

HÍD SZOCIÁLIS, CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT

ÉVES BESZÁMOLÓ 2023

Készült: 2024. 04. 10.



PH.

1.

Általános információk

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

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

2. Intézményi gazdálkodás

Az intézmény költségvetését a fenntartó szerv állapítja meg.

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

Az intézmény költségvetési szervként négy forrásból gazdálkodik, működik:

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

A 2023-as évben is gazdálkodásunkat a rendelkezésre álló anyagi források leghatékonyabb felhasználása jellemezte.

3. Szakmai ellenőrzések

Az elmúlt évekhez hasonlóan elmondható, hogy intézményünk működésével, a munkatársak szakmai munkájával kapcsolatban az ügyfelek egy részétől dicsérő, köszönő szavakat, leveleket kapunk, illetve - egyes jellemzően megosztó gyermekvédelmi - ügyekben panasszal is éltek három esetben. Ilyenkor intézményi keretek között, intézményvezetői szinten vizsgáljuk a panaszt és keressük a panaszos számára is megnyugtató megoldást. 2023-ban az említett három panasszal kapcsolatban megállapítást nyert, hogy nem voltak megalapozottak, melyekre 15 napon belül megküldtem a panaszosoknak válaszomat.

2023-ban a Pest Vármegyei Kormányhivatal ellenőrizte átfogóan intézményünk működését. Az észlelt hiányosságok intézményt érintő részét korrigáltuk. Szóban az ellenőrzés lezárásakor a hatóság a szakmai munkánkat elismerte, megdicsérte.

Szakfeladataink biztosítása, szolgáltatásaink a 2023-as év tükrében

2.

Család és Gyermekjóléti Központ

A Járási 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 működjünk 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 ellátása hatalmas erőfeszítéseket igényel. Ezeknek az embereknek az életminőségének javulását szolgálja a családsegítő szolgálatunk, a speciális szolgáltatásaink, a házi segítségnyújtásunk. Külön szót kell említeni az időskori mentális zavarokat kihasználókról. Nem egyszer találkozunk olyan estekkel, amikor ezen időseket az ingatlanjukból, lakásukból forgatják ki, rájuk költöznek, élősködnek rajtuk. Ez ellen csak a hatóságokkal együtt tudunk fellépni.

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.

létszám	munkakör	munkaidő keret
1 fő	szakmai vezető - intézményvezető helyettes – 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	pszichológusi tanácsadó - képzésben lévő családterapeuta	
1 fő	szociális asszisztens	heti 40 órában /fő
19 fő		

2.1 *Esetmenedzseri csoport*

Az esetmenedzserek Budakeszi, Fő utca 164. alatti telephelyen dolgoznak és biztosítják személyes elérhetőségüket. A jogszabályban elrendelt feladataikat települési felosztás alapján végzi 4 fő magasan képzett esetmenedzser. Az esetmenedzserek munkaidejének 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.

2.2. *Az esetmenedzseri csoport szakmai munkájának részletes bemutatása*

A család és gyermekjóléti központ esetmenedzseri tevékenysége olyan, a gyermekek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amelynek célja, hogy hozzájáruljon Budakeszi Járás (továbbiakban: 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 Gyermekjeink Védelmében Informatikai Rendszer az esetmenedzserek számára is. A rendszer még kialakulóban van, így nagy kihívás elé állítja a szakembereket a felmerülő technikai problémák és módszertani ellentmondások 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.

A szakmai munka során az esetmenedzserek esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken és esetkonzultációkon vesznek részt, családlátogatásokat tesznek, segítő beszélgetést, tanácsadást, nyújtanak, javaslatokat készítenek. Meglátogatják a nevelésbe vett gyermekeket gondozási helyükön. Hatósági felkérésre környezettanulmányt készítenek. Vezetik az esetdokumentációkat, nyilvántartásokat.

Az esetmenedzserek – kivéve a szociális diagnózist készítő esetmenedzsert – olyan családokkal és kiskorúakkal dolgoznak együtt, akik a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe 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 veszélyeztetettségét 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 lelkiileg igen megterhelő, mindemellett – mivel itt hatósági ügyekről beszélünk – a javaslatok meghozatala alapos, több szempontú megfontolást igényel, és ennek felelősége és következménye mind az esetmenedzsert terheli.

Az alábbi táblázat a jogerős határozattal érintett kiskorúak számát mutatja járási szinten:

Hatósági eljárás	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
védelembe vétel	70	73	95	75	60	74	79	68
ideiglenes elhelyezés	16	11	4	10	2	6	6	4
nevelésbe vétel	73	75	79	92	84	73	74	77
utógondozás	5	5	4	5	4	5	7	1

Az alábbi táblázat a jogerős határozattal érintett kiskorúak számát mutatja településenként 2023-ban:

Település	Védelembe vétel alatt álló	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vétel alatt álló	Utógondozott	Összesen
Budakeszi	6	1	2	1	10
Biatorbágy	3	-	16	-	19
Budajenő	3	-	2	-	4
Budaörs	18	3	29	-	50
Herceghalom	-	-	-	-	-
Nagykovácsi	2	-	-	-	2
Páty	11		10		21
Perbál	3		5		8
Remeteszőlős					
Telki					
Tök			3		3
Zsámbék	20		10		30
Érd (kizárás okán)	2				2
összesen:	68	4	77	1	150

A **védelembe vétel alatt álló gyermekek száma (68)** csökkenést mutat 2023-ban a korábbi két évhez képest, azonban a védelembe vételi eljárások száma nőtt. A családok együttműködési hajlandóságának, illetve a családokkal kapcsolatban álló szakemberek munkájának köszönhető a csökkenő védelembe vett gyermekszám.

A **nevelésbe vétel alatt álló gyermekek** száma (77) – járási viszonylatban – kis mértékben nőtt. Az esetmenedzserek a nevelésbe vett gyermekeknek a járásunkban élő vérszerinti szüleikkel gondozási kapcsolatban állnak, a nevelésbe vett gyermekeket meglátogatják a gondozási helyükön, kapcsolatot tartanak a gyermekvédelmi gyámmal, nevelőszülői tanácsadóval. Jellemzően, nem a járásból kerülnek nevelésbe a gyermekek, hanem a már korábban nevelésbe vett gyermekek vérszerinti szülei költöznek a járásba, vagy el a járásból.

Utógondozás során egy gyermek családjába való visszailleszkedését segítette kollégánk a területileg illetékes családsegítő bevonásával.

A veszélyeztető körülmények között továbbra is a tankötelezettség elmulasztása, nevelési, életviteli, életvezetési problémák, lakhatási probléma, az elhanyagolás, illetve a családi konfliktus jelent meg a leggyakrabban. Fontos ugyanakkor látni, hogy a Központ jellemzően sokproblémás családokkal áll kapcsolatban. A veszélyeztető körülmények a legtrikább esetben jelentkeznek önálló problémaként. Az egzisztenciális problémák sokszor magukkal hozzák az elhanyagolást, családi konfliktusokat, igazolatlan iskolai hiányzást. De ehhez hasonlóan sok más veszélyeztető körülmény generálja a többi probléma megjelenését, például egy 50 órán túli igazolatlan hiányzás, mint a védelemben vétel oka (ahol nincs mérlegelési lehetőség) nagyon sok olyan problémát takarhat, ami előidézi az iskolai igazolatlan mulasztást.

A gyermekekkel szembeni rossz bánásmód a gyermek családon belüli fizikai, lelki, szexuális bántalmazását, a gyermek fizikai, lelki elhanyagolását, az intézményi, iskolai kirekesztés, kortárs csoport negatív hatása miatti veszélyeztetettséget jelenti. Ezek közül kimagaslik az érzelmi elhanyagolás: az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretetkapcsolat hiánya; a gyermek érzelmi kötődésének durva mellőzése, elutasítása; a gyermek jelenlétében történő erőszakos, durva, támadó magatartás más családtagokkal szemben.

A 2023-as évben is jelentős problémaként jelentkezett a külön élő, elvált szülők között fennálló konfliktushelyzet, mely a gyermek külön élő szülőjével valókapcsolattartási gyakorlatában mutat súlyos tüneteket. A veszélyeztetettséget a lojalitásválság, az érzelmi bántalmazás, a másik szülő elleni hangolás okozza, mely a gyermekeknél pszichoszomatikus tünetekben mutatkozik meg. Ilyen esetekben a gyermekek érzelmileg sérülnek, hiszen mindkét szülőt szeretik és kötődnek hozzájuk. Az is látható, hogy a szülők gyakran eszközként használják fel gyermekeiket saját, vélt igazuk érdekében. 2023-ban szociális diagnózis készítésére egy ügyfél ügyében érkezett felkérés a járás szolgálataitól.

Központunk hatóság közeli munkájának további összefoglaló adatai:

Tevékenység megnevezése	Tevékenységek száma							
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
esetkonferencia	61	108	111	114	77	79	108	110
esetkonzultáció	430	416	432	434	708	732	763	1145
esetmegbeszélés	149	162	155	94	57	122	113	110
családlátogatás	98	199	187	162	192	205	284	294
környezettanulmány	44	46	43	45	55	85	86	14
tárgyalásokon való részvétel	49	105	166	143	52	91	95	

2023-ban az esetmenedzserek a korábbi évekhez viszonyítva, még nagyobb számban konzultáltak az egyes hatóság közeli ügyeknél a családokkal kapcsolatban álló szakemberekkel (pedagógusokkal, orvosokkal, védőnőkkel, rendőrökkel, gyámhivatali ügyintézőkkel, pártfogó felügyelőkkel, családsegítőkkal, pszichológusokkal, jogással, mediátorokkal, családterapeutákkal, ifjúsági szociális munkásokkal, óvodai és iskolai szociális munkásokkal, stb.), annak érdekében, hogy a gyermekek fennálló veszélyeztetettsége minél hamarabb csökkenjen, illetve megszűnjön.

2.3.

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.

2.4.

A Tanácsadói csoport szakmai munkájának részletes bemutatása

Szolgáltatás megnevezése	Szakmai tevékenység száma	Szolgáltatásban részesülők száma
Kapcsolattartási ügyelet	153	54
Utcai (lakótelepi) szociális munka	193	47
Óvodai és iskolai szociális munka	640	4571

Készenléti szolgálat	66	-
Jogi tanácsadás	68	52
Pszichológiai tanácsadás	1907	280
Mediáció	86	47
Család- és párterápia	178	85
Szociális diagnózis készítése	1	1
Csoportmunka	59	123
Összesen:	3351	5260

Kapcsolattartási ügyelet:

A Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatása a **kapcsolattartási ügyelet** Budakeszi Járás területén tartózkodási hellyel rendelkező gyermekek, valamint külön élő, kapcsolattartásra jogosult közeli hozzátartozóik (szülők, nagyszülők) részére. Leggyakrabban külön élő szülők számára biztosítjuk a szolgáltatást hatósági (bírósi vagy gyámhivatali) határozat alapján, de ebben az évben 5 nagyszülő számára is lehetővé tettük az unokáikkal való kapcsolattartást. A 153 kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatásból 60 esetben csak a helyszínt biztosítottuk a kapcsolattartásokhoz, 93 esetben pedig felügyeletet is biztosítottunk. Utóbbi esetekben a Központ részéről 2-2 munkatárs felügyelte és szükség esetén segítette a kapcsolattartások megvalósulását.

A megelőző évhez viszonyítva 2023-ban a megvalósult kapcsolattartások száma 31%-kal nőtt, míg a szolgáltatásban részesülő személyek és családok száma nem nőtt ilyen arányban (mindössze 8-8%-kal volt magasabb a megelőző évi adatnál). Ennek oka, hogy a hatóságok többször rendelték el ideiglenes intézkedésként a megszokottnál gyakoribb kapcsolattartásokat (pl. hetente 1 alkalom, kéthetente 3 alkalom). A megvalósult kapcsolattartási alkalmak 65%-át bíróság, míg 35%-át gyámhivatal rendelte el. A járás nyolc településéről vették igénybe a szolgáltatásunkat.

A gyermekektől való különélés az esetek többségében a család minden tagjának megterhelő helyzet, elsősorban érzelmileg, de sok esetben (pl. lakóhelyek közti távolság esetén) fizikailag is. Mind a kapcsolattartásra jogosult fél, mind a gyermek számára szokatlan lehet a helyzet, hogy nem saját otthonukban találkoznak, de az esetek többségében a kapcsolat rendezetlensége vagy a nem megfelelő lakókörnyezet miatt még mindig ez az elképzelhető legjobb megoldás. Központunk mindent megtesz, hogy lehetőségeihez mérten otthonos, barátságos légkört teremtsen a kapcsolattartási alkalmaknak. Szükség esetén párhuzamosan akár 3 helyiségben is tudunk szeparált helyszínt biztosítani a kapcsolattartásokhoz, de kedvező időjárás esetén ügyfeleink az intézmény tágas udvarát is használhatják. A gyermekekkel való tevékenységeket különböző korcsoportok számára alkalmas játékok, sporteszközök és társasjátékok biztosításával segítjük. A hozott ételek melegítésére, tálalására és kulturált elfogyasztására is lehetőség van intézményünkben.

Munkatársaink szükség esetén tanácsokkal tudják segíteni a kapcsolattartásra jogosult szülőket (nagyszülőket) és gyermekeket, hogy a kapcsolattartások minél inkább el tudják érni céljukat, a kapcsolat megszilárdítását és fenntartását. A kapcsolattartás biztosítására kötelezett és a kapcsolattartásra jogosult felek közötti konfliktusokban a kapcsolattartási ügyelet koordinátora hivatott közvetíteni, szükség esetén bevonva a felek családsegítőit vagy az elrendelő hivatalokat, melyre 2023-ban is sok esetben került sor.

