban keresik fel. **Az elmúlt évben sajnos több kliensünk elhalálozott.** Az elhunytat utolsó útjára több alkalommal család és hozzátartozó hiányában Kovács Miklósné

katolikus kántor és a családgondozó kísérté el, akik imával és néhány szál virággal vettek végső búcsút tőle. **Azokban az esetekben ahol az elhunyt élettárs vagy egyéb kapcsolatban élt megszerveztük személyi szállítását a hozzátartozónak is.**

### **Családi – kapcsolati problémák**

A fent említett problémákon túl az összezárttság, a kilátástalanság, a munkanélküliség, az idő strukturálatlansága, a rendszeresség hiánya, a munkanélküliség következményeként fellépő társadalmi normák hiánya (munka-szocializáció hiánya) a családi és párkapcsolatokat sem kíméli. A családokban a feszültség az agresszió tovább megnövekedett. Megemlítendő azonban, hogy ennek ellenére a legelesettebb párok tartanak ki egymás mellett a konfliktusok ellenére is.

Az alkohol és drogfüggőség mellett megjelent **a játékszenvedély, és az internetfüggőség** a család-párkapcsolatokat veszélyeztető problémák között, amely szintén súlyos nehézséget okoz a családok életében.

### **Tájékoztatás**

A lakosság széles körű tájékoztatása érdekében minden évben, így idén is lakossági tájékoztatót tartottunk a **nyugdíjbiztosítási, egészségbiztosítási, családi támogatási törvények és ügymenetek változásairól**. A tájékoztató elsősorban a munkanélküliek körében volt sikeres.

2015-ben is minden településen, így Szentendrén is megtartottuk **lakossági tájékoztató**unkat. A tájékoztató célja a szociális és társadalombiztosítási, családtámogatási ellátások, jogszabályváltozások megismertetése a lakossággal. Sajnos továbbra is nehéz elérni a lakosság körében, hogy előre tájékozódjanak és felkészüljenek a változásokra, még mindig az a szemlélet uralkodik, hogy akkor kérnek segítséget, ha „ég a ház”.

Az adóbevallást segítő **Bevallunk programunk** a szentendrei rászoruló családok esetében is egyre népszerűbb. A szolgáltatást felkeresők közül többen érvényesíthették családi adókedvezményüket, így az adóbevallás legtöbb esetben nem befizetésről, hanem visszatérítésről szólt.

**Tábor:** Célunk, hogy minden évben 20 gyermeket juthassunk el a Balatonra. Az idei 7. alkalom volt, így az elmúlt évek során 140 gyermek balatoni nyaralását szerveztük meg saját költségvetésünkből. Évről évre **igyekszünk elkerülni a párhuzamosságot**, az egyéb szervezetek által biztosított táborozásokon résztvevők helyett, azoknak a gyerekeknek **ajánljuk fel a lehetőséget, akiknek családja szerény körülmények között** ugyan, de **még segítség nélkül megél**, de forrás már a gyermekek szabadidős programjára, nyaraltatására sem jut. Szentendre Városából **7 gyermek** részesült ebben az élményben.

### **Adomány:**



2015- jan. 1.-től Szentendrén is havonta tartottunk adománynapot, ahol az évszaknak megfelelő felnőtt és gyermekruha válogatható, valamint regisztráljuk az igényeket. Bútor, babakocsi, háztartási cikkek esetében azt a beérkezés sorrendjében szállítjuk ki a családoknak.

Hagyatékából (konyhai eszközök, bútor, ágynemű) **már számos fiatal kisgyermekes családot stafírungoztunk ki teljes körűen.**

**Az adományosztás szolgálatunknál nem kampányszerű,** krízis esetén azonnal, egyéb esetekben havonta segítjük a rászorulókat. 2015-ben a Püspökmajori lakótelepre kihelyezett információs pontunkon is osztottunk adományt.

