



Intézményi éves beszámoló a 2024-es évről

Tartalom

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI.....	2
I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT	3
1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai.....	3
1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek.....	4
1.2 Speciális szolgáltatások.....	7
1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka.....	7
1.2.2 Pszichológiai tanácsadás	10
1.2.3 Család/párkonzultáció, családterápia	10
1.2.4 Jogi tanácsadás.....	11
1.2.5 Fejlesztőpedagógus	11
1.2.6 Mediáció	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet	12
1.2.8 Készenléti szolgálat.....	12
1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások	13
1.3. Szakmai támogatás a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása.....	14
1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel	14
II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT.....	16
1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői	16
2. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége a 2023. évben.....	21
2.1. Szakmai tevékenységek adatai.....	21
2.2. Adománykövetítés.....	22
2.3. Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés	23
2.4 Munkavállalás tanácsadás	24
2.5 Hajléktalanok ellátása	24
2.6 Távollátás készenléti szolgálat működtetése	24
2.7.Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat.....	25
2.8.Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások	25
Kamasztábor	25
VakációZoo tábor.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Munkatársak gyermekeinek rendezett tábor: „Zenélő ecsetek”	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Természet hangjai tábor	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Erzsébet tábor.....	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja	26
Mama-baba klub	27
Kamasz klub.....	27

Társasjáték klub	27
Interaktív programsorozat kamaszkorról szülőknek	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
2.9.Átmeneti gondozás.....	28
Családok Átmeneti Otthona	28
SOS Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona.....	28
Idősek Átmeneti Otthona	29
2.10.Észlelő- és jelzőrendszer működtetése	29
A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai.....	30
III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei.....	33
IV. Képzések, Szupervízió	35
V. Jövőbeni célok, tervek.....	37
Függelék.....	38
Éves jelzőrendszeri intézkedési terv	41

AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

Az intézményen belül működő két szakmai egység (a Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) munkatársai a jogszabályoknak megfelelő munkamegosztásban végzik feladataikat, 2023 óta a Szolgálaton belül már nem különülnek el a szociális és gyermekvédelmi segítségnyújtás feladatai külön munkacsoportokra, minden családsegítő mindkét területen dolgozik a gyermekvédelmi esetek túlsúlyba kerülése miatt.



1. ábra: A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai működési modellje

I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

- A gyermek *veszélyeztetettségének megszüntetése*, a gyermek *védelme érdekében* a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**;
- **speciális szolgáltatások biztosítása**;
- **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a területén működő **jelzőrendszer** munkájának **koordinálása**;

Továbbra is igaz, sajnos, hogy a polikrízisek korát éljük, melyek lenyomata a szociális és gyermekvédelmi területeken is megjelenik: általánosan elmondható, hogy a lakosság mentális egészsége romló tendenciát mutat. Szakterületünkön a gyermekek és családok megterhelődésével, a közösségi kapcsolatrendszerek gyengülésével, a társadalom sérülékeny és megküzdéshez kevesebb erőforrással rendelkező tagjainak romló mentális állapotával szembesülünk munkánk során.

A gyermekvédelem területén jelentős jogszabályi változások zajlottak az elmúlt évben. A változások iránya, mely az intézményünket és kerületünk jelzőrendszeri tagjait is leginkább érintik, a gyermekvédelmi jelzésekkel kapcsolatosak: ha azok *kiemelt veszélyeztetettséget* jeleznek, akkor halogatás és mérlegelés nélkül szükséges azok továbbítása a hatóságok (rendőrség és gyámhivatal) felé.

A jogszabályok módosítási folyamatának első lépése két szakmai protokoll módosítása volt, a Belügyminisztérium 2024. március 7. nappal közzétett - 2024.03.15-től hatályos - a család- és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatosan két módosított szakmai szabályozó dokumentumot:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (3. átdolgozott kiadás)

A protokoll egyszerre szól a jogszabályban meghatározott észlelő- és jelzőrendszer tagjainak, valamint az azt működtető és a jelzéseket fogadó család- és gyermekjóléti szolgálatóknak.

A Magyar Közlöny 66. számában, mely **2024. június 18 – án** jelent meg, közzétették a 2024. évi XXX. törvényt, mely A gyermek védelme érdekében egyes törvények módosításáról szól. Ebben *a kerületi jelzőrendszer is érintő lényeges szigorítások* kerültek megfogalmazásra az alábbiak szerint.

A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény a 209. §-t követően a következő alcímmel egészül ki:

„Gyermekvédelmi jelzéssel kapcsolatos kötelezettség megszegése

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.”

Ezek a változások az intézményünkhöz beérkezett jelzésszámot is jelentősen növelték, ahogyan erről a beszámoló későbbi részében szó lesz, továbbra a Napraforgó Központ jelzőrendszeri intézmények felé történő tájékoztatási tevékenységéről is.

1.1 Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek

Az intézményen belül a hatósági ügyekben érintett munkacsoport az esetmenedzseri team. Négy esetmenedzser végzi a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó javaslatok készítését és a gondozási folyamatok koordinálását, illetve az egyéb hatósági (rendőrségi, ügyészségi, bírósági...) megkeresésekkel induló szakmai feladatellátást. Szerencsére már elmondható, hogy huzamosabb ideje egy stabil esetmenedzseri team végzi a munkát, ami igen fontos tényező a családokkal végzett munkában és a team együttműködése szempontjából is. A szakmai vezető, Deleáné Varga Anita is lát el esetmenedzseri feladatokat, de az ő feladata mindenek előtt a Központ, mint szakmai egység feladatainak szakmai felügyelete és koordinálása.

Gyámhatósági eljárásban a 2023-as évben **134 kiskorú** volt érintett. Ezek az eljárások az alábbi arányokban oszlottak el a különböző ügytípusok szerint:

117 gyermek esetében védelembe vételi, 17 gyermek vonatkozásában pedig szakellátás keretébe tartozó hatósági eljárás zajlott, ami esetmenedzseri tevékenységgel járt.

Az utóbbi években jellemző, hogy a szakellátásban élő gyermekek szüleivel a kapcsolattartás nehezített. Ezekre a szülőkre jellemző a vándorló életmód, amely a gyermekek hazagondozását nem segíti elő.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekekhez kapcsolódóan a kollégák **78 tárgyaláson** vettek részt. 53 első védelembe vételi és 25 védelembe vétel felülvizsgálati tárgyalás mellett 6 egyéb hatósági tárgyaláson is részt vettek. Esetmenedzsereink **480 családlátogatást** végeztek. Emellett **54 esetkonzultációt** bonyolítottak le (ide a számottevőbb egyéni konzultációkat számoljuk adott gyermek ügyében egy társszakemberrel). Esetmegbeszélést, esetkonferenciát **29 alkalommal** szerveztek esetmenedzserek vagy vettek részt más kerület által szervezett fórumon. *Az esetmegbeszélések igen hatékony munkaformák, amikor egy-egy összetett ügyben találkoznak az érintett szakemberek, viszont éppen a sok szereplő idejének összehangolása miatt a megszervezése nem könnyű.*

Intézményünk erősségévé vált a speciálisan, saját intézményi helyzetünkre alkalmazott szociális diagnózis készítés, melynek stabil ellátását 2 éve tudjuk megoldani amióta intézményünk munkatársa Baranyai Szilvia, családkonzulens képesítéssel és gyakorlattal rendelkező kollégánk. A szociális diagnózis a család szociális

helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. Intézményünkben a pszichológiai ellátásainknál tapasztalunk várólistát, ezért az erre a szolgáltatásra jelentkező vagy delegált kliensek megszűrésével próbáljuk célzottabbá tenni az ellátást. Nem minden hozott probléma kíván ugyanis pszichológiai megsegítést, szociális diagnózis készítés keretében *előszűrést végzünk* a problémák hatékonyabb és célzottabb kezelésmódjának megtalálása érdekében. Az előszűrés nyomán pszichológiai megsegítésre nem szoruló klienseket pedig mentálhigiénés tanácsadás, szülőkonzultáció formájában fogadta és látta el szociális diagnózis készítő munkatársunk, ezzel jelentősen tehermentesítve a pszichológiai szolgáltatásunkat.

2024-ben **59 szociális diagnózis** készült intézményünkben, továbbá **76 szülő, vagy családkonzultáció**, illetve **90 mentálhigiénés segítő** beszélgetés formájában összesen **166 kliens** kapott segítséget.

A korábbi évekhez képest az adminisztráció jelentősen megnövekedett, bár az esetenedzerek munkájának ez mindig is jelentős része volt, de az országos gyermekvédelmi rendszer (GYVR) általánossá válásával és a kerületi gyámhivatal bekapcsolódásával, kizárólag ezen a felületen zajlik az adminisztráció, másfelől az intézményi szinten bevezetett új ügyfélnyilvántartó programunk, a CSAGYEK használata is jelentős részt kíván a munkaidőn belül. Mindez a segítői munka átrendeződését vonja maga után: a közvetlen kliens kapcsolat a munkaidő kisebb részében, becslésünk szerint maximum egyharmadában tud megvalósulni, a többi az adminisztráció. Ráadásul a GYVR használata során felmerült kérdések, problémák kiküszöbölése, a rendszer kiforratlansága miatt csak tovább növeli az ezzel töltött időt, ez szintén az ügyfelekkel való személyes kapcsolattól veszi el a segítő szakemberek idejét.

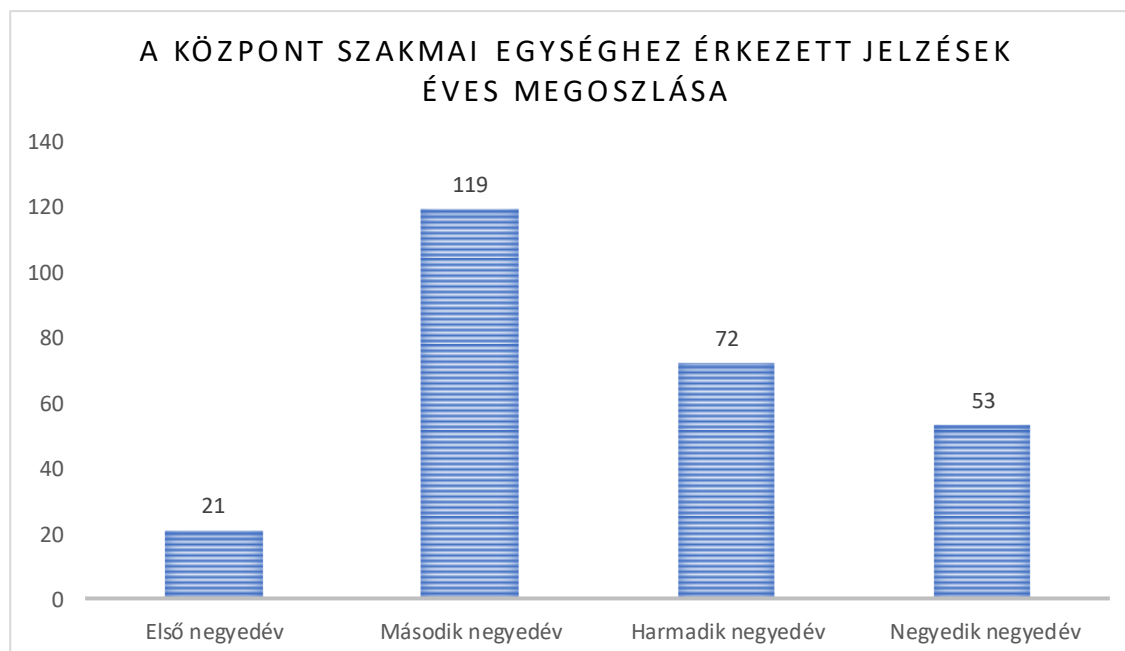
Kiemelt veszélyeztetettségi területek az év során:

2024-ben 285 kiskorút tartott nyilván a Központ veszélyeztetettként. A vezető probléma alapján legnagyobb arányban (213 kiskorú) továbbra is a *környezeti tényezők* (döntően *családi konfliktus, a család életvitele és életvezetési problémája, továbbá a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód: elhanyagolás és bántalmazás*)

játszottak szerepet, másodsorban pedig a magatartási főcsoportba sorolt problémák, ide 27 kiskorút soroltunk (ide tartoztak pl. a *tankötelezettségüket elmulasztó gyerekek vagy a szerhasználók is*).

Az előző évi tendenciákkal összhangban változatlanul meghatározó problémakör a **válási, kapcsolattartási ügyek** súlyozott jelenléte, a szülők közit elmergesedett konfliktusok, mely a gyermekek fejlődését veszélyeztetik.

Központunknál ovábbra is jelen vannak a **falcolós, önbüntetés-jellegű iskolai jelzések**, az oktatásból kimaradó, vagy tanulmányaikban lemaradt gyerekekkel kapcsolatos jelzések, ill. a **hozzátartozók közötti erőszakról vagy családon belüli bántalmazásról** szóló rendőrségi, ügyészségi, szociális irodai megkeresések.



Feltűnő a második negyedévben történő extrém magas megnövekedése a jelzéseknek: a Központnál 5,6-szoros nagyságrendben jeleztek gyermekveszélyeztetettséget a jelzőrendszeri intézmények. Jelentős jogszabályi változások zajlottak ebben az időszakban a gyermekvédelem területén - március 15 és június 18-a között a jelzési kötelezettséggel kapcsolatos szigorítások történtek -, ennek nyomán indulhatott meg, a szakmában általánosan tapasztalható jelzésszám kiugrás, ami a következő félévben mérséklődött valamennyire, legalábbis a hatóságok elé kerülő ügyeket illetően. Egy ilyen mértékű jelzésszám növekedésre egyik fogadó intézmény sincs felkészülve: a jelzésszámok növekedését ugyanis nem követte az azokat feltáró, kivizsgáló, illetve a veszélyeztetett gyermekek ellátását végző szakemberek számának növekedése. Remélhetjük, hogy a jogszabályi változások beépülnek a jelzőrendszeri intézmények gyakorlatába és egyre inkább elérik céljukat, hogy a gyermekekkel foglalkozó, velük találkozó különböző szakemberek minél pontosabban ismerjék és mérjék fel egy gyermekkel kapcsolatban a veszélyeztetettség meglétét és mértékét, és ennek megfelelően tegyék meg jelzésüket. Intézményünk szakemberei ezen a téren folyamatosan segítséget nyújtanak jelzőrendszeri tájékoztatókkal, konzultációs lehetőségekkel, illetve az óvodákban és iskolákban jelen lévő szociális segítőkön keresztül is.

A jelzések kapcsán végzett felderítő munka ugyanis messze nem meríti ki a gyermekjóléti alapellátás feladatát, hiszen céljainkat tekintve, hogy a gyermekek veszélyeztetettsége csökkenjen, sokkal fontosabb az érintett családokkal folytatott segítő munka minősége.

Nem elégséges egy krízishelyzetben a gyors döntések meghozatala a kiskorúak aktuális érdekei mentén, de a családokkal végzett szociális munkának hosszabb távon is valódi tartalmat kell adni, melynek éppúgy része a feltáró munka, a bizalomépítés, a társszakemberekkel való együttműködés, az elemzés, az összefüggések, mintázatok meglátása, valamint a reális célok kitűzése és ezek megvalósítása ill. megvalósíttatásában való segítségnyújtás.

Ehhez a munkához pedig elengedhetetlen, hogy jó minőségű speciális szolgáltatásokat tudjon nyújtani egy adott család- és gyermekjóléti központ, a családsegítők és esetmenedzserek családgondozói munkája mellett.

1.2 Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások kínálatának sokfélesége, aránya, erőssége nagyban meghatározza egy Központ munkájának minőségét, hatékonyságát. Ezekben a szolgáltatásokban biztosított leginkább még a legnagyobb arányú kliens-szakember találkozás, a (többi területhez viszonyítva), legkisebb adminisztráció mellett. Ugyanakkor számos speciális szaktudást igénylő, folyamatos fejlesztésre szoruló területek ezek, ha valóban magas szintű ellátást szeretnénk biztosítani.

A lakosság körében is népszerűek, és számunkra, szociális- és gyermekvédelmi szakemberek számára is nagyon fontos eszközök, amikor megtervezünk egy segítő folyamatot az adott probléma mentén. A munkánknak elengedhetetlen feltétele, hogy házon belül elérhető pl. ingyenes jogsegély szolgálat, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógiai, vagy családterápiás szolgáltatás.

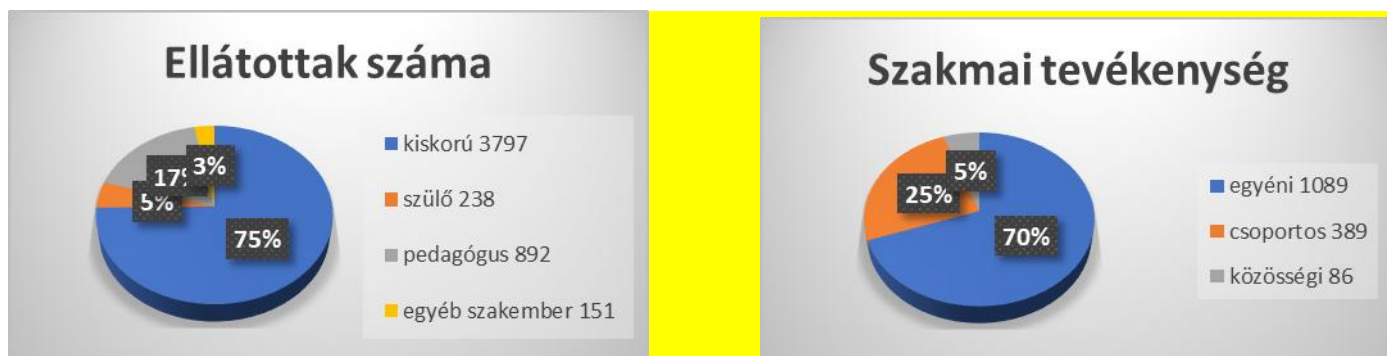
A speciális szolgáltatások drága szolgáltatások, nagy a munkaidő-, hely és szakértelem-igényük. Intézményünk jelentős kapacitásokkal rendelkezik, ugyanakkor sajnos a szükségletek az utóbbi időben meghaladták az ellátó képességünket. Kerületünk probléma térképe indokoltá teszi a speciális szolgáltatások jövőbeni erősítését, hiszen növekvő ütemben kapcsolati problémákkal, nevelési kérdésekkel kerülnek intézményünkkel kapcsolatba ügyfeleink. Fontos fejlesztési irány lenne továbbra is a pszichiátriai konzultáció megteremtése Központunkban. Habár a kerületben elérhető a pszichiátriai szakrendelés, tapasztalataink szerint, romló mentális állapotú klienseink közül sokan nem keresik fel azt. Központunkba bejönnek, mert gyermekvédelmi vagy szociális ügyük van folyamatban, de gyakran vannak kritikus, magukra és gyermekeikre veszélyeztető állapotban. A kerületi pszichiátriai szakrendeléssel való együttműködésünk, jó kapcsolatunk jelentős erőforrás a munkánkban.

1.2.1 Óvodai és iskolai szociális segítő munka

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység hatodik nevelési éve kínálja szolgáltatásait a kerület nevelési és oktatási intézményeiben. Tapasztalataink szerint ez a tevékenység a legtöbb nevelési-oktatási intézményben teljes kihasználtságot élvez mind a gyermekvédelmi ügyekben nyújtott segítség, mind a prevenció területén.

2024-ben a egy stabil, állandó csapat dolgozott együtt, mely állandóság sajnos a 2024-es év végére bomlott. Jelenleg alakulóban van az új óvodai és iskolai szociális segítő szakembereinek létszáma, melynek következtében van olyan intézmény a kerületben, amely ellátatlan. Ezeknek az intézményeknek a gyermekvédelmi ügyekben való megsegítését telefonon biztosítjuk. A központ és szolgálat szakmai egység vezetőihez tudnak az intézmények olyan ügyekben fordulni, ahol még nincs a családnak kapcsolata a család és

gyermekjóléti szolgáltatással. Amennyiben olyan gyerekek ügyében kérnek tájékoztatást, akik gondozás alatt állnak, abban az esetben a család családsegítője, illetve esetmenedzsere tud tájékoztatást nyújtani az intézményeknek.



A korábbi évekhez képest az ellátottak (nem halmozott adat) és a szakmai tevékenységek számának (halmozott adat) emelkedése látható. Továbbra is elmondható, hogy szakmailag indokoltan, ugyanazokkal a gyermekekkel, közösségekkel hosszabb időtartamban folyt prevenciós munka, azaz egy csoportban több alkalommal tartottak munkatársaink foglalkozásokat. Mindezek ellenére emelkedett az ellátott kiskorúak száma, egyre több intézmény veszi igénybe a szakembereink segítségét.

A szakmai tevékenységek megoszlására jellemző, hogy a csoportos feladatvégzés száma nagy mértékben nem változott, míg az egyéni megkeresések száma nőtt.

A **csoportos prevenciós tevékenységek** közül legtöbbször továbbra is a *csapatépítést, közösségfejlesztést, szociális kompetenciafejlesztő, pályaorientáció, konfliktuskezelés, bántalmazás, kommunikáció, biztonságos internethasználat, szexedukáció témájú foglalkozások*, stresszkezelés megtartását kérték a pedagógusok.

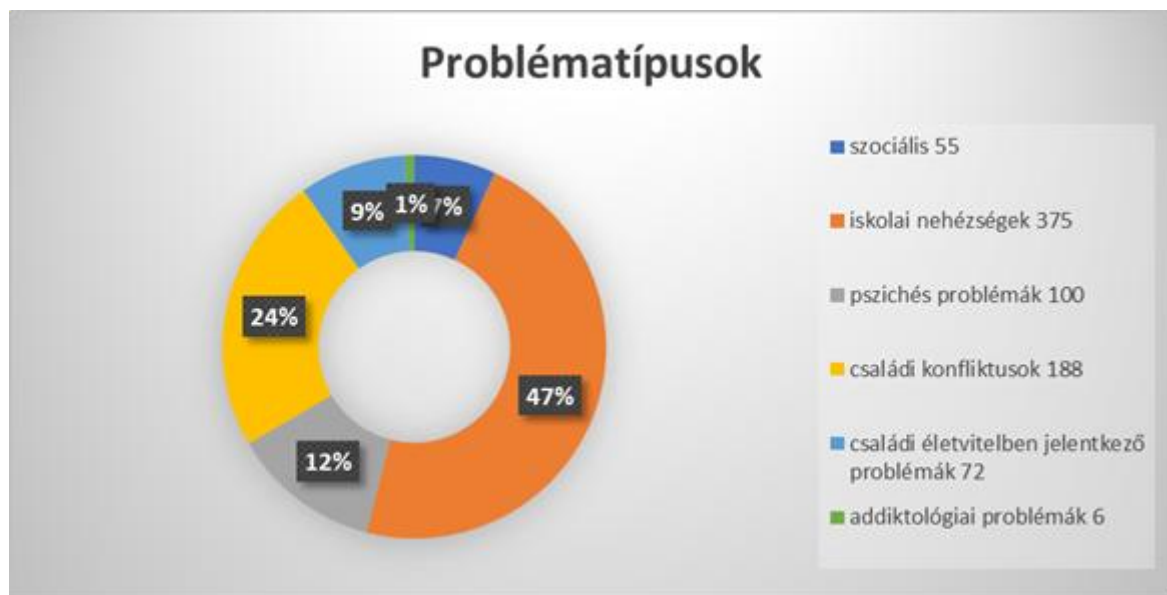
Az intézmények a következő problémák miatt kérték a leggyakrabban segítséget:

- iskolai konfliktushelyzetek;
- iskolán kívüli konfliktushelyzetek
- a szülői kompetenciák hiányosságai;
- a szülők közötti konfliktus negatív hatása a gyermekekre;
- szülővel való kommunikáció nehézségei;
- online térből való visszafolyása az iskolai életbe (!)
- online térben való személyes adatokkal való visszaélés
- az online bullying olyan mértékben jelent meg a diákok körében, hogy több esetben rendőrségi intézkedést is igényeltek az esetek; iskolai szociális segítőink **mediációs, resztoratív eljárások alkalmazásával nyújtottak támogatást;**
- iskolai hiányzás,
- a gondozó szülő elhanyagoló/veszélyeztető magatartása,
- magatartási-beilleszkedési problémák;
- tanulási nehézség, illetve önsértő magatartás

- Elf Bar eladása/birtoklása
- folyamatban lévő válás-gyermekelhelyezési per, szülők közötti bántalmazás
- digitális eszközök használata/"kütyüzés" hatásai a gyermekekre
- pedagógiai szakszolgálati vizsgálat szükségessége, illetve várakozás annak eredményére
- folyamatos problémaként van jelen egyes kínai családokkal történő kapcsolattartás, a gyerekek integrációjának az elősegítése, ami nyelvi akadályokba ütközik.

A Központ nyári prevenciós programjainak feladataiból - klienseknek és dolgozók gyermekeinek szervezett **napközis és ottalvós táboroztatás** - teljes létszámban kivették részüket az óvodai, iskolai szociális segítők.

A mára kialakított és megszokott munkaformák – szociális team, esetmegbeszélés, esetkonferencia, családlátogatás – tovább erősítették a gyermekvédelmi feladatok ellátásában való együttműködést pedagógusokkal, óvodai és iskolai pszichológusokkal, családsegítőkkal, esetmenedzserekkel.



A problémátípusok közül továbbra is a legtöbbször magatartási, beilleszkedési zavarokban, az iskolai konfliktushelyzetekben és hiányzásokban megnyilvánuló iskolai nehézségek száma a legmagasabb. Számosságában nem változott a pszichés problémák (szorongás, szuicid gondolatok, céltalanság, motivátlanság) mértéke.

A pedagógusok továbbra is a leterheltség, a szülőkkel való kapcsolattartás, a sajátos nevelést igénylő gyermekek integrálásának, felzárkóztatásának nehézségével küzdenek leginkább.

Az óvodai, iskolai szociális segítők szakmai személyiségüket továbbra is csoportos szupervízióval, továbbképzésekkel igyekeztek megerősíteni, fejleszteni. A munkakörhöz kötött kötelező képzések teljesítésében jelentős előre lépés történt, 4 kolléga sikeresen elvégezte az SZGYF által szervezett képzést.

A munkacsoport jelenleg 10 fővel látja el az egyre nagyobb pszichés terhelődéssel járó, folyamatosan emelkedő mennyiségű feladatokat. A kerület ellátandó gyermeklétszámhoz előírt 13 fős segítői létszám optimálisabb körülményeket teremthetne az óvodai és iskolai szociális tevékenységhez.

1.2.2 Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. De nem csak a családsegítők/esetmenedzserek által delegált esetek kerülnek a szolgáltatásba, jelentős számú önként jelentkező is van, aki felkeresi intézményünket és speciálisan pszichológusi segítséget kér önmaga, vagy gyermeke számára. Utóbbi esetekben az egyre hosszabbra nyúlt várólista csökkentésére vezettük be ill. kapcsoltuk össze a szociális diagnózis előszűrő funkcióját, mely során kikristályosodik, hogy pontosabban milyen területeken van elakadás a jelentkező vagy családtagjai életében, és ezek alapján milyen szolgáltatás lenne számára a legrelevánsabb. (ld. a szociális diagnózis leírásánál)

Pszichológiai tanácsadóink csapatát, a fenntartói támogatásnak köszönhetően az elmúlt években folyamatosan bővíthettük, így jelenleg 3 félállású és 1 teljes állású pszichológus kollégával rendelkezik intézményünk, továbbá, heti 4 órában, megbízásos jogviszony keretében, tanácsadó szakpszichológusunk látja el a tanácsadási mélységet meghaladó eseteket. Az ő munkája jelentős segítség a speciális esetek ellátásában, melyeket olykor például valamelyik kórház delegálja hozzánk pszichiátriai kivizsgálás után, vagy a kollégák jelzése után dönt úgy a pszichológusi team, hogy klinikai szaktudást igénylő az eset. Sajnos a szociális bértábla keretében a nagy piaci kereslettel bíró pszichológus munkatársak megtartása igen nehéz, inkább a pályakezdő korosztálynál van erre esélyünk, ezért is értékeljük nagyra a részmunkaidőben régóta nálunk is dolgozó, tapasztalt pszichológus kollégát, aki a kerületi pedagógiai szakszolgálat munkatársa is. Tapasztaljuk a gyermekkorházi kapacitások csökkenését, amennyiben az általuk egy ideig ellátott gyermekek haza adásakor intézményünkbe küldik tovább az érintetteket további pszichológiai ellátásra. *Egyéni pszichológiai tanácsadásra a várólistát a 2024-es évben jelentősen csökkenteni tudtuk, nem függetlenül azonban attól, hogy a kliens mennyire tudja elfogadni a nem frekvenciált időpontokat is.*

A 2024-es évben pszichológiai tanácsadásra 1009 esetben került sor, az érintett kliensek száma 167 fő volt.

Pszichológusaink lehetőségeikhez mértén részt vesznek a team-megbeszéléseken, esetmegbeszélőkön, esetkonferenciákon, ezzel is segítve a családsegítők, esetmenedzserek, óvodai-iskolai szociális segítők munkáját is, hiszen egy-egy esetben rendkívül fontos a közös gondolkodás, közös felelősségvállalás.

1.2.3 Család/párkonzultáció, családterápia

Intézményünk keresett szolgáltatása, melynek fejlesztésére állandóan törekszünk a szolgáltatást nyújtani tudó szakemberek kiképzésével is. Ez a szolgáltatás feltétlenül páros vezetést kíván. A munkacsoportban vannak pszichológusok és családterapeuta képzettségű családsegítő munkatárs is. A várólisták csökkentésének reményében önkéntesi szerződést is kötünk évek óta a Családterápiás Egyesületnél képzésben lévő családterapeuta jelöltekkel, 2024-ben, első alkalommal, szülőkonzulens képzésben lévő önkéntessel, akik páros vezetésben látják el intézményünk egy-egy munkatársával a feladatot. Az önkéntes munkatárs részvételéről az érintett klienseket tájékoztatjuk.

Az elmúlt évben 153 család- és párterápiás alkalom valósult meg 79 ellátott részvételével. A jövőbeli célkitűzésünk ennek a szolgáltatásnak a stabil munkatársi gárdáját megtartani, sőt lehetőség szerint tovább bővíteni és lehetővé tenni nagyobb esetszám ellátását.

Nem kíván családterápiás végzettséget a családkonzultáció, mely szintén igen hatékony segítő munkaforma családi konfliktus helyzetekben, elakadásokban, gyermekvédelmi eseteknél. Diplomás családkonzulens munkatársunk, aki egyben a szociális diagnózis készítő esetmenedzserünk is, családsegítőkkel, esetmenedzserekkel párban 2024-ben összesen **114 családkonzultációs/szülőkonzultációs alkalmat vezetett 67 el-látottal.** *Családterápiás várólistánk hossza továbbra is jelentős.*

1.2.4 Jogi tanácsadás

A biztosított jogi tanácsadási kapacitás a lakossági szükségleteket lefedte, itt várólista nem alakult ki. 2024-ben összesen 163 alkalommal tartott jogi tanácsadást, az igénybe vevő kliensek száma 141 fő volt.

A jogi tanácsadás specialitása intézményünkben, hogy a nálunk segítséget kérők esetében a jogi kérdések gyakran keverednek mentálhigiénés, adott esetben pszichiátriai problémákkal is. Ezen helyzetek kezelése, kiszűrése, szükség esetén tovább delegálása a szakértelem mellett magas fokú empátiát és emberi hozzáállást kívánnak meg, ezért is szerencsés, hogy jogi tanácsadónk sok éve intézményünk munkatársa, aki jól tud kapcsolódni a többi munkacsoporthoz is.

Jelentős segítség a 60 óra/év időtartamú, intézményi jogi időszáv biztosítása jogi tanácsadónk részéről. A komplexebb panaszos ügyek kezelésében, a jelentős jogi háttérismeretet kívánó szabályzatalkotásban, de adott kliensek gyermekvédelmi ügyeinek jogi vonatkozásaiban is segítséget nyújt intézményünk munkatársainak, mindezzel intézményünk munkájának jogszerűségét erősítve.

1.2.5 Fejlesztőpedagógus

Intézményünkben heti négy órában áll rendelkezésre fejlesztőpedagógus, aki szintén hosszú évek óta intézményünk munkatársa és számíthatunk rá gyermekközpontúságban, nagy tapasztalatban, az egyéni elakadások gondos megsegítésében, a sokproblémás gyermekek kompetens kezelésében és a kollégáknak való visszajelzések terén egyaránt.

Ebben az évben kiemelten fontossá vált ez a speciális szolgáltatásunk, mivel 2024 januárban a kerületünkbe költözött egy 9 éves, első osztályban elakadt gyermek a családjával, aki esetében sajnos illetékességi viták alakultak ki, így csak októberben vette őt fel egy kerületi iskola. Az elhúzódó folyamatot látva bekapcsolódott a gyermek fejlesztésébe intézményünk fejlesztőpedagógusa, aki részben ennek köszönhetően is, zökkenőmentesen kapcsolódott be az iskola munkájába.

A fejlesztésre a tanulók egy része folyamatosan, egész évben igényt tart, de jellemző a nyári szünetben jelentkező gyermekek csoportja is, akik a pótvizsgára való felkészüléshez kapnak segítséget.

A fejlesztőpedagógus az esetmenedzserekkel, családsegítőkkal és óvodai-iskolai szociális segítőkkel is rendszeresen konzultál, az általa ellátott gyermekek között vannak gyámhatósági intézkedésekkel érintettek is.

A járványhelyzetben élesített online munkamód intézményünk ezen szolgáltatásában olyan sikeres volt, hogy hosszú távon is alkalmazzuk. Így elérünk olyan gyermekeket is, akik valamilyen ok miatt személyesen nem jönnek be, de online részt tudnak venni a fejlesztésben. ***A 2024-es évben 17 gyermek kapott intézményünkben folyamatos, heti rendszerességű fejlesztőpedagógiai szolgáltatást, összesen 276 alkalommal.***

1.2.7 Kapcsolattartási ügyelet

Szolgáltatásunk célja, hogy a gyermekek válás után (vagy alatt) is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Ha a gyermeknek ez az alapvető joga valamilyen ok miatt nem biztosított, kapcsolattartási ügyeletünk mediátori (közvetítői) segítséget, semleges helyet és a gyermek számára természetes környezetet (játékokkal berendezett szobát) tud felajánlani.

A szolgáltatás kéthetente ***péntekenként 14,00-20,00 óra*** között működik. A 2024. év során **54 főt érintett, akik 189 alkalommal** (idősávban) vették igénybe ügyeletünket.

Ez az ügyeleti munka 2024-ben jelentősen emelkedett, majdnem megduplázódott az igénybe vett alkalomok száma. Ennek oka, hogy a hatóságok (gyámhivatal, bíróság) által elrendelt felügyelt kapcsolattartások száma jelentősen nőtt az előző évekhez képest.

Minderre reagálva növeltük az ügyelők számát, így a korábbi 3 helyett 4 ügyeleti munkatárs látja el a szolgáltatást egy-egy péntek délután, továbbá egy recepciós kolléga segíti az ügyfelek fogadását, biztosítja a konfliktusban álló felek un. zsilipelését (ne találkozzanak össze a gyermek hozatala, elvitele során) és biztonságosabbá téve a teljes ügyeleti munkát. Mindezt csak a fenntartó engedélyével és támogatásával tudtuk megvalósítani, amit ezúton is köszönünk!

2024-ben is nagy segítséget jelentett a kapcsolattartási ügyeletünknek Bodza a segítő kutya. Ezzel intézményünk különleges módszertani útra lépett a kapcsolattartáson belül, melynek igen jók a tapasztalatai. A terápiás kutya négy családuknál könnyítette meg a gyermek és a szülő kapcsolódását.

1.2.8 Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálatot az intézmény **nyitvatartási idején kívül** működtetjük a jogszabályi előírásoknak megfelelően, melynek keretében ügyeletes munkatársunk telefonon tanácsadást, tájékoztatást ad válsághelyzetbe került XVI. kerületben élő egyéneknek és családoknak. **Elsődleges cél, hogy aki a kerületben krízishelyzetbe kerül, az azonnali segítséget kaphasson, vagy aki ilyen személyről tud, az jelezze a bajt, és szakemberrel konzultálni tudjon a szükséges lépésekről.** A készenléti szolgálat munkatársa az azonnali, külső beavatkozást kívánó helyzetekben mozgósítja az intézkedésre jogosult szerveket (rendőrség, mentők). **2024-ben 34 alkalommal hívták a kerület lakosai a készenléti szolgálatot.**

1.2.9 Egyéb speciális szolgáltatások

Ami még a Központhoz tartozó speciális szolgáltatás, de az előzőekben nem került említésre:

- **Utcai/lakótelepi szociális munka** (ennek keretében működik a **Gázoló Kalandklub** és a **Gázoló Táborok**): A programok 2024- ben **5 egész napos kirándulásból és két táborból** álltak, ahol különleges helyszínekre vihattuk el a gyerekeket, fiatalokat. A 2024-es nyári tábor helyszíne Gánt volt, a Vértesben. Őszel újra az Upponyi szorosban töltöttek 3 napot. A Gázoló klub programjain **13 fő** gyermek vett részt. A 2024-es év különlegessége, hogy több alkalommal is jártak a klub tagjai a kerületi Mátyásfüldi Jégcsarnokban, ahol kedvezményekkel, vendégszeretettel fogadták őket.

A Gázoló Kalandklub a Baba-Mama Klub mellett a másik legrégebbi klubja az intézménynek. A klub vezetői óvodai és iskolai szociális segítő munkatársak voltak 2024-ben is.

- A **szociális diagnózis** a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat. Ezt az ellátást a beszámoló korábbi fejezeteiben mutattuk be, hogyan szabtuk intézményünk szükségletei szerint a leghasznosabb formára a pszichológiai tanácsadásra jelentkezők előszűrésénél.

Az ábrán a speciális szolgáltatások láthatóak igénybevételük mutatóival.

Speciális szolgáltatások		
	alkalom	fő
Pszichológiai tanácsadás	1009	167
Fejlesztőpedagógus	276	17
Jogi tanácsadás	163	141
Család/párterápia	153	79
Kapcsolattartási ügyelet	189	54
Készenléti szolgálat	34	
Utcai szociális munka	13	16
Szociális diagnózis	59	60
Szülő/Családkonzultáció	114	67

1.3. Szakmai támogatás nyújtása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak és a jelzőrendszer munkájának koordinálása

A gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai közé került a 2016-os jogszabályi változásokkal. A Család- és Gyermekjóléti Központnak azonban szakmai támogatást kell nyújtania a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat számára, kiemelten a jelzőrendszeri munkájának segítése, koordinálása érdekében is.

Mivel intézményünkben egy helyen működik mindkét intézményi részegység, ezért könnyebben megszervezhető az együttműködés, illetve számtalan lehetőség van a munkatársak személyes konzultációira, informális találkozásaira, és több területen közös munkavégzés is folyik (lásd a speciális szolgáltatások és prevenciós beszámolókat, továbbá védelembe vett gyermekek esetén előírt közös munka).

Törekszünk rendszeresen megtartani az összes munkacsoport részvételével megrendezett **esetmegbeszélő közös teameket**, ahol a két szakmai egység munkatársai (ezen belül a családsegítők, esetmenedzserek, óvodai-iskolai szociális segítők, ill. pszichológusok) dolgoznak a közös gyermekjóléti esetek és eljárásrendek átbeszélésén, elemzésén, további teendők összeállításán. Jogszabályi változások, protokollok vagy egyéb igények megjelenése esetén **tematikus team** keretében beszéljük meg azokat. Ebben az évben a megnövekedett jelzésszám és változó protokollok miatt az esetmegbeszélő közös teamekre kevesebb alkalom adódott, ami információ elakadást jelentett a munkacsoportok között.

A Központ folyamatosan tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, illetve kölcsönösen informáljuk egymást a klienseink számára elérhető, más intézmények és szervezetek által nyújtott ellátásokról.

1.4 Együttműködés a hivatali szervekkel és a gyermekvédelemben résztvevő más intézményekkel, civil szervezetekkel

A Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolatban áll a **jelzőrendszer** összes résztvevőjével, illetve törekszik is az együttműködésre mindazokkal, akik gyermekvédelmi feladatokat látnak el. A kapcsolat - megítélésünk szerint - jónak mondható, de folyamatos munkát igényel a kiépített kapcsolatok megtartása, az újak kialakítása, adott gyermekek kapcsán a rendszeres kommunikáció megszervezése. A legszorosabb együttműködés a 2024-es évben az oktatási-nevelési intézmények dolgozóival volt, mely a 2024.március 15-i protokollváltozásoknak is betudható.

A Központ esetmenedzserei továbbra is közvetlen és folyamatos munkakapcsolatban vannak a **gyámhatóság** munkatársaival. A közös családlátogatásokat továbbra is szakmailag fontosnak és indokoltnak látják mind az esetmenedzserek, mind a gyámügyi szakügyintézők. A szakmaközi megbeszéléseken a gyámhatóság munkatársai lehetőségeikhez mérten teljes létszámmal részt vesznek, a tavalyi évben más jelzőrendszeri tagokkal történő szakmaközi megbeszélésen is részt tudtak venni. A gyámügyi szakügyintézők részéről is

megegerősítésre került, hogy munkánk során elengedhetetlen a rendszeres személyes vagy telefonos konzultáció egy-egy gyermekvédelmi ügy kivizsgálásában.

Budapest Főváros Kormányhivatala Igazságügyi Főosztály, Fiatalok Bűnelkövetők Pártfogó Felügyelői Osztálya részéről Stefánka Andrea pártfogó felügyelővel rendszeres a kapcsolattartás.

II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat minden XVI. kerületben élő egyén, család, közösség számára nyitott, szolgáltatásai állampolgári jogon, **önkéntes alapon** vehetők igénybe, illetve veszélyeztetett gyermekekkel kapcsolatos jelzésekre **kötelező** a kapcsolatfelvétel az érintett gyermekekkel, családokkal. Az alapellátás keretében segítséget nyújtunk szociális, mentálhigiénés, életvezetési, foglalkoztatási, lakhatási ügyekben, és hozzánk tartozik a gyermekjóléti alapellátás is. Az ügyfelek számára minden program, szolgáltatás, klub, csoport ingyenesen vehető igénybe.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai egységes szakmai irányelvek mentén látják el a gyermekjóléthez illetve, a családsegítéshez kapcsolódó segítő tevékenységét.

Szoros az együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységének esetmenedzsereivel, ők szakmai segítséget, konzultációs lehetőséget adnak amennyiben hatósági intézkedés is szükségessé válik.

1. A szolgálatnál megjelent személyek, családok jellemzői

A Családsegítő Szolgálat feladata a családok komplex segítése. A Szolgálat segítségét az ügyfelek minden kötöttség nélkül, az ügyeleti rend figyelembevételével vehetik igénybe. A segítő tevékenység sikere érdekében az ügyfelek önkéntes együttműködése szükséges.

A Szolgálat a gyermekjóléti alapellátó tevékenysége mellett, működteti az észlelő- és jelzőrendszert. A jelzőrendszeri tagok jelzései révén kíséri figyelemmel a lakosság szociális, mentálhigiénés, anyagi helyzetét.

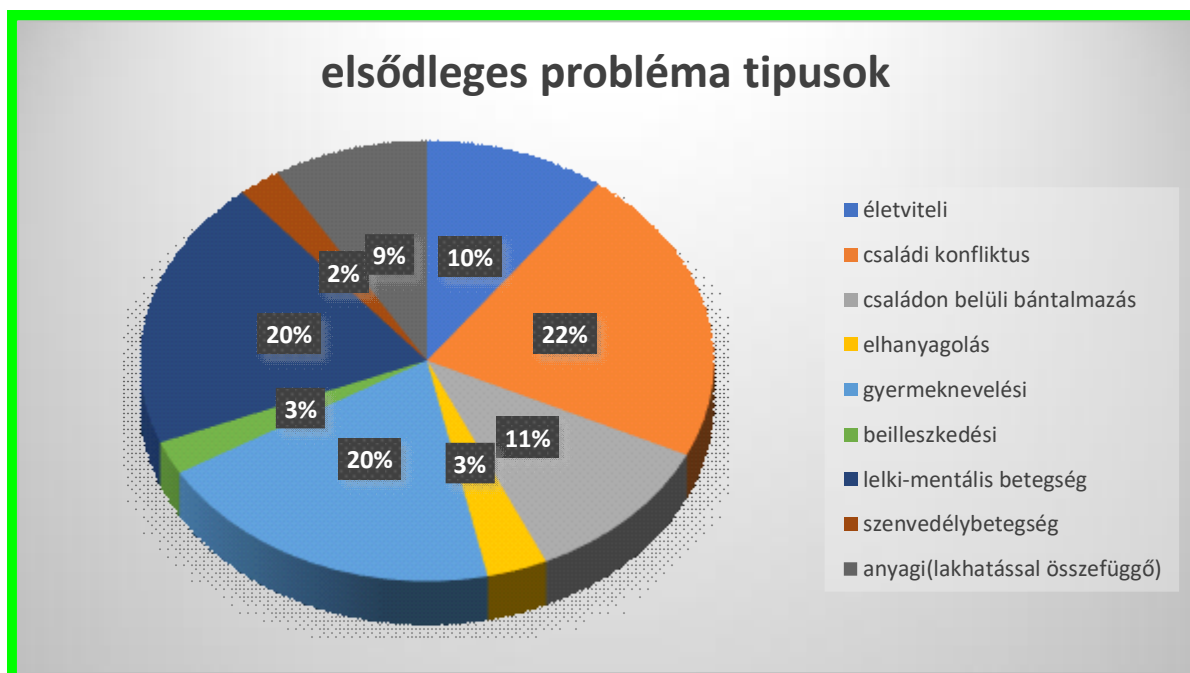
2024-ben 1101 ügyféllel (halmozott adat /650 családdal) kerültek kapcsolatba a családsegítő kollégák. Ebből az új kliensek száma 651 fő, amelyben 368 család érintett. Megállapodás alapján (nem halmozott adat) 216 családdal dolgoztak együtt a családsegítő kollégák, ami 394 főt érintett. Ez az elmúlt évek igénybevételével gyakorlatilag megegyezik.

A 2023-ban gondozási terv alapján ellátott kliensek elsődleges probléma szerinti eloszlása (nem halmozott adat), az alábbi táblázatban látható:

Probléma megnevezése	Kliensek száma
Életviteli	21
Családi-kapcsolati konfliktus	45
Családon belüli bántalmazás	23
Elhanyagolás	7
oktatási, nevelési elhanyagolás	2
ebből: felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	5
Gyermeknevelési	41
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	5
Magatartás, teljesítmény zavar	2
fogyatékoság, retardáció	1
Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	41
Szenvedélybetegség	5
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	3
Foglalkoztatással kapcsolatos	1
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	18
Ügyintézési	3
Információkérés	
Egyéb	
Családok száma összesen:	216
Szolgáltatást igénybe vevő személyek száma összesen	394

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika saját táblázat A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a probléma fő oka szerinti

A 2023-ban az együttműködési megállapodással Szolgálatunknál együttműködés alapján gondozott esetekre vonatkozó főbb problémák egymáshoz viszonyított megoszlása az alábbi ábrán látható:



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika a jelzőrendszeri tagok jelzései alapján a probléma típusok százalékos eloszlása

A **családi-kapcsolati problémákkal** küzdők aránya lett a legmagasabb, ami szinte azonos a tavalyi tendenciával. Jelentős részben ez a több évig tartó, erős konfliktusokkal terhelt válási procedúrákra vezethető vissza, ahol mind a szülők, mind a gyermekek szenvednek a kialakult helyzettől.

2023-ben – statisztikánk szerint – minimálisan csökkent az intézményünknel megforduló, az **elsődlegesen anyagi nehézséggel** küzdő családok aránya.

A **családon belüli bántalmazás** miatt látóköreinkbe került ügyfelek száma az elmúlt években kismértékben ugyan, de nőtt.

Az elmúlt évek tendenciája az idei évben is folytatódott, klienseink között a **lelki-mentális, pszichiátriai** betegség következtében hozzánk kerültek száma a duplájára nőtt, ezért kiemelt figyelmet fordítunk erre a problémakörre a 2024-es évben.

A **gyermeknevelési problémák** vezető helyet foglaltak el ügyfeleink életében a 2023-as év statisztikája szerint **duplájára emelkedett**, valamint nőtt, a magatartási zavarral hozzánk kerülő kliensek száma is.

CSALÁDI ÖSSZETÉTEL (családok száma)

Egyedül élő	18
Házastársi, élettársi kapcs.élők, gyerek nélkül	3
Házastársi, élettársi kapcs. élők, 1-2 gyerekkel	77
Házastársi, élettársi kapcs.élők, 3 vagy több gyerekkel	28
Egy szülő 1-2 gyerekkel	66
Egy szülő 3 vagy több gyerekkel	14
Egyéb	10
Összesen:	216

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő családok száma a család összetétele szerint

Az intézményünknel megfordult egyedülállóak aránya némileg csökkent, valamint a házastársi, élettársi kapcsolatban élő, gyermek nélküliek száma is. A tavalyi évhez képest harmadával csökkent az egyszülős 1 vagy több gyermeket nevelő családok száma. Legnagyobb arányban idén is a házastársi(élettársi) kapcsolatban 1 vagy több gyermekkel együtt élők aránya volt a legnagyobb.

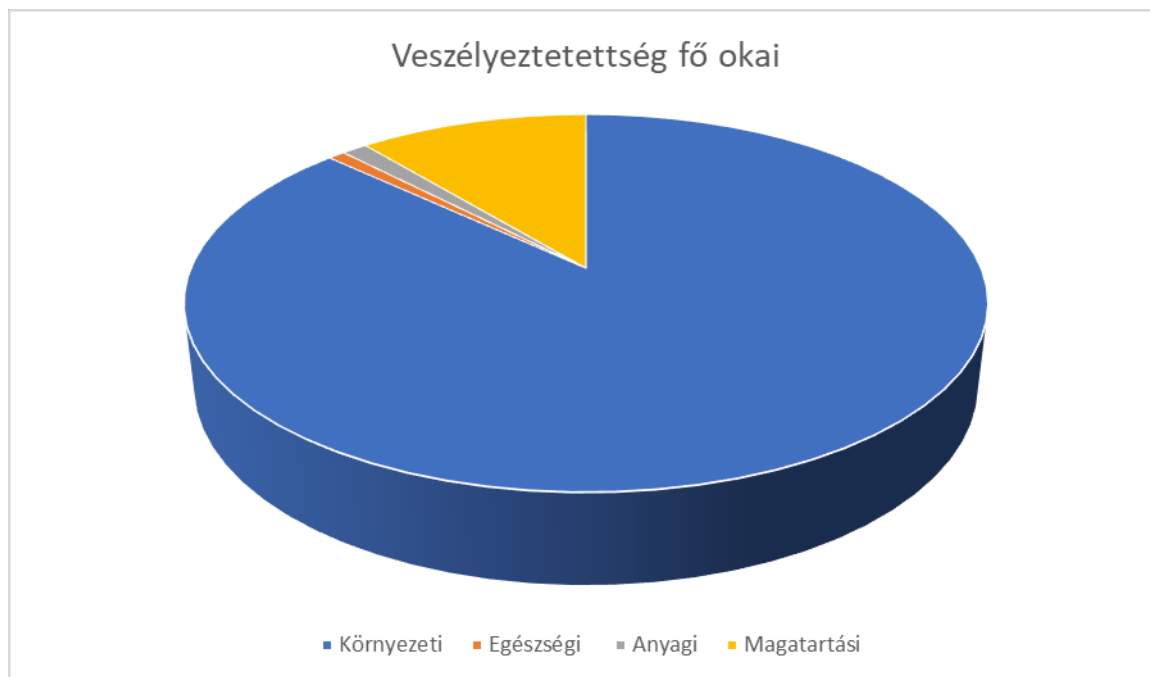
GAZDASÁGI AKTIVITÁS SZERINTI MEGOSZLÁS

Aktív kereső, foglalkoztatott	168
Munkanélküli	14
Nyugdíjas	14
Gyermek, tanuló	128
Összesen:	394

Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A szolgáltatást együttműködési megállapodás alapján igénybe vevő személyek gazdasági aktivitás szerinti megoszlása

A gazdasági aktivitás szerinti megoszlás gyakorlatilag a 2022-es év adataival megegyezik.

A Szolgálat gondozásába került gyermekek nagy számban veszélyeztetettek. A veszélyeztetettségről beérkezett jelzést követően a családsegítő felveszi a kapcsolatot az érintett gyermek/gyermekek családjával, és elkezdődik az együttműködésen alapuló segítő munka, melynek célja az észlelt veszélyeztetettség enyhítése, megszüntetése.



Forrás Napraforgó Központ KSH statisztika Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2023-ban 245 fő

A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak fő csoportba sorolása segít meghatározni azokat a vezető problémákat mely alapvetően megjelennek a Családsegítő Szolgálat látókörében. A főcsoportok problémái halmozódhatnak, illetve törvényszerűen gyakran össze is kapcsolódnak. A főcsoportok tagozódását és az ahhoz kapcsolódó adatokat a 19.oldalon található diagram részletezi.

A 2022-es évhez viszonyítva látszik a magatartási főcsoportban szereplő gyermekek számának drasztikus csökkenése, mely azt feltételezi, hogy a probléma ugyan nem szűnt meg, hanem már nem vezető okként szerepel. A hangsúly áttevődött a környezeti főcsoportban megjelenő családi konfliktusok, illetve lelki-mentális pszichiátriai betegségek alcsoportjaira.

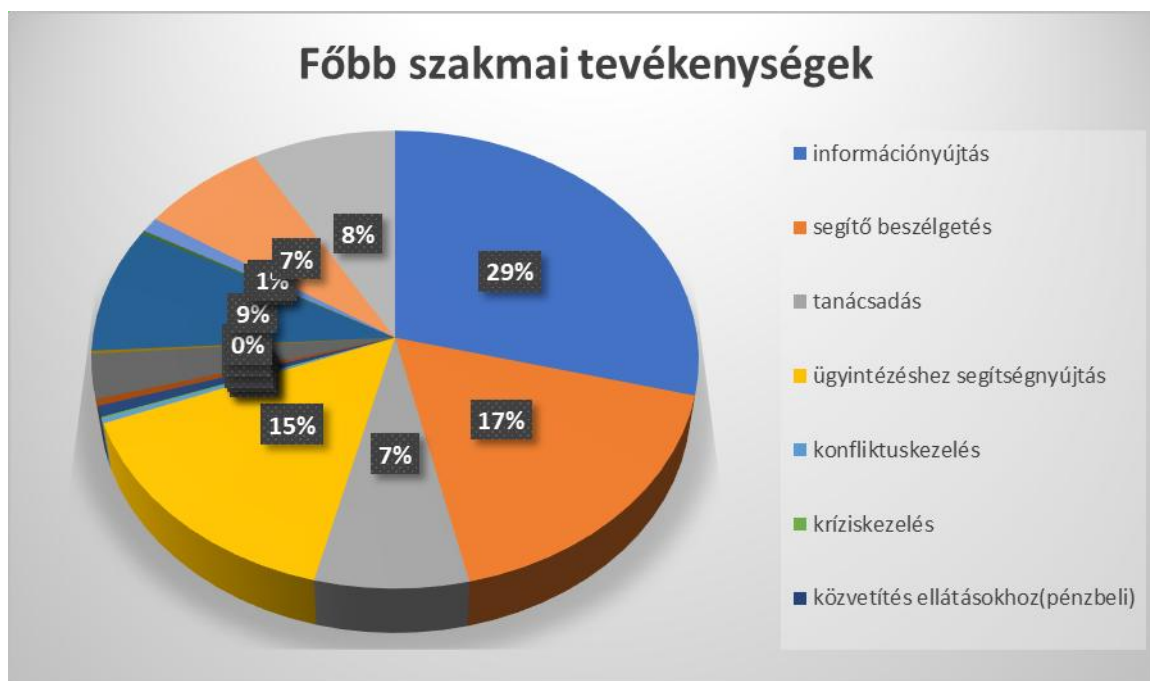
2. A Család-és Gyermejkölési Szolgálat tevékenysége a 2023. évben

2.1. Szakmai tevékenységek adatai

A családsegítési munkafolyamat során egy kliens esetében gyakran összetett problémával foglalkozunk. Jellemző kliensút a problémák halmozódása, fokozódása.

A *segítő beszélgetés* az egyik fő eszköze a szociális segítő tevékenységnek. A segítő folyamat során, a család és a probléma alaposabb feltárásának érdekében, *családlátogatások* és segítő beszélgetések során igyekszünk feltérképezni a családok erőforrásait. A Szolgálatnál történő személyes találkozások alkalmával családsegítőink, különböző *hivatalos ügyek intézésében, beadványok, meghatalmazások, hivatalos levelek megfogalmazásában* is segítik a hozzánk forduló klienseket. Kollégáink egész évben monitorozzák a rászoruló kliensek igényeit és koordinálják a felajánlott *adományok közvetítését* számukra.

A fent említett szakmai tevékenységek adatait az alábbi diagram foglalja össze:



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika A Szolgálat szakmai tevékenységeinek megoszlása 2023-ban (halmozott adat)

Az év során szoros kapcsolatot tartottunk az alábbi szervezetekkel, intézményekkel:

- XVI. ker. Önkormányzat / Szociális és Szociális Intézményi Iroda/,
- Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat XVI. kerületi tagintézménye,
- egészségügyi intézmények (felnőtt/gyermek háziorvosok, védőnők, kórházak)
- szociális intézmények, gondozási központok,

- bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények,
- oktatási intézmények / óvodák, iskolák,/,
- más kerületekben működő család- és gyermekjóléti szolgálatok
- közüzemi szervek, szolgáltatók /Díjbeszedő Zrt, ELMŰ, Fővárosi Gázművek stb./,
- társadalmi szervezetek / Nyugdíjfolyósító Intézet, OEP, stb. /,
- civil szervezetek / pl. Hálózat Alapítvány,, Vöröskereszt” XVI. kerületi Intézménye és Utcai Szociális Gondozó Szolgálat, Gyermekétkeztetési Alapítvány /,

2.2. Adománykövetítés

2023-ban **416 alkalommal** osztottunk **ruhát** az intézményünk mögött található raktárhelyiségünkben. A kerületi lakosok nagy számban igénylik ezt a támogatási formát (128 kerületi lakos keresett meg minket összesen, volt, aki többször, volt, aki csak egyszer válogatott az adományraktárból).

A nagyobb értékű felajánlásokat /bútor, babakocsi, TV, egyéb háztartási eszköz felajánlása esetén, tárolásra sajnos nincs módunk ezek esetében, ezért csak a közvetítésben tudunk segíteni.

2023-ban **78 esetben** volt lehetőségünk a nagyon rászoruló helyzetben lévő klienseink számára (46 fő) **krízis élelmiszer csomagot** adni.

A **Vöröskereszt** kerületi szervezete **10 alkalommal összesen 122 élelmiszer** csomagot ajánlott fel, amely a szűkös anyagi helyzetben lévőknek jelentett aktuálisan komoly segítséget. Az ügyfelek a Központ és a Szolgálat ügyfélköréből kerültek ki.

A **karácsonyi időszak** intézményünk életében különleges időszak, ahol a kerületi családok, velünk kapcsolatban álló kliensek számára rendkívüli erőforrásokat mozgósíthatunk: így az ünnepek előtti hetek a családsegítők részéről az adományszervezésről szól. Évek óta tapasztaljuk, hogy ilyenkor a lakosság részéről fel erősödik az igény, hogy kifejezzék törődésüket, együttérzésüket azok felé az emberek felé, akiknek anyagi- lag sokkal kevesebb jutott, és akik számára az ünnepi kiadások nehezen megoldhatóak. Mivel fontosnak tartjuk, hogy az adományok személyre szabottak és a megajándékozottak számára értéket képviseljenek, ezért több éve már, hogy kitaláltuk az un. „karácsonyi történeteket”, ahol jeligével ellátottan a velünk kapcsolatban álló emberek karácsonyi kívánságait, vágyait fogalmazzuk meg, tesszük közzé honlapunkon és várjuk az adományozókat, akik vállalják, hogy a megfogalmazott kívánságokat teljesítik. A kerületi lakosok közül többen ismerik és keresik már ezeket a történeteket, visszatérő adományozóink is vannak.

2024-ben is rengeteg felajánlást kaptunk és lehettünk összekötői azok célba juttatásában. Az adományok koordinálása, az átadások lebonyolítása nem kis feladat, mégis örömmel végezzük, mert egyrészt megéljük az intézményünk felé megnyilvánuló bizalmat, hogy rajtunk keresztül juttatják el az adományozók ajándékaikat a rászorulóknak, továbbá igen jelentős erőforráshoz juttatjuk így évről évre klienseinket, ami nagy örömmel tölt el minket is.

2024-ben **40 karácsonyi történetet tettünk közzé, amelyek a lakossági felajánlásoknak köszönhetően szinte teljes mértékben teljesültek.**

Ebben az évben ugyanakkor fájdalmas tapasztalat volt, hogy a karácsonyi történetekben sokan élelmiszerbeszerzésben kértek segítséget, ezt kérték ajándékként. Mindenkinél tudtunk segíteni, aki élelmiszert kért. Ki élelmiszert, ki vásárlási utalványt kapott. A lakossági felajánlások mellett a következő szervezetek és adományozók kerestek meg bennünket:

A Polgármesteri Hivataltól 15 db ünnepi élelmiszercsomagot oszthattunk ki.

A Magyar Vöröskereszthez 55 családot/klienst delegálhattunk decemberi élelmiszercsomagért.

Kedves ötlet volt, hogy az **Arany János Általános Iskola diákjai** személyesen feldíszített, finom táblás csokikat küldtek, közel 300 darabot, szétosztásra.

Szatmáry Kristóf országgyűlési képviselő úr évek óta 3 családnak hoz gazdag, a családok saját listája alapján összeállított élelmiszercsomagot.

A Közösen a Kertvárosért civil egyesület 12 családnak hozott szintén finomságokkal és alapélelmiszerekkel ellátott bőséges élelmiszercsomagot, az átadáson **Vajda Zoltán országgyűlési képviselő úr** is jelen volt.

Nemes Gábor képviselő úr 25 adag finom, karácsonyi meleg ételt adtak át az általunk delegált családoknak.

A Mikulásfutás résztvevőinek köszönhetően több cipősdoboz felajánlást tudtunk szétosztani.

Számunkra az összefogás szép időszaka is ez: lakosok, civilek, politikusok összefogása a kerületben élők karácsonyáért, melyből örömmel vesszük ki a részünket.

2.3. Díjhátralékkal küzdő családok számára ügyintézés

Folyamatosan fordultak hozzánk hátralékot felhalmozó kerületi lakosok. Megoldást kerestünk a problémáikra külső és belső erőforrások figyelembevételével, segítettünk az ügyintézésben, figyelemmel kísértük klienseink további életvitelét.

Felvettük a kapcsolatot a számlázó cégekkel, vállalatokkal, 3 ügyfelünk érdekében adtunk be pályázatot a **HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak**, amely révén az érintettek víz, csatorna, szemétdíj, lakbér számlákon összesen **557.951 forint** jóváírandó támogatási lehetőséget nyertek a vállalt saját rész (530.209 Ft) kifizetésének függvényében.

A rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatás kerületi lehetőségének segítségével nagyobb összegű hátralékok megszüntetésére is reális lehetőségünk volt.

2023-ban rezsihátralékot csökkentő rendkívüli települési támogatásra beadott kérelmeinknél 22 fő részesült támogatásban, 1 fő krízis támogatás formájában kapott segítséget. 1 fő két alkalommal is részesült támogatásban.

A hátralék csökkentését szolgáló RTT támogatások részletezését mutatja a következő ábra.

2023.év	Ön-rész	RTT összege
Áram	0	393.162 Ft
Gáz	0	1.422.833 Ft
Díjbeszedő	0	905.496 Ft
Vagyonhasznosítás	0	78 991 Ft
Társasház Lakásszövetkezet	0	220.000 Ft
Összesen:	0	2.941.491 Ft

Hátralék kezelési tevékenység 2023-ban

2.4. Munkavállalás tanácsadás

Klienseink közül többen tartoznak azok közé, akiknek speciális munkaerőpiaci jellemzői nehezítik az elhelyezkedést. Elhelyezkedésük érdekében **álláskereső tanácsadást** működtettünk, ahol ügyfeleink újsághirdetések alapján és a kinyomtatott aktuális fővárosi álláslisták (melyeket e-mailen minden héten megkapunk) alapján álláshirdetésekre jelentkezhettek, amihez biztosítottuk a telefonálás lehetőségét, önéletrajz-írásban segítettünk, s az interneten is kerestünk számukra munkalehetőségeket.

Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a BFKH Foglalkoztatási Hivatalával, ahová, ha indokolt, az álláskeresés eredményessége érdekében, vagy az átképzési lehetőségek miatt tovább tudjuk irányítani klienseinket.

Együttműködésünk évek óta folyamatos a zuglói **Állás-les Munkaközvetítő Irodával**, így rajtuk keresztül is ki tudjuk közvetíteni az ügyfeleinket.

2.5. Hajléktalanok ellátása

A Vöröskereszt az Önkormányzattal kötött szerződés alapján utcai szociális gondozó szolgálatot működtet a kerületben, a hajléktalanokkal való törődés speciálisan az ő feladatuk.

2.6. Távoltartás készenléti szolgálat működtetése

Jogszábeli kötelezettség szerint, bántalmazás esetén, az ideiglenes távoltartó határozat rendőrségi megküldése után a bántalmazottal és a bántalmazóval is 24 órán belül fel kell, hogy vegyük a kapcsolatot.

Az ügyeletet folyamatosan biztosítjuk, hétvégén előzetes beosztás szerint álltak készenlétben a Szolgálat kijelölt szakemberei.

2.7. Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat

A szolgáltatás célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és így hozzájáruljon a családok életminőségének javításához. A szállítások egy 7 üléses Nissan NV 200-as autóval történnek.

A szolgáltatást 2024-ben **37 kliens (22 család) vette igénybe 791 alkalommal.** A gyermekek így eljutottak a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, intézményekbe. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy elsősorban a fogyatékkal, krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás, kiemelt igény, hogy a gyerekek a számukra kijelölt speciális oktatási intézménybe juthassanak el, illetve kerületi óvoda részéről is felmerült igény a fejlesztések megszervezésében, ahol a fejlesztés másik intézményben zajlik és a napközbeni utaztatása a gyermekeknek körülményes. Szintén óvodás korú gyermekek eljuttatásukat segítettük amikor bekapcsolódott szállító szolgálatunk a gyermekek erdei fejlesztőfoglalkozásainak eljuttatásába.

2.8. Megelőző tevékenység, prevenciós szolgáltatások

Prevenciós Táborainkban, nagyobb közösségekben nehezebben integrálható gyerekekkel is dolgozunk, ezért is rendezünk többek között mini táborokat, ahol kevés gyermekkel, intenzív odafigyeléssel, hangsúlyozott közösségépítéssel, szociális készségek fejlesztésével teszünk lehetővé táborban való részvételt olyan gyermekeknek is, akik számára ezek a lehetőségek nem adóttak.

Honlapunk galériáiban megtekinthetők a táborokban készült képek: www.napraforgo16.hu

Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket.

Prevenciós kínálatunk különlegessége, hogy mint intézményünk minden szolgáltatása, ezek is ingyenesen elérhetőek, jelentős értékhez juttatva így kerületünk lakosait.

Szünidei Napraforgós Napok

Idei évben is megrendezésre került a nyári szünet kezdetén 1 hetes, napközbeni elfoglaltságot biztosító, szabadidős programokat biztosító táborunk a 6-12 éves, iskolai korosztálynak, hozzájárulva ezzel a családok, szülők szünidei gyermekfelügyeleti problémájának megoldásához is. A 2024-es évben a tábor programját gazdagította az állatkerti látogatás, járt nálunk terápiás kutya, a bűvész, a gyermekeket moziba vittük, meglátogattuk velük a VR Vidámparkot és a Minipoliszt is.

A tábor **5 napon keresztül tartott, minden nap 31 gyermeket** fogadtunk.

Kamasztábor

A Napraforgós Napok második hetében a kamaszoknak szervezünk programokat. Tapasztalatunk szerint a középiskolai korosztály is igényelné még a szervezett nyári programokat, de saját korosztályával. Így 2023-

ban is a 12-17 évesek külön, nekik szervezett héten voltak együtt. Megtartva a tavalyi helyszínt, 2023-ban is a kezdő budapesti nap után Diósjenőre utaztak a kamaszok, munkatársaink kíséretében. A tábor profilja személyiségfejlesztő jellegű csoportfoglalkozások voltak, élményekkel, kirándulásokkal egybekötve. A fiatalok a sok-sok egymással töltött idő mellett szívesen kapcsolódtak be az ebédfőzésbe, pingpong és darts bajnokságba, kirándulásba. Legnagyobb élményük az esti záró tábortűz és megosztó kör volt.

A tábor 5 napon keresztül tartott, 18 fiatal részvételével.

Csak azért is Erzsébet-tábor

Az előző évben jól sikerült, Göllész Általános Iskola tanulóinak szervezett Erzsébet-tábor után, idén is szeretnünk volna pályázni erre a lehetőségre, de technikai okok miatt meghiúsult. Tekintettel arra, hogy az év közben zajló foglalkozások is azt erősítették, hogy a fiataloknak lesz lehetősége nyáron együtt időt tölteni, így nem volt kérdés, hogy keresünk rá valami megoldást. Az egyéb tábori költségvetések átcsoportosításával, adományok gyűjtésével és a szülők hozzájárulásával sikerült kiváló programokban gazdag, felejtethetetlen hetet szervezni. Budapest nevezetességeit meglátogatva, pihenőparkokban lazítva játékkal átszótt beszélgetések során tudtuk az érzelmi intelligenciát, önismeretet fejleszteni. A rengeteg élmény még jobban összekovácsolta a csapatot, akikkel szeptembertől kétheti rendszerességgel folytatódott a közösségfejlesztés.

Nálatok laknak-e állatok tábor

Idén is megrendezésre került a sajátos nevelési igényű gyermekek tábora. Július utolsó hetében került megrendezésre Nálatok laknak-e állatok néven a program, **9 gyermek** részvételével. Az **5 nap** alatt természetbúvár könyvekkel, kvizekkel a kezünkben kirándultak, járták végig a túraútvonalakat. Útközben figyelték a természet hangjait és ismerkedtek az erdőben élő állatokkal. Játsszótereztek, fociztak és közben sikerült ismerkedni más gyermekcsoporttal is. Kő- csigaházfestés, minden napos közös zenélés színesítette még a hetet. A tábort az összegyűjtött kincsek mandalába foglalásával zárták.

A gyermekek és szülők visszajelzése alapján jól érezték magukat és várják a folytatást.

Alzheimer betegek hozzátartozóinak csoportja

A Napraforgó Központnál működő Alzheimer betegek hozzátartozói csoportja egy érintett hozzátartozó kérésére és bevonásával indult. Intézményünk a csoport működéséhez szervező munkát, infrastruktúrát, és a csoportok levezetését biztosítja két kollégával, illetve a témában járatos szakemberek meghívásával havi egyszer 2 órában. A csoport tartalmilag egy önszegítő csoportként működik, ahol a tagok megosztják egymással tapasztalataikat, érzéseiket, nehézségeiket. A csoport célja az is, hogy a kerületben élő, demenciával

élő hozzátartozót ápoló emberek életét könnyítse. Mivel a demenciával élők napközbeni felügyelete kerületünkben még nem megoldott probléma, ez az ápoló, felügyelő családtagra ró nagy terheket: nem jut el orvoshoz, műtetre, vagy csak ügyet intézni, fodrászhoz, bankba stb. A hozzátartozói klubba sem tudnak emiatt időnként eljönni. Nagy segítség lenne **egy demens nappali ellátás létrehozása, mely biztosítani tudná a demens betegek fejlesztését, szinten tartását illetve a hozzátartozók szabadidejét, regenerálódását. Ez a szolgáltatás hiányzik kerületünkben**, a hozzátartozók keresik ebben a kapcsolatot az önkormányzattal.

A csoport Alzheimer kórban szenvedők házastársaiból, vagy gyermekeikből áll.

Ebben az évben újdonság volt a résztvevők számára művészetterápiás foglalkozások megszervezése. A 2023-as évben **8 csoportfoglalkozás volt** 27 résztvevővel (halmozatlan adat 10 ügyfél).

Mama-baba klub

A klub régi hagyomány intézményünkben. A kismamák tapasztalatot cserélnek, míg gyermekeik együtt játszanak. Ezek az alkalmak a szülők visszajelzései szerint nagyban elősegítik a gyermekek beilleszkedését a bölcsődébe, illetve óvodába. Ezen túlmenően az anyák számára jó lehetőség a kisgyermekes időszak során is a közösséghez való tartozás, az izoláció csökkentése. A klub legfőbb kihívása is ez: évről évre újra kiépíteni a „csapatot”, hiszen a bölcsődés vagy óvodás korú gyerekek az intézménybe kerüléssel már nem járnak a klubba, szűk 1-2 év, amikor a klubnak helye van a családok életében. Kivételt képeznek a többgyermekes családok, ahol az anyukák ismerősként térnek vissza az újabb „csemetével”, s ünnep, ha az intézménybe járó nagyobb gyermek is visszatér egy-egy foglalkozásra. Hagyomány egy-egy külső szakértő meghívása a kisgyermekkor kérdéseinek megbeszélésre. Szendrei-Kloknicer Anna Mária pszichológus visszajáró vendége a klubnak.

A klub az elmúlt évben **32 klubfoglalkozást** tartott, összesen 254 résztvevővel (halmozatlan adat 36 kliens).

Kamasz klub

A kamasz korosztálynak hetente szervezett program során alkalmuk nyílt a fiataloknak a saját korosztályuk problémáiról történő beszélgetésekre. A veszélyeztetett, ellátásunkba kerülő családok gyermekeinek részvétele a klubban speciális eszköztárat kíván a klub vezetőitől és szüntelen újra tervezést, ugyanakkor jelentős kiegészítése a családsegítésnek.

A 2023-as évben **19 csoportfoglalkozást** tartottak munkatársaink 141 fő forgalmi adattal. Ez **20 kamasz klubtagot** jelent (halmozatlan adat).

Társasjáték klub

Ez a klub is illeszkedik annak a sorába, hogy intézményünkben olyan tartalmas szabadidős foglalkozásokat kínáljunk, melynek során biztonságos környezetben, gyermekvédelmi szakemberek vezetésével találkozhatnak a gyerekek. Ez a klub a 9-12 éves gyerekeknek kínál találkozási lehetőséget és jó programokat.

Év végéig **17 klubfoglalkozás** volt összesen 60 résztvevővel. Ez **13 gyermek klubtagot** jelentett.

Lámpás klub

A Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán intézményünk 2023-ban is helyet biztosított a „**Lámpás Klub**” - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett foglalkozásnak. Múlt évben **11 alkalommal** került megrendezésre 7- 9 fő jelenlétével.

2.9. Átmeneti gondozás

A krízisellátás eszközei között kiugró jelentőségű az átmeneti gondozást nyújtó otthonok megléte. Kerületünk ellátási szerződés formájában tesz eleget jogszabályi kötelezettségének. Sokat jelent az önkormányzat támogató hozzáállása a helyek kihasználása tekintetében.

Családok Átmeneti Otthona

A XVI. kerületi Önkormányzat és a Magyar Protestáns Segélyszervezet közti szerződés szerint a Segélyszervezet éves szinten két kerületi család számára biztosítja a szolgáltatást, azaz a családok átmeneti otthonában való elhelyezést. Az elmúlt év során 1 kerületi családnak biztosított lakhatási lehetőséget a családok átmeneti otthona.

Mivel az SOS Krízis Alapítvány a kerületünkben működteti az egyik családok átmeneti otthonát, szoros az együttműködés. A szakmaközi megbeszélésen abban egyeztünk meg, hogy a családok gondozását Szolgáltatunk családsegítőivel végzik, valamint használják az általunk nyújtott szolgáltatásokat.

Végig teljes kihasználtsággal működtek.

„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

A 4. kerületi Aranyhíd Gyermek Átmeneti Otthonával van a 16. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése, oda küldhetjük az időszakos szülői felügyelet nélkül maradt, vagy teljes ellátásra, bentlakásra szoruló, de jó eséllyel visszagondozható gyermekeket ideiglenes elhelyezésre. **2023-ban 5 kerületi gyermeket érintett az elhelyezés ebből 3-6 éves volt 1 gyermek, 6-10 éves 2 gyermek, 10-14 éves volt 1 gyermek. Ennek szerinti elosztásban az 5 gyermekből 4 fiú és egy lány vette igénybe a szolgáltatást. Ebből egy testvérpár rendszeres oktatási intézménybe szállítását Szolgáltatunk vállalta, tekintettel arra, hogy a szülők önerőből nem tudják biztosítani gyermekeik iskolába juttatást. A 2022-2023-as tanévben heti rendszerességgel a Kertvárosi Szállító Szolgálat biztosította a család számára a szolgáltatást.**

Az önkormányzat minden alkalommal támogatta a létszám feletti, de kríziselhelyezésre szoruló gyerekek befogadását.

Idősek Átmeneti Otthona

A IV. kerületi Őszi Fény Integrált Gondozási Központtal van XVI. kerületi önkormányzatnak ellátási szerződése. Közreműködésünkkel 1 idős hölgy nyert elhelyezést átmeneti időszakra.

2.10. Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

Az egyének, családok, gyermekek problémáinak időben történő felismerése és azok minél korábbi enyhítése, megoldása érdekében az állam a szociális és gyermekjóléti ellátórendszerének keretében észlelő- és jelzőrendszert működtet.

Ez az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése és felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt szolgáltató felé, melyek az 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény szerint a család- és gyermekjóléti szolgáltatók, így kerületünkben a mi intézményünk. **A tárgyévben az észlelő és jelzőrendszer által küldött jelzések száma 150 volt, melyben a jelzéssel érintettek száma 145 fő (nem halmozott adat).**



Forrás: Napraforgó Központ KSH statisztika 2023-as évben a Szolgálathoz érkezett jelzések (halmozott adat)

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat intézményegységéhez a 2023-es évben 150 jelzés érkezett.

A köznevelési intézmények láttak el minket a legtöbb jelzéssel, kapcsolatunk az intézményeikkel a legaktívabbnak mondható. A személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók - más család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ- is gyakran küldtek jelzést, legtöbbször esetátadás keretében kerül hozzánk egy korábban máshol gondozott család, akik a kerületbe költöztek. Az egészségügyi szolgáltatók közül a védőnők 5, kórházi szociális munkás 10 esetben jelzett. Lecsökkent a járási hivatal gyámhivatalából érkező, főleg a felnőtt korosztályt érintő jelzések száma.

A jelzőrendszer tagjainak találkozási pontjai

Szakmaközi megbeszélések

2023-ban a szakmaközi megbeszélések egyik célja, hogy külön-külön szakmai egységenként keressék fel a jelzőrendszer tagjait. Ezzel a kezdeményezéssel azt szertették volna a szakemberek elérni, hogy a jelzőrendszer tagjai számára speciálisan, a felmerülő egyedi igényekre tudjanak reagálni közvetlenül reagálni.

A szakmaközi találkozások a jelzőrendszer működéséhez és a szociális- és gyermekjóléti munkában érintettek személyes kapcsolatainak kialakításához, megerősítéséhez fontos eszköz, illetve a közös munkánkat érintő változások, új információk megosztására ad lehetőséget. Megtartásukat jogszabály írja elő.

Tematikus szakmaközi megbeszélések szervezése történt 7 alkalommal, egy alkalom magában foglalt több jelzőrendszeri szervet. Ezeknek a beszélgetéseknek a célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, aktuális kérdés, vagy kérdéskör több szempontú feldolgozása. A megbeszélések témája:

1-3. alkalom: ADHD szakmaközi műhely, amely 3 alkalmat foglalt magába és a Bethesda kórház közreműködésével valósítottuk meg óvodapedagógusoknak és a 6-18 éves korosztályt nevelő általános és középiskolai pedagógusoknak

4. alkalom: Interkulturális ismeretek átadása, meghívott előadókkal a kerületünkben tanuló Vietnámi és Kínai diákokat érintő nevelési és gyermekvédelmi sajátosságokkal. Meghívottaink a kerületi általános iskolák pedagógusai voltak.

5. alkalom: „Út a korai fejlesztésig” címmel a pedagógiai szakszolgálat munkatársaival bölcsődei dolgozóknak szerveztünk tematikus ismeretterjesztő előadást.

6. alkalom: Az abúzus/bántalmazás témakörében a gyámügyi előadóknak és a rendőrség képviselőinek szerveztünk egyeztető és információs fórumot.

Kihelyezett szakmaközi tájékoztatók

A 2024-es évi jogszabály változásoknak, valamint jelzőrendszeri tanácsadói feladatunknak eleget téve, több szakmai jelzőrendszeri tájékoztatót is tartottak a szakmai vezetők, melynek célja a jelzőrendszeri tagok tájé-

koztatása az aktuális törvényi szabályozásoknak. A tájékoztatás során nem csak az aktualitásokról, hanem a Napraforgó Szolgálat és Központ szakmai munkájáról, jelzőrendszeri folyamatokról is beszéltek szakembereink.

A kezdeményezésnek köszönhetőenoktatási nevelési intézménybe jutottunk el. Terveink szerint 2025-ben is szervezünk az iskolákba és óvodákba kihelyezett tájékoztató alkalmakat.

Éves Szakmai Tanácskozás

A 2024-es év jelzőrendszeri működéséről szóló **éves szakmai tanácskozás** 2025. február 27-én került megrendezésre 92 fő részvételével. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

A helyszín a János utcai Szentmihályi Kulturális Központ volt.

Minden évben keressük azt a témát, ami a legaktuálisabb, ami tapasztalatunk és a hozzánk befutó gyermekvédelmi jelzések alapján olyan terület, amivel leginkább küzdenek a kerületi intézmények.

2024-ben a Máltai Szeretetszolgálat különleges tematikájú programját hoztuk el tanácskozásunkra. A téma aktualitását adja, hogy az elmúlt években egyre gyakrabban találkozunk a deviáns családokban felnövő gyermekek speciális problémáival. Fraknó András és munkatársai az „Anyá iszik apa iszik” című tematikus előadását hozták el.

Az éves tanácskozást Kovács Péter polgármester úr nyitotta meg. Berecz Ilona a Szolgálat szakmai vezetője összefoglalta a jelzőrendszeri intézményektől kapott beszámolókat. Az elemzés a beszámolóhoz csatolt intézkedési tervben olvasható.

Ezután négy különböző szakmai műhelyben, már interaktívabb formában beszélgettek a résztvevők, ugyan csak a téma meghívott, külső szakértőivel, valamint művészetterapeuta pszichológusunkkal.

Az első műhelyben

A második műhelyt

A harmadik műhelymunkát

A negyedik műhelyben a pszichológusunk vezetésével művészetterápiás foglalkozáson vehettek részt a jelentkezők

A résztvevők fogalmazták meg, hogy inspiráló, szakmailag magas színvonalú, jól megszervezett programon vettek részt.

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

2023-ban **19 esetkonferencia és 26 esetmegbeszélés** volt intézményünkben a Szolgálat szakmai egység szervezésében. Az esetkonferenciák célja az adott gyermekkel foglalkozó, különböző szakmák képviselői és a család közti információcsere, és közös gondolkodás az adott probléma minél hatékonyabb megoldása érdekében. Többnyire olyan esetben kerül sor a megrendezésére, ha a gyermek veszélyeztetettsége olyan mértékben megnő, mely szükségessé teszi az azonnali beavatkozást, vagy az eset kapcsán több szakma képviselői érintettek, így a megfelelő cselekvési mód egyeztetése, a munkamegosztás összehangolása elengedhetetlen a hatékonysághoz. Az eredményes szociális segítőmunka, valódi változások csak a rendelkezésre álló erőforrások bevonásával, folyamatos összehangolásával történhetnek.

III. Az intézmény működésének személyi és tárgyi feltételei

Intézményünk működésében sokat jelent, hogy a fenntartó a normatíván túl jelentős mértékben támogatja munkánkat.

A szociális és gyermekvédelmi ágazatot évek óta súlyos fluktuáció terheli, ez alól a mi intézményünk sem kivétel sajnos. A 2024-es évben 5 belépés és 6 kilépés történt. A 2024 év elején 1 üres álláshelyünk volt, ez az elmúlt évekhez mérten igen jó arány, év végén, december hónapban pedig nem volt üres álláshelyünk.

A szociális ágazatban is ismert tényezővé vált a munkaerőhiány és ezzel együtt a verseny a jó szakemberek megtalálására. A jelentkező szakemberek tájékozottak a kerületek közti különbségeket illetően: a fenntartó által adott kereset kiegészítések területén. A 2024-es évben tovább folytatódott a Napraforgó Központ dolgozói számára a **minőségi kertvárosi kiegészítő pótlék kiterjesztése és emelése**. Ebben az évben elértük, hogy nincs olyan dolgozó, aki kimaradna ebből a juttatásból, ami igen jelentős előrelépés, továbbá emelésre került a diplomás szakemberek (családsegítők, esetmenedzserek, pszichológusok, óvodai és iskolai szociális segítők) keresetkiegészítése. **A fenntartó felé szeretnénk köszönetünket újra megfogalmazni!** Fővárosi viszonylatban kerületünk középmezőnyben van az elérhető keresetkiegészítések és egyéb kerületfüggő juttatások területén.

Az intézményben dolgozók létszáma 2024. december 31-én:

- 1 fő intézményvezető
- 2 fő szakmai vezető (egyikük esetmenedzser/tanácsadó, másik családsegítő)
- 4 fő esetmenedzser/tanácsadó
- 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser
- 2,5 fő pszichológus tanácsadó (három félállású munkatárs és 1 teljes állású)
- 10 fő családsegítő
- 10 fő óvodai/iskolai szociális segítő
- 1 gépkocsivezető (Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat)
- 4 fő szociális asszisztens
- 0,5 fő recepció
- 0,75 fő ruharaktáros/recepció

- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 1 fő takarító/kézbesítő
- heti 4-5 órában megbízással szerződéssel klinikai szakpszichológus, jogász és fejlesztő pedagógus, továbbá 1 fő gondnok

Betöltetlen állásunk ugyanebben az időpontban 3 volt.

A személyes gondoskodás formáinak szakmai létszámnormáit a 15/1998. (IV.30) NM rendelet tartalmazza, mely alapján a kerület lakosságához előírt szakmai létszám *18 családsegítő, 10 esetmene-*

dzser/tanácsadó és 13 óvodai és iskolai szociális segítő. Ettől intézményünk szakmai létszáma jelentősen elmarad: 7 családsegítő, 1,5 esetmenedzser/tanácsadó és 3 fő óvodai és iskolai szociális segítő hiányzik a jogszabályi normához viszonyítva.

Azonban a Napraforgó Központ épülete határt szab a létszámbővítésnek, már most is zsúfoltak az irodák és a kliens fogadó helyiségek kapacitása szűkös.

Az óvodai és iskolai szociális segítőink külön telephelyen dolgoznak a székhely befogadóképességének határai miatt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők telephelyének megvannak a jelentős általános problémái, leginkább az eltérő munkarendből következően. Az iskolai szünidőkben az iskolák bezárnak, az óvodai és iskolai szociális segítők pedig egész évben dolgoznak, szabadságuk jóval kevesebb a pedagógusokénál. Így amikor a telephelyként szolgáló Centenárium Általános Iskola nincs nyitva, az óvodai és iskolai szociális segítők a Napraforgó Központ székhelyén próbálnak elférni, ami természetesen nem lehetséges (pl. a konyhában adminisztrálnak), hiszen éppen ezért kaptuk számukra új telephelyet, mert a székhelyen nem biztosítható számukra megfelelő munkaállomás. Bár egy állandóan mozgó munkacsoportról van szó, akik idejük legnagyobb részét az ellátott intézményekben töltik, mégis fontos számukra egy központi iroda helység, ahol pl. a csoportmunkában használt eszközeiket tárolják és döntően a csütörtöki team napjukat is töltik.

Munkájuk másik akadálya az iskolai telephelyhez kapcsolódóan, hogy olyan közösségi programokat, szülő- vagy más szakemberekkel történő konzultációkat, mely a kerület egyéb iskoláiba, óvodáiba járó gyerekeket és szülőket érintene, telephelyükre nem szervezhetnek, hiszen egy iskola rendje nem engedi idegen személyek bejárását az intézménybe. Az elmúlt 6,5 év tapasztalatai, mely a szolgáltatás beindulása óta eltelt, megerősítette, hogy a szolgáltatás jellege miatt nem szerencsés az iskolai telephely, illetve **hatékonyabb lenne a munka, ha az óvodai és iskolai szociális segítők irodája a többi szakmai egységgel egy épületben lenne.** Ugyan munkájukból következően irodai tartózkodásuk kevés, hiszen az intézményekben vannak munkaidejük döntő részében, mégis rendkívül fontos információs és hídszerepet töltenek be a családsegítők és esetmenedzserek és a kerületi oktatási intézmények között az érintett gyermekek vonatkozásában, mely szerepet külön telephelyről jóval kisebb hatékonysággal lehet betölteni. A kerületi tömegközlekedés is sok időt vesz el az intézmények, székhely, telephely közti ingázás miatt.

A beszámolóban leírt kiugró jelzésszám növekedés, továbbá a jelentősen megnövekedett adminisztrációs kötelezettségek miatt kevesebb a közvetlen segítői munkára fordítható idő, továbbá az esetek mélyülése, a problémák egyre komplexebbé és nehezebben kísérhetővé válása miatt sajnos ma már nem mondhatjuk, hogy feladatát intézményünk a csökkentett létszámmal is megfelelően ellátja. Ennek jövőbeni javítása elsődleges feladat.

Minden évben jelentkeznek intézményünkbe hallgatók, akik a szakmai gyakorlatukat szeretnék a Napraforgó Központban tölteni. A szolgálat és a központ felváltva igyekszik eleget tenni a megkereséseknek. Mivel a szakmában országosan nagy a munkaerőhiány, ezért szívesen részt veszünk a jövő szakembereinek a képzésében. 2024-ben Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munka szakáról volt 1 hallgató nálunk, a Ká-

roli Gáspár Református Egyetemről 3 fő, A Baptista Teológiai Akadémia Teológia szakáról pedig 1 fő hallgató volt Intézményünknel **gyakorlaton. Közösségi Szolgálaton** öt fiatal volt intézményünkben. az öt diák közül három a nyári táboroztatásban nyújtottak nagy segítséget kollégáinknak., 2 fő gimnáziumi tanuló pedig általános iskolás gyermekek korrepetálását, felzárkóztatását vállalta.

2024-ben intézményünk legjelentősebb fejlesztése a szervergépünk lecserélése volt **1.882.000 Ft** értékben. Ezen túl 1 db *asztali gépet* és 2 db *laptopot* vásároltunk a szükséges programokkal együtt **1 163 893,-Ft** értékben.

Mivel irodáink és a pszichológusok fogadó szobái tetőtérben vannak, a nyári hőségben klímakészülék nélkül igen nehezen elviselhetők. Nagy segítség volt, hogy 1 helységben, ahol még nem volt eddig klíma készülék, felszereltethettük, továbbá 2 elromlott készüléket kicserélhettünk. Összesen a klímakészülékekere **1.007.745 Ft**-ot költöttünk.

Megújult a honlapunk is. Az új fejlesztésű honlapunk biztonsági és kezelhetőségi szempontból is sokat változott az előző verziókhöz képest. Egyszerűbbé vált a felhasználók, látogatók irányába és adminisztrációs irányba is, ami annál inkább is lényegesebb, mivel informatikában jártas munkatársunk nincs, családsegítő és asszisztens kolléga szerkesztik a tartalmakat. Ezzel a fejlesztéssel lehetővé vált a honlapunk mobilon történő megfelelő megjelenése is, a **mobilos nézet** a statisztikák szerint ugyanis domináns látogatottsági móddá vált.

A munkatársak feladatellátáshoz biztosított *mobiltelefonok* közül **3 db** -ot tudtunk kicserélni, ezek ingyenesen kerültek átadásra az önkormányzattól.

IV. Képzések, Szupervízió

A 2023-as évben minden családsegítő és esetmenedzser/tanácsadó munkatárunknak biztosítottuk a szupervíziót a 15/1998 (IV. NM) rendeletnek megfelelően, mely **kötelezi a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozókat a szupervízióban való részvételre.** A szupervízió a segítő foglalkozású szakemberek mentálhigiénés karbantartása és fejlesztése mellett minőségbiztosítási elem is, hiszen az esetek külső szakember vezetésével történő elemzése, kiértékelése a gyermekvédelem érzékeny és számtalan támadásra lehetőséget adó terepén elősegíti a magas szakmaisággal történő szociális esetmunkát. Ezentúl elősegíti a munkatársak mentális karbantartását. Célunk a havi egy szupervíziós alkalom biztosítása munkatársainknak.

Elindult az új továbbképzési időszak, mely 2026 július 1-ig tart, s melynek keretében a képzésre kötelezett középfokú végzettségű munkatársaknak 60, míg a diplomásoknak 80 pontot kell a megadott rendszer szerint teljesíteni.

Ezen túl számolnunk kell azzal, hogy a munkaerőhiány miatt előfordul, hogy megfelelő szakképzettség nélkül veszünk fel munkatársakat az üres álláshelyeinkre. Erre jogszabály lehetőséget ad, de a 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről rendelet értelmében maximum 5 éven belül szakképzettséget kell szereznük. Tanulmányi szerződés keretében támogattuk a 2024-es évben egy esetmenedzser, egy családsegítő és egy óvodai és iskolai szociális segítő-szakirányú továbbképzésben való részvételét.

Két szakmai vezetőnk teljesítette a Pázmány Péter Tudományegyetem alap Szociális Vezetőképzését.

Egy családsegítő és egy esetmenedzser kolléga szerezte meg a mediátor képesítést.

Sajnos az ingyenesen elérhető képzések megszűntek, így intézményünk költségvetésének terhére biztosítjuk továbbra is munkatársaink továbbképzését, ez azonban a jövőben nagyobb anyagi terhet ró ránk. A képzési keretünk minden évben növekszik a fenntartó támogatásának köszönhetően, melyért köszöntettel tartozunk!

V. Jövőbeni célok, tervek

- Az intézményi fluktuáció csökkentése, a munkafeltételek javítása a keresetkiegészítések emelésével;
- a külső telephelyen lévő óvodai és iskolai szociális segítők sikeresebb integrálása a székhelyen lévő intézmény életébe;
- az intézményi munkacsoportok együttműködésének erősítése a megnövekedett terhelés ellenére;
- szakmai létszámunk közelítése a jogszabályban előírtak szerint;
- családterápiás és pszichológiai szolgáltatásunkban tovább csökkenteni a várólistákat;
- az új képzési időszakban a munkatársak folyamatos képzésének koordinálása;
- az intézményi szupervízió mértékének optimalizálása.

Budapest,

Hanuláné Kurdi Ágnes
Napraforgó Család- és
Gyermejjóléti Központ
intézményvezető

Berecz Ilona
Napraforgó Család- és
Gyermejjóléti Szolgálat
szakmai vezető

Deleáné Varga Anita
Napraforgó Család- és
Gyermejjóléti Központ
szakmai vezető

Függelék

A NAPRAFORGÓ CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉVES JELZŐRENDSZERI INTÉZKEDÉSI TERVE A 2025. ÉVRE

I. Éves szakmai tanácskozás

Az éves tanácskozás egyik fő célja, a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves helyzetfeltárása, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösségek számára.

A törvényi előírásnak megfelelően írásos beszámolót kértünk a kerület jelzőrendszeri tagjaitól, a szociális és gyermekvédelmi területről egyaránt. Idén is megkerestük a felnőttekkel kapcsolatban álló intézményeket, a területi szociális szolgálatot, háziorvosokat is.

A központ által a jelzőrendszeri tagok felé kiküldött kérdések arra irányultak, hogy az intézmények saját területükön milyen problémával szembesültek, azokra milyen megoldási javaslataik vannak. Az együttműködés hogyan valósult meg a jelzőrendszer tagjaival

A beszámolókból – az alábbi 5 kérdés mentén – a következő összefoglaló készült.

1. Saját területén milyen típusú szociális/gyermekevédelmi problémával találkozott az elmúlt évben?

Az intézmények **a környezeti problémák** közül főként a felsoroltakat érzékelték:

Nevelési problémák (túlfájtás, szülői kompetencia hiányából adódó nevelési problémák,).

Családon belüli konfliktusok – nehezített válások, kapcsolati problémák (ez intézményünknel is a több éve vezető problématípus, melynek száma az elmúlt években konstans nő)

Gondatlanság, elhanyagolás a családban (testi elhanyagolás minimális esetben jelenik meg ugyanakkor érzelmi elhanyagolás, gyermekek egészséghez való jogának megsértése egyre jellemzőbb probléma)

Bántalmazás (családon belül),

Bullying (iskolai erőszak, kirekesztés is jelen van az intézményekben.)

A válaszadók kiemelték, hogy a **magatartási problémák** közül az alábbiakat észlelték:

Igazolatlan, és magas számú igazolt hiányzás (óvodában, iskolában egyaránt). A szakemberek szerint a szülők néha indokolatlanul tartották otthon – orvosi engedéllyel – a gyermeket. Ugyanakkor a gyermekek gyakran betegen jelennek meg az intézményben

Óvodás-kisiskolás korban figyelemzavar, magatartászavar, impulzivitás, szélsőséges türelmetlenség jellemző egyre gyakrabban a gyerekek viselkedésére

Megnövekedett és kontrolálatlan digitális eszközökkel történő időtöltés

Elemi szociális készségek hiánya. Az óvodás korú gyerekek, az elemi szociális ismeretekkel nem rendelkeznek, önkiszolgáló tevékenységeik gyengék

Internet-függőség kiemelten jellemző a középiskolás korosztályra, melynek veszélyeivel nincsenek tisztába. Egyre gyakrabban megfigyelhető az osztályközösségekben az anonim cyberbullying- internetes zaklatás melynek áldozatai komoly pszichés és mentális megterhelésnek vannak kitéve mely kihat kortárs kapcsolataikra, magatartásukra, tanulmányaikra. Az anonimitás miatt a csoportok és zaklatók azonosítása szinte lehetetlen, így kevés eszköz van az áldozat és a bántalmazó közötti kommunikáció rendezésére

Kriminalizálódás /Deviáns viselkedési formák (garázdaság, kábítószer birtoklás, sikkasztás). Míg az óvodás- kisiskolás korban elsősorban a magatartás és viselkedési zavar során mutatkozik meg a probléma addig a felső tagozatos és középiskolás diákoknál a különböző élvezeti szerek használata snüssz, e-cigi, elfbar, illetve kapudrogok használata erősödik a szakemberek tapasztalata szerint.

Falcolás (önsértő magatartási formák) **Evészavarok** leginkább a kamaszlányok körében előforduló viselkedési forma melynek hátterében komoly szorongási problémák manifesztálódnak, szülőhöz való kötődésre, válások során lojalitáskonfliktusra utal mely a gyermekekben nehezen feloldható konfliktus okoz. Ezeknek a helyzeteknek a megoldására szakember segítségét tudjuk felajánlani Központunknál.

Az **anyagi problémák** közül az alábbiakat tapasztalták:

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekben (CSÁO) begyűrűzött az „örökölt szegénység” problémája, ami megnehezíti a beköltöző családokkal történő hatékony szakmai tevékenységet (ezen szülők szülei is nagy szegénységben éltek, rátanultak a túlélést segítő formákra; a családok nem rendelkeznek megfelelő ismeretekkel a gyermeknevelés, pénzkezelés területén sem)

Az **egészségügyi problémák** sorából kiemelték, hogy:

Megnövekedett a pszichés problémákkal küzdő gyerekek és szülők száma

Még mindig jellemző a beilleszkedési és magatartás probléma (mentális háttérrel)

2.Milyen javaslatok vannak a felmerült problémák megoldására?

A válaszokból a következőket emelném ki:

Nevelési fórum megszervezése (erre volt már példa ADHD konferencia), szakmai segítségnyújtás a pedagógusoknak és gyermekek számára a média hatásairól, digitális veszélyekről, közösségi média felelősségteljes használatáról

A kirekesztés témakörében érzékenyítés a kamaszok körében

A szülők felkészítése a szülői szerepre, szülői szerepek erősítése

Prevenációs előadások szervezése szülők számára

Foglalkozások szervezése a diákoknak a bullying, közösségi média használatáról negatív hatásairól

Több szakmaközi- és eszmegbeszélés a jelzőrendszer tagjaival

A pszichológiai, fejlesztőpedagógia tanácsadási lehetőségek növelése

Az iskolapszichológus és iskolai szociális segítő több időt töltsön az intézményekben

Védőnőkkel, gyermekorvosokkal, pedagógiai szakszolgálatokkal gyakoribb tapasztalatcsere

3.A jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel milyen volt az együttműködés?

Több intézmény kiemelte, hogy nagyon jó volt az együttműködés a többi intézménnyel.

Az iskolák leírták a rendőrséggel történő hatékony együttműködésüket. Az S.O.S. Krízis Alapítvány sok támogatást kapott a Gyermekétkeztetési Alapítványtól valamint a Napraforgó Központ segítségére is számíthattak, és a Vöröskereszt helyi szervezete is sok adományt juttatott el a lakóiknak.

Az iskolák és az óvodák is nagy segítségnek élték meg az iskolai-óvodai szociális segítők jelenlétét, tevékenységét az intézményekben (szolgálatkészek, felkészültek, lelkiismeretesen dolgoznak, tevékenységük hiánypótló).

Néhányan leírták, hogy gyakoribb, részletesebb visszajelzést szeretne a Napraforgó Központ munkatársaitól, illetve a jelzőrendszer többi tagjától.

4.Milyen szolgáltatás hiányát érzékelte a saját területén?

-Szakmaközi megbeszélések összehívása több jelzőrendszeri tag bevonásával

-Szülői szerepre való felkészítő foglalkozás

-Egyszerűsített, lényegre törő útmutató, amely leírja, milyen tünetek észlelésekor kell azonnal jelezni a szakszolgálatok felé

-A bölcsődével, védőnővel való konzultáció a gyermek óvodába kerülése után (óvoda részéről)

-A részletes visszajelzés hiánya a jelzőrendszeri tagoktól egy-egy eset kapcsán

-Megfelelő mértékű pszichológiai/pszichiátriai ellátás biztosítása a kerület lakosainak

-A pedagógusoknak ismeretterjesztő foglalkozás az ADHD-val kapcsolatban

-Idősellátás terén hiányzik a pszichológiai megsegítése az idős embereknek, nehezen és hosszú idő múltán jutnak segítséghez.

5. Milyen hatással volt munkájára az új törvényi szabályozás?

A 2024-es év jelzőrendszeri működéséről szóló éves szakmai tanácskozás 2025. február 27-én került megrendezésre. Az éves tanácskozás megrendezése a Szolgálat szakmai egységének feladata, de egész intézményünk részt vesz az előkészítésben és lebonyolításban.

Idén - munkatársainkkal együtt - 92 fő vett részt a tanácskozáson.

Az előadás témájának feldolgozására szakmai műhelyeket szervezünk évek óta, mivel így lehetséges szűkebb körben az adott témára reagálni, kérdéseket és véleményeket megfogalmazni, és ez is egy újabb fórum, ahol képet kaphatunk kölcsönösen arról, milyen nehézségekkel küzdenek az intézmények gyermekvédelmi és szociális téren.

Éves jelzőrendszeri intézkedési terv

1. Az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulása

- A szakmaközi megbeszélések megszervezésénél törekedtünk minél több jelzőrendszeri szakember jelenlétére.
- Több alkalmas tematikus előadás a jelzőrendszeri tagoknak a jelzőrendszerről, jelzőrendszeri szerepekről
- A fővárosban működő szakmai fórumokon való aktív részvétel
- Minél több szakember, tudja, mi a teendője egy veszélyeztetettség gyanúja esetén; mi az, amit jeleznie kell
- Segítsük a jelzőrendszer tagjait, hogy aktívabbak legyenek a jelzőrendszer működésében;
- Interkulturális nehézségek kezelésében segítségnyújtás a különböző területeken működő szakembereknek
- A jelzőrendszeri tagok kommunikációjának, kapcsolódásának támogatása szakmai megbeszélésekkel
- Bullying prevenció az oktatási intézményekben
- Prevenciós programok szervezése, csatlakozás az intézmények prevenciós programjaihoz
- Tematikus, interaktív érzékenyítő programok szervezése célkorosztályoknak

2. Célkitűzések és vállalások a 2025-ös évre

A jelzőrendszer tagjainak beszámolóiból összegyűjtött igényeket figyelembe véve az alábbi célkitűzéseink vannak:

Berecz Ilona
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője,
jelzőrendszeri felelős