Jogi tanácsadás:

A járás 8 településéről jogi tanácsadást személyes megjelenéssel 52 fő vett igénybe, 68 alkalommal. Fontos megjegyezni, hogy az ügyfelek az előző évekhez képest jogkövetőbb, jogtudatosabb magatartást tanúsítanak és egyre többen időben kérik a jogi segítséget. Több idős, illetve mozgásban korlátozott személy részére nem személyes, hanem telefonos tanácsadás történt. A családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, mediátorokkal is folyamatos a kapcsolattartás, ha jogi jellegű egyszerűbb probléma merül fel, akkor azt részletesen egyeztetjük és ők segítik az ügyfeleket: pl. ha kirendelt ügyvéd kell, akkor a megfelelő kormányhivatalhoz irányítják, támogatások igénylésében segítséget nyújtanak, jogorvoslati ügyekben támogatást nyújtanak, részletfizetési kérelmek megírásában segítséget nyújtanak. Továbbá egyre többen kértek telefonon kisebb ügyekben konzultációt.

Pszichológusi tanácsadás:

A statisztikai adatokról: 2023-ban a Hid Központ speciális szolgáltatásaként nyújtott gyermek-, ifjúság- és felnőtt pszichológiai tanácsadásán összesen 280 kliens kapott pszichológusi segítséget, 45 klienssel többen, mint 2022-ben. Ez majdnem 20%-os emelkedést jelez az ellátott kliensek számára vonatkozóan az előző évi adatokhoz képest. A kliensek közül 11 jogerős hatósági intézkedéssel volt érintett. A budakeszi lakcímrel rendelkező kliensek száma 2023-ban 94 fő volt. A társult települések közül 23 kliens érkezett Nagykovácsiból, 13 kliens Telkiből, 7 kliens Tökről és 7 kliens Remeteszőlősről, valamint 5 kliens Budajenőről. A Központ keretein belül szervezett ülések száma 2023-ban 1907 ülés volt, jelentősen magasabb, mint 2022-ben, amikor 1501 ülés keretein belül vették igénybe kliensek a pszichológiai tanácsadás speciális szolgáltatását. Ez 27%-kal több ülést jelent, mint ami 2022-ben volt jellemző.

A segítségkérés aktualitásáról: 2023-ban a segítségkérés aktualitását adó, halmozott problémák esetén az elsődleges, legkiemelkedőbb nehézséget okozó probléma, leggyakrabban a szorongással, hangulatzavarral jellemezhető lélektani helyzetek, állapotok voltak, ami a 280 esetből 98 esetben volt jellemző. A családi vagy kapcsolati konfliktus miatt segítséget kérők száma 83 volt a 2023-as évben. Beilleszkedési, tanulási, magatartási problémákkal járó alkalmazkodási nehézség miatt a pszichológiai támogatást igénybe vevők száma 49 fő volt. 37 esetben nevelési, életvezetési tanácsadásra volt szükség a sikeresebb alkalmazkodás segítése érdekében. Kifejezetten veszteség feldolgozásában kért segítséget további 13 kliens. Legjelentősebb esetszám emelkedés a nevelési, életvezetési tanácsadás tekintetében volt tapasztalható 2023-ban a 2022-es évhez képest. Megduplázódott, több, mint 100%-kal emelkedett az ilyen esetekben pszichológusi támogatást kérő kliensek száma, ami a családok preventív szemléletének erősödésére enged következtetni.

Az életkori és nemi megoszlásról: 2023-ban a pszichológiai tanácsadásban részesülő 280 kliens közül 102 kliens a segítségkérés évében 18. életévét be nem töltött, veszélyeztetett kiskorú vagy fiatalos. A 280 kliensből 192 nő és 88 férfi. A 18. életévét be nem töltött kliensek csoportjából kiemelkedően, és hasonlóan magas számban kaptak pszichológusi támogatást a 6 és 13 év közötti fiúk, a 6 és 13 év közötti lányok, valamint a 14 és 17 év

közötti lányok. A kamaszkor normatív krízise a korábbi évek tapasztalataihoz hasonlóan 2023-ban is sok gyermeket, fiatalot terelt a pszichológusi szobákba. Viszont a 14 és 17 év közötti fiú kliensek továbbra is kevésbé kérnek segítséget hasonló korú lány társaikhoz viszonyítva. A 18. életévüket betöltött felnőtt kliensek csoportjában a 35 és 49 év közötti nő kliensek vettek igénybe legnagyobb számban pszichológusi támogatást, részben saját egyéni probléma okán, máskor kiskorú vagy fiatalkorú kliens pszichológus általi segítő folyamatába bekapcsolódva.

Családterápia:

2023-as évben a korábbi évvel összehasonlítva nőtt Intézményünkben a családterápiás szolgáltatások száma minden tekintetben. A szakmai tevékenységek ülések száma ebben az évben 178 volt (2022: 119 ülés) ez a megvalósult üléseket takarja. A szolgáltatásban részesülők száma 85 fő volt (2022: 67 fő), ez összesen 28 családot érintett (2022: 20 család). Ezzel párhuzamosan az elmaradt ülések száma is növekedett, míg 2022-ben ez a szám 15 volt, addig 2023-ban közel duplájára, 29-re emelkedett az elmaradt ülések száma, tehát megfigyelhető egy elhanyagolható, 2%-os csökkenés a részvételi arányban. A lemondások leggyakoribb oka betegség, illetve gyermek elhelyezésének nehézsége az ülés idejére.

A pár-és családterápiák aránya megegyezett ebben az évben, 50%-50%-ban tették ki a szolgáltatás egészét, ugyanakkor volt olyan folyamatunk, melyben családterápiás kezdés után párterápiás formára térünk át (vagy fordítva), ha a probléma jellege úgy indokolta a résztvevők alrendszeri bontását.

A település szerinti megoszlás a fenti táblázatokból kiolvasható: legtöbb ellátott családunk, illetve családtagunk Budaörsről jelentkezett 2023-ban, a legtöbb megvalósult szolgáltatás is ezt a területet érintett a családterápiás szolgáltatás körében. Kiemelkedik még Budakeszi és Páty, ahonnan 4-4 családot láttunk el.

A probléma jellege szerint leginkább a családi/párkapcsolati konfliktus dominált, ami nem meglepő, tekintve, hogy a párterápiák meghatározó része ebbe a csoportba sorolható, emellett pedig családtagok közelítése esetén is ezt a kategóriát választottuk. Emellett a gyermeknevelési nehézségek, határok meghúzása, szerepkonfliktusok kategóriája is elég tágra értelmezhető ahhoz, hogy 8 családot is érintett 2023-ban. Ebbe tartozhatnak akár szülő-gyermek kapcsolatok, de ide sorolhatók a szülők nagyszülőkről való leválatlanságából adódó nehézségek is. Mivel a családterápiát végző kollégák között van olyan, akinek klinikai szakpszichológusi végzettsége is van, vagy abban képződik, ezért kaphatott helyet Intézményünkben a kamaszkori pszichiátriai zavarral érintett családtagok családterápiája is (7 család), mely kategóriába a hangulati, szorongásos és évessel kapcsolatos tünetek sorolandók. Végül külön csoportba soroltuk az autizmusban érintett családtaggal élő családokat is annak speciális jellemzőire való tekintettel (2 család).

Jogerős hatósági intézkedéssel érintett családok/párok száma 2023-ban 4 volt, részvételük, motivációjuk egy családot kivéve megfelelő volt. A kötelezetten érkező családok esetében a külső esetmenedzserrel, esetenként a családsegítővel a szorosabb kapcsolattartás volt jellemző.

A család-vagy párterápiás folyamatban felszínre kerülő veszélyeztetettség, elhanyagolás nem volt tapasztalható egyik családunk esetében sem, jelzőrendszeri kötelességükkel nem kellett a családterápiában dolgozó kollégáknak élniük 2023-ban.

Utcai- lakótelepi szociálismunka:

Munkánk elsődleges célja az ártalomcsökkentés, nehéz helyzetben lévő gyermekek és fiatalok szociális kompetenciáinak fejlesztése, valamint a helyzet kialakulásához vezető okok feltárása az egyéni szükségletekre való összpontosítással. Látókörünkbe főleg olyan fiatalok és az ő

szüleik kerültek (47 fő), akik egyéni adottságaik mentén - *érzékenység, instabilitás, szociális készségek hiányosságai* - konfliktusos helyzetbe kerültek az intézményi és társadalmi környezetükkel. Jellemzően rendbontás, garázda-, erőszakos viselkedés, marginalizálódás, kriminalizáció veszélye, szerhasználat és a motiváció nagyfokú hiánya igényelte a beavatkozásokat.

Ebben az évben is kiemelkedő hangsúlyt fektettünk a rendszerszemléletű helyzetmegoldásokra, így a 18 év alatti fiatalok segítése egyéni és csoportos szinten egyaránt megtörtént, főleg új, eddig általuk nem használt szemléletmód és kommunikációs eszköztár átadásával. Esetükben a szülők bevonására is külön figyelmet szenteltünk szintén egyéni és csoportos lehetőségeket biztosítva a szülői minőségben való megerősödésükre, kompetenciáik bővítésére.

A legnehezebben elérhető csoport a 18 fölötti fiatalok, akikkel csupán a kapcsolat felvétel is igazi kihívás. A fiatalabbakra ható erős húzó hatásuk miatt nem mehettünk el szélsőséges viselkedési mintáik mellett, ön- és közsorsrontó megnyilvánulásaik mozgatórugóinak feltárásával és lecserélésének lehetőségével foglalkoztunk. Az Erkel Ferenc Művelődési Központ (KesziKult) által szervezett, az ifjúsági korosztályt érintő eseményeken (Open Friday eseménysorozat, Buda Környéki Sörfesztivál), valamint a járás egyéb fesztiváljain (Budaörsi Napok, Pátyi Pincenapok) részt vettünk, munkánk hangsúlya ezeken az eseményeken az ártalomcsökkentésen volt (alkoholos-, kizáradási állapotok megelőzése és ellátása, konfliktusok kezelése, rongálások megelőzése).

Településenként tekintve Budakeszi járásra megfigyelhető egyfajta áramlás; az előző évek tanulsága szerint mindig van egy kedvenc, kiszemelt hely, ahol jó összeverődni, felügyelet nélkül bandázni, olyan dolgokat művelni amire a felnőttek csak csóválják a fejüket.

Budakeszi, Telki, Budajenő, Tök az előző évek eseményeihez képest elcsendesedett, kirívó esemény(ek)ről nincs tudomásunk.

Nagykovácsin viszont 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 egyeztetünk a Polgármesteri Hivatallal, valamint részt vettünk a település közösségi kerekasztal megbeszélésén.

Remeteszőlős, mint jellemzően pihenő, kisgyermekes családok település nehezebben talál fogást a tizenéves korosztály mozgósítására, a településhez való személyes kötődés felébresztésére és megtartására Budapest közelsége, bőséges, nagyszabású programkínálata mellett. Tavaly már megfogalmazódott az igény egy ifjúsági projektterv kidolgozására, amiben módszertani javaslatokkal élünk a település fiataljainak bevonására, a rendelkezésre álló saját erőforrások feltárására és a megvalósítás operatív lehetőségeire vonatkozóan.

Budaörs összetett településszerkezete, és rendkívül aktív kereskedelmi élete és közlekedési csomópontként való működése mellett a lakótelep sűrűjében megbúvó kisebb csoportok adtak főként feladatot számunkra, illetve az iskolákban alkalmanként megjelenő bántalmazás és/vagy bullying. Az iskolákkal az elmúlt évben a korábbiakban kiépített jó szakmaközi együttműködés folytatódott. Egyéni (14 fő) és csoportos (15 fő) foglalkozások keretében nyújtottunk szakmai segítséget a fiataloknak és esetenként szülők részére is.

Fontos kihangsúlyoznunk, hogy a problémás jelenségek első lépésben egyedi ügykezeléssel csökkenthetők, ezért különösen lényeges, hogy az egyes gyermek- vagy fiatalkorú elkövetőkről, résztvevőkről név szerinti jelzést kapjunk a település jelzőrendszeri tagjaitól, hogy a családi rendszerben esetlegesen jelenlévő hiányosságokra adekvát választ kereshessünk. A második lépés az *„unatkozó”*, kihívásokat, kalandokat kereső.

következményekkel nem számoló serdülők szabadidős foglalatosságainak mederbe terelése, a települési közösséget is támogató, specifikált igények mentén kialakított ifjúsági akciótervek megvalósítása.

Mediáció:

2023. évi eljárásaink (**47 ügyfél a járás 7 településéről**) 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 szakmánkenti stratégia kialakítását. Védelembé vételi eljárás keretében kötelezettként 1 esetben indult mediációs eljárás.

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 elmergesedett 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.