2015-ben állandó szponzoraink, és az adakozó szentendrei lakosok segítségével ismét jelentős mennyiségű élelmiszer, játék és ruhaadománnyal sikerült összegyűjteni. (Megj. *A szentendrei adományozók kultúrája sokat változott, már igen jó minőségű adományokkal látják el a rászorulókat.*)

dologi juttatás (adomány)	45 család
szolgáltatás (telefon, fax, másolás lehetősége stb.)	68 család

**2015-ben karácsonyi ünnepségünket Budakalász Faluházában tarthattuk.** *Köszönjük Rogán Antal polgármester úrnak, és Benkó Attilának a lehetőséget.*

Az ünnepségre meghívottak száma korlátozott volt. **Akiket az ünnepségre nem állt módunkban meghívni, azoknak ajándékesomagokat készítettünk, aminek nagy részét tartós élelmiszerral és a gyermekek részére játékokkal töltöttünk meg.**

**Szabadidős programok:** Továbbra is kiemelt feladatunknak tartjuk, hogy szolgáltatásaink minél szélesebb körben eljusson a lakossághoz, valamint, hogy minél többen bizalommal forduljanak a segítséget nyújtó családgondozók felé. Ennek egyik formája a település szabadidős programjain való részvételünk, illetve saját szabadidős programok szervezése. **Ezáltal a lakossággal nem csak nehéz élethelyzeteikben találkozunk, hanem örömteli pillanatainak is részese lehetünk, ezen alkalmak során a szolgálat munkatársai személyesen megismerhetők.** Rendszeresen részt veszünk pl. a **Pilisi Tekerő –Szentendre Nagy Sportválasztó** rendezvényen, valamint **Mobil Játsszóház** programunkkal Szentendrén is megjelenünk. Gyermeknap programunk gyerekeknek szülőknek nyújt vidám szórakozást.

Szentendre, 2016. március 14.

Bognár Judit

Intézményvezető

Családsegítő Szolgálat szakmai vezetője

# Gyermekjóléti Szolgálat beszámolója

**2015.**

**Szentendre**

A gyermekjóléti szolgáltatás maga a családgondozás, az egyéni esetkezelés (prevenció), amely által megelőzhető a gyermek szakellátásba kerülése. A gyermekjóléti szolgáltatás prevenciós tevékenysége a 2015. évben is jól működött, ami a szolgáltató tevékenység egyik legfontosabb eleme. Szolgáltatásunk megfelelt a jogszabály által előírt feladatának.

A Gyermekjóléti Szolgálat elősegítette a gyermekek családban történő nevelkedését, támogatta a gyermekek szocializációját, és meggátolta a további veszélyeztetettség kialakulását.

## ***Kapcsolat a jelzőrendszer tagjaival***

Az elmúlt évekhez képest nőtt a jelzések száma a területen működő általános iskolákból, gyermekorvosoktól és a védőnőktől. Sikerült a 2015. évben az észlelő- és jelzőrendszer működésének összehangoltabbá tétele a számos *szakmaközi megbeszéléseknek és esetkonferenciáknak* köszönhetően.

A szakmai segítségnyújtás elmélyítését a jelzőrendszer tagjai között folyamatos feladatunknak tekintjük a következő időkben is. Velük együtt fogalmaztuk meg: kapcsolattartás, együttműködés és a felelősség fontosságát.

Kiemelt jelentőségű volt a személyes munkakapcsolatok kialakítása. Egymás kölcsönös segítése, a gyermekek védelme akkor tud megvalósulni, ha sikerül leépíteni a társszakmák, egymással szemben, akár kimondva- kimondatlanul megjelenő ellenérzését, esetleges előítéleteit.

Az ellátási területünkön minden jelzőrendszeri tag számára fontos a veszélyeztetett gyermekek sorsa. Egymás megismerése, a különböző szakmák más-más probléma megközelítése, ötletei közelebb hozhatja egymáshoz a jelzőrendszer tagjait. A szaktudás összeadódik, amikor együttgondolkodnak a megoldásokon.

Összegezve az együttműködés fő jellemzőit:

- rugalmasság, nyitottság
- jó kommunikációs készség
- kölcsönös bizalom, jó szándék
- jó konfliktus megoldási modellek
- konszenzuskeresés
- rendszerszemléletű gondolkodás
- feladat-, felelősség megoldás
- csapatmunkára való hajlandóság, alkalmasság
- elméleti felkészültség
- gyakorlati tapasztalatok

A 16 éves jelzőrendszeri tevékenység különösen az utóbbi évek intenzív munkájának köszönhetően eredményesnek bizonyult. A Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai a jelzőrendszert jól és hatékonyan működtetik.

## ***Általánosságban***

Gyermekek lenni ma már nem azt jelenti, mint évtizedekkel ezelőtt, mert megváltozott a gyermekek fejlődési üteme, és életmódja. A diákevek jobban kitolódta, szüleikkel való kapcsolatuk érzelmszegényebbé vált. A deviancia erősödése is hatással van a gyermekek

mindennapi életére. Értem ez alatt a kábítószer, alkohol, erőszak hatását. A családok szerkezeti változása is megnehezíti a gyerekek életét.

