

# HÍD SZOCIÁLIS, CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT

## ÉVES BESZÁMOLÓ NAGYKOVÁCSI 2023.

---

*Készült: 2024. 04.10.*



*Bencsik Zsolt*  
*intézményvezető h.*

*PH*

## 1.

### *A Központ szakmai munkájának bemutatása*

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által közzétett, a család-és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatos szakmai szabályozódokumentumok, az ún. protokollok és szakmai ajánlások, melyek tulajdonképpen módszertani útmutatók a szakmai munkához. A protokollok jogszabályi szintű dokumentumok, betartásuk kötelező, melynek legfőbb oka, hogy minden gyermeknek és családnak joga van ahhoz, hogy ügyükben egységes elvek, módszertan és eljárásrend szerint járjanak el, vagyis egységesen magas színvonalú és az emberi, gyermeki jogokat szem előtt tartó segítő szolgáltatást kapjanak. Különösen igaz ez a gyermekek bántalmazásának megelőzésére, jelzésére és megszüntetésére.

**Család és Gyermekjóléti Központunk a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a fennálló veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.** 2023-ban újabb, jogszabályban meghatározott feladat nem lett hozzárendelve a Család és Gyermekjóléti központokhoz.

Célunk, hogy az ügyfeleink szociális közegében jelentkező működési zavarok ellensúlyozásával, az alapvető pszichoszociális szükségletek kielégítésén túl, bizonyos megterhelő körülmények kiküszöbölésében működünk közre. Hivatásunk gyakorlása során szem előtt tartjuk, hogy a lelki egészséghez vezető szubjektív értékek és képességek tanulhatók, mélyíthetők. A szociális munkában jelentősége van az **etikai kódexnek**. A Család és Gyermekjóléti Központunk mindenkor szem előtt tartja, hogy a szociális munka hivatásrend, professzionális munka, melyben megkerülhetetlen az etikai kódex be-és megtartása az esetvitelben. Ez biztosítja az autonómiát a szakemberek számára, az intézményvezetés és a területen dolgozó szakemberek, valamint a szakemberek közötti kapcsolatrendszer, a döntések és eljárások etikai hátterét, valamint meghatározza a munka fő célkitűzéseit az értékeken keresztül, az ügyfelek és döntéshozók közötti közvetítő kapcsolat etikai milyenségét és értékbeli alapjait.

A Család és Gyermekjóléti Központ 2023. évi szakmai munkájának értékelésekor figyelembe kell venni a vizsgált évben a szakmai munkát befolyásoló tényezőket. Az egyik legkirívóbb hatás feltehetően a több évig tartó járványhelyzet, valamint a családok életét egyre hangsúlyosabban meghatározó anyagi válság hatására mind nagyobb számban jelennek meg a szolgáltatásaink során a mentális nehézségekkel, betegségekkel küzdő ügyfelek. A gyermekek esetén a korábbi évek iskolai bezárásai, a kortárs kapcsolatok sérülése, valamint a családból érkező pszichés megterhelés jelenik meg fő okként. Az oktatási intézmények nem tudják kezelni az ott felmerülő mentális problémákat, a családok nem tudnak ezen változtatni. Az iskolákban, óvodákban kevés a pszichológus, az egészségügyi ellátásban gyakorlatilag nincs sem gyermekpszichiáter, sem célzott szakellátás a gyermekek részére. A gyermekek kórházi mentális ellátására ugyan van lehetőség, de az olyan szűk keresztmetszetű, hogy érdemi segítséget gyakran nem tud nyújtani.

A felnőttek terén a mentális állapotok, betegségek nagyszámú előfordulása jellemző, mely nehézséget jelent hiszen kezelés nélküli pszichiátriai betegek, súlyos demenciával küzdők ellátása hatalmas erőfeszítéseket igényel. Ezeknek az embereknek az életminőségének javulását intézményi szinten szolgálja a családsegítő szolgálatunk, a speciális szolgáltatásaink, a házi segítségnyújtásunk.

2023-ban a települési szolgálatokkal, a települési jelzőrendszeri tagokkal, társintézményekkel a család és gyermekjóléti központ szakemberei hatékonyan tudtak együttműködni a család és gyermekvédelem terén. Az esetmenedzserek és a tanácsadók konzultációkon és esetkonferenciákon tanácsadással, információnyújtással segítették a szakemberek együttműködésének hatékonyságát.

A központ 2023-ban is változó szakmai létszámmal látta el feladatait. Az év végi állapotot az alábbi táblázat mutatja.

<b>létszám</b>	<b>munkakör</b>	<b>munkaidő keret</b>
1 fő	szakmai vezető – mediátor- jelzőrendszeri tanácsadó	heti 40 órában/fő
1 fő	esetmenedzser – mediátor	heti 40 órában/fő
1 fő	esetmenedzser – családkonzulens	
1 fő	esetmenedzser – képzésben lévő családterapeuta	
1 fő	esetmenedzser - gyászcsoporthoz vezető	
1 fő	jogi tanácsadó	heti 40 órában/fő
1 fő	ifjúsági utcai szociális munkás – mediátor	heti 40 órában/fő
1 fő	ifjúsági utcai szociális munkás, kapcsolattartási ügyelet koordinátor – mediátor	
7 fő	óvodai és iskolai szociális munkás	heti 40 órában /fő
1 fő	pszichológusi tanácsadó - képzésben lévő családterapeuta	heti 40 órában/fő
1 fő	pszichológusi tanácsadó - képzésben lévő családterapeuta	
1 fő	gyermekpszichológusi tanácsadó - képzésben lévő családterapeuta - mediátor	heti 40 órában/fő
1 fő	pszichológusi tanácsadó – képzésben lévő családterapeuta	heti 20 órában/fő
<b>19 fő</b>		

Központunk a családterápia, a mediáció, a kapcsolattartási ügyelet és a készenléti szolgálat működtetését a központ munkatársai mellett, a HÍD család és gyermekjóléti szolgálat valamint a HÍD Generációk Háza munkatársainak a bevonásával biztosítja.



## 1.1.

### *Az esetmenedzseri csoport bemutatása*

Az esetmenedzserek Budakeszi, Fő utca 164. alatti telephelyen dolgoznak, biztosítják személyes elérhetőségüket. A jogszabályban elrendelt feladataikat települési felosztás alapján végzi a négy, szakmailag magasan képzett esetmenedzser. Munkaidejük fele kötött, másik fele terepen töltött. A kollégák munkaértekezleten, intézményszintű közös teamen vesznek részt, valamint a munkájuk segítése, lelki egészségük megőrzése érdekében kéthetente szupervíziós részvétel is biztosított számukra. Szakembereink továbbá fogadják az ügyfeleket, adminisztrálnak, koordinálnak, esetkonzultáción, esetmegbeszélésen, esetkonferencián vesznek részt és működnek közre, családlátogatást tesznek, találkoznak a jelzőrendszer tagjaival, az ügyekbe bevont egyéb szakemberekkel, idézésre, meghívásra tárgyaláson, tervezési értekezleten jelennek meg, közreműködnek az ügyfelek hivatalos ügyeinek intézésében, valamint a szakellátásba került gyermekeket felkeresik gondozási helyükön.

Az esetmenedzserek kompetenciájuk birtokában segítik a szolgálatok családsegítő munkatársait és egyéb, őket megkereső szakembereket a szakmai támogatás és iránymutatás érdekében. A részleg szakmai tevékenységét a központ szakmai vezetője és az intézményvezető koordinálja, ellenőrzi.

**A család és gyermekjóléti központ esetmenedzseri tevékenysége olyan, a gyermekek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amelynek célja, hogy hozzájáruljon Budakeszi Járás területén élő gyermekek testi, lelki, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, a családban történő nevelkedésükhöz, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, további veszélyeztetettség megelőzéséhez, illetve a már családjából kiemelt gyermekek hazagondozásához. Mindezt a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával, az ellátások biztosításával, közvetítésével, szervezésével és koordinálásával biztosítja.**

A szakmai tevékenység irányait, az eszközként használt módszerek kiválasztását, a segítségnyújtás formáit a felmerülő problémátípusok, a veszélyeztetettséget kiváltó okok determinálják. Cél a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának támogatása. A szolgáltatás elsődleges célcsoportja a járásban élő 0–18 éves korosztály, és ehhez kapcsolódóan mindazon felnőttek is, akik a gyermekek sorsának alakulásában, alakításában szerepet vállalnak (szülők, egyéb családtagok, a gyerekeket, családokat körülvevő személyek, jelzőrendszeri tagok, közösségek, szervezetek).

**A hatósági intézkedés mentén végzett munkában szoros az együttműködés a Központ, a Gyermekjóléti Szolgálatok, a Gyámhivatal és a jelzőrendszer tagjai között.** A körülmények pontos tisztázása érdekében fontos a gyors információcsere, hiszen intézményünk szakemberei, a jelzőrendszer tagjai és a hatóság gyakran eltérő információkkal rendelkeznek az adott ügyben. 2022 májusától országos szinten kötelezően használatos a Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer az esetmenedzserek számára is. A rendszer még jelenleg is kialakulóban van, így nagy kihívás elé állítja a szakembereket a felmerülő technikai problémák és módszertani kérdések sora.



A család- és gyermekvédelmi központ gyermekvédelmi gondoskodás keretében hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermek védelmére irányuló feladatai:

❖ Javaslatot készít:

- a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére,
- a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására,
- a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előre mozdítására (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás esetén),
- súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére,
- a gyermek leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására,
- védelembe vett gyermek esetében gondozási-nevelési tervet készít,
- együttműködik a pártfogó felügyelő és a megelőző pártfogó felügyelő szolgálattal,
- a már a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítő munkát végez és koordinál,
- együttműködik az otthont nyújtó szolgálatokkal illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat szakembereivel,
- utógondozást végez a gyermek családjába történő visszahelyezése és visszailleszkedése érdekében,
- hatósági intézkedést igénylő ellátottak esetében a szolgáltatást igénybe vevőt támogatja és ellenőrzi, a szociális segítőmunka folyamatát koordinálja,
- szakmai segítséget nyújt a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítőinek.

❖ Javaslattétel hatósági intézkedésre

A család-és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a kiskorú

- védelembe vételére, annak fenntartására, vagy megszüntetésére,
- megelőző pártfogására, annak fenntartására, vagy megszüntetésére,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére, annak fenntartására, vagy megszüntetésére,
- családba fogadására, annak fenntartására, vagy megszüntetésére,
- családbafogadó gyám kirendelésére,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- gondozási helyének megváltoztatására,
- a gyermekek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

Az esetmenedzserek – kivéve a szociális diagnózist készítő esetmenedzsereket – olyan családokkal és kiskorúakkal dolgoznak együtt, akik a gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartozó valamely hatósági intézkedésben érintettek. Éppen ezért a munkájukban nagyfokú a leterheltség, ami nem számszakilag mérhető és mérendő, hanem az esetek minőségi jellemzőiben: a hozzájuk kerülő ügyek gyakorta hosszas előzménnyel rendelkeznek, ahol valamilyen okból kifolyólag a családsegítés nem tudta a kiskorúak veszélyeztettségét nemhogy megszüntetni, de mérsékelni sem.

Gyakori az is, hogy az esetmenedzserek olyan sokproblémás, komplex ellátást és rálátást igénylő, súlyos problémákkal küzdő családokkal dolgoznak, melyek esetvitele szellemileg és lelkileg igen megterhelő, mindemellett – mivel itt hatósági ügyekről beszélünk – a javaslatok meghozatala alapos, több szempontú megfontolást igényel, és ennek felelőssége és következménye mind az esetmenedzsereket terheli.

## 1.2.

### *Beszámoló a gyakorlati esetmenedzseri tevékenységről*

A HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ egy esetmenedzsere segíti Nagykovácsiban a Szolgálat munkáját. Intézményünk hatékonyabb működése érdekében, azonban a belső átszervezés miatt az esetmenedzser személyében az év folyamán változás történt, 2023 márciusától az új esetekben már az új esetmenedzser jár el. A korábbi évről áthozott, folyamatban lévő eseteknél a folytonosság és a kialakult bizalmi kapcsolat miatt az ügy megszüntetéséig a korábbi esetmenedzser maradt az illetékes.

2022-ről áthozott 5 ügyből 3 család kiskorú gyermekét érintően még 2022 utolsó hónapjaiban indult védelembé vételi eljárás. A hatósági eljárás 2023 első negyedévében megszüntetésre került, a családok a helyi családsegítő kollégákkal működtek továbbra együtt egy közösen megbeszélte terv alapján. Az említett családoknál az elvált szülők közötti együttműködés, kommunikáció hiánya, szülői elhanyagolás és a gyermek deviáns viselkedése adta az okot az eljárás elindítására.

2 családot érintően 2 gyermek (2 fiú) volt **védelembé véve** 2022 során, mely 2023-ban is folytatódott. Az egyik esetben korábban (még 2022-ben) kezdeményezett megszüntetése eljárás elhúzódott 2023 őszéig. A másik védelembé vett gyermek családja 2023 nyarán elköltözött a településről, másik városba. Az ottani intézmények és kollégák folytatták az itt megkezdett segítő tevékenységet. 2023. január-március között egy gyermek ügyében indított a gyámhivatal védelembé vételi eljárást. A család - egy másik gyermeke által - már ismert volt a szakemberek előtt. A gyermek által elkövetett szabálysértés okán elindított hatósági eljárás végül megszüntetésre került.

2023 márciusától az új eseteket már az új esetmenedzser kolléga fogadta. Nála 5 család volt érintett gyámhatóság által indított ügyben, mely családokkal. 4 család esetében a védelembé vételi eljárás megszűnt. Az 5. család esetében a gyámügyi tárgyalás 2024 januárjában történt, határozat még nem készült. 3 család megsegítése alapellátás keretében folytatódik a védelembé vételi eljárás megszűnte után. További két család esetében kapcsolódott be az esetmenedzser a családsegítő által megszervezett esetkonferenciába. Ezeknél az eseteknél nem indult hatósági intézkedés.

A **kiskorúak veszélyeztetettségének okai** Nagykovácsi településen a következők voltak:

- családi konfliktus, leginkább a szülők különböző nevelési elvei, konszenzus hiánya miatt
- külön élő szülők esetén a kapcsolattartással összefüggő veszélyeztetettség merült fel
- kiskorú szerhasználata
- internetes alkalmazások korlátlan használata szülői felügyelet nélkül
- a családi dinamika diszfunkcionálissá válása a gyermek valamely diagnózisa miatt (pl. ADHD, autizmus)
- kiskorú evészavara
- kiskorú szuicid kísérletei
- kiskorú által tulajdon ellen elkövetett szabálysértés
- csoportosan elkövetett rablás büntette, illetve súlyos testi sértés büntett kísérletének megalapozott gyanúja

**Összegezve** elmondható, hogy HÍD központ esetmenedzserei a rendszerszemléletet követve dolgoztak a gyermekek érdekeire fókuszálva, a családi egység állt a középpontban. A gyermekek tünetei, mint bolti lopás, szuicid kísérlet, szerhasználat stb. általában a családi



egyensúly felborulására vezethető vissza. A kiskorú gyermekek veszélyeztetettségének feltárásában a környezettanulmányok készítése, valamint a pedagógusok véleményének nagy jelentősége van. Az egyensúly helyreállításában a legnagyobb szerepe a családnak van. A gyermekek veszélyeztetettségének felismerésében a jelzőrendszeri tagok szakmai együttműködése segített. A szolgálat családsegítői és a központ két esetmenedzsere hatékonyan tudtak együtt dolgozni. Az esetkonferenciákon, ahol a családon kívül az érintett jelzőrendszeri tagok, mint pedagógusok, iskolai-óvodai szociális munkások, védőnők, pszichológusok, valamint a családsegítő és az esetmenedzser is részt vettek. A számos esetszbeszélés az esetmenedzserek és a többi szakember között nagyban segítette a kiskorúak veszélyeztetettségének feltárását és elősegítette a családokkal folytatott munka hatékonyságát.

**Legnagyobb nehézségnek az elvált, illetve megromlott kapcsolatban élő szülők közötti konfliktusok tűntek.** Ilyen esetben a gyermekek könnyen lojalitáskonfliktusba kerülhetnek. Nehezíti a munkát a látszategyüttműködés, amikor látszólag követik a szülők a gondozási tervet, azonban valójában nincs együttműködés, mert például várnak a bíróság döntésére, az ügyvédek tanácsaira, vagy arra, hogy a másik fél engedjen, a másik fél változzon. Nevelésbe vett gyermek hazagondozására és utógondozására 2023-ban a településen nem került sor.

### 1.3.

#### *Speciális szolgáltatások – Tanácsadói csoport*

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:

- utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot (0-24 órában működtetett, telefonos információnyújtás és mozgósítás),
- jogi tanácsadást,
- pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet,
- csoportos és közösségi szociális munkát,
- valamint elkészíti a szociális diagnózist az Szt. 64/A. §-a szerint.

valamint önként vállalt feladatokat biztosít:

- mediációt,
- adománygyűjtő-közvetítő szolgáltatást.

**1.4.**  
**Beszámoló a gyakorlati tanácsadói tevékenységről**

<b>Szolgáltatás</b>	<b>Szolgáltatási alkalmak száma</b>	<b>Szolgáltatásban részesülők száma (fő)</b>
<b>Pszichológiai tanácsadás</b>	<b>169</b>	<b>23 fő</b>
<b>Mediáció</b>	<b>15</b>	<b>8 fő/ 4 család</b>
<b>Utcai és lakótelepi ifjúsági szociális munka</b>	<b>12</b>	<b>2 fő</b>
<b>Jogi tanácsadás</b>	<b>13</b>	<b>10 fő</b>
<b>Család és párterápia</b>	<b>8</b>	<b>9 fő / 3 család</b>
<b>Óvodai és iskolai szociális munka</b>	<b>19</b>	<b>169 fő</b>

***Pszichológusi ellátás:***

Nagykovácsiban élők 23 esetben kaptak egyéni pszichológiai megsegítést. A településen élők számára nyújtott ülések száma 169 volt 2023-ban. Családi vagy kapcsolati konfliktus miatt 8 esetben kértek segítséget. Beilleszkedési, tanulási, magatartási probléma adta 5 esetben a segítségkérés aktualitását. Nevelési, életvezetési tanácsadás történt nagykovácsi lakosok számára 5 esetben. További 3 esetben hangulati problémák miatt, és 2 esetben veszteségélmény, gyászfeldolgozás szükségessége miatt keresték meg a pszichológust a nagykovácsi kliensek. Hatósági intézkedéssel érintett kliens nem került a pszichológusok látóterébe Nagykovácsiból.

***Utcai és lakótelepi ifjúsági szociális munka:***

Nagykovácsi településen 2023-ban felpörögtek a nemkívánatos események, közterületi rongálás, garázdaság több esetben felmerült, amelyek háttérben összetett társadalmi jelenségek figyelhetők meg - pl. *több háborús menekült család letelepedése* -. Szerencsére Nagykovácsiban a fiatalok bőséges választékot találhatnak, hogy úgy töltsék a szabadidejüket, ami mindenki számára elfogadható. A lehetőségek további bővítésének, a hatékony intézkedési lehetőségek feltárása érdekében egyeztettünk a Polgármesteri Hivatallal, valamint részt vettünk a település közösségi kerekasztal megbeszélésén.

***Jogi tanácsadás:***

Nagykovácsiból 10 ügyfél vett részt személyes jogi tanácsadáson. Válás, szülői felügyeleti jog, ingatlanügy devizahitellel, tartásdíj, kapcsolattartás, csődvédelem, válás, kapcsolattartási és lakhatási ügyekben kértek segítséget.



Nagyon jó az együttműködés a családsegítő kollégákkal. Telefonon, e-mail-en és személyesen is sok ügyben egyeztetünk, ezzel is támogatva az ügyfelek esetében a segítő szociális munka hatékonyságát.

Fontos megemlíteni, hogy az ügyfelek az előző évekhez képest jogkövetőbb, jogtudatosabb magatartást tanúsítanak és szinte mindenki határidőben kérte a jogi segítséget. Több idős, illetve mozgásában korlátozott személy részére nem személyes, hanem telefonos tanácsadás történt.

### ***Mediáció:***

Nagykovácsiból a mediációs eljárásban 8 fő vett részt. Legnagyobb részben a felek önkéntes kezdeményezésére indultak vagy alapellátás keretein belül szoros együttműködésben a családsegítő kollégákkal. Több esetben is igen pozitív hatást érhattünk el, amikor közös frontot tudtunk képviselni különböző módszertani eszközökkel, itt szeretném kiemelni a különböző szolgáltatások során felmerült információk átadását, megtárgyalását, mert ez segíti a kompetencia határok tiszteletben tartását és a hatékony szakmánkénti stratégia kialakítását.

Három jól elkülöníthető ügycsoport volt a jellemző:

1. az aktív válással kapcsolatos ügyek
2. a válást követően kapcsolattartással, gyermekek gondozásával, különórák kiválasztásával, a mindennapos teendők megosztásával kapcsolatos eljárások
3. kamasz-szülő mediáció

Továbbra is az a legfőbb tapasztalatunk, hogy a felek engedelmességet várnak el a másik féltől, ebben sokszor fegyelmező, rendre utasító eszközként tekintenek intézményeinkre. Sajnos megállapítható, hogy általában, már igen elmérgesedett helyzetben fordulnak csak a családsegítőkhöz.

Nehezítő tényezőként figyeltük meg a diagnosztizált vagy diagnózis nélküli pszichológiai tényezők jelenlétét az éppen intenzíven zajló, vagy évek múltával sem lezárt gyászfolyamatot illetve a bántalmazó jellegű kapcsolati dinamikát, amelyek következtében nem képesek a felek egyenrangú félként megjelenni a mediációs alkalmakon

### ***Családterápia:***

Nagykovácsiból 3 család (9 fő) összesen 8 alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. A probléma jellege szerint ezen családok esetében családi/párkapcsolati konfliktus, gyermeknevelési nehézségek, határok meghúzása, szerepkonfliktusok jelentkeztek mint problémakör.

### ***Óvodai és iskola szociális munka:***

A Nagykovácsi Általános Iskola pedagógusaival továbbra is nagyon jó az együttműködés, rendszeres a konzultáció, a megbeszélés a vezetőség tagjaival, a pedagógusokkal az aktuálisan felmerülő problémákkal kapcsolatosan.

Összesen 19 alkalommal került sor csoportfoglalkozásokra, mely során 169 gyermekkel foglalkoztunk.

*Alsó tagozaton* az 1.c osztályban tartottunk közösségépítő foglalkozást, hogy a gyerekek és az osztályfőnök is, minél jobban megismerjék egymást. A 4.d osztályban tanulástechnika foglalkozásokat tartottunk.

*Felső tagozaton* 5. osztályban folytattuk a tavalyi évben elkezdett tanulás technikát, 5.a és a 6.d osztályokban közösségépítő, 6.c osztályban bullying, 6.d osztályban közösségépítő foglalkozásokat tartottunk.

Egyéni foglalkozások alkalmával 3 tanulónak segítettük az iskolai előmenetelét 87 alkalommal.

A havonta megtartott szakmaközi megbeszéléseken, egy kerekasztal beszélgetésen és több esetkonferencián vettünk részt az évben.

A legkiemelkedőbb probléma - a tavalyi évhez hasonlóan - a bullying megjelenése az osztályokban, valamint az internet nem megfelelő használata. Több pedagógusnak az a meglátása, hogy a szülőket kellene elérni, megszólítani a témában. A jövőre nézve tervben van a szülőknek szóló előadások megszervezése, melyben információkat, tanácsokat kaphatnak arra vonatkozóan, mennyire fontos a szülői kontroll, az odafigyelés, és milyen lehetséges veszélyeknek vannak kitéve a gyerekek az online világban.

2023-ban kollégánk elvégezte Enable (BPBP Program) képzést. Az európai szinten kidolgozott Enable program célja, hogy a szakemberek megismerjék azon módszertanokat, melyek megoldást jelentenek olyan problémák megelőzésére/kezelésére, mint az iskolai/internetes bántalmazás, mely napjaink egyik fő szakmai kihívását jelenti. Ebben a gyermekek számára tartható prevenciós csoportokban, a bántalmazás dinamikáján át az érzelmi intelligencia fejlesztése és egyéb szociális kompetenciák erősítése a cél. Emellett a bántalmazási helyzetek felismerése, illetve a „jól” segítség is fontos szerepet tölt be. Ez egy 6-10 alkalmas csoportfoglalkozást jelent, ami havi 1 alkalmas rendszerességgel ajánlott a témakör elmélyítése miatt. Jól használható az általános iskolások körében, mind megelőzés szintjén, mind aktuális osztályon/iskolán belüli bántalmazás esetén. 2024-ben további két kollégánk képződik majd ezen a téren.

### ***Csoportfoglalkozásaink a járás lakosai számára:***

- Az önszerveződésen alapuló csoportjaink egyike az igen stabil és népszerű **Empátiaklinika**, ami járásszerte vonzza a résztvevőket. Kétheti rendszerességgel várja az önfejlesztés iránt érdeklődőket **Budakeszin a Generációk Házában**.
- Továbbra is nagy népszerűségnek örvend a már hagyományosan, évente kétszer megszervezésre kerülő **Normális Család 1.0** kommunikációs készségfejlesztő tréningünk, amely új és visszatérő résztvevőkkel jelentősen járult hozzá a járásban élők életminőségéhez.
- Jelentős eszközünk az intézmények közötti kapcsolati háló, amelynek segítségével **Budakeszin a WudiSuliban** szerveződő **Szülőklub** tevékenységébe kapcsolódhattunk be három alkalommal, az egészséges szexuális nevelés, a kamaszkor sajátosságai, valamint az internet lehetőségei és veszélyei témaköreiben.
- A 15-18 éves korosztály számára jelent életre szóló élményt és tapasztalatot **nemzetközi programokban** való részvétel. Idén kezdtük meg együttműködésünket az olaszországi Kamaleonte egyesülettel, amelynek keretében 5 éven keresztül tudunk bekapcsolódni az általuk szervezett Erasmus+ ifjúsági csereprogramokba. November első hetében 4 budakeszi és 2 budaörsi fiatallal vettünk részt a szervezet Soft Skills Academy elnevezésű programján a dél-olaszországi Sabaudiában, ahol belga, örmény, csecsen, marokkói, szlovén és olasz fiatalok társaságában nyílt módjuk a résztvevőknek tanulni saját magukról és megismerkedni a többiek kultúrájával. A tréningen a fiatalok természeti környezetben, csoportosan oldottak meg különböző gyakorlatokat, majd a tapasztalati tanulás módszertánát követve egyénileg és közösen dolgozták fel a



tevékenységek kapcsán tapasztaltakat. A programon való részvétel hatására fiataljaink nagyon elkötelezettek lettek abban, hogy maguk is szervezzenek hasonló programokat, amelyre az Erasmus+ Ifjúság program keretein belül lehetőségük is van. A Tempus Közalapítvány jóvoltából decemberben 2 fiatallal részt vettünk egy finnországi partnerségépítő eseményen, ahol ifjúsági cserék szervezéséhez és lebonyolításához kaptunk inspirációt és ismereteket, emellett nemzetközi partnereket is találtunk a jövőben megvalósuló csereprogramokhoz Szerbiából, Olaszországból, Írországból, Csehországból és Észtországból.

- 2023. évben két, **gyermekek gyászfeldolgozását segítő** 7 alkalmas foglalkozás valósult meg az egyik 7, a másik 10 fővel. A csoportban 6-13 év közötti Budakeszi lakosú gyermek vett részt. A foglalkozás célja a közelmúltban bekövetkezett közeli hozzátartozók elvesztését megélt gyermekek mentális megsegítése, a veszteség feldolgozásának művészeti eszközökkel (rajz, zene, film, mese stb.) történő feldolgozása volt. Tapasztalatként elmondható, hogy a csoportban részt vevő gyermekek a foglalkozás végére kiegyensúlyozottabb lelkiállapotúak lettek - hozzátartozójuk elmondása alapján -, elfogadták és megértették a halál, elmúlás tényét. A csoportban megfogalmazták, kifejezték és feldolgozták érzéseiket, gondolataikat a szeretett hozzátartozójuk elvesztésével kapcsolatban.
- **Tapasztalat Cserebere 40-en túl** címen tartottunk 6 alkalmas zártkörű csoportfoglalkozást, melyen az élet dolgairól tabuk nélkül beszélgettünk a résztvevőkkel. Fontos megélni, hogy a problémáinkkal nem vagyunk egyedül. Életünk során többször kerülünk nehéz helyzetbe, sokszor a nagy öröm mellett súlyos megpróbáltatásokat élünk meg.

#### **A HÍD munkatársai prevenciószándékkal szervezték és a jövőben is tervezik a különböző csoportok megtartását:**

- 2024. február 5-én indul az újabb asszertív kommunikáció elsajátítását fókuszba állító Normális család tréning,
- 2024. február 8-án indul egy 10 alkalmas gyászfeldolgozó csoport,
- 2024. február 14-re hívják a párkapcsolatban élő szülőket egy szakmai vezetéssel folytatott tapasztalat csereberére, 3 órás beszélgetésre,
- 2024. őszén újra indul szintén szakmai vezetéssel a középkorúak tapasztalat csereberéje, mely a normatív krízisek könnyebb megélését hivatott segíteni,
- 2024 tavaszán újra indul a 7 alkalmas gyászfeldolgozó csoport gyermekeknek.

## **2.**

### **A szolgálat szakmai munkájának bemutatása**

*Szolgálatunk a családsegítés keretében az alábbiakat biztosítja:*

- 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 adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek,

- a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

*A gyermekjóléti szolgáltatás keretében szintén összetett feladat-ellátás történik:*

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

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A veszélyeztetettség fő okai általában: családi konfliktus, családon belüli bántalmazás, gyermekbántalmazás (fizikai/lelki), felnőtt által, kortárs bántalmazás, bullying (fizikai/lelki), fizikai elhanyagolás családon belül, lelki elhanyagolás családon belül. gyermekszegénység – gyermekkorban tartós hátrány elszenvedése több területen, szülők betegsége-mentálhigiénés állapota, gyermek betegsége/fogyatékosága, mentálhigiénés állapota, egészségügyi probléma (pszichiátriai is) szülő vagy gyermek részéről, óvoda-/tankötelezettség elmulasztása, beilleszkedési nehézség, tanulási zavar, magatartás probléma, szenvedélybetegséggel kapcsolatos probléma, lakhatási szegénység, menekült léttel kapcsolatos nehézségek, együtt élő szülők gyermeknevelési nehézségei, külön élő szülők gyermeknevelési nehézségei.

A gyermekeket érintő veszélyeztető körülmények, a családot érintő és a gyermekekre is hatással bíró funkcionális problémák leginkább a jelzőrendszer közvetítésével kerülnek Szolgálatunk látókörébe. A jelzés írásban és szóban is történhet, de a szóbeli jelzést mindenképp írásban is rögzíteni szükséges.

A jelzőrendszeri tagok összehangolt munkáját elsegítendő, a gyermekjóléti szolgálat által éves szinten 6 alkalommal szervezett éves jelzőrendszeri tanácskozás, melynek állandó és folyamatosan új információkkal frissített témája a jelzések tárgyköre.

A 2021 tavaszán bevezetésre került, folyamatosan fejlesztés alatt álló GYVR rendszer, vagyis a Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer, mely az adatokkal és az esetvezetéssel kapcsolatos információkat tartalmazza az alapellátástól a szakellátáson át a gyámhivatal általi hozzáférésig kötelezően használandó, használata immár a munkaköri leírásunkban is szerepel. A szakmai adminisztráció elősegítése céljából hozták létre, vagyis elvileg kiváltja majd a papír



alapú dokumentációt. Jelenleg még technikai és infrastrukturális nehézségek miatt használata egyelőre nem zökkenőmentes. Ezzel kapcsolatban jelenleg is tartanak módszertani konferenciákat és szakmai fórumokat, megbeszéléseket.

## 2.1.

### *Beszámoló a szolgálat családsegítői és gyermekjóléti tevékenységéről*

A HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ szakemberei, valamint az elérhető szolgáltatások a tavalyi év során is rendelkezésre álltak a Nagykovácsi lakosoknak. A Szolgálat telephelyének nyitvatartási ideje egész évben változatlan maradt, mind személyesen, mind telefonon elérhetőek voltunk a lakosok számára.

A meglévő szakmai kapcsolatokat a településen megtalálható jelzőrendszeri tagok egy részével - *Kispatak Óvoda, Lenvirág Bölcsőde, Védőnői Szolgálat, Nagykovácsi Általános Iskola, Pedagógiai Szakszolgálat képviselőivel, illetve a gyermekorvosokkal és a HÍD Szolgálat és Központ kollégáival* – havonként összehívásra kerülő **online esetmegbeszélésen** találkozunk. Ezeket a találkozásokat konstruktívnak és eredményesnek ítéljük. Úgy gondoljuk, hogy az alacsony fluktuáció és a település mérete miatt is alakulhatott ki ez a szoros összedolgozás, ami meglátásunk szerint jelentősen segíti a kiskorúak megfelelő, team alapú ellátását.

Kollégáink két alkalommal vettek részt a település Helyi Esélyegyenlőségi Programjának (HEP) egyeztetésében, ill. egy alkalommal a Szociális Kerekasztal ülésén.

Munkaköri elvárásként jelent meg a 2022-es évben és élesedett a 2023-as évben a Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszerre (**GYVR**) való esetkezelési átállás, adminisztráció. Ennek a tudásnak a megszerzéséhez több szakmai egyeztetésen vettünk részt, folyamatosan konzultáltunk szakmai vezetőnkkel vagy hívtuk az ügyfélszolgálatukat. Az informatikai rendszer rutinszerű használata sok időt és energiát vitt el. Bízunk benne, hogy a megszerzett rutin segíti a szociális ellátórendszerben való gördülékenyebb ügykezelést.

A tavalyi évben is megtartottuk a **nyári napközis táborunkat** július 19-23 között a Faluházban. A táborba 20 gyereket tudtunk térítésmentesen fogadni, várólistára 2 gyermek került, akik egy-egy napra be tudtak a hiányzók helyére állni. A tábor szervezésére és előkészítésére munkaidőnkéből szakítottunk időt. A Faluház ebben az évben is ideális helyszínnek bizonyult mind a fekvése, mind az udvara, mind a hűs belső tere miatt. A megemelkedett díjak miatt a Központ munkatársainak bevonása hangsúlyosabb lett. A gyerekek részt vehettek kézműveskedésben, csoportjátékokban, egzotikus hullók (leopárdgöte, madárpók, homoki skorpió) bemutatóján. A helyi értékek megismerésére is komoly hangsúlyt fektettünk, ellátogattunk a közösségi kertbe, kirándultunk a Kutya-helyen. Több elmenős programunk is volt, jártunk a Pálvölgyi-barlangban, ami a kánikulában kifejezetten jól esett, strandoltunk a Külker Sportparkban és kipróbáltuk Normafára menet a kisvasutat is. A hét végére a gyerekek rengeteg élménnyel gazdagodtak, mi pedig a gondozott családok gyermekeivel mélyítettük el a kapcsolatunkat.

Idén rendhagyó módon nem csak a karácsonyi élelmiszerbankos gyűjtésben befolyt adományokat csomagoltuk, és adtunk a látóköriünkben lévő rászoruló családoknak, hanem egy

nagyvonalú civil felajánlás során kaptunk **mikuláscsomagot**, amivel a gondozott családjaink gyermekeit tudtuk megajándékozni. Körülbelül 25 csomagot osztottunk ki rászoruló gyermekeknek. Gondozottjaink között anyagilag nyílik az olló. Van, akiknek havonta nehézséget okoz a hó vége, és sokan vannak a skála másik végén. A nehézségekről, amelyek miatt hozzánk fordultak, vagy hozzánk lettek irányítva a későbbiekben összegezzük.

A 2023-as évben egymástól függetlenül két idősebb hölgy kereste meg Szolgálatunkat, hogy **önkéntes munkában** vállalna gyermek-korrepetálást. Öröndetes hír számunkra, hogy a településen élők közt van olyan, aki kapható önkéntes munkára. A hölgyekkel való konkrét feladatmegtalálás még egyeztetés alatt áll.

#### *Az ellátást igénybe vevők a 2023-as évben*

- a család-, és gyermekjóléti szolgáltatásokat igénylők száma összesen 150 fő volt (harmaduk kiskorú), ami a korábbi évhez képest 20%-os növekedést mutat.
- együttműködési megállapodással (alapellátás keretein belül) 87 fő vette igénybe az ellátást, ami 29 családdal történő segítő munkát jelentett. A 2022-es évhez képest közel duplájára nőtt az alapellátás keretén belül gondozott családok száma (2022-ben:18 család, 45 fő)
- az egyszeri esetkezelések száma minimálisan csökkent. 2023-ban 37 családot érintett, ami 63 főt jelentett.
- a veszélyeztetett kiskorúak száma az év folyamán összesen 49 fő volt, esetükben a legnagyobb számban a családi konfliktusok (16), a magatartás- és tanulási zavar (12), ill. nevelési probléma (6) állt a veszélyeztetés háttérében. A folyamatos családsegítői munka mérhető eredménye, hogy az év utolsó napján 27 főre csökkent az épp ellátott kiskorúak száma. Fontos megjegyeznünk, hogy a jelzésben szereplő veszélyeztető ok a legtöbb esetben kiegészült a feltárás során egyéb okokkal. A 2023-as évre vonatkozóan elmondható, hogy a legszámosabb veszélyeztető ok a családi konfliktus (26) és a magatartási, tanulási zavar (17) volt.

#### *Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések*

- összesen 34 jelzés érkezett a Szolgálathoz kiskorúakkal kapcsolatban (2022-ben jelzések száma 42 volt), melyből 9 egészségügyi szolgáltatótól, 7 rendőrségtől, 5 köznevelési intézményből került kiküldésre
- további 6 esetben állampolgári jelzés futott be, 3 esetben kormányhivatal, 2 esetben kisgyermekek napközbeni ellátását nyújtóktól érkezett jelzés
- a 18. életévüket betöltöttekkel kapcsolatos jelzések száma 4 volt (2022-ben 37), esetükben a család- és gyermekjóléti szolgálat, rendőrség, kormányhivatal, ill. jegyző tett jelzést

Sajnos erősödő tendenciát mutatott a 2023-as évben a bolti lopásokon lebukott kiskorúak száma és a velük és családjaikkal való munka. A Vadaskerti Gyermek és Ifjúságpszichiátriai Kórház és Ambulanciától szintén több esetben érkezett jelzés fiatalokról, viszont sajnos a jelzést követő együttműködés leterheltségük miatt nehezített volt az Ambulanciával.



### *A szolgáltatást igénybe vevő családok száma az elsődleges problémák szerint*

- az alapellátás keretein belül ellátott 29 család esetében az elsődleges probléma 9-9 esetben családi-kapcsolati konfliktus, ill. magatartászavar, teljesítményzavar, emellett 3 esetben a gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, ill. 2-2 esetben életviteli, ill. lelki-mentális betegség indokolta az ellátást
- 1-1 családdal kapcsolatban merültek fel még a további problémák:
  - oktatási, nevelési elhanyagolás
  - gyermeknevelési probléma
  - ügyintézással kapcsolatos probléma

### *Szakmai tevékenység főbb adatai*

- információnyújtás (41)
- segítő beszélgetés (122)
- családlátogatás (103) ennek száma a tavalyi évhez képest megháromszorozódott
- ügyintézéshez segítségnyújtás (25)
- esetmegbeszélés (38)
- esetkonzultáció (88) ennek száma a tavalyi évhez képest két és félszeresére nőtt (31)
- esetkonferencia (11)
- közvetítés más szolgáltatókhoz (28) ennek száma a tavalyi évhez képest két és félszeresére nőtt (11)
- környezettanulmány elkészítésében együttműködés (13)
- tanácsadás (49)
- adományközvetítés (13)

### *Javaslat a 2024-es évre*

A Központ **munkatársai** továbbra is indítanak tréningeket szülők számára, melyek térítésmentesen érhetőek el a településen élőknek (A normális család – erőszakmentes kommunikációs tréning, gyászcsoporthoz, tapasztalat csere-bere csoport). Javasoljuk ezeknek a tréningeknek a helyi intézményi hirdetőtáblán való propagálását. Az utcai szociális munkatársaink megszólíthatók az iskola, óvoda, bölcsőde részéről egyéni vagy csoportos esetmegbeszélők tartására, intézményen belüli mediációra. Javasoljuk, hogy éljenek a lehetőséggel!

Szolgálatunk tavaly és tavalyelőtt is tartott térítésmentes **nyári napközis tábort**, amire hatalmas volt a kereslet - ezt eddig az Erzsébet-tábor finanszírozásával valósult meg. A 2024-es évre is tervezünk egy hasonló napközi tábort, ami a helyi értékek megismerésére fektetne nagy hangsúlyt. A tábor várhatóan július közepén indulna a Faluházban.

Érzékeljük, hogy a településen továbbra is jelen van a fiatalok által okozott közterületi rongálás, vandalizmus, aminek kezelésére már létrejött kerekasztali egyeztetés. A továbbiakban is nyitottan állunk az önkormányzat javaslataihoz, szívesen veszünk részt egyeztetésben. Tapasztalatunk szerint a problémás jelenségek egyedi ügykezeléssel csökkenthetők, ezért kérjük, hogy a fiatalokról név szerinti jelzést kapjunk a település jelzőrendszeri tagjaitól.

Az önkormányzat kezdeményezhet **közbiztonsági kerekasztal** megbeszélést (rendőrség, készenléti szolgálat, önkormányzat, utcai szociális munkások, civilek), ami hatékonyan

segítheti a fiatalok terelését (rongálások magas száma miatt indokolt). – A kerekasztalt érdemes rendszeres időközönként megszervezni.

A Szolgálat családsegítő kollégáival havi team-szupervízióon illetve alkalomszerűen egyéni szupervízióon van lehetőségünk részt venni, ami a kiégésünk ellen dolgozik és mélyíti a szakmai ismereteinket, önismeretünket.

A 2024-es évre tervezve is igyekszünk képzésekben részt venni, szakmai programokon megjelenni. Egyikünk elmegy a Családterápiás Egyesület éves vándorgyűlésére, ezen felül tervezzük, hogy részt veszünk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Fogadója által tartott Egy Gyermekek Konferenciáján.

2023-ban együttműködési megállapodással rendelkező családok száma 29, nem együttműködési megállapodás alapján ellátott családok száma 37 volt.

Nagykovácsi településen 2023. évben a szolgálatnál megjelent **igénybevevők** száma:

életkor szerint	0-2 éves	3-5 éves	6-13 éves	14-17 éves	18-24 éves	25-34 éves	35-49 éves	50-61 éves	62- éves	összesen (fő)
1. Együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők	1	3	18	20			38	6	1	87
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők	1	1	3	9	1	5	31	8	4	63
<i>A 2. sorból egyszeri alkalommal igénybe vevők</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>	<i>1</i>		3	17	2	2	28
Összes igénybe vevő (1. és 2. sorok összege)	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>69</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>150</b>

Nagykovácsi településen 2023. évben megvalósult **szakmai tevékenységek** száma:

szakmai tevékenység megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	153	41
Segítő beszélgetés	136	122
Tanácsadás	8	49
Ügyintézéshez segítségnyújtás	21	25
Konfliktuskezelés	3	3
Kríziskezelés	1	1
Közvetítés pénzbeli ellátásokhoz	7	8
Közvetítés természetbeni ellátásokhoz	2	5
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	11	28
közvetítés család-és gyermekjóléti központhoz	6	2
Esetkonferencia	10	11
Esetmegbeszélés	36	38
Esetkonzultáció	31	88



Szakmaközi megbeszélés	10	6
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	26	13
Családlátogatás	39	103
Adományközvetítés	3	13
Hátralékkezelési tanácsadás	-	1
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	2	1
A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	3	-

2023. évben a gondozott, szolgáltatást igénybe vevő családok megoszlása **elsődleges probléma** szerint:

<b>elsődleges probléma</b>	<b>család</b>
Életvitel	2
Családi kapcsolati konfliktus	9
Családon belüli bántalmazás	
Elhanyagolás	1
ebből, -oktatási, nevelési, -felnőttre vonatkozóan (családi, intézményi)	1
Gyerekevelés	1
Gyermek intézménybe való beilleszkedési nehézség	3
Magatartás zavar teljesítményzavar	9
Fogyatékoság, retardáció	
Lelki, mentális, pszichiátriai betegség	2
Szenvedélybetegség	
Egészségi probléma	
Foglalkoztatással kapcsolatos	
Anyagi	
Ügyintézésrel kapcsolatos	1
Információkérésrel kapcsolatos	
Egyéb	
Összes család	21

### 3.

#### „Generációk Háza”

#### Gondozási Központ szakmai tevékenysége

##### 3.1.

##### *Beszámoló a házi segítségnyújtás szolgáltatásról*

Házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell: az alapvető szükségletek kielégítését, az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését, az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

**A házi segítségnyújtás célja: segítséget nyújtani a településen élő** idős, beteg, mozgásában korlátozott, illetve szociálisan rászorult személyek részére saját otthonukban, lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. Az ellátotti kör, akik az időskorúak nappali ellátásába már nem tudnak bejárni, de szakosított intézményi elhelyezést még nem kívánnak igénybe venni. Segítséget kap minden olyan igénylő, aki életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartása mellett rászorul, és ragaszkodik megszokott környezetéhez.

A házi segítségnyújtás keretében **szociális segítséget vagy személyi gondozást nyújtunk.** **Szociális segítség** keretén belül: takarítás, a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben mosás, vasalás, bevásárlás, mosogatás, ruhajavítás közkútról, fürtkútról vízfordás, tüzelő behordása kályhához, télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt, kísérés, segítségnyújtás vészhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult vészhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése. **Személyi gondozás keretein belül:** információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás, családdal és ismerősökkel való kapcsolattartás segítése, ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében. Gondozási és ápolási feladatok körében: mosdatás, fürdetés, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése, haj és arcszőrzet ápolása, körömápolás, bőrápolás, folyadékpotlás, étkeztetés, mozgatás ágyban, decubitus megelőzése, felületi sebkezelése, sztómazsák cseréje, gyógyszer kiváltása, gyógyszeradagolása, gyógyszerelés, monitorozás, vérnyomás és vércukor mérése, hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül, kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás, kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés, házi orvos írásos rendelésén alapuló terápiás követés.

Nagykovácsiban szinte lehetetlen autó nélkül gondozni, a település sajátosságai miatt.

Sok idős ember él a magasabban fekvő részeken (Nagy-szénás, Zsíros-hegy), ezek régen üdülő övezetek voltak, az úthálózat minősége rossz, gyakran járhatatlan az eső és hó mindig nehezíti a közlekedést, jobban, mint az alacsonyabban fekvő részeken.

A hegyen lakó idősekhez gyalog vagy kerékpáron eljutni extra fizikai megerőltetést jelent, és rengeteg időbe telik. **(helyi tömegközlekedés csak a falu központjában elérhető)**

Az idős emberek ezeken a területeken még inkább elszigetelődnek. Nem szeretnek, nem mernek kimenni az utcára, mert félnek az eleséstől, nincs is kihez átmenni, hisz a szomszédok dolgozni vannak, a bolt és minden más üzlet nagyon messze van, fizikailag sem bírják. **Orvossal telefonon tartják a kapcsolatot,** illetve csak segítséggel tudnak elmenni a rendelőbe.

Sajnos az elmúlt évek megpróbáltatásai még jobban bezárták az idős embereket. Sokuknak most szinte minden gondolata a háború és az infláció körül forog. A rezszi kifizetése is komoly gondot jelent van, aki egy szobát is alig bír fűteni, nagykabátban ül az otthonában.

Gondozóink figyelmesek, empatikusak, terhelhetők, a legrosszabb körülmények között, a legnehezebb eseteknél is helyt állnak, és ez valamennyi településen így van!



Több mentális támogatásra van igény a gondozottak részéről! Az, hogy az ott töltött idő alatt, a tevékenységek végzése közben beszélgetnek, nem elég. Minőségibb odafigyelésre van szükség, mert többnyire a gondozó az egyetlen kapocs köztük és a külvilág között.

Sok gondozottnak külföldön vagy vidéken élnek a hozzátartozói, s ugyan általában telefonon tartják a kapcsolatot és anyagilag legtöbbször támogatják a szüleiket, ez mégsem olyan, mintha a közelükben élnének. Nincs ölelés, semmilyen fizikai kapcsolat, és ez megviseli az időseket. Azok a gondozottak, akikkel tud törődni a család minden értelemben, sokkal kiegyensúlyozottabb és vidámabb mindennapokat élnek, de még ők is nehezen viselik az egyedüllétet.

A faluban az önkormányzat nagyon támogató a rászorulókkal ezt értékelik is, örülnek minden jó szónak, törődésnek.

Legnehezebben a hétvégéket viselik, különösen azok, akik teljesen egyedül élnek. Szinte minden idő kevés, amit a gondozó velük tölt, de a nap sajnos véges.

A településen 2,5 gondozói státusz áll rendelkezésre. 3 gondozó látta el a feladatokat 2023-ban, közülük két fő gondozó teljes állásban.

Házi segítségnyújtásban részesülők száma:

életkor szerint	0-5 éves	6-13 éves	14-17 éves	18-39 éves	40-59 éves	60-64 éves	65-69 éves	70-74 éves	75-79 éves	80-89 éves	90-x éves	összesen
					1		2	1	2	12	5	23

### 3.2.

#### ***Beszámoló a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatásról***

A szociális alapszolgáltatások egyik formája a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, melynek megszervezése nem kötelező önkormányzati feladat. Olyan szociális szolgáltatás, ahol a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

*A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell:*

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan (a segélyhívástól számított 30 percen belüli) megjelenését az ellátott lakásán
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik.** A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenlétkben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően a szociális rászorultságot vizsgálni kell. Az

alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

2021. október 1-től 2 fő készenléti ügyeletes látja el a feladatot, mindketten 15-15 napot ügyelnek mind Nagykovácsiban, mind Remeteszőlősen.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma:

életkor szerint	0-5 éves	6-13 éves	14-17 éves	18-39 éves	40-59 éves	60-64 éves	65-69 éves	70-74 éves	75-79 éves	80-89 éves	90-x éves	összesen
							1	2	1	5	1	10

Az SOS. Központ Kft által biztosítjuk ezt a szolgáltatást. A szolgáltató egy korszerű készüléket biztosít. A készülék ütés, és vízálló (10 perc erejéig), elesésjelzőt tartalmaz, GPS –ként is funkcionál, és nagy örömünkre szolgál, hogy nem szükséges hozzá vezetékes telefon, sem mobiltelefon megléte, egyedül térerő meglétét igényli. 2021. év során megjelent az állami ingyenes Gondosóra program, mely a digitális idősgondozás mérföld köve lett. Ezen szolgáltatás a televízióban rendszeresen hirdetésre kerül, folyamatosan népszerűsítik, és az idősek hajlamosak összekeverni a mi szolgáltatásunkkal, ami félreértés, hiszen így nem értik, hogy a mi szolgáltatásunk miért nem ingyenes. Ugyanakkor ezt a lehetőséget is népszerűsítjük az ellátottjaink körében.

Budakeszi, 2024.04.10.



Bencsik Zsolt  
intézményvezető h.