2024. évben a szakmaközi egyeztetésekben, információ átadásban rejülő lehetőségek feltárásával, a jogszabályban meghatározott keretek mindinkább élő kapcsolati hálóvá történő fejlesztését tervezzük megvalósítani, erősíteni.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység:

A 2023-as évben az ellátott 12 településünk közül, nagyon sokan voltak nyitottak a csoportfoglalkozásokra a szülők, gyermekek és pedagógusok számára nyújtott csoportfoglalkozásainkra, valamint egyéni jelenlétünkre és az ezek alkalmával nyújtott szakmai segítségünkre. Az év során tovább erősítettük a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködésünket, és igyekeztünk a jelzőrendszer aktív tagjai lenni, megjelenni a központ járási megbeszélésein (szociális szalonok) illetve a települési jelzőrendszeri találkozókön. Fontos feladatunknak és prioritásunknak érezzük a jelzőrendszer működésének és folyamatainak a megismertetését a pedagógusokkal, ezzel segítve a problémák korábbi észlelését és az ehhez kapcsolódó időben való segítségkérést és kommunikációt. Ezenkívül továbbra is fontos részét képezi a munkacsoportunknak a folyamatos új információkkal, technikákkal való megismerkedés, ezért nagyon sok online ismeretterjesztő, új technikákat megismertető előadáson is részt vettünk.

Idén is megrendezésre került az Erzsébet-tábor, ahol 58 gyermek vett részt egy általunk szervezett egy hetes táborban. Nagyon jó visszajelzéseket kaptunk a gyerekektől és szülőktől is, és az évente növekedő jelentkezők száma is ezt igazolja. A nyári időszak során a Központhoz tartozó települések nyári táboroztatásaiban is részt vettünk segítőként kreatív foglalkozással és csapatépítő játékokkal.

A csoportfoglalkozás továbbra is a legnépszerűbb szolgáltatásunk az iskolák körében. Az idei évben leggyakrabban a kortárs bántalmazáshoz kötődő témában kérték a segítségünket. Másik gyakori téma volt az Elf-bar / és egyéb függőségek tekintetében tartott preventív foglalkozások, valamint az internet használathoz kötődő témakörben és a pályaeorientációhoz kapcsolódó témakörökben csoportfoglalkozásokat. Idén az Enable programot is sok gyermek számára kérték, és az óvodai és iskolai szociális segítő kollégák nagyon sok osztály számára tartottak tematikus foglalkozásokat, ami egyértelműen az aktuálisan fennálló kortársak közötti ellentétek preventívjára teszi a hangsúlyt.

Továbbra is a szülők bevonását egyre fontosabb feladatunknak tartjuk, így 2023-ban számukra is több előadást és csoportot tartottunk a megelőzés, illetve a problémát követő együtt gondolkodás miatt.

A változó létszámunk ellenére a kollégák nagyon kreatívak és elhivatottak, nyitottak az új ötletekre és aktívan figyelik a felmerülő kérdéseket, kéréseket az új csoportfoglalkozások tekintetében is. Folyamatos megújulás és információszerzés, új gyakorlatok, feladatok, szakmai területek megismerése is nagyon sok plusz ötletet és megoldást ad a felmerülő helyzetekre, amit szintén fontos feladatunknak tartunk. 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 preventív 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.

Készenléti szolgálat:

A gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenléteket biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. A készenléti telefon az intézmény nyitvatartási idején túl hívható, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízishelyzetükben. Készenléti szolgálatunk telefonon történő segítségnyújtást jelent. A készenléti telefon mindennap 0-24 óráig hívható krízis esetén. A kollégák heti váltásban látják el a készenléti ügyeletet, ez keddi átadást – átvételt jelent. A készenléti szolgálat hívásairól, és az azon történetekről szóló feljegyzéseket az ügyeletes dokumentálja. 2021-ben 61 hívás érkezett a krízis számra, 2022-ben 47, 2023-ban 66.

A készenléti telefonszám közismert, honlapunkon, szórólapokon szerepel, szolgálatoknál kifüggesztésre került. A szakmai munkát igénylő hívások leginkább családi konfliktus, gyermek-szülő kapcsolattartási probléma ügyekben történtek.

2.5.

A járási jelzőrendszer koordinálása

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

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját, (Köznevelési intézmények, bölcsődék, egészségügyi szolgáltatók, járási gyámhivatal, rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelet, OKIT, stb.)
- szakmai támogatást nyújt a járási család és gyermekjóléti szolgálatoknak a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket, összegzi azokat, és megküldi a megyei gyermek és ifjúságvédelmi koordinátornak
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálatok közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.
- meghívásra részt vesz a család- és gyermekjóléti szolgálatok által szervezett esetmegbeszéléseken

A jelzőrendszeri tanácsadó munkatársunk 2023ban fogadta a szolgálatok részéről küldött heti jelentést az aktuális jelzésekkel kapcsolatban. Elkészítette az éves összegző értékelését a települési jelzőrendszerek működéséről. Központunk munkatársa részt vett a települési jelzőrendszeri szakmaközi megbeszéléseken. Szakmai anyagokat, kiadványokat továbbított a járási szolgálatok felé. Továbbra is hangsúlyt fektettünk a szakmaközi szintű feladatokra, az információ áramlására, megosztásra, a közös szakmai nyelv kialakítására, fogalmak tisztázására, valamint a gyermeki jogokra és azok érvényesülésére.

2.6.

Csoportfoglalkozások

- 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

bekapcsolódnak 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 módszertanát 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.

3.

Család és Gyermejkölési Szolgálat (Budakeszi, Budajenő, Nagykovácsi, Remeteszőlős, Telki, Tök települések)

Az EMMI által kiadott, többször módosított szakmai protokollok szellemében - új szakmai fogalmak mentén - látjuk el alapfeladatainkat.

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 család gondozást, 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 fogyatékosokkal 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.

3.1.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat működési feltételei

Személyi feltételek:

Budakeszin a családsegítő kollégák létszáma 2023. évben 6 fő volt. 2 kolléga csak Budakeszi településen látja el a családsegítés és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

A Telki települést ellátó kolléga heti 2 nap (H: 13-18, Cs: 8-12 óráig tartó) ügyelet mellett a többi napokon Budakeszi településen biztosítja az ellátást.

1 fő Budajenőn heti 8 órában a csütörtöki napon (8.30-16.30 között) Budakeszi mellett; 1 fő Remeteszőlős településen heti 2 órában szerdai napon Budakeszi mellett; további 1 fő Tök községben heti két nap (H: 10.30-16.30; P: 8-12 óráig), a további napokon Budakeszin látta el a családsegítés és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

2021. január 1-jétől a család- és gyermekjóléti szolgáltatást Nagykovácsi Nagyközség Önkormányzata a Budakörnyéki Önkormányzati Társulás által fenntartott HÍD Szociális Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ intézményén keresztül biztosítja.

Nagykovácsiban két félállású kolléga mellett, egy főállású családsegítő biztosította az ellátást.

A családsegítők munkájának segítése, mentális állapotuk karbantartása, ill. lelki egészségük megőrzése havi rendszerességgel csoportos szupervízióon vesznek részt a kollégák, továbbá lehetőség biztosított az egyéni szupervízióra is az intézményen belül.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat munkájának hatékonyságához 2 fő rész munkaidőben foglalkoztatott pszichológus járult hozzá, összesen heti 20-20 órában fogadták a Budakeszről érkező egyéneket, gyermekeket, családokat. A családsegítők munkáját 1 fő teljes állású szociális asszisztens segíti.

Tárgyi feltételeink:

Tárgyi feltételek: Nagykovácsi községben a területi iroda ismét a Pók u. 58-ba költözött. Az ott dolgozó kollégák heti egy alkalommal, kedden, a szakmai napon járnak át Budakeszire.

A budakeszi telephelyünkön 2 nagyobb és egy kisméretű interjúszobával rendelkezünk. Az irodahelyiségben 8 fő dolgozik egy légtérben, mely kisebb nehézségeket okoz a napi ügyintézésnek, (adminisztrálás, befutó telefonhívások fogadása, esetkonzultációk...) során. Bár a helyiség egy harmonikaajtóval osztható, a berendezések használata és a szükséges folyamatos szakmai kommunikáció miatt jelentősége elhanyagolható. Ellenben hasznos, amikor helyben szervezünk esetkonferenciát. Az alagsori pincehelyiség 2023-ban lomtalanítással kiürítésre került, azonban a pince épületszigetelési probléma miatt programcélra nem alkalmas, és a javítási munkálatok technikai kivitelezése sem opció jelenleg.

A tárgyi feltételek biztosítottak az ellátott 6 (Budakeszi, Budajenő, Tök, Remeteszőlős, Telki és Nagykovácsi) település tekintetében is. Az irodahasználatot rugalmasan, a helyi adottságok figyelembevételével tudtuk a településeken megoldani.

3.2.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat 2023. évi munkája a statisztikai számok tükrében

Általánosságban elmondható, hogy a tavalyi évhez mérten az ellátottak száma és a szakmai tevékenységek száma is jelentősen nőtt. Legnagyobb mértékben Budakeszin, mely település esetén az együttműködési megállapodással alapellátásban gondozott családok száma 130%-kal haladta meg a tavalyi évben gondozott családokét. Az alapellátásba vett családok számának általános növekedése a jelzéseket követő a feltárás alaposágának, valamint a GYVR használatának is köszönhető.

A leggyakoribb probléma, amivel találkozunk gyermekvédelmi munkánk során, és továbbra is vezető probléma az összes ellátott településünkön, a szülők válásából adódó konfliktusos problémák, mely a gyermekekre pszichésen rendkívül megterhelő hatást gyakorol. Secunder probléma a szülők közötti konfliktus következtében megjelenő tanulmányi eredmény romlása, falcolás/önagresszív megnyilvánulások, másokkal szembeni agresszív megnyilvánulások, rongálás, iskolai hiányzások.

A családsegítő támogató munka mellett a kompetenciahatárok meghúzását tartjuk szem előtt, és a családoknak a központunk tanácsadóinak bevonásával nyújtunk segítséget. Irányítólappal mediációra, jogi segítségnyújtásra, családterápiára, erőszakmentes kommunikációs tréningre, pszichológusi megsegítésre biztosítunk lehetőséget.

A segítő folyamat közben a gyermekek jogait és érdekeit képviselve - többször alyptalanul szülői támadásnak vannak kitéve kollégáink, mely panaszokat minden esetben tisztázni igyekszünk az érintettekkel.

Az alábbi **1-es táblázatok** települési bontásban mutatják a 2023. évben együttműködési megállapodással, valamint együttműködési megállapodást nem igénylő, egyszeri alkalommal igénybe vevők számát.

Az életkor szerinti megoszlás tekintetében továbbra is a kisiskolás (6-13 év), illetve a kamasz gyermeket (13-17 éves) nevelő családok, valamint a 35-49 év közöttiek (szülők!) aránya kiemelkedő.

1/a) Budakeszi 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	4	5	49	26	8	17	57	13	4	183
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők		1	12	13	20	39	94	71	65	315
2. sorból egyszeri (eseti) alkalommal igénybe vevők		1	1	3	14	19	39	39	31	146
összes igénybe vevő (1. és 2. sorok összege)	4	6	61	39	28	56	151	84	69	498

1/b) Budajenő 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			6			7	2	2	18
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők	2	1	1	2		1	3	3	1	14
<i>A 2. sorból egyszeri alkalommal igénybe vevők</i>	2	1	1	2		1	2		1	10
Összes igénybe vevő (1. és 2. sorok összege)	3	1	1	8		1	10	5	3	32

1/c) 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>	1	1	1	1		3	17	2	2	28
Összes igénybe vevő (1. és 2. sorok összege)	2	4	21	29	1	5	69	14	5	150

1/d) Remeteszlős 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			13	2			15			30
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők										
<i>A 2. sorból egyszeri alkalommal igénybe vevők</i>										
Összes igénybe vevő (1. és 2. sorok összege)			13	2			15			30

1/e) Telki 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	2	4	2	1	5	3		18
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők				2			6	5		13
<i>A 2. sorból egyszeri alkalommal igénybe vevők</i>				2			4	2		8
Összes igénybe vevő (1.és 2. sorok összege)		1	2	6	2	1	11	8		31

1/f) Tök 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	9	2	1		6	1	1	21
2. Nem együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők	1	2	1	1	1	4	11	2	8	31
<i>A 2. sorból egyszeri alkalommal igénybe vevők</i>				1	1	2	5		2	11
Összes igénybe vevő (1.és 2. sorok összege)	1	3	10	3	2	4	17	3	9	52

Legnagyobb arányú növekedés Budakeszi településen érzékelhető, a 2023. évben az együttműködési megállapodással rendelkező családok száma 130%-kal, és az együttműködési megállapodással rendelkező személyek száma is több, mint a duplájára emelkedett, emellett a jelzések alapos kivizsgálása következtében az alapellátásba került családok száma is jelentősen nőtt.

Szolgálatunk a fenti személyi feltételekkel, ill. a központnál igénybe vehető speciális szolgáltatásokkal, szakmai támogatással 2023-ben 498 ügyfelet látott el, amelyek közül 183 fővel együttműködési megállapodás alapján, folyamatos segítő munkát végzett, 315 fő pedig akár évente többször is, de alkalmi jelleggel vette igénybe támogatásunkat, mely a tavalyi évhez mérten 25%-os emelkedést mutat.

2023-ban Budakeszin együttműködési megállapodással 71 családot, összesen pedig 142 családot láttunk el.

3.3.

A szolgálat ügyfélkörének családszerkezeti jellemzői

Ügyfélkörünk jellemzőiről a következő táblázat ad képet. Bár többségében gyermekes, házas,- élettársi kapcsolatban élők az ügyfeleink, jelentős számmal képviseltetik magukat az egyszülős illetve az egyedül élők. A többgyermekes családok normál vér szerinti kétszülős, illetve mozaikcsaládok esetében a gyermekek nevelésével kapcsolatos problémák, iskolai hiányzások, kortárs csoport negatív hatásai, illetve a falcolás okozta problémák a leggyakoribbak. Természetesen ezek sekunder problémaként jelentkeznek, mely primer vonatkozása visszavezethető egy nem megfelelő szülői attitűdhez, szülők közti fennálló konfliktushoz, mely bizonytalan pszichés helyzetbe hozhatja a gyermeket vagy tágabb teret enged számára a játszómázasnak, melynek eredménye az elvárt normák tagadása, rosszabb esetben önsértéshez vezet. Jellemzőbb ez utóbbi az elvált, de egymással perben álló, megfelelő kommunikációval nem rendelkező, nehéz helyzetbe került szülők esetében. Ilyen tárgyú esetkezeléseinknél kiemelt szerepet kap a gyermek mielőbbi szakemberhez irányítása, a szülők kommunikációjának segítése a gyermek érdekében érzékeltetve, hogy mindezt pártatlanul, a gyermek érdekében tesszük.

2023. évben a szolgálatnál **együttműködési megállapodás** alapján gondozott családok családszerkezete:

családi összetétel	Budakeszi	Budajenő	Nagykovácsi	Remeteszőlős	Telki	Tök
egyedül élő	11	1	1			1
házastársi, élettársi kapcsolatban élők gyermek nélkül	5	2				
házastársi, élettársi kapcsolatban élők 1-2 gyermekkel	22		16	6	3	2
házastársi, élettársi kapcsolatban élők 3 vagy több gyermekkel	13		3	1	1	
egy szülő /törvényes képviselő 1-2 gyermekkel	12	2	5	1	1	2
egy szülő /törvényes képviselő 3 vagy több gyermekkel	4	2	3			2
egyéb, fenti kategóriába nem sorolható családszerkezet	4					
összesen:	71	7	28	8	5	7

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

3.4.

Az együttműködési megállapodás alapján gondozott ügyfeleink jellemzően elsődleges problémátípusai

Statisztikai adatainkból jól látszik, hogy a gyermekek körében a leggyakrabban a családon belüli – szülők, szülő-gyermek, egyéb családtagok közötti konfliktushelyzet, ill. leggyakrabban magatartás- és teljesítményzavar, életviteli problémák okoznak olyan nehézséget, hogy a család vagy a jelzőrendszer szükségesnek érzi a külső segítség bevonását a gyermek érdekében.

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

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

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

Egyre több gyermek születik hátrányos körülmények közé, nő a perifériára szorult családok száma. A **gyerekek viselkedés és magatartás zavarához** vezet, ha családon belül elhanyagolják őket, nem megfelelően működik a szocializációjuk. Mindezek az iskolai teljesítménycsökkenésben, agresszióban nyilvánulnak meg. Egyre gyakoribb a helytelen életmód, a családon belül kialakult feszült légkör, a nem megfelelő kommunikáció a

családtagok között (elbeszélnek egymás mellett, nem ismerik fel a másik problémáját). A gyerekek céltalanná válnak, családon belül nem találnak érzelmi támaszra.

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

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

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

Sajnos a járványhelyzet tovább erősített ezeken a problémákon.

Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős, Telki, Tinnye, Pilisjászfalu és Nagykovácsi településeken 2023. évben a szolgálatnál együttműködési megállapodás alapján gondozott családokat/háztartásokat érintő **elsődleges probléma** a család vagy egyén fő problémáját jelöli, amely mellett lehet (és jellemzően van is) egy vagy több másodlagos problémátípus is, amelyek megoldásán a szociális segítő munka során szintén dolgozunk. A családi-kapcsolati konfliktusok (válás, családtagok közötti súlyos érzelmi feszültségek) itt is első helyen szerepelnek - mindegyik településen évek óta növekszik a mértékük. Az anyagi természetű problémák, életviteli gondok szintén jellemzőek. Továbbá ezek azok a problémák, amelyek az esetek többségében nem járnak egyedül. Gyakran fordulnak hozzánk válási időszakban a lakosok, amikor a kapcsolati konfliktusok a párt és az esetleges gyermekeket is megviselik lelkiileg is, ill. egy ehhez társuló vagyongosztási, gyermek elhelyezési vita mentálisan, egzisztenciálisan is komoly megoldandó kérdések elé állíthatja a szereplőket. Elhúzódó krízisekben munkahelyvesztés, alkoholabúzus megjelenése sem ritka, és csak tovább súlyosbítják a megélhetési nehézségeket. Ilyenkor pl. a központ családkonzultációs, terápiás ill. válási mediációs támogatása, ingyenes, pártatlan jogi tanácsadása is felajánlásra kerül részünkről. Tapasztalatunk szerint a felnőtt korúak esetében megjelenik pl. a foglalkoztatással kapcsolatos problémakör is

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

A **házasság és válási konfliktusok, illetve az ebből fakadó gyermek elhelyezési, kapcsolattartási viták** is folyamatosan jelen lévő, sőt növekvő számú problémátípusok. Ezen helyzetek –különösen, ha elhúzódnak, - a **gyermekek lelki bántalmazását** is okozhatják.

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

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

Ugyanigy komoly erőfeszítést igényelnek, és gátolják az együttműködést az olyan esetek, amikor a szülők maguk helyett az ügyvédjeik útján akarnak kapcsolatot tartani a családsegítővel, illetve panaszt nyújtanak be, és igyekeznek kizárni az ügyből az adott kollégát. Az elmúlt év negatív tendenciája volt, hogy egyre több család zárkózik el az együttműködéstől. Ilyen esetekben, ha többszöri együttműködési próbálkozás sem vezet eredményre, jelzéssel, védelembe vételi eljárás kezdeményezésével kell élnünk a gyámhivatal felé.

Tapasztaljuk, hogy megnőtt az **anyagi problémákkal** küzdők mellett a **konfliktusos élethelyzetük** (válás, családtagok közötti érzelmi súlyos feszültségek) miatt segítségkérők száma is, mind az öt településen. **Az anyagi problémákkal küzdők száma jelentősen emelkedett a Covid járvány miatti munkahely elvesztés eredményeképpen. Többen több alkalommal jelentek meg ügyfélfogadási időben krízis segély megállapítása végett.**

Az Önkormányzattal szoros együttműködésben sikerült megsegíteni a hirtelen nagyon nehéz élethelyzetbe került ügyfeleinket. Sajnos a nehéz élethelyzetben lévőknek, alig-alig van lehetőségük javítani helyzetükön. Az anyagi problémák általában nem jelentenek igénytelenséget, a családok alkalmazkodnak körülményeikhez, rátanulnak az új életformában való működésre.

2021-ben különösen megemelkedett, és a korábbi években nem látott mértéket öltött a szorongással, hangulatzavarral, gyakran autoagresszív tendenciával jellemezhető fiatalok száma. A covid-krízisből adódóan a gyermekek és kamaszok kortárscsoporthoz való kapcsolódásának kiszámíthatatlansága, bizonytalansága olyan lélektani terhet rótt a fiatalokra, mellyel gyakran nem tudtak/tudnak segítség nélkül megküzdeni. Mindemellett a családi rendszerben jelentkező világjárvány előtti egyensúlyvesztés az otthon összezárt közegében-a hosszabb-rövidebb karantén helyzetek miatt felerősítette a diszfunkcionálisan működő család negatív hatását a gyermekekre.

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

elsődleges probléma	Budakeszi	Budajenő	Nagykovácsi	Remeteszőlős	Telki	Tök
Életviteli	6		2			
Családi kapcsolati konfliktus	19	3	9	3	1	2
Családon belüli bántalmazás	1					
Elhanyagolás	5		1			

ebből: <i>-oktatási, nevelési</i>	3		1			
<i>-felnőltre vonatkozóan (családi, intézményi)</i>						
Gyermeknevelési	5	1	1			2
Gyermek intézménybe való beilleszkedési nehézség	6		3		2	1
Magatartás zavar teljesítményzavar	5	1	9	4	1	
Fogyatékoság, retardáció	3					
Lelki, mentális, pszichiátriai betegség	6		2	1	1	
Szenvedélybetegség	1	1				
Egészségi probléma	3	1				
Foglalkoztatással kapcsolatos	1					
Anyagi	3					2
Ügyintézésrel kapcsolatos	2		1			
információkéréssel kapcsolatos	4					
egyéb	1					
Összes család	71	7	28	8	5	7

3.5.

A szolgálat szakmai tevékenységének statisztikai adatai

Budakeszi település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenység megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	224	445
Segítő beszélgetés	296	752
Tanácsadás	110	370
Ügyintézéshez segítségnyújtás	147	338
Konfliktuskezelés	43	261

Kríziskezelés	59	60
Közvetítés pénzbeli ellátásokhoz	73	125
Közvetítés természetbeni ellátásokhoz	5	63
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	44	113
<i>-ebből átmeneti gondozásba-</i>	-	1
közvetítés család-és gyermekjóléti központhoz	77	115
Esetkonferencia	14	22
Esetmegbeszélés	65	93
Esetkonzultáció	81	117
Szakmaközi megbeszélés	6	6
Egyéni és csoportos készségfejlesztés	28	-
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	20	63
Családlátogatás	90	167
Adományközvetítés	26	54
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	30	21
Mediáció	7	3
Pszichológiai tanácsadás	7	-
Jogi tanácsadás	5	
A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	18	18

Budajenő település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenységek megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	8	9
Segítő beszélgetés	108	43
Tanácsadás	23	38
Ügyintézéshez segítségnyújtás	3	9
Konfliktuskezelés	22	13
Kríziskezelés	3	1
Közvetítés pénzbeli ellátásokhoz	1	
Közvetítés természetbeni ellátásokhoz	1	3
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	-	15
<i>-ebből átmeneti gondozásba-</i>	-	2
Esetkonferencia	1	1
Esetmegbeszélés	9	11
Esetkonzultáció	11	17
Szakmaközi megbeszélés	6	6
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	4	8
Családlátogatás	29	42
Adományközvetítés	1	4
Hátralékkezelési tanácsadás	-	-
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	-	2
Pszichológiai tanácsadás	11	-

A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	2	3
---	---	---

Nagykovácsi település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenységek 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
Kriziskezelés	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
Hátralékekezelési tanácsadás	-	1
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	2	1
A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	3	-

Remeteszőlős település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenységek megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	3	1
Segítő beszélgetés	15	49
Tanácsadás	1	-
Ügyintézéshez segítségnyújtás	-	5
Konfliktuskezelés	1	-
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	-	8
Esetkonferencia	2	1
Esetmegbeszélés	1	5
Esetkonzultáció	4	8
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	3	2
Családlátogatás	11	22
Adományközvetítés	1	-

Pszichológiai tanácsadás	-	1
A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	4	-

Telki település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenységek megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	40	31
Segítő beszélgetés	35	45
Tanácsadás	20	4
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	5	1
közvetítés család-és gyermekjóléti központhoz	5	6
Esetkonferencia	7	-
Esetkonzultáció	20	23
Családlátogatás	15	7

Tök település 2023. évben megvalósult szakmai tevékenységek száma:

szakmai tevékenységek megnevezése	2022. év összesen (alkalom)	2023. év összesen (alkalom)
Információnyújtás	25	85
Segítő beszélgetés	49	119
Tanácsadás	-	25
Ügyintézéshez segítségnyújtás	15	41
Konfliktuskezelés	18	25
Kriziskezelés	9	9
Közvetítés pénzügyi ellátásokhoz	2	3
Közvetítés természetbeni ellátásokhoz	-	3
közvetítés család-és gyermekjóléti központhoz	7	11
Esetkonferencia	3	4
Esetmegbeszélés	-	25
Esetkonzultáció	-	15
Környezettanulmány készítésében való közreműködés	3	10
Családlátogatás	25	32
Adományközvetítés	7	15
A nevelési-oktatási intézményi gyermekvédelmi feladatainak segítése	2	5

Az ellátórendszert érintő átalakulásból adódó új feladatok, szervezeti nehézségek, és a Covid járvány okozta nehézségek ellenére 2023-ban is hangsúlyt fektettünk a prevenciók célzatú szabadidős tevékenységekre gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében. A **prevenció** egyik legfontosabb eszköze a csoportok, klubok, szabadidős programok szervezése, kivitelezése, valamint az ezekhez való hozzájárulás segítése az ügyfeleink ill. lakosság számára. A város gyermekei és családjaik számára

szabadidős programokat szerveztünk, közreműködtünk bennük valamint nyilvántartottuk és közvetítettük ezeket.

Alapvető feladatunknak tekintjük, hogy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat minél több **helyi rendezvényen képviseltesse magát**. Ezzel kettős célt kívánunk elérni: egyrészt intézményünk ismertségének (szakmai és emberi tekintetben egyaránt) növelését, hogy a budakeszi lakosok már ismerősként fordulhassanak hozzánk, ha problémájuk adódik; másrészt a szabadidős programok szervezésével a gyerekek minél tartalmasabb időtöltését szeretnénk segíteni, mely egyben prevenciós tevékenység is. Tavaly ez a Budakeszi Családi napon, a városi karácsonyi napon és a Budajenői Borünnepen valósult meg.

Szolgálatunk ismét pályázott az Erzsébet tábor megszervezésére, és a sikeres pályázatot követően 2023. július 12-16-ig meg is tudta tartani hátrányos helyzetű gyermekek számára a gyermektábort napközis jelleggel. 20 Budakeszin és Telkin élő gyermek számára adott felejthetetlen élményeket a sport, életmód, kultúra, művészet és hagyományörzés témájában. 2023. július 19-23-ig Nagykovácsi településen is szerveztünk és bonyolítottunk le egy 20 gyermeket fogadó gyermektábort, mely szintén csodás élményekkel gazdagította a gyermekeket.

Az adventi időszakban a Magyar Élelmiszerbank karácsonyi élelmiszer adománygyűjtő pályázata révén részt vettünk intézményi szinten a TESCO áruházban 3 napos élelmiszergyűjtésben. Ezen adományok a rászorultak számára kiosztásra kerültek.

3.6.

A jelzőrendszer működésének tapasztalatai

2023. február folyamán megrendeztük az Éves Szakmai Tanácskozást Budakeszin, Budajenőn, Nagykovácsiban Remeteszőlősen, Telkiben és Tökön. Az éves szakmai munka értékelésénél kiemeltük a jelzőrendszer fokozott együttműködésének fontosságát s egyben kötelezettségét. A zártan kezelt jelzések tárgyköre és az adatvédelmi szabályzás tárgyköre az idei 6 alkalmas jelzőrendszeri tanácskozásnak is fontos eleme lesz. Az **Éves Jelzőrendszeri Intézkedési Tervet** a tanácskozások tapasztalatai, javaslatai alapján készítjük el. Nagykovácsiban felmerült az igény a helyben való pszichológusi ellátásra, ezt azonban részben a 2016-ban történt gyermekvédelmi rendszer átalakítása következtében létrehozott központosítás, finanszírozás és részben a státuszkorlátok miatt csak a járásközpontban tudjuk biztosítani.

A 2023. évben a 6 alkalmas éves szakmaközi tanácskozások megválasztott témái meghívott előadók és szakembereink előadásában egyrészt az információ átadást, másrészt a jelzőrendszer hatékonyabb munkáját segítették és a jövőben is segítik. A témák: Iskolai igazolt hiányzások tárgyköre, jelzési kötelezettségei; Kilakoltatási moratórium, Bullying, Mozaikcsaládok, Jelzőrendszer-tények, kérdések, dilemmák; Az online tér veszélyei voltak.

2023-ban a jelzőrendszerrel történő együttműködés javult a gyermekvédelmet érintően. Nagykovácsiban a magán fenntartású Amerikai Iskola és Tökön a Waldorf iskola is kérte szakmai segítségünket. A kollégák munkájának köszönhetően a társintézményekből folyamatosan érkeznek a jelzések, különösen a köznevelési intézmények és védőnők, valamint a Vadaskert gyermekpszichiátria aktívak, de a hatóságtól is rendszeresen kapunk jelzést.

A felnőttek tekintetében a jelzőrendszer hatékonyabb együttműködését továbbra is folyamatos információnyújtással, figyelemfelhívással igyekszünk támogatni, hiszen a jelzőrendszeri kötelezettség a nagykorú személyek esetében is érvényes.

2023.07.18-án a Budakeszi Városházán szakmai konferenciának voltunk részesei a rendőrséggel és a polgárőrséggel egyetemben, a közterületen lévő hajléktalanok ügyében.

Több háziorvossal példaértékű az együttműködésünk, de többségük részéről továbbra sem tapasztalunk aktivitást.

Felnőttek esetében a jelzésekben családi konfliktusokra, anyagi és életviteli nehézségekkel küzdő személyekre, idős, önmagukat részben vagy ellátni nem képes személyekre hívták fel a figyelmünket és kérték a segítségünket. Igyekszünk ezt a területet is hatékony együttműködésre ösztönözni jelzési kötelezettségük tekintetében. Minden esetben kérjük a jelzést tevőt, hogy a problémát írásban is jelezze. Törekszünk arra, hogy a visszajelzés minden esetben eljusson az intézmények felé.

Budakeszi, Budajenő, Nagykovácsi, Remeteszőlős, Telki, Tök teleülések jelzőrendszerének tagjai által küldött 0-17 évesekkel kapcsolatos írásos jelzések száma:

Jelzést küldő jelzőrendszeri tagok	Jelzések száma 2018	Jelzések száma 2019	Jelzések száma 2020	Jelzések száma 2021	Jelzések száma 2022	Jelzések száma 2023
Egészségügyi szolgáltató	8	13	6	16	24	19
<i>ebből: védőnői szolgálat</i>	4	4	2	11	6	15
Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	22	23	19	24	24	8
<i>ebből: család-és gyermekjóléti szolgálat</i>					15	3
<i>ebből: család-és gyermekjóléti központ</i>					9	4
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók					4	2
Átmeneti gondozást biztosítók	1	0	0	0		
Menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása						
Köznevelési intézmény, szakképző intézmények	7	8	6	5	51	40
Rendőrség	7	10	19	24	22	17
Ügyészség, bíróság	0	8	0	4		
Pártfogó felügyelői szolgálat						
Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	3	0	0	0		1
Áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet						
Országos Kríziskezelő és Információs Központ						
Allampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet	1	0	0	0	12	18
Önkormányzat, jegyző		3	0	2	1	3
Foglalkoztatás-felügyeleti hatóság	14	10	2	4	4	
Katasztrófavédelem						
Közüzemeltetők						
Gyermekjogi/ellátottjogi/betegjogi képviselő						
Hivatásos gondnok						
Javítóintézet						

Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	16	17	1	2	10	5
Allam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv						4
Büntetés-végrehajtási intézet, büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő						
Összesen:	83	96	55	92	134	117

Budakeszi, Tök, Budajenő, Remeteszőlős, Telki Nagykovácsi 2023.évben a jelzőrendszer tagjai által **18 éves és idősebb személyekkel kapcsolatban küldött írásos jelzések száma:**

jelzést küldő jelzőrendszeri tagok	Jelzések száma 2018	Jelzések száma 2019	Jelzések száma 2020	Jelzések száma 2021	Jelzések száma 2022	Jelzések száma 2023
Egészségügyi szolgáltató	4	7	2	5	5	
-ebből: védőnői szolgálat			1		2	
Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	4	5	1	2	14	4
-ebből: család- és gyermekjóléti szolgálat					5	1
-ebből: család és gyermekjóléti központ					8	2
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók					1	
Átmeneti gondozást biztosítók						
Menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása						
Közüzetési, köznevelési intézmények	1				14	
Rendőrség	3	4	2	3	3	3
Ügyészség, bíróság	1	1		3		
Pártfogó felügyelői szolgálat					3	
Egyház, alapítvány, egyházi jogi személy						
Aldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezet						
Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat	1	1				
Allampolgár, gyermek és felnőtt érdekeit képviselő társadalmi szervezet					6	
Önkormányzat, jegyző, gyámhivatal	2	1	5	4	9	4
Foglalkoztatás felügyeleti hatóság	7	4	256	7	2	
Katasztrófavédelem						
Közüzeti szolgáltatók					1	
Gyermekjogi/ellátottjogi/betegjogi képviselő						
Hivatásos gondnok						
Javítóintézet						
Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal					7	4
Allam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv						1
Büntetés-végrehajtási intézet, büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelő						
Összesen:	23	23	267	24	62	22

3.7.

A veszélyeztettség okai, jellemzői a gondozott gyermekek körében 2023. évben

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

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

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

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

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

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

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

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

2023. évben a **gondozott gyermekek körében a veszélyeztetettség fő okainak** megnevezése, megoszlása:

veszélyeztetettség fő okai	Budakeszi	Budajenő	Nagykovácsi	Remeteszőlős	Telki	Tök
lakhatási probléma	4					
szülők egészségi problémái	7	1				
család szerkezeti	16	3			3	3
szülő(k) család életvitele életvezetési problémája	5	2	24	4		2
gyermek családon belül fizikai bántalmazása						
gyermek családon belül lelki bántalmazása	9	2		3		
gyermek családon belül szexuális bántalmazása						
gyermek fizikai elhanyagolása	11					
gyermek lelki elhanyagolása	6					
iskolai kirekesztés, erőszak			4			
kortárs csoport negatív hatása						
drogfogyasztás			2			
csavargás	2					
magatartás vagy tanulási zavar	7		22	2	5	4
anyagi	1					4

2023. év folyamán **új együttműködési megállapodás alapján gondozásba került gyermekek száma, a kapcsolatfelvétel módja szerinti felosztásban:**

kapcsolatfelvétel módja	Budakeszi	Budajenő	Nagykovácsi	Remeteszőlős	Telki	Tök
önkéntes	13		8	3		1
más család és gyermekjóléti intézmény közvetítésével	8	1	2	4	1	4
jelzőrendszer által kezdeményezett	38		21	8	3	3
gyámhatóság által kezdeményezett	15	5	4	0		
összesen	75	6	35	15	4	8

Kiemelt jelentősége van a jelzőrendszeri tagok együttműködésének, mely eredménye jól látható a fenti táblázatban.

4. **Budakeszi „Generációk Háza” Gondozási Központ szervezeti egység**

4.1. *Idősek nappali ellátása*

2023-ban továbbra is igyekeztünk színvonalas programokat nyújtani a hozzánk járó idősebb korosztály számára. 42 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást 2023-ban.

Személyi feltételek:

2023 évben új klubvezető erősíti a csapatot Bakai Gyöngyi személyében. Gyöngyi közvetlen, barátságos közvetlen személyisége megtartó erőt képvisel, nagy népszerűségnek örvend klubtagjaink körében.

Állandó programjaink:

A filmklub, pókerarcok – kártya-, és társasklub, kulturális előadások és utazási élménybeszámolók, kóborló kultúra - kulturális utazások, kreatívalkotókörök, tündérek konyhája – közös főzés, különböző kvízek - vetélkedők, bingó, túrázunk együtt, örömtánc, torna, digitális segítségnyújtás, számítógépes tanfolyam, élménypedagógia játékok, irodalomterápiás foglalkozás, könyvklub.

Filmklub:

Heti rendszerességgel tartunk filmklubot. A „törzsközönség” mellett idén újtagokkal bővült a közösség. A közös filmnézés nagy hatással van az agyi tevékenységünkre, szociális kapcsolatainkra, a produktívitásunkra és a kreativitásunkra is. Motivál és lelkesít is sok esetben. Olyan filmeket válogatunk, amik szórakoztatóak, és mondanivalójuk is van. Ha olvasunk olyan könyvet közösen a könyvklubban, amit meg is filmesítettek, azt is műsorra tűztük és megnéztük közösen. Nagy élményt jelent a klubtagok számára a közös mozizás. Ha van rá igény, akkor a megtekintett filmet meg is szoktuk beszélni.

Irodalomterápiás foglalkozás:

A biblioterápiás munka az idősebb generáció körében is alapvetően egy önismereti, pszichoterápiás eszközzel, csoportban megvalósított folyamat.

A szövegválasztásnál figyelünk arra, hogy tudjanak hozzá kapcsolódni és ezáltal el tudjon indulni bennük az önismereti munka. Ehhez sosincs késő. Nagyon jó tapasztalni azt, hogy egy-egy irodalmi mű, vagy dalszöveg- milyen érzéseket és ezekhez kapcsolódva, milyen gondolatokat idéz elő a csoporttagokban. Egy csoportot indítottunk júniusban, mely 10-12 taggal működik, havi rendszerességgel. Mivel ez a csoport megtelt, így jelent meg az igény egy másik biblioterápiás csoport indítására, amelyik viszont nyitott csoportként működik. Van látássérült tagja is a csoportnak, mivel az irodalmi művek felolvasásra kerülnek, így ők is teljesjogú tagjai lehetnek a foglalkozásoknak. Azok, akik részt vesznek ezeken a

foglalkozásokon, tagjai a könyvklubnak is. A zárt csoport 14 főből áll, míg a nyitott csoport váltakozó létszámmal működik (8-10 fő).

Novemberben a Tilos Rádió Egyenes labirintus című műsorának a vendége volt Bakai Gyöngyi klubvezető, ahol mesélt az idős korosztály irodalomterápiái szemléletű csoportokról, annak folyamatáról és a szövegek kiválasztásáról.

Könyvklub:

Júniustól indítottuk újjára könyvklubunkat. Minden hónapban elolvassuk egy könyvet, amit aztán közösen dolgozunk fel. Létrehoztunk egy könyvlistát, amelyről válogatunk be könyveket. A könyvklubunk egyre több tagot számlál, nagyon lelkesen olvasnak. Van olyan tagja a könyvklubnak, aki gyengénlátó, ezért igyekszünk olyan könyveket is beválogatni, amik elérhetőek hangoskönyvben is, így az olvasás élményéből nem hagyunk ki senkit. Ha olyan könyvet olvasunk, amit megfilmesítettek, azt meg szoktuk nézni közösen a filmklub keretében. A könyvlistánkat az előtérben is elhelyeztük, mert nagyon sokan érdeklődtek a könyvklub iránt, de vannak, akik nem tudnak részt venni rajta, ám mégis szívesen olvasnak velünk együtt. A könyvklubunk létszáma folyamatosan nő; jelenleg 14-17 fő az állandó tagja. Szoros kapcsolatban vagyunk a Nagy Gáspár Városi Könyvtárral, hiszen többnyire kölcsönzött könyveket olvasnak a tagjaink. A könyvtár rendelkezésére bocsájtottuk a könyvlistánkat, így ők is látják, hogy éppen mi az aktuális könyv, amit olvasunk és van lehetőségük azt beszerezni, ha nincs meg a könyvállományukban.

Kártya-, és társasklub:

Minden héten kedd délelőttönként a klubtagok röviznek, és társasjátékokat játszanak. A közös játékelmény összekovácsoló hatású, segíti az együttműködés készségének fejlesztését, javítja a memóriát. A közös kreativitás egyszerre élénkíti a gondolkodást, tágitja és stimulálja az érzelmeket és az érzékeket. A játék az idős emberek számára is új tapasztalatokat, fejlődési lehetőségeket kínál, és ezáltal nyitottabbá teszi őket a világra. Rendkívül fontos a játék stresszoldó, depressziócsökkentő hatása. A biztonságos, támogató közegben zajló, oldott, vidám együttlét önmagában is segít megszabadulni a stressztől, a meglévő, de nem használt képességek megtapasztalása, a fantázia és a kreativitás mobilizálásának tapasztalata pedig javítja az önértékelést, és ezáltal magabiztosabbá, derűsebbé, kiegyensúlyozottabbá tesz, és ezen keresztül komoly egészségmegőrző hatása is lehet.

Játszó társam mondd akarsz-e lenni? Élmény a játék - közösségépítő játékok:

Életrszakaszunktól függetlenül fontos a mentális és a testi rekreáció. Az idősödés folyamata nem egyenlő a játékedv elvesztésével. Az élménypedagógiai játékok során közösen, vagy párban olyan saját élményeket szereznek a csoporttagok, amik mélyítik az önismeretüket, és elősegítik az egymáshoz való kapcsolódásukat, egymás elfogadását. Az élménypedagógiai játékok még újak az idősök számára, de a pár alkalom is azt bizonyítja, hogy klubtagjaink szeretnek játszani, akár párban, vagy csoportokban is. Tudnak egymással együttműködni, egymást segíteni. Az adekvát visszajelzést egymásnak még tanulják.

Számítógépes tanfolyam:

Cél: a digitális kompetenciák fejlesztése, a marginalizáció enyhítése a közösségi felületek használatának segítségével. A **6 alkalmas tanfolyam** tematikáját úgy építettük fel, hogy a gyakorlati életben hasznos információkat, tudást tartalmazzon. Megtanulhattak emaileket küldeni és fogadni, kereső, böngésző oldalakat használni (google), képeket letölteni és azokat tovább küldeni, valamint mappákba rendezni.

Tapasztalatunk szerint az idősebb generáció is szívesen böngészik az interneten, szeretnek zenét hallgatni, vagy akár filmet nézni is. Ehhez megtanulták azon oldalak megkeresését, ahol ezeket a foglalatosságokat gyakorolhatják. Fontosnak tartjuk a közösség építését és

fenntartását is, hiszen nagyon sok esetben éppen ez a korosztály szigetelődik el a kortársaiktól. A különböző üzenetküldő és video platformok (messenger, viber, skype) használatának elsajátításával a kapcsolatok meg tudnak maradni, tudnak adott esetben akár segítséget kérni egymástól. Idén az állandó létszám minden alkalommal 10 – 14 fő között volt.

Digitális délelőtt:

Ez a programunk is méltán népszerű, hiszen nagyon sok esetben elakadnak az idősök a digitális világban. Sokat segít nekik, hogy van hová fordulniuk, ha akár az online levelezésben, üzenetküldésben vagy bármilyen számítástechnikai problémával szembesülnek. Havonta rendezünk ilyen jellegű tematikus délelőtt/ délutánokat.

Dalolni támadt kedvünk – közös éneklés:

A közös éneklés újonnan indult újtára egy lelkes klubtagunk vezetésével. Éneklés közben az agy olyan vegyületeket szabadít fel, amelyek euforikus örömet okoznak. A zeneterápia játékos hatása már régóta ismert: hatékonyan csökkenti a szorongás és a depresszió tüneteit. Közben felgyorsul a szívverés, nagy erővel dolgoznak a tüdő és a mellkasi izmok, amivel egyre javul a szív- és érrendszeri egészség. Az éneklés emellett segít a légzés szabályozásában. A „kórusunk” jelenleg 5-7 főt számlál, de ez a szám folyamatosan növekszik.

Örömtánc - körtánc: Két önkéntes tagunk tart különböző táncos foglalkozást nálunk. A zenés mozgás nemcsak az izmokat mozgatja meg, és fejleszti, hanem a mentális állapotra is pozitív hatása van. A csoportos tánc egy olyan önkifejezési forma, mely láthatóvá teszi az éppen aktuális lélekállapotot, kizökkent a hétköznapi monotonitásából, és ezek különösen fontosak, hiszen az idősök már többnyire egyedül vannak, ám ettől függetlenül szükségük van a közös együttlétekre.

Túrázunk könnyedén:

Hétfőnként minden délelőtt, ha az időjárás engedi, a környező településeken, vagy Budakeszin kirándulunk. A különféle terepviszonyok fejlesztik az egyensúlyérzéklet, növelik az állóképességet, főleg akkor, ha az útvonalat emelkedők is tarkítják - márpedig a legtöbbször legalább egy-két domb a kiránduló útjába akad. Az erdőben hiába is várunk könnyű, tükörsima terepet, a fák gyökérzete, a kidőlt törzsek, a kavicsok és a sziklák, a lejtős útvonal mind-mind erőpróbát jelentenek. Azzal, hogy a túrázók megpróbálnak talpon maradni, átlépik az akadályokat, vagy éppen fellép rájuk, az egyensúlyérzéke is fejlődik. A bizonytalanul közlekedőknek botot is ajánlatos magukkal vinniük. A kaptatók erőteljesebb munkára fogják a szívet. A mozgás általában is segít a vérnyomás optimalizálásában, a magas értékek csökkentésében, és ez a kirándulással sincs másként, így hosszú távon a szív- és érrendszeri megbetegedések megelőzésében is kifejezetten hasznos lehet. Ezekben a kirándulásokon akár 20-25 fő is résztvevő is van, és a számuk egyre növekszik. Legidősebb túrázónk 85 éves és van olyan tagunk is, aki szinte 100 %-ban látássérült. Őt egy külön bot segítségével vezetjük végig a túraútvonalon. Kirándulás közben a természet szépségeit is felfedezzük.

Torna:

Programjaink között szerepel és méltán népszerű a kímélő torna. Elsősorban a nyak, a váll, a hát és a gerinc izmait mozgatja át, így az idősebb generáció is biztonságosan végezheti. A heti rendszerességgel megtartott mozgásos foglalkozás tagjai az utóbbi időben igen sokan lettek, állandó tagjainak száma 18-20 fő között van. Nagyon szeretik ezt a mozgásos

foglalkozást, hiszen a mozgásnak elengedhetetlennek kell lenni az idősebb generáció életében is. Sokan – leginkább a hideg időszakokban – nem szívesen mozdulnak ki az otthonukból. Így azt is nagy dolognak tartjuk, hogy hozzánk ilyen sokan eljönnek, elindulnak, és 45 percet aktívan mozognak heti rendszerességgel. Ilyenkor természetesen nemcsak tornáznak, hanem beszélgetnek, élményeiket is meg tudják osztani egymással.

Kóborló kultúra:

Ez a programunk külső helyszínen zajlik. Tagjainknak igényük van kulturális programokra is. Így került be a naptárunkba havi egy alkalommal a Kóborló

Kultúra. A kultúra iránti vágyat összekötöttük a kirándulással. Olyan helyszíneket látogatunk meg, amelyek bővelkednek kulturális és történelmi látnivalókkal és tömegközlekedési eszközzel is megközelíthetők. Önkéntes idegenvezetőnk, Nagy Zoltán teszi minden alkalommal érdekesebbé kirándulásainkat. 2023-ban jártunk Veszprémben, a Budai Várban, a Margit –Szigeten, Szentendrén, a Velencei tónál, és a Városligetben.

Tündérek konyhája:

Közösen készítjük el különféle nemzetek vagy tájegységek ételeit.

Havonta egy-két alkalommal hirdetjük meg ezt a programunkat, amelynek a résztvevőinek a száma 12 – 18 fő között mozog. Ebben az évben készülték: langalló, tócsni, különféle saláták, olasz ételek, paprikáskrumpli bográcsban, bögrés-, és aprósütemények. Készítettünk lekvárokat, szüreti ételeket. A közös sütés – főzés az egyik legnagyobb közösségfejlesztő hatással bír. A közös tevékenység alatt sokat beszélgetünk, nevetünk. Igazi összekovácsoló ereje van. Sok esetben barátságok is születnek itt.

Kreatív alkotókörök, kézműves foglalkozások:

Heti rendszerességgel tart Szakácsi Éva aranyecset díjas festőművész kreatív alkotó kört, (akrilfesték) és olajfestő műhelyt. Az alkotók több alkalommal vettek részt az Erkel Ferenc Művelődési Központ kiállításain. Nagyon népszerű ez a programunk is, 10 – 12 fő állandó taggal működnek a foglalkozások. Klubtagjaink nagyon szeretik a decoupage technikával való munkát. Dobozokat és üvegeket díszítettünk ezzel a módszerrel. Gyönyörű alkotások születésének lehetünk tanúi.

Kvízek – vetélkedők:

Tagjaink nagyon szeretik a különféle rejtvényeket, kvízeket, szeretnek vetélkedni. Készítettünk számukra zenei vetélkedőket a 60-as évekből, ahol nemcsak összeállítani a kvízeket - legyen az film- vagy zenei kvíz, - hogy ismertek legyenek, utaljanak a fiatal éveikre, ám mégis legyen bennük egy kis kihívás. A filmzenei kvíz volt talán az egyik legnépszerűbb. A vetélkedők között az „ország - város” a legkedveltebb. Nemcsak szeretnek játszani, de külön, saját tervezésű táblázatot is létrehozta, az igényeiknek megfelelően.

Social media:

Napi rendszerességgel posztolunk facebook és instagram oldalunkra az eseményeinkről. A havi programunkat is megjelentetjük oldalainkon. Azt tapasztaljuk, hogy az idősebb generáció is szívesen követi, leginkább a facebook oldalunkat, és kommentelni is tudnak (köszönhető ez a számítástechnikai tanfolyamunknak is). Programjainkról plakátokat és szórólapokat készítünk, amiket városszerte kihelyezünk a polgármesteri hivatalban, a könyvtárban, a művelődési házban, orvosi rendelőkben. Tevékenységeinkről rendszeresen tájékoztatást, riportot adunk a helyi médiának is.

Önkénteseink munkája:

Dr. Fehér György ismeretterjesztő előadásai
Közösségi szolgálat diákjai a számítógépes tanfolyamon
Nagy Zoltán idegenvezető (Koborló Kultúra)
Krizsán Edit karvezető (Dalolni támadt kedvünk)
Maus Györgyné (Facebook oldal)
Sali Magdi (A világ legszebb körtáncai)
Orbán Dóra (Gerincjoga)
Szakácsi Éva (Festés)
Almási Judit (Örömtánc)

Nappali ellátásban részesítettek statisztikai adatai:

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
					6	4	2	11	5	12		40

Hagyományunk a karácsonyunk alkalmával három fogásos menüsor elkészítése az Intézményvezető és a munkatársaink közreműködésével.

Valamennyi programunk pozitív hozadéka, hogy közösségépítő, közösségformáló, megtartó erővel bírnak, enyhítik a magányát a magányos, egyedülálló embereknek, elősegítik új kapcsolatok, sőt barátságok kialakítását. A hozzánk járó klubtagjaink egyre inkább magukénak érzik a helyet, ide tartozónak érzik magukat, és köztudott, hogy a közösségek újabb erőforrásokat hoznak létre.

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

4.1.1.

Élelmiszeradomány osztás

ALDI élelmiszeradomány kiosztása:

2023-ban is a Budakeszi ALDI, valamint a Magyar Élelmiszerbank és a Budakeszi Katolikus Karitás, a Budakeszi Nagycsaládosok Egyesülete, valamint Központunk kooperációjával megvalósult Budakeszin az a kísérleti, illetve minta program, melynek során élelmiszer mentése történik a rászoruló lakosság számára. Hogyan működik ez a gyakorlatban? Az adományt az Idősellátási szakfeladat munkatársai osztják ki. Ez a hét három napján átlagosan napi 35-40 rászoruló fő részére jelent adományozást. Átlagosan napi 60-120 kg közötti élelmiszert szortíroznak és osztanak ki munkatársaink. Ez a feladat konkrétan nehéz fizikai munkát jelent, rekeszek be és kikapcsolását, cipelését. A tisztítási, takarítási feladatok is megnövekednek ezáltal, mindezek mellett **ez egy nagyon jó lehetőség és nagyon sokat**

jelent a rászorulóknak részére. 2023-ban magas volt az **infláció**. Az **élelmiszerárak durva és követheletlen emelkedése, ezen belül is különösen a zöldség-gyümölcs árak növekedése** nagyon érzékenyen érintette a lakosságot. Minden évben az előző éveknél is többen jönnek adományért. Amennyiben olyan mennyiséget kapunk, amiből a kiosztás után is marad, akkor a Vadaspark munkatársai szállítják el.

Egy- egy adomány értéke a szállító bizonylatok alapján 100.000. és 350.000 Ft közötti összegben mozog.

LIDL élelmiszer osztás:

2022-től LIDL élelmiszer adományt is osztunk hétköznapokon, csütörtökön és pénteken.

Jókenyér Pékség pékárú osztás:

2023-ban új adományozóként a Jókenyér Pékségtől is kapunk rendkívül jó minőségű adományt minden hétköznap.

4.2.

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 higiénias 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, fűrkútról 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, folyadékpótlás, étkeztetés, mozgás ágyban, decubitus megelőzése, felületi sebkezelés, sztomazsák cseréje, gyógyszer kiváltása, gyógyszeradagolás, 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.

Budakeszi település:

3 teljes állásban foglalkoztatott gondozó, 2 fő nő, 1 fő férfi gondozó. Valamennyien rendelkeznek a megfelelő végzettséggel. Rátermettek, empatikusak, kiváló bizalmi kapcsolatok kiépítésére képesek, így magas színvonalú szakmai munkát végeznek.

Férfi kollégánk fizikai állapota, állóképessége elengedhetetlen ezen a területen - ugyanakkor a női gondozottakkal sokkal nehezebb elfogadtatni azt a tényt, hogy nem női gondozó jár hozzájuk - mindez hosszás folyamat eredménye, ha egyáltalán hajlandóak elfogadni. Az idősekre jellemző, hogy igénylik az állandóságot, a stabilitást, „megszokott”, gondozójukhoz ragaszkodnak, sokszor majdhogynem hozzátartozókként tekintenek rájuk.

A helyzetet tovább bonyolítja az, hogy az ellátásra szoruló idősek maguk gyakran nem látják reálisan saját fizikai és mentális állapotukat, így ennek nyomán a szolgáltatások igény-bevételével szemben elutasítók, defenzívek.

Az ellátottaknál gyakran előfordul, hogy nincs Magyarországon rokonuk, hozzátartozójuk, **az egyetlen kapocs és támasz** számukra a házi gondozójuk. A külvilágot is többnyire csak a gondozó személye, társasága jelenti a gondozottak számára, és jelentős támogatást jelent a **mentális, pszichés támogatás is**. A családi-kapcsolati problémák megoldásában, is segítséget nyújtanak gondozóink, adott esetben a megfelelő szakember bevonásával például a Családsegítő Szolgálat munkatársainak bevonásával. A mentális támogatás az egyetlen térítésmentes szolgáltatás a házi segítségnyújtás keretében végzett személyi gondozás tevékenység körében Budakeszin.

Budakeszin 2023 év során összesen **30** fő vette igénybe a szolgáltatást. Nemek szerinti megoszlásban: **nők 20 fő, férfiak száma: 10 fő.**

Megnőtt a szolgáltatásra az igény, aminek oka lehet az is, hogy nagyon sokan költöznek ki az utóbbi években Budakeszire így nőtt azoknak a száma is, akik a családjuk, gyerekeik, unokáik közelében akarnak lakni. Budakeszire költöznek sokan amiatt is, hogy a szolgáltatások térben és időben viszonylag könnyen megközelíthetők (házi orvosok, gyógyszertárak, buszmegálló, közértek, bevásárlóközpontok stb.)

A leggyakrabban igényelt segítség: Fürdetés, tisztázás, pelenkázás, étkezésben segítség, gyógyszer kiadagolás, gyógyszer kiváltás, mentális támogatás, bevásárlás. Tapasztaljuk, hogy a gondozottak körében mentális támogatásra nagy igény jelentkezik.

Gondozóink ezen felül **élelmiszer adományok** kiszállításával is segítik gondozottjaikat napi szinten. (LIDL, ALDI, Jókenyér)

Tisztázandó, hogy a gondozók **nem ápolási** tevékenységet végeznek és nem is végezhetnek!

A hozzátartozók sok esetben igényelnék az otthonápolást, mintegy a kórházi ápolás folytatásaként, és nehezen fogadják el, hogy ez nem a házigondozók kompetenciája!

Bevett gyakorlat, hogy a Kórházak kiadják a betegeket, akiknek elsősorban rehabilitációra lenne szüksége, vagy az ápolási osztály vagy tartós bentlakást nyújtó intézményi elhelyezésre.

A gondozottak egyik legfőbb problémája a betegszállítás kérdése: szakrendelőbe, házi orvosokhoz, kórházakba stb. A Támogató szolgálat hiánya nehézséget jelent!

A mozgásképtelen gondozottak száma jelentősen megemelkedett: kiemelés, tisztázás, pelenkázás, fürdetés. Az ilyen esetekben 2 gondozó egyidejű munkájára van szükség.

Jellemző a Demencia „tömeges” megjelenése. (életkor kitolódása, valamint kontroll nélkül szedett gyógyszerek). A covid óta jellemző a gondozottakra a bezárkózás, a szorongás, a félelem! Tapasztalható az anyagi helyzet romlása, a gondozottak mérlegelik, hogy a gyógyszereiket váltsák e ki, vagy csekket fizessenek, illetve élelmiszert vegyenek. Széleskörű jelenség a félelem a háborútól, illetve annak kiterjedésétől- ennek kapcsán megjelent a felhalmozás, mint jelenség (gyógyszer, élelmiszer. Több gondozott is panaszkodik arra, hogy a házi orvosukat alig, vagy egyáltalán nem tudják elérni. Személyesen nem lehet elmenni a rendelési időben, a telefont nem veszik fel a rendelőben, sajnos ez a rossz gyakorlat a covid óta megmaradt. A gondozottak elmondása alapján a házi orvosok gyakran csak telefonon gyógyítanak. A beteg elmondja a panaszait, a házi orvos személyes találkozása nélkül diagnosztizál, ad gyógyszereket, illetve dönt esetlegesen szükséges kórházi kezeléstről. A mozgás-rehabilitációs osztályok átalakítása miatt a végtag-műtött gondozottak műtét utáni rehabilitációja megszűnt. A műtét utáni lábadozást követően a traumatológiai osztályokról rögtön haza kerülnek, úgy, hogy állapotuk miatt ágyban fekvő betegek. Sok többletmunkát okoz ez a gondozóknak.

Probléma, hogy bár az alkotmány nevesíti a kötelező szülőtartást, ez sajnos a gyakorlatban ritkán valósul meg, még akkor sem, ha akár több gyermeke is van az idős szülőnek! Jelen gazdasági helyzetben az idős szülők gondozása hatalmas anyagi terhet jelent. Van olyan gondozott, aki egy bentlakásos otthonból költözött ki, mert nem tudta tovább kifizetni a térítési díjat. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A házi segítségnyújtás során a szolgáltatás biztosítása az ellátott kérelme alapján történik. Az idős, rászoruló, önmagukat ellátni nem tudó lakosok számára nagy segítség, **hogy a gondozás térítési díja évek óta változatlan, nem emelkedett.**

Budajenő település:

2023 novemberétől került bevezetésre ez a szolgáltatás a településen. Az álláshelyet korábban több éven keresztül próbáltuk betölteni, sajnos sikertelenül, mivel nem volt megfelelő jelentkező az állásra. 2023-ban megtaláltuk a megfelelő munkaerőt, akit előbb Budakeszin tanítottak be munkatársaink, majd novemberétől Budajenőn és Telkin is munkába állt gondozóként.

Budajenőt összetartó közösség jellemzi, a helyi Karitásztól aktív, rálátásuk van a potenciális gondozottakra. Ezért a Karitásztól, továbbá a házi orvostól, a tiszteletdíjas ételszállítótól, valamint a polgármesteri hivataltól kértük meg, hogy a szolgáltatás elindításakor segítsék munkánkat, ismertessék helyben a lakosság körében ezt az új lehetőséget.

Budajenőn **2 fő** került házi gondozásba 2023-ban, akiknek nem csupán az alapvető gondozási szükségleteikről (tűzifa behordás, kályha begyújtás, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, étkeztetés stb.) kellett gondoskodni, hanem szoros, empatikus kapcsolatot kellett kialakítani. A figyelem és empátia nélkülözhetetlen ebben a szakmában, hiszen nem csak fizikai, hanem lelki támogatást is nyújt a gondozó.

Nagykovácsi település:

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, empátikusak, 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.

Telki település:

A településen 2023 novemberétől került bevezetésre ez a szolgáltatás. Az álláshelyet több éven keresztül próbáltuk betölteni, sajnos sikertelenül, mivel nem volt megfelelő jelentkező az állásra. 2023-ban megtaláltuk a megfelelő munkaeőt, akit előbb Budakeszin tanítottak be gondozóink, majd novembertől Budajenőn és Telkin is munkába állt gondozóként.

3 fő vette igénybe a szolgáltatást 2023-ban. Az ellátottak közül 2 főt, egy idős házaspárt az önkormányzat jelzése alapján vettünk gondozásba, 1 fő pedig a helyi újságban megjelent cikk hatására jelentkezett.

Az elvégzett tevékenységek: bevásárlás, gyógyszer kiváltás, étkezésben segítségnyújtás, lakókörnyezet tisztán tartása, ügyintézésben segítség nyújtása, mosdatás, tisztázás, mentális támogatás stb.

Tök település:

Tök településnek van önkormányzati hivatala, postája, védőnői Szolgálat, házi orvosi rendelője, gyógyszertára (hetente kétszer van nyitva pár órára), művelődési háza, könyvtára, óvodája, Waldorf iskolája, egy kis boltja is, ami sajnos felújítás miatt hosszán bezárt az év során, ezért a töki nyugdíjasok a szomszédos Zsámbékra járnak vásárolni főleg piaci napokon. A gondozónő is Zsámbékon tudta beszerezni az ellátáshoz szükséges eszközöket, és alapvető élelmiszereket.

A gondozottak többnyire mozgásukban korlátozottak, ezért nagyon várják a mindennapi találkozást a gondozónővel. Jellemző rájuk az elszigeteltség. Idejük nagy részét a TV, rádió előtt töltik. Aggódnak magukért, családtagjaikért. Úgy vélik régebben minden jobb volt: más volt a generációk között a viszony. A szülőknek tekintélyük volt, tisztelték őket. Most rosszul esik nekik, hogy nem kérik a tanácsukat és már nem dönthetnek. Gyerekeik dolgoznak, ha jönnek rohannak. A munkájuk mellett nagy kertet műveltek. Ez most gondozatlan és ez nagyon fájó pont számukra. Háztartásukat sem tudják már úgy vezetni, ahogyan szeretnék. Problémát jelent számukra, hogy nem tudnak elmenni a több hetes fizioterápiára, ami nem csak a testüknek, de a lelküknek is hiányzik. Egyfajta kiszakadás volt a hétköznapiakból, megismerkedtek új emberekkel (szobatársak). Egymás között a "régi Tökiek" telefonon tartják a kapcsolatot, így értesülnek a faluban történt dolgokról. Nagyon örülnek és büszkék, ha unokájukkal jó dolog történik.

2023. nagy változást jelentett a gondozottak részére, mivel az addigi szeretett, és ismert gondozónő nyugdíjba ment. Helyette új gondozó lépett munkába, akinek nem volt könnyű feladata a bizalmi kapcsolatok kiépítése terén. Ugyanakkor együtt dolgozik, jó kapcsolatot ápol a jelzőrendszeri tagokkal, úgy, mint önkormányzat, családsegítő szolgálat, házi orvos.

Tök település önkormányzata nagy hangsúlyt fektet a jelzőrendszer működésére, a személyes kapcsolatok ápolására, és közvetlen párbeszédet folytat a lakossággal.

Az új gondozónő, a kompetenciáját meghaladó problémák megoldásában is aktívan részt vett az év során, egy nagyon súlyos állapotú, fogyatékkal élő gondozottja esetében.

Házi segítségnyújtásban részesülők száma:

	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
Budakeszi					1	2	2	2	8	14	2	31
Budajenő										1	1	2
Nagykovács					1	2		1	2	12	5	23
Telki										3		3
Tök								2	2	3		7

4.3.

Beszámoló a szociális étkeztetés szolgáltatásról

A szociális alapszolgáltatások egyik formája az étkeztetés, melyet valamennyi önkormányzat – a lakosságszámtól függetlenül – köteles biztosítani. Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- koruk
- egészségi állapotuk

- fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük
- szenvedélybetegségük
- hajléktalanságuk miatt

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.

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően megszervezhető az

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással
- elvitelének lehetővé tételével
- lakásra szállításával.

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést kell biztosítani.

Budakeszi település:

2023-ban is, mint ahogy eddig minden évben, jelentősen emelkedett az étkezők száma. Az étel minőségével és mennyiségével nem mindenki volt elégedett volt, amikor visszaküldték az ebédet vizsgálatra, mert kevésnek vagy nem megfelelőnek találtuk. A kivizsgálás után mindig kaptunk visszajelzést, illetve próbáltak arra törekedni, hogy orvosolják a problémát.

Rendszeresen részt veszünk étlapértekezleteken, ahol az előre megküldött 4-5 heti étlaptervezetet egyeztetjük.

2023 év végén azt a tájékoztatást kaptuk a Gasztváltól, hogy megszűnik a gimnázium konyháján való átvétel/elvitel, ezért nálunk a Generációk Házában vehetik át ők is az ebédet, szerencsére ez nem okozott problémát senkinek, bár nem örültek neki, hisz a lakóhelyüktől ez távolabb esik.

Felmerült a badellás, ételhordós ételkiszállítás lehetősége, de sikerült megegyezni velük, így továbbra is előre becsomagolva érkezik az ebéd, thermoládákban, az Adyligeti Nato konyháról, mivel az előírt sokkolás technikát ők tudják biztosítani.

Budakeszin a Gasztvítal biztosítja a szolgáltatást egyrészt a Nagy Sándor József Gimnáziumban található főzőkonyhán, valamint az Adyligeti főzőkonyhán keresztül.

Azon ellátottak számára, akik nem képesek az ebédért eljönni, kollégánk szállítja ki az ebédet.

Budajenő település:

Budajenőn az Óvoda szolgáltatja az ebédet. Az étkezők 2023-ban sajnos egyre kevésbé voltak elégedettek az ebéd színvonalával, mind mennyiség, mind minőség vonatkozásában, ezen probléma orvosolása mindenképpen szükséges 2024-ben. Budajenőn mindegyik étkező fizet térítési díjat. Az ebéd kiszállítását tiszteletdíjas megbízott végzi. Budajenőn 3 fő rendszeresen, hétfőtől szombatig részesül ételmeztartásban, melyet Budakesziről biztosítunk részükre. Az Aldi, a Lidl és a Jókenyér pékség kiváló minőségű ételmeztartást biztosít ételmeztartás keretében.

Telki település:

Telkin a szolgáltatás a Szelenge Kereskedelmi és Szolgáltató Bt által üzemeltetett Gyárfásbolt Falatozó menüjét jelenti. A szolgáltató házas, ízletes, változatos, egészséges színvonalas ebédet biztosít, mind a mennyiséggel, mind a minőséggel tökéletesen elégedettek az étkezők, akik gyakorlatilag éttermi minőséghez jutnak hozzá a szociális étkeztetés keretében. Itt a

szolgáltató valamennyi étkező részére házhoz szállítja az ebédet. A szolgáltató akadályoztatása, pl. betegsége esetén a Teletál Ételfutár által biztosítjuk a szolgáltatást. Telkin minden étkező fizet térítési díjat az étkezésért.

Tök település:

Tökön az ebéd a Felcsúti Gazdasági és Szolgáltató Kft által kerül kiszállításra a töki Csillagvirág Református óvoda tálalókonyhájára, ahol átvehető az étkezők számára az ebéd. A szolgáltatás minősége az itteni étkezők véleménye alapján megfelelő, de az ebéd mennyisége az utóbbi időben sajnos egyre kevesebb! Térítési díjat fizetett 7 fő, szociális helyzetük okán nem fizetett térítési díjat 1 fő.

2023. évben szociális étkeztetésben részesülők száma:

	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
Budakeszi				2	14	4	18	12	5	18	2	73
Budajenő							2	1	1	4		8
Telki							1			4		5
Tök						1			2	5		8

4.4.

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

szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

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 örömeinkre 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 településen:

A szolgáltatás 2016. második félévétől fizetős szolgáltatássá vált, melynek napi díja maximum 100 Ft.

A fizetés módja 2022. év végéig csekkes volt, azonban ez sajnos egyre nehezebbé vált, mert több mint fél évet vett igénybe a sárga csekkek legyártása. 2023-tól átutalással történik ezen térítési díjak kiegyenlítése.

Nagykovácsi település:

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

Remeteszőlős település:

2022. július 1-től 2 fő készenléti ügyeletes látja el a feladatot, mindketten 15-15 napot ügyelnek mind Nagykovácsiban, mind Remeteszőlősen.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma:

	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
Budakeszi							1	1	7	12	6	27
Nagykovácsi							1	2	1	5	1	10
Remeteszőlős										3		3

5.

Tájékoztatás az intézmény működéséről, elérhetőségéről, az ellátásokról, az igénybevétel feltételeiről

A tájékoztatás elsősorban honlapunkon, ill. szóróanyagok terjesztésével történik. A honlapunk tartalmát folyamatosan működtettük. A járás intézményeibe (ld. család és gyermekjóléti szolgálatok, általános és középiskolák, óvodák, bölesodék, gyermekorvosi rendelők, védőnői szolgálatok, pedagógiai szakszolgálat, rendőrség, bíróság) folyamatosan eljuttatjuk az intézményről szóló aktuális tájékoztatónkat, szórólapunkat. A települési szakmaközi megbeszéléseken, tanácskozásokon is osztásra kerülnek szóróanyagaink. A helyi médiában és újságban rendszeresen jelen vagyunk, megismertetve a lakosokkal intézményünk szolgáltatásait, munkáját.

6.

A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

Munkatársaink az ügyfelek minél adekvátabb ellátása miatt folyamatosan képzik magukat.

- Intézményi szinten szakmai egyéni és csoportos szupervízió elérhető, valamint esetmegbeszélő teameket tartunk.
- A családterápiás team szupervíziójára számára sikerült megnyernünk dr. Komlósi Piroska pszichoterapeuta és családterápiás kiképző terapeutát. (Nagyon elismert név a szakmában, megtiszteltetés, hogy vállalta felkérésünket). Segítségével nem csupán a terápiás munkánk hatékonyságát növelhetjük, hanem módszertanilag is sokat tanulunk tőle.
- A Szolgálat munkáját Ugrin Erzsébet kiváló szupervízor segítette, mely közös munka hozadéka, szintén a családsegítői eszköztár bővülése.
- A központ szakmai vezetője havonta megyei módszertani szakmai megbeszéléseken vett részt.
- Intézményünk lehetőséget biztosít a kollégák számára, hogy szakmai fejlődésük érdekében továbbképzéseken, szakmai konferenciákon, találkozókön vegyenek részt.
- A munkatársak 2023-ban többek között az alábbi szakmai továbbképzéseken, konferenciákon, szakmai napokon vettek részt: VEKOP – szakmai személyiségfejlesztő továbbképzés, 35. Családterápiás vándorgyűlés, Felnőtt Klinikai Szakpszichológus képzés, Pár- és családterapeuta alapképzés a Magyar Családterápiás Egyesületnél, Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének konferenciája, Módszertani Szakmai Napok, Gyászfeldolgozást segítő csoportvezető képzés, a gyász lélektana és a gyászolók segítése képzés, Szociálpedagógia MA képzés, Szociálismunka MA képzés, az Emberkereskedelem és Áldozatsegítés szakmai nap.
- Intézményünk Alapítványát a Segítő Kapcsolatok Alapítványt megújítottuk. Működési körét kibővítettük szakmai képzések nyújtásával. 2022-ben és 2023-ban több beadott

képzési tervünk kapott akreditációt. (Pl. mediátori képesítést adó képzéseket, szakmai napokat tudunk tartani úgy, hogy azért a résztvevő kollégáink kötelező továbbképzésbe beszámítható pontokat kapnak).

7.

Megvalósult célok 2023-ban, fejlesztési tervek 2024-ben

- **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.
- 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.
- **Gyászfeldolgozó csoport** szervezése kezdődött **felnőtteknek**, melynek megvalósulása átnyúlik 2024. év elejére (2024. február 7-től, 10 csoportülés).
- 2024. február 5-én indul az újabb asszertív kommunikáció elsajátítását fókuszba állító **Normális család** tréning, melyet egy őszi követ majd;
- 2024. február 14-re hívjuk a párkapcsolatban élő szülőket egy szakmai vezetéssel folytatott tapasztalat csereberére, 3 órás beszélgetésre;
- 2024. őszen újra indul, szintén szakmai vezetéssel a középkorúak tapasztalat csereberéje, mely a normatív krízisek könnyebb megélését hivatott segíteni.
- 2024-ben folytatjuk a **Közösségi mediációt**, osztályon belüli klikkek közötti, illetve szülők és iskola közötti konfliktusok kezelésére.
- 2024-ben folytatjuk az **Egyéni/páros szülőkonzultáció/-tréning**: elsősorban kamasz gyermeket nevelő szülők számára.
- **Iskolai foglalkozások** tantermi, illetve outdoor keretek között (kommunikációs készségfejlesztő, közösségkovacsoló, szexuális nevelés, függőség-prevenziós, pályaorientációs foglalkozások).

- **Közösségi kríziskezelés** (online/offline bullyinggal kapcsolatos információ megosztás, intenzív konfliktuskezelés).
- Tervezzük a nyári **Erzsébet táborok** szervezését: Budakeszi, Nagykovácsi.
- **Kamasztábor** szervezését tervezzük a családsegítő táborokból kiöregedő korosztály (13-18 évesig) részére (outdoor, kalandterápiás elemekkel).
- **Szabadidős programok:** együttműködés Budakeszi Erkel Ferenc Művelődési Házzal a gyermekeket, kamaszokat is érintő programokban (pl.: Sörfesztivál, gyermeknap).
- Szexuális nevelésről **akkreditált képzés** megindítása szociális és köznevelési szakemberek részére.
- PR megjelenések generálása, hírlevelek, cikkek írása és terjesztése.
- Ahogy már a településenkénti beszámolókból is látszik az Elf-barral kapcsolatos **csoportfoglalkozások**, valamint a Szülőknek szóló csoportok kiterjesztését tűztük ki célul idénre.
- Tervezzük a **Pályaorientációs Napokon** való részvételt a járás oktatási intézményeinél, illetve a nyárra vonatkozóan a Járási iskolai nyári táborokban aktív részvételt.
- Az önszerveződésen alapuló csoportjaink egyike az igen stabil és népszerű **Empátiaklinika**, ami járásszerte vonzza a résztvevőket. 2023-ban és 2024-ben kétheti rendszerességgel várja az önfejlesztés iránt érdeklődőket **Budakeszin a Generációk Házában**.
- 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 témakörökben.
- 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 fiatalal 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 módszertanát 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 esereprogramokhoz Szerbiából, Olaszországból, Írországból, Csehországból és Észtországból.

8.

Prevenációs, szabadidős tevékenység

2023-ban intézményi szinten az alábbi programok valósultak meg:

- Budakeszi 1 hetes napközis tábor - 20 gyermek
- Nagykovácsi 1 hetes napközis tábor - 20 gyermek
- Keszi Köszi 1 hetes napközis tábor - 58 gyermek
- Budakeszi Gyermeknap – kézműves, kvíz foglalkozás
- A nyári szünetben felkérésre foglalkozásokat tartottak az iskolai szociális munkásaink a járás önkormányzatai vagy szolgálatai által szervezett iskolai táborokban
- Budajenő borünnepen kézműves és fejttörő játékokkal vettünk részt
- Városi családi napon részvétel Budakeszin
- ALDI, LIDL és Jókenyér élelmiszer-adomány szállítása - osztása / egész évben folyamatosan
- Tesco karácsonyi tartós élelmiszer-adományok gyűjtése és kiosztása
- Karácsonyi ünnepség a Generációk Házában

9.

Rövid összegzés

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

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

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

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

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

Az integrált formában való működtetés előnyeit kihasználva az egyes ellátási formák közötti szakmai együttműködést optimalizáltuk, összehangoltuk, kiaknázva ezáltal összetézményi erőforrásainkat. A megnövekedett, járási szintű (Központtá válás) törvényi szabályzók által

előírt feladatok sikeres biztosítása csak ezen összefogással működtethető hatékonyan¹. Mindez mutatja szervezetünk megtartóerejét, a kollégák emberi és szakmai elhivatottságát.

A statisztikai adatok alapján látszik, hogy a járás településeinek lakosság száma évről évre nő, mely együtt jár a járási szolgálatok és a központ feladatellátásának növekedésével is, ami csak jelentős többlet források bevonásával biztosítható². A jogszabályban előírt személyi feltételek biztosítása önmagában is jelentős költségvetési többlet tételt jelentett Budakeszinek, melyet külön minden ellátott nevében is köszönünk!

Az integrált szociális ellátórendszer - a jó színvonalú, hatékony, korszerű, probléma-érzékeny, hozzáférhető, a törvényi előírásoknak megfelelő szolgáltatások biztosításával - tovább dolgozik azon, hogy a lakosság igényeire, szükségleteire reagálva olyan megtartó segítő hálót építsen, biztosítson, mely gazdagabbá, biztonságossá teheti ellátottjai életét, mindennapjait. Mindezt jól bizonyította az a példaértékű rugalmas és gyors reagálás/helytállás is, amit az intézmény egésze nyújtott a covid járvány idején a teljes lakosság legszélesebb körű ellátása, segítése érdekében.

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

Kollégáim és a magam nevében köszönöm a fenntartónak, Dr. Györi Ottilia Társulási Elnök Asszonynak, a Társulás Polgármestereinek, Jegyzőinek, Önkormányzatainak, valamint társintézményeinknek dolgozó kollégáinknak a bizalmát, segítségét, támogatását!

Bízunk benne, hogy elhivatott munkánkkal, folyamatosan bővülő szolgáltatásainkkal az ellátási területünkhöz tartozó valamennyi település lakosainak segítségére lehetünk, mely járási szintű együttműködést reményeink szerint a jövőben is a kölcsönös elégedettség és magas szakmai színvonal fog fémjelezni!

Budakeszi, 2024. április 10.



Bencsik Zsolt
intézményvezető

¹ Igaz ez a munkavállalók munkakörén túlmutató kihívások, továbbá a működtetéshez elengedhetetlen egyéb - a szervezeti egységek beszámolóiban részletezett - munka feladatok tekintetében is.

² Elsősorban ez (járásszékhelyként) Budakeszire ró rendkívül magas többlet terheket, aki Család és Gyermejjóléti Központja révén a járás egészére kiterjedő feladatellátást biztosít. A normatív finanszírozás a költségvetésben a tényleges kiadási oldalnak csak töredékét fedezi. A tényadatok, számok alátámasztják, hogy az évről évre növekvő szolgáltatások biztosításának fedezeti oldalát Budakeszi felelősségteljesen biztosította, hozzájárulva ezáltal a járás településeinek család és gyermekjóléti, szociális biztonságához.