### ***Veszélyeztetettség, hátrányos helyzet a gyakorlatban***

A mindennapi szóhasználatban a hátrányos helyzet és a veszélyeztetettség különbsége nem mindig tisztázott. Ha a két oldal elválasztásának egyáltalán van létjogosultsága, a veszélyeztetett helyzetben nem a szociális tartalom hangsúlyos, hanem inkább a pszichikus. A hátrányos helyzetben az iskolai siker és a társadalmi érvényesülés áll célként a középpontban. Veszélyeztetett helyzetben a személyiség egészséges fejlődése akadályozott. Nem egyszerűen a társadalmi karrier, hanem a személyiség mentális normalitása, kiegyensúlyozottsága a tét.

Míg a hátrányos helyzet inkább azzal a veszéllyel jár, hogy az egyes ember nem tudja optimálisan kifejleszteni adottságait s ez túl a társadalmi igazságtalanságon az egyén és a közösség szempontjából is veszteség, addig a veszélyeztető helyzetben a felnőttkori társadalmi beilleszkedés prognózisa rossz. Az okok hasonlóak, de itt nem egyszerűen a szegénység áll a háttérben, hanem a család életmódja (pl. alkoholizálás), antiszociális viselkedése (bűnözés, agresszió), érzelmi sivársága, rendezetlen belső viszonyai, a szülők gyermekkel szembeni felelőtlensége stb. A kétféle állapot nagyon gyakran egybeesik. A veszélyeztetett helyzet egyben hátrányos is. A „tisztán” hátrányos helyzet azonban nem feltétlenül veszélyeztető.

### ***Szakmai munka problématípusok:***

#### ***Kapcsolattartás:***

A kapcsolattartási problémák, konfliktusok miatti jelzés, - szülői megkeresésre - egyre nagyobb számban fordulnak elő. A gyermekvédelmi rendszer „jó játszótérnek” bizonyult az elmúlt években a külön élő szülők közötti konfliktusban. Ez sajnálatos és jelenleg semmilyen megoldást nem látok ennek „kivédésére”. Egymás feljelentgetése, - most már a Gyermekjóléti Szolgálatoké is, - a gyermekekért folyó küzdelem eszköze. A szülők nehezen értik meg, képtelenek belátni, hogy a szolgáltatásunk segítő szolgálat, nem meggyőzhető, nem meggyőzendő. Nincs kompetenciája az igazság eldöntésében, pedig tudjuk, ezt várják tőlünk. Elmondható, hogy hiába a rendelkezésünkre álló mediáció, coaching, családterápia, mint eszköz, módszer, sajnos még mindig kevesebb a sikeres esetkezelés, mint a sikertelen. A szülők közötti megállapodásokat -, ha el is jutnak oda, hogy egyáltalán azt írásban rögzítsük, - rövid időn belül, valamelyik fél megszegi.

Olyan magas az esetek száma, hogy külön team-munkát igényel professzionális megoldásuk. A magas számú egyéni esetkezelés mellett a kapcsolattartási problémákkal küzdő családokkal való foglalkozás erőn felüli. Azt viszont mindenki érzi, hogy ezekben az esetekben a gyermek/ek sérülnek a leginkább. Fontos, hogy a kapcsolattartási problémák esetében a szülők mentális állapotának feltérképezése megtörténjen. Pszichológiai/pszichiátriai problémák megléte esetén a kezelést meg kell oldani, mivel sok esetben e problémák miatt nem vagyunk képesek a kapcsolattartási ügyeinket sikeresen kezelni.

#### ***Iskolai mulasztás:***

A tanköteles korú gyermekek igazolatlan iskolai hiányzásainak jelzése 2015-ben is jelentős volt, azonban az előző évekhez képest csökkenést mutat. Sajnos a gyermekek egy részének már olyan tetemes igazolatlan iskolai hiányzása volt, hogy a megkereséssel együtt, a fegyelmi tárgyalásukra is sor került, aminek eredményeként az iskola megvált tőlük. Ez főként azokat a fiatakorúakat érintette, akik tankötelezettsége 16. életévükig szólt. Néhány esetben sikerült megmenteni őket, főleg úgy, hogy magántanulói jogviszony létesítésével az iskola benntartja őket az oktatási rendszerben.

Tapasztalataink szerint az előző évekhez képest a védelembé vétel és az iskoláztatási támogatás megvonása jelentősen visszaszorította az igazolatlan iskolai hiányzások számát.

A gyakorlati tapasztalat, hogy figyelni kell, azon gyermekekre akik, nem tudták folytatni tanulmányaikat, nagy százalékban itt a tanulási-magatartási problémákkal küzdőket értem, - a kriminalizálódás veszélye miatt. Nagy feladat lesz ezeknek a fiatalkorúaknak a társadalmi integrációja. Az oktatási intézményeknek legalább akkora feladata lesz ebben, mint minden más szervezetnek, akik valamilyen módon a gyermekekkel kapcsolatba kerülnek. Úgy gondolom, hogy minél több esélye van ma egy gyermeknek, hogy tudásra tegyen szert, annál kisebb a veszélye, hogy bűnelkövetővé váljon.

### ***Szabálysértés***

Idetartozik a kisebb értékű lopás, csoportosan elkövetett rongálás; garázdaság, sok esetben már a gyermek-gyermekebántalmazás, erőszakos cselekmények. Főként a 10-14 éves korosztály problémája ez. Szorosan összefügg ez a problématípus az előbb említett iskolai hiányzásokkal, hiszen az iskolakerülés beismerten olyan probléma, amely hozzájárul a bűnözés kialakulásához. Idetartozik még a drog, az alkoholfogyasztás, ami még évekkel ezelőtt a fiatalkorúaknál volt a jellemzőbb, mostanra már gyermekkorú fogyasztó sem ritka.

Megvalósulásra váró elképzeléseim szerint, olyan viselkedés befolyásolására alkalmas programra van szükség, amelyek azonos problémával rendelkező gyermekek számára nyújt segítséget. Erre, pedig azért volna szükség, mert tapasztalataim szerint a gyermekek egy rossz lépés után bekerülnek a büntető igazságszolgáltatás gépezetébe, vagy az iskolai rossz gyermek a bajkeverő skatulyájába, melynek következménye általában, minden büntetés ellenére csak újabb összeütközés a fennálló szabályrendszerrel.

Az megelőző pártfogói felügyeletről, mint új rendszerről még nincs tapasztalatom, de nagy reményeket fűzök hozzá.

### ***Bántalmazás fizikai – szexuális - lelki***

Sajnos ebben az évben is egyre több bejelentést kaptunk, hogy kiskorúak sérelmére vagy gyermek/ek jelenlétében erőszakos cselekmények történtek. Meg kell állapítanom, hogy a legmegterhelőbb feladatok egyike, amikor az ilyen típusú esetek megoldását tőlünk várják. Az ilyen típusú esetek azonnaliságot, ugyanakkor megfontoltságot kívánnak a Szolgálat részéről. Ennek az ellentmondásos helyzetnek a kezelése, pedig nem egyszerű feladat. A Gyermekjóléti Szolgálat szakmai munkája itt elsősorban a felderítés, a koordináció, a kiegészítő szolgáltatások megszervezése, s mindezt lehető legrövidebb idő alatt. A gyermekek bántalmazása nem magyarázható meg sem a világszemlélettel, sem pszichológiai problémákkal, sem szociális nehézségekkel.

Magyarországon törvény tiltja a gyermekbántalmazást, azonban a mai napig az abúzus eseteit a szülők és a nevelők is igyekeznek titokban tartani. Súlyos probléma az a makacs téveszme is, hogy ha a gyermek nem fogad szót, meg kell verni.

Az abúzus fogalomkörébe tartozik, a gyermek érzelmi gyötrése, a hideg, elhanyagoló, szeretet nélküli nevelői magatartás, "emocionális szadizmus". Azok az esetek, amikor a szülő mintegy elfelejt gondoskodni a gyermek alapvető fizikai szükségleteiről.

A statisztikai adatokon belül az ilyen típusú esetszám kevés, de tényleg kevés a bántalmazás? Nem gondolom. Igen sok gyermek szenved felnőtt hozzátartozóinak kegyetlenségétől. Egyesek fizikailag, mások lelkileg viselik ennek a nevelésnek a nyomát egész életükben.

***Az együttműködésre való képtelenség, megjelenése a gyermekvédelmi rendszerben.***

Hogy új veszélyeztetési formáról beszéljünk-e? Nem tudom. Annyi bizonyos, hogy az elkövetkezendő időben fel kell készülnünk, egy olyan veszélyeztetési formára, ami jelenlegi tudásunk alapján gyermekvédelmi intézkedéssel nem oldható meg. **Ebbe a problémátípusba tartoznak a védőoltást megtagadók**, a védőnői illetve gyermekorvosi ellátást elutasítók. Az említett családok nem hanyagolják el gyermekeiket, elmondható, hogy a gyermekek érzelmi, erkölcsi, testi fejlődése nincs veszélyben. Szociokulturális környezet tökéletes, magas intellektus, kiváló egzisztencia.

Mégis mi a baj? Meggyőződésük, hogy a fennálló egészségügyi rendszer elfogadhatatlan, ezért a gyermekekkel kapcsolatos egészségügyi ellátások nagy részét elutasítják, leggyakrabban a védőoltások beadatását. A védelembe vétel sajnos nem megoldás e probléma kezelésére. A családgondozónak meghaladja kompetenciáját a szülők epidemiológiai meggyőzése. A probléma megoldását tovább nehezíti, hogy a családok egy része vándorol Magyarországon belül és kívül.

**A magántanulói jogviszony kérése** nem volt eddig sem ismeretlen a Gyermekjóléti Szolgálat számára. A számuk megemelkedett, figyelemre méltó. Ennek indoka, hogy egyre több család költözik hosszabb- rövidebb időre, külföldre, a jobb megélhetés reményében, illetve azok a szülők kéri, akik az oktatási rendszer kínálatából nem tudnak választani gyermeküknek olyan intézményt, amit el tudnak fogadni. A családok egy része az állami, az egyházi, de az alternatív iskolákat is elutasítják. A szülők összeállnak, pedagógusokat „bérelnek”, alkalmaznak. Itt mindent megtanulnak, megtanulhatnak. Mi a hiba? Az iskola a gyermek életében, ha nem is a legfontosabb, de kiemelt jelentőségű szocializációs színtér. Amennyiben a gyermek az iskolarendszer helyett mesterséges környezetben tanul, - ahol a pedagógusok a szülők alkalmazásában állnak – a jövő nagy kérdés milyen felnőttekké válnak, tovább erősíti-e az individualizáló, izoláló szemléletet.

#### *A Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tevékenységeinek száma 2015. év Szentendre*

Megnevezés		Szakmai tevékenységek száma
Információnyújtás		156
Tanácsadás		112
Segítő beszélgetés		407
Hivatalos ügyekben való közreműködés		51
Családlátogatás		187
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel	nevelésbe vétel	7
	Védelembe vétel	1
Közvetítés más szolgáltatásba		43
Elhelyezési értekezleten, ill. tárgyaláson való részvétel		1
Jogi tanácsadás		20
Kapcsolattartási ügyelet		1
Konfliktuskezelés		66
Adományozás		99
Szakmaközi megbeszélés		21
Esetkonferencia		20
Örökbefogadással kapcsolatos intézkedések		6
Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya gondozása		2
Összesen		1200

***Gyermekjóléti Szolgáltató tevékenység a kezelt probléma típusa szerint***

<b>Megnevezés</b>	<b>Kezelt problémák száma</b>
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő stb.)	45
Gyermeknevelési	57
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	27
Magatartászavar, teljesítményzavar	27
Családi konfliktus (szülők egymás közt, szülők-gyermek közti)	38
Szülők vagy a család életvitele	37
Szülői elhanyagolás	30
Családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki)	14
Fogyatékoság, retardáció	6
Szenvedélybetegségek	10
Összesen	298

***Alapellátásban gondozott:*** 115 gyermek

***Védelembe vett:*** 10 gyermek

***Szakellátásban gondozott:*** 28 gyermek

***Utógondozott:*** 1 gyermek

**Összességében** a Gyermekjóléti Szolgálat a családok önkéntes együttműködésével, hatósági kényszer nélkül eljáró segítő szervezet teszi a jövőben is, a hétköznapiakban, a törvény és a normák alapján kötelező feladatát. Elmondható, hogy a munkánk során igyekszünk továbbra is a következő alapelveket követni: a család önállóságának tiszteletben tartása, választásának jogát. Külön tudjuk választani a család komplex és a gyermek egyedi sajátos kezelésének elvét. Érdemtelenül ok részünkre nem állhat fent, nincs hátrányos megkülönböztetés család, veszélyeztetett és veszélyeztetett gyermek között. Egyetlen szakmai és emberi tény létezhet csak a probléma, a család működési zavar megoldása terén: a felelősség és szakszerűség. Nem vagyunk polihisztorok, de ha egy család önkéntes együttműködésével a pedagógus, pszichológus, szociális munkás, pszichiáter, védőnő, gyermekorvos, mint segítő team összefog és irányt képes mutatni a család számára saját problémája kezelésére és megoldására, akkor már nem tevékenykedünk hiába.

Rokolyáné Németh Judit  
Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezető