

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete

Oktatási, Kulturális és Egészségügyi Bizottsága

66/2024. (III.25.) határozata

Beszámoló a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 2023. évi tevékenységéről

(átruházott hatáskörben)

Biatorbágy Város Önkormányzatának Képviselő-testülete Oktatási, Kulturális és Egészségügyi Bizottsága a Biatorbágy Város Önkormányzata Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 3/2011. (02.25.) Ör. számú rendeletének 1./A. mellékletének „átruházott hatáskörök” 2. pontjában kapott felhatalmazása alapján,

jóváhagyja

a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 2023. évi szakmai beszámolóját.

A beszámolót a határozat melléklete tartalmazza.

Felelős: bizottsági elnök

Határidő: azonnal

Végrehajtásért felelős: Szervezési Osztály


Sisa Márk Ádám
elnök





Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

székhely: 2051 Biatorbágy, Szabadság út 24.

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

telephely: 2051 Biatorbágy, Mester u. 2.

Tel.: 06(23)534-590 Mobil: 06 30 337-4778

www.csaladsegito.biatorbagy.hu e-mail: csaladsegito@biatorbagy.hu

Hivatali kapu: BIACSGYSZ. KRID: 553124326

Szakmai beszámoló

A Biatorbágyi Családsegítő és
Gyermekjóléti Szolgálat
tevékenységéről

2023.

TARTALOMJEGYZÉK

Az Intézmény működésének célja, nyújtott szolgáltatások	3
Étkeztetés	3
Házi segítségnyújtás	4
Tanyagondnoki szolgálat	7
Család- és gyermekjóléti szolgálat	9
Kipikopik Játsszóház	18

Az Intézmény működésének célja, nyújtott szolgáltatások

A Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat működésének célja, hogy ellássa a hatályos szociális- és gyermekvédelmi törvények és végrehajtási rendeleteik, valamint a szakmai szabályok szerinti működésben, a fenntartó Önkormányzat rendeletének megfelelően a településen élők körében a szociális és gyermekvédelmi alapfeladatokat.

A bevezetőben említett cél elérése érdekében az intézmény 2023-ban az alábbi szolgáltatásokat nyújtotta:

1. Étkeztetés
2. Házi segítségnyújtás
3. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében:
 - a) Családsegítés
 - b) Gyermekjóléti szolgáltatás
4. Önként vállalt feladatok
 - Játszóház
 - Tanyagondnoki szolgálat

Étkeztetés

A szolgáltatás keretében azoknak a rászorultaknak legalább **napi egyszeri meleg étkezéséről** kell gondoskodni, akik azt nem képesek biztosítani önmaguk, vagy hozzátartozóik számára, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

Az elkészített meleg ételt egyszer használatos, eldobható, fóliázott műanyag edényben az ügyfél **lakására szállítjuk** az intézmény használatában lévő autóval. A dietetikus által felírt diétás étkeztetési igényt is ki tudjuk szolgálni.

Az étkezést 2023 év folyamán rendszeresen 30 fő vette igénybe. Az ellátottak mozgása: 10 fő érkezett és 14 távozott a szolgáltatásból. A távozás okai: elhalálozás, elköltözés, bentlakásos otthonba költözés, ingyenességből díjkötelessé válás. Az ingyenesen étkezők aránya az elmúlt évekhez képest erősen megemelkedett, az igénybe vevők 86,6%-át teszik ki. A szolgáltatás szociális jellegét ez kifejezi.

A legfiatalabb ellátottunk 46, a legidősebb pedig 94 éves. Az átlag életkor 2020 óta (a táblázatban látható) folyamatosan növekszik, jelenleg 68 év. A férfiak és nők aránya 50-50%.

dátum	átlag életkor
2020	65
2021	66
2022	67
2023	68

Az év során az étel készítését végző konyha esetében szolgáltató váltás történt. Ez az elégedettség terén nem hozott lényeges változást. Jelenleg, akik igénybe veszik az étkeztetést nagyjából elégedettek az étellel, bár dicsérni azért nem szokták. Külterületen, az Ürgehegyen, 2023. december végi állapot szerint 4 főt láttunk el a tanyagondnoki szolgálat közreműködésével. Az új cég - Mi-Csodanap Kft - pontosan és időben szállítja a megrendelt adagokat.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás feladata

Az idős, beteg emberek segítségének egyik legfőbb helyszíne saját otthonuk, ezért feladatunk és célunk, hogy megteremtjük mindazokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik a rászoruló ellátottak lakókörnyezetükben történő gondozását. Az ellátást kérők családtagjaival együttműködünk annak érdekében, hogy minél jobban bevonjuk őket a gondozásba, hogy a meglévő segítő szálakat ne váltsuk ki, hanem inkább erősítsük, kiegészítsük munkánkkal.

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében; életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően; meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Ellátottak köre

A szolgáltatásnyújtást gondozási szükségletvizsgálat előzi meg, amit az intézményvezető és a házi orvos véleménye alapoz meg.

Időskorú személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből képtelenek és róluk nem gondoskodnak.

Azok a személyek, akik a kórházi tartózkodásukat követően a saját lakókörnyezetükbe való visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Házi segítségnyújtás keretében a leginkább igényelt szolgáltatások a következők:

- takarítás, mosogatás, mosás, ágyazás, ágynemű csere,
- fürdetés, mosdatás, inkontinens beteg ellátása,
- sebek szakszerű kezelése.
- bevásárlás, gyógyszeríratás és -kiváltás, gyógyszeradagolás, vérnyomás és vércukorszint mérése,
- közüzemi díjak feladása és egyéb ügyintézés.

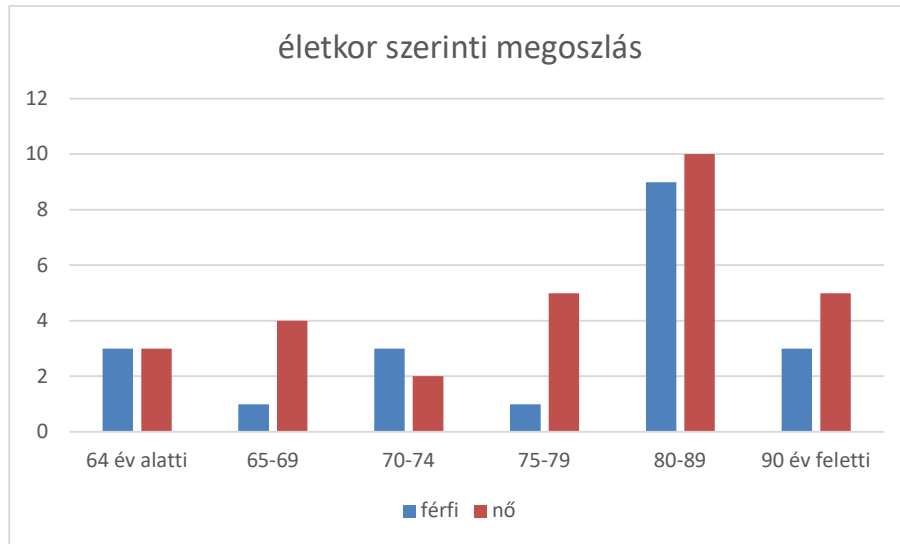
A gondozónők munkájuk során együttműködnek az egészségügyi alap- és szakellátást nyújtó dolgozókkal. Ezen kívül jó kapcsolatot alakítottunk ki a családsegítő kollégákkal, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító intézménnyel, a kórházak szociális munkásaival, a rendőrséggel, egyházakkal, nyugdíjas klubbal, valamint az adományok terén a Biai Kaitász csoporttal, a Torbágyi Karitással, a gyógyszertárakkal. Az adománypontunkon keresztül járókeretet, elektromos ágyat, tábotot, fürdetőszéket, kerekesszéket, szobavécét, stb. tudunk kölcsönözni a rászoruló lakosság-nak.

Adatok elemzése:

Az év folyamán rendszeresen 49 főt gondoztunk, 29 nőt és 20 férfit. Az ellátottak 40%-a férfi, míg 60%-a nő.

Az ellátottak kor és nem szerinti megoszlása:

Férfi		Nő	
64 év alatti	3 fő	64 év alatti	3 fő
65-69	1 fő	65-69	4 fő
70-74	3 fő	70-74	2 fő
75-79	1 fő	75-79	5 fő
80-89	9 fő	80-89	10 fő
90. év feletti	3 fő	90 év feletti	5 fő



Az ellátottak között sok a súlyos beteg és a krónikus megbetegedés. Rendszeresen előfordul, hogy a kórház nagyon hamar, a felépülés kezdetén hazaadja az ellátottat, akivel otthonában fokozott figyelmet, szaktudást, és sok időt kívánó gondozást végzünk. Ezekben az esetekben, még inkább az egyedül élőknel szakemberünk az egyetlen, aki segítséget ad, a munkánk nélkülözhetetlen.

A következő táblázat a házi segítségnyújtás gondozási órákra vonatkozó adatait tartalmazza a településre vonatkoztatva. A tényleges ellátás gyakorisága a megállapított gondozási szükséglet alapján, illetve ezen belül az ellátott igényének függvényében történik.

Jól látható, hogy az összes igénybevétel nagy része személyes gondozási feladatokat jelent és viszonylag kevés a szociális segítségi tevékenység. Ennek oka, hogy a szolgáltatás igénybe vevői általában igen elesett, fokozott gondozási szükségletet igénylő emberek.

A napi gondozási szükséglet mértéke a 2023-es évben

önköltséges:	1 fő
1 órát el nem érő	3fő
1 órás	38fő
2 órás	3fő
3 órás	4fő

Előfordulnak esetek mikor a kérelmek beérkeznek, de a gondozás nem kezdődik el halálozás vagy bentlakásos otthonba való beköltözés miatt. Éves szinten kb. 10-15fő ilyen megkeresésünk volt.

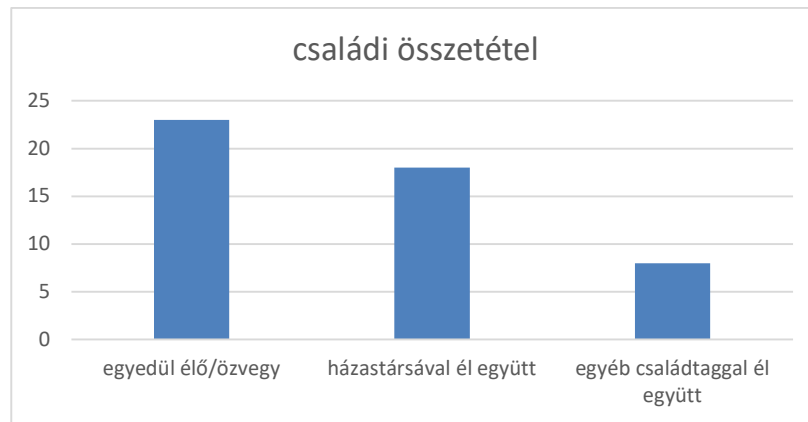
Az ellátásban részesülő személlyel foglalkozó szakemberek folyamatosan figyelemmel kísérik és elősegítik az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését.

Az ellátottal és családjával egyeztetve a gondozási tervet készítő személy évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

A házi segítségnyújtásban az ellátásért, gondozásért térítési díjat kell fizetni, melyet jogszabályok és Biatorbágy város Képviselő-testülete a mindenkor hatályos személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról szóló rendeletében határozott meg.

Ellátottjaink száma családi összetétel szerint:

egyedül élő/özvegy	23 fő
házastársával él együtt	18 fő
egyéb családtaggal él együtt	8 fő



Elmondható, hogy az egyedül élő idősök száma növekvő tendenciát mutat. Az idősök az elmagányosodás miatt több gondoskodást és figyelmet igényelnek.

A házi segítségnyújtás adta lehetőségeket elsősorban az idősebb korosztály, az egyedül élők vagy egészségi okok miatt rászorulók veszik igénybe. Az ellátottakat jellemzően egyedülálló, vagy a család elfoglaltsága, távolléte miatt napközben segítség nélkül lévő, illetve bár kétszemélyes háztartásban élő, de hasonló egészségi állapotú házastársal élő idősök teszik ki.

Az egyedül maradt idős hozzátartozó mentálisan is sérül, nehezen tudja feldolgozni, hogy idős korára itt maradt támasz nélkül. Szűkülnek, vagy megszűnnek a kapcsolati hálók, elszeparálódnak, befelé fordulnak és elkeseredetté válnak. Intézményünk próbálja a támasz szerepét betölteni, a gondozónő idővel nélkülözhetetlen családtaggá válik. Próbáljuk segíteni a legjobb életminőség elérését és a családban, a társadalomban való megtartását, visszaillesztését.

Tapasztalataink szerint az idős embereket gondozó családok számára nagy segítséget jelent, ha a hozzátartozók mellett egy szakképzett gondozó is besegít az idős családtag gondozásába.

Gondozóink folyamatos kapcsolatot tartanak háziorvossal, szakrendelők egészségügyi személyzetével, szociális ellátó rendszer más szereplőivel. Célunk az egyéni szükségletek figyelembevételével a szakszerű, emberközelis és jó kapcsolatokon alapuló gondozás megvalósítása.

A gondozás folyamatát, minőségét az ellenőrzési terv alapján vizsgáljuk, a gondozókkal rendszeres megbeszéléseket tartunk. A munkatársak lelki-mentális egészségét szolgálja a havi rendszerességgel megtartott szupervízió is.

Az idősellátás területén tapasztaljuk, hogy a bentlakásos otthonok telítettek, vagy olyan drágák, hogy nem tudják megfizetni az ellátottak, illetve hozzátartozóik. A kórházi kezelést követően sokszor hamar hazaengedik a betegeket, akik nem képesek az önellátásra. Ez problémát jelent mind az időseknek, mind a hozzátartozóknak.

A JFMK-val együttműködésben részt vettünk az idősklub néhány foglalkozásán, tájékoztatást adtunk a szolgáltatásainkról.

Júniusban az Iharosban "Idősök juniálisa" elnevezéssel szabadtéri programot szerveztünk. Az eseményen kb. 50 fő jelent meg és pozitív visszajelzések érkeztek.

A 2024-es **terveinkben** ismét szerepel a juniális és a karácsonyi rendezvényünk megszervezése. Nyugdíjas találkozókon való részvétellel; szórólapok, közösségi média felhasználásával szeretnénk még jobban láthatóvá tenni mindenki számára szolgáltatásunkat.

Tanyagondnoki szolgálat

A szolgáltatást végző szakember beszámolója: Az Ūrgehegyen harmadik éve működik tanyagondnoki szolgáltatás. Az ellátottak egy része idős korú és mélyszegénységben él. Sokuknak az egyetlen kapcsolat a külvilág felé a tanyagondnok személye. Hétköznapiakon szociális ebédrel látjuk el őket, továbbá vizet hordok számukra közkútról, gyógyszert váltok ki és segítséget nyújtok hivatalos ügyekben. Az Egészségházba, vagy háziorvoshoz eljutást tanyagondnoki gépkocsival biztosítjuk, ha az egészségi állapot indokolja. Fialat gyermekes családok védőnőhöz, gyermekorvoshoz jutását is elősegítjük. A mindennapi kis- és időnkénti nagy bevásárlásban is segítséget nyújtok, akár személyszállítással. Az önkormányzat és intézményei részéről a lakosságnak szánt információk, szórólapok, hirdetések, értesítések továbbításában, eljuttatásában közreműködök. Tevékenységem részét képezi a családsegítők, házigondozók, védőnők ellátottakhoz való kijutása.

Felkerestünk több magányos, rossz mentális és egészségi állapotban lévő embert, akiknek pénzübeli ellátást intéztünk (nyugdíj, rokkantsági ellátás), a fűtés problémájukat enyhítettük, hivatalos iratok beszerzését intéztük (személyi ig., TAJ kártya). Az elhagyatott személyek elszigeteltségén, depresszív hangulatán a heti többszöri beszélgetés nagyon sokat segített.

A területen kiépített **kapcsolatok**: Az őszy folyamán részt vettem az Ūrgehegyi Egyesület főzéssel egybekötött találkozóján, ahol bemutattam a tanyagondnoki szolgáltatást a jelenlevőknek. Kapcsolatban vagyok az Önkormányzati Rendészettel is. Szakmai együttműködésben állok Szanyi József külterületi tanácsnokkal. Kihelyeztem egy postaládát a központi helyen fekvő kutyapanzióhoz. Ez is egy lehetőség a kapcsolatfelvételre. A telefonon történő segítségkérésen túl ide is bedobhatják a területen élők kéréseit.

A szakember a területen az önkormányzat tulajdonában álló Suzuki Ignis négykerék meghajtású gépkocsival jár, naponta személyesen és a szolgálati telefonon keresztül is elérhető. Munkatársunk szórólapot dobott be minden portára, telekre, ahol lakhatásra alkalmas épületet látott, és személyesen is beszélgetett a területen élőkkel. A szolgáltatásról széles körben adtunk rendszeresen információt elektronikus felületeinken is.

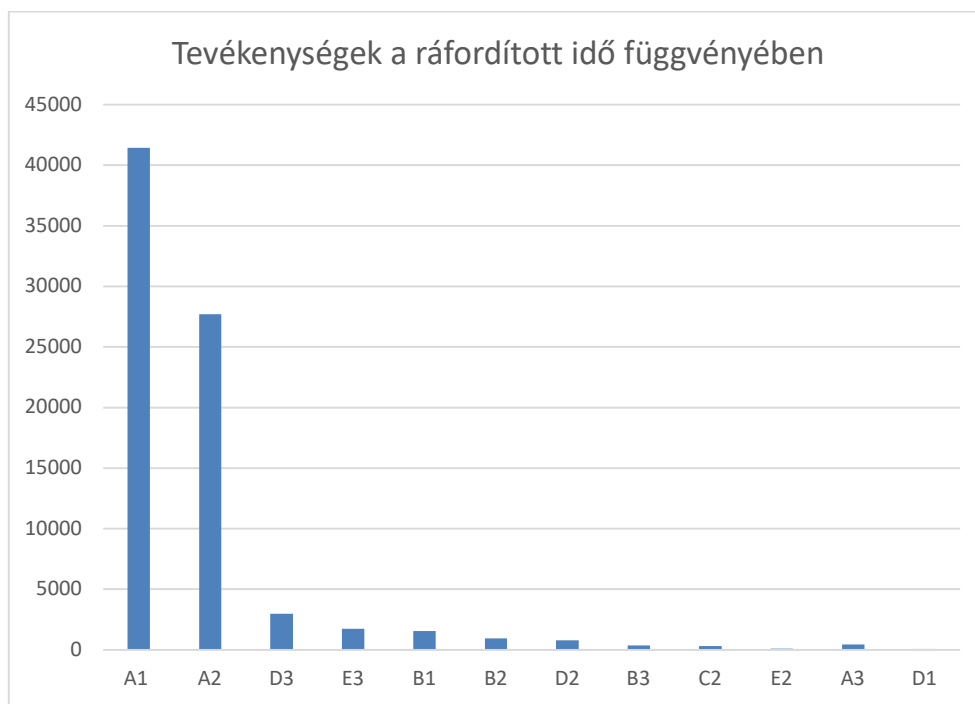
A tanyagondnok napi munkáját a jogszabály alapján megkívánt adminisztrációban és űrlapon rögzíti. Az év folyamán végzett tevékenységünkről az alábbi táblázatok adnak információt:

Megtett távolság (km)	8509
Megtett távolság napi átlag (km)	35
Szolgáltatást igénybe vevők száma (halmozott adat)	957
Szolgáltatást igénybe vevők száma (fő)	146

Tevékenységeink:

Kód	Tevékenységek
A1	Közreműködés a napi egyszeri meleg étel házhoz szállításában
A2	A házi segítségnyújtáshoz kapcsolódó személyszállítás (gondozó szállítása); segítségnyújtás a ház körüli munkák elvégzésében, segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásába.
E3	A tanyagondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása (továbbképzésen részvétel; adminisztráció; gépjármű tankolás, karbantartás, tisztítás)

B2	Járóbeteg szakrendelésre szállítása, védőnő házhoz szállítása.
D2	Hivatalos ügyek intézésének segítése. Tájékoztatás az adott ügyben illetékes hivatalok, intézmények, szolgáltatók elérhetőségeiről (cím, telefon, félfogadás), az ügyintézéshez szükséges dokumentumok (úrlapok, nyomtatványok) beszerzésének, kitöltésének segítése, segítségnyújtás a lakossági kérelmek, igénylőlapok, egyéb beadványok továbbításában.
A3	Információk gyűjtése és tájékoztatás a településen elérhető szociális és közösségi szolgáltatásokról, ellátásokról (hivatalok, intézmények, egyéb szervezetek)
D3	Bevásárlás, vásárláshoz szállítás, gépjárműben szállítható áruk beszerzése és házhoz szállítása. Kapcsolattartás a szociális és egyéb, a szolgáltatás kapcsán érintett szervezet munkatársaival. Részvétel a települési jelzőrendszer működtetésében.
B1	Felnőtt- és gyermek-háziorvoshoz történő szállítás.
D1	Személyszállítás ügyintézéshez (önkormányzat, bank, járási hivatal), kulturális eseményre, könyvtárba.
C2	Egyéb gyermekszállítás (ismeretfejlesztő, készségfejlesztő, egészségmegőrző programokban való részvétel érdekében)
E2	Az önkormányzat és intézményei részéről a lakosságnak szánt információk (szórólapok, értesítések, hirdetések) eljuttatása.
B3	Orvosi rendelvényre felírt gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök kiváltása, beszerzése és házhoz szállítása.



A tanyagondnoki szolgáltatás nagyban hozzájárul a külterületen élők hátrányainak enyhítéséhez és a város gondoskodásának helybe viteléhez.

Család- és gyermekjóléti szolgálat

Tevékenységünket a Szociális törvény, a Gyermekvédelmi törvény, ezek végrehajtási rendeletei és a helyi jogszabályok keretei közt végezzük.

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A Szolgálat olyan észlelő - és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, 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.

Szakmai tartalom

A 2023-as évben az intézmény forgalmi naplójának adatai szerint 1140 esetben vették igénybe a szolgálatunk által nyújtott szolgáltatásokat. Ez a szám azt mutatja, hogy ennyi alkalommal találkoztunk ügyfeleinkkel. Ez az adat 427 fő ügyfél számot és 266 családot jelent. Közülük 132 fő, 47 család esetében került sor *együttműködési megállapodás* megkötésére, ebből 59 fő volt kiskorú, mely az együttműködési megállapodással rendelkező ügyfelek ~45%-a. A szociális segítő munkát, három nagy területre oszthatjuk:

- *intenzív szociális segítő tevékenység* (együttműködési megállapodással),
- *egyszeri segítségnyújtás/tanácsadás* (együttműködési megállapodás nélkül)
- és a segítő tevékenységet támogató *speciális szolgáltatásokra* (jogi -és pszichológiai tanácsadás).

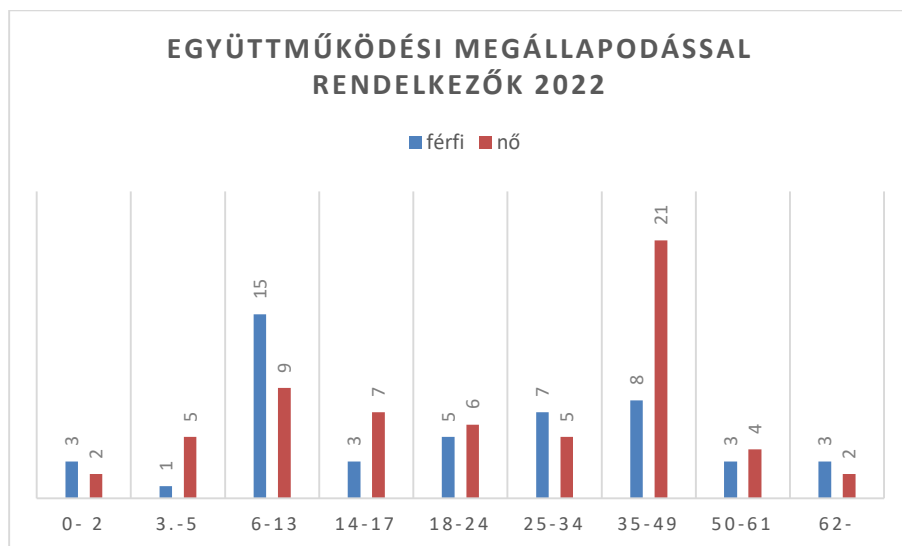
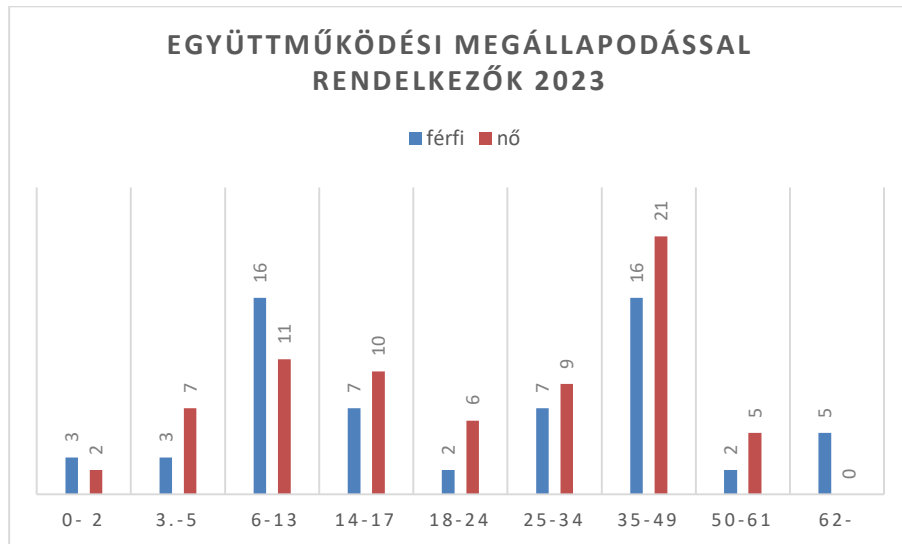
Egyszeri segítségnyújtás alkalmával információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás keretében nyújtunk segítséget, illetve szükség esetén a probléma feltárása után a megfelelő ellátórendszerhez tovább irányítjuk a szolgáltatást igénybe vevőt. Sajnos ezek az esetek nem jelennek meg kellő hangsúllyal a statisztikában annak ellenére, hogy gyakran több órás munkát jelent a szociális szakembernek, akár személyesen jön az ügyfél, akár telefonon érdeklődik ügyével kapcsolatban. Telefonos ügyfélszolgálati füzetünk tanúsága szerint a telefonos ügyintézés pontos száma: 471 db. Ennyi hívást fogadtunk és jártunk el a felvetett ügyekben, irányítottunk más ellátási formához, nyújtottunk információt a különböző probléma- és témafelvetések kapcsán.

Együttműködési megállapodással NEM rendelkezők, egyszeri segítségnyújtás (fő)										
Nem/életkor	0- 2	3- 5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62-	Összesen:
férfi	11	34	14	5	8	6	20	13	21	132
nő	11	32	12	9	5	14	42	20	18	163
Összesen:	22	10	26	14	13	20	62	33	39	295

Intenzív szociális segítő tevékenység: az együttműködési megállapodással gondozott családok részére nyújtunk hosszabb távú, tervezett segítséget, ebben a terven rögzítjük az elérni kívánt célokat, azok felelőseit és határidőit. Családokat családlátogatás keretében, akár többször is, lakóhelyükön felkeressük, környezettanulmányt készítünk.

Speciális szolgáltatások: pszichológiai, jogi segítségnyújtás/tanácsadás.

Együttműködési megállapodással rendelkezők (fő) 2023.										
Nem/életkor	0- 2	3- 5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62-	Összesen:
férfi	3	3	16	7	2	7	16	2	5	61
nő	2	7	11	10	6	9	21	5	-	71
Összesen:	5	10	27	17	8	16	37	7	5	132



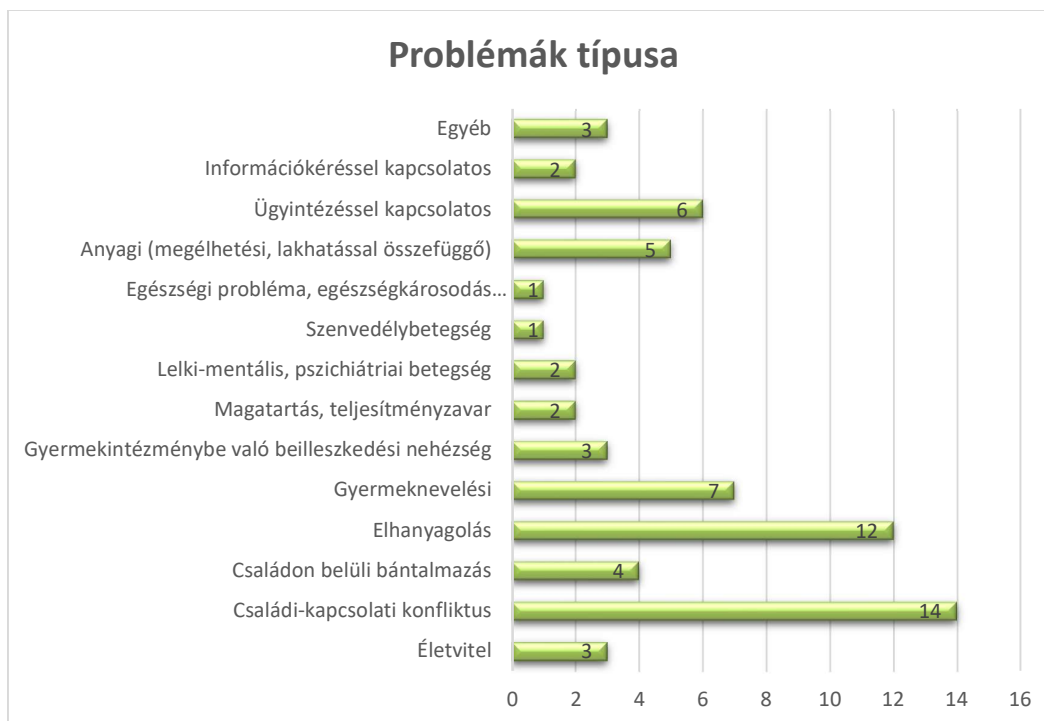
Az együttműködési megállapodással rendelkezők táblázatából és a diagramból jól látható, hogy növekedett a férfiak aránya az igénybevevők között, a 2022-es diagramhoz képest bizonyos korosztályokban. A nők száma még mindig magas a 35-49 éves korosztályban, de az is szembetűnő, hogy 2022-2023-as években a nők esetében változatlan maradt a szám, a férfiak esetében pedig duplájára növekedett. A közös szülői felügyelet gyakorlását egyre többen váltott gondoskodás keretében valósítják meg. Ha az ezt elrendelő bírósági dokumentum

jogerőre emelkedése után probléma adódik az értelmezésével és a betartásával, az apák is segítséget kérnek szolgálatunktól. Akár jogi tanácsadásunkat is igénybe véve, újra tervezik családszerkezetüket, teendőiket, a gyermekük/gyermekük igényei alapján.

Hozott problémák:

Az alábbi táblázatban az a 47 család és 132 fő szerepel, akikkel együttműködési megállapodás alapján dolgoztunk 2023-ban. A családok közül az elsődleges problémákat ábrázoló táblázatban látható, hogy a **családi-kapcsolati konfliktus** vezet a problémásorban, ezt követi az **elhanyagolás** és a **gyermeknevelési problémakör**. Társul még az anyagi nehézség is. Visszatükröződik az, hogy a kapcsolat minősége és ereje befolyásolja az életvitelt, a gyermek nevelését és a család anyagi helyzetét.

Probléma típusa	Problémák száma (db)
Életvitel	3
Családi-kapcsolati konfliktus	14
Családon belüli bántalmazás	4
Elhanyagolás	12
Gyermeknevelési	7
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	3
Magatartás, teljesítményzavar	2
Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	2
Szenvedélybetegség	1
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	1
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	5
Ügyintézással kapcsolatos	6
Információkéréssel kapcsolatos	2
Egyéb	3



A diagramon jól látható, hogy a *családi-kapcsolati konfliktus* vezető problémátípus, általánosságban elmondható, hogy a gyermeket nevelő családok esetében ezt a folyamatban lévő válások, vagy kapcsolattartási problémák, gyermekneveléssel kapcsolatos eltérő nézetek okozzák, melyek olyan helyzeteket teremtenek, hogy azok már nagyban kihatnak a kiskorúak lelki fejlődésére. A válások és kapcsolattartási problémák eseteiben jellemző, hogy a szülők „eszközként” használják gyermekeiket, arra, hogy hátrányt okozzanak a másik félnek. Fiatalkorúaknál (elsősorban kamaszoknál) sok esetben tapasztaljuk, hogy iskolai vagy családi konfliktusokat nehezen tudják feldolgozni lelkileg, nem rendelkeznek olyan problémamegoldó stratégiával, melyek alkalmasak lennének a konfliktusok megoldására. Ezen fiataloknál elsősorban iskolai hiányzásban, vagy magatartás zavarban jelennek meg a problémák, mely minden esetben visszavezethetőek a nem megfelelő konfliktuskezelési stratégiára, családi diszfunkciókra.

A *gyermek elhanyagolása fizikai* értelemben, mely a szülői elhanyagolásra utal. A fizikális elhanyagolás jelenségkörébe tartozik, ha a szülő egyáltalán nem vagy későn viszi orvoshoz gyermekét, ha nem nyújt megfelelő biztonságot a gyermeknek, így az mindenféle veszélynek van kitéve, illetve, ha nem elégíti ki megfelelően a gyermek alapvető szükségleteit (alutápláltság vagy a higiénés szükségletek elhanyagolása).

Az elhanyagolásnak egyik altípusa az *oktatás, nevelés elhanyagolás* a tankötelezettség elmulasztása, az igazolatlan mulasztásokat soroljuk ide. Az iskola-/óvodai kötelezettség elhanyagolása, iskolai feladatok, teljesítmény-problémák figyelmen kívül hagyása, együttműködés hiánya, vagy szembefordulás az oktatási intézménnyel, annak rendjével vagy a rendelkezésre álló és javasolt speciális képzési, fejlesztési szolgálatok igénybevételének elmulasztása.

A *gyermeknevelés*, mint problémátípus, megfigyeléseink alapján, kijelenthető, hogy kortól és nemtől függetlenül, kontrollálhatatlan internethasználatot is magába foglal. Feldolgozhatatlan mértékű és tartalmú információáradatot jelent a fiataloknak, mely egyértelműen kijelenthető, hogy terhelő számukra. Ahogy a gyermekek, úgy sem szülők, sem a pedagógusok nincsenek erre felkészülve/felkészítve. A gyermeknevelési problémák egy része együtt jár a gyermek *elhanyagolásának érzelmi/lelki* fajtájával. A világhálón töltött időmennyiséget, a közösségi portálokra terjedő káros játékokat csak egy erős, kiegyensúlyozott szülői háttér tudja korlátozni vagy egyéb elfoglaltságokat felajánlva, kiegyensúlyozni.

Szakmai tevékenységeink:

Szakmai tevékenységek halmozott száma	2023
Információnyújtás	358
Segítő beszélgetés	207
Tanácsadás	33
Ügyintézéshez segítségnyújtás	185
Konfliktuskezelés	7
Kríziskezelés	1
Közvetítés ellátáshoz való hozzáféréshez -pénzbeli	1
Közvetítés ellátáshoz való hozzáféréshez -természetbeni	16
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	15
Közvetítés család -és gyermekjóléti központhoz	7
Esetkonferencia	8
Esetmegbeszélés	13
Esetkonzultáció	13
Szakmaközi megbeszélés	11

Közösségfejlesztés	1
Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés	6
Családlátogatás	71
Adományközvetítés	14
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	7
Mediáció	6
Pszichológiai tanácsadás	113
Jogi tanácsadás	31
A nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatainak segítése	17
Összesen:	1140

A fenti adatokból látszik, hogy továbbra is az *információnyújtás, a segítő beszélgetés* és az *ügyintézésben segítségnyújtás* a leginkább jellemző a családsegítők szakmai munkájára. Míg az információnyújtás rövid, önmagában álló interakciót jelent az ügyfél és a szakember közt, addig a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent.

Az ügyintézésben segítségnyújtás, ami jelenthet, a teljesség igénye nélkül, hivatalos szervekkel való kapcsolattartást, levelezést (pl.: Magyar Államkincstár, nyugdíjfolyósító, tartozások-NAV), hivatalos okmányok, nyomtatványok kitöltését. Nagy számban kérték a segítségünket nyugdíjazás elindításhoz, gondosóra regisztrációhoz, az özvegyi nyugdíj igényléséhez, az anyasági támogatás és családi pótlék nyomtatványok kitöltéséhez. A helyi és országos támogatások dokumentumainak a nyomtatása és a kitöltésében való közreműködés is fontos ügyintézési feladat volt.

Jelentős számú a *családlátogatások* tevékenység, mely azt jelenti, hogy a családokat lakóhelyükön többször is meglátogatjuk, kiemelten azokat a családokat, ahol együttműködési megállapodás is történt.

Az *esetkonferencia, az esetmegbeszélés, az esetkonzultáció és szakmaközi megbeszélések* kiváló módjai annak, hogy az érintett szakemberek egy időben összeülve ugyanazt a problémát megismerjék, és összehangolt választ tudjanak rá adni. Az esetkonferenciánál nagyon fontos, hogy minden szakember, aki a családdal kapcsolatban van, megjelenjen és közös célokkal/javaslatokkal tudja segíteni őket.

Pszichológiai tanácsadás a szakmai tevékenységeink között szintén nagy számban fordul elő, mutatja mennyire nagy szükség van erre a szolgáltatásunkra. Ez kiterjedhet a család minden tagjára, de egyéni ügyfeleink részére is elérhető. Az év folyamán 113 alkalommal 42 fő vette igénybe a szolgáltatást.

Jogi tanácsadás is működik Szolgálatunkban, melyet havonta egy alkalommal lát el szakirányú végzettségű szakember. Az év során 31 alkalommal 35 fő vette igénybe ezt a szolgáltatásunkat.

Adományközvetítés. A szűkölködő embereknek és családoknak több alkalommal – kiemelten az ünnepi, karácsony előtti időszakban - élelmiszersomagokat juttattunk el, valamint más jellegű adományok közvetítésében is folyamatosan részt veszünk. Az Adománypontunk (Nagy u.58.) kedden és csütörtökön 15 órától 18 óráig tart nyitva, itt jó minőségű ruhákat (gyermek, felnőtt), konyhai eszközöket, gyermekhez köthető eszközöket (pl. babakocsi) lehet leadni és szükség szerint elvinni. A városban élők rendszeresen hoznak – főleg a tavaszi/őszi selejtezéshez kapcsolódóan – ruhákat, cipőket, játékokat. Továbbá bútor és konyhai gépek felajánlása is érkezik (ágy, szekrény, íróasztal, mosógép, tv), amiket – ha nem tudjuk tárolni – a rászorulóhoz azonnal közvetítünk. Az adománypontot hetente átlag 35 személy látogatta 2023-ban. Köztük a településen élő Ukrajnából menekült családok is voltak. Ezen a helyszí-

nen tároljuk a gyógyászati segédeszközöket is (pl. járókeret, kerekesszék), melyeket a rászorulóknak kölcsönbe tudnak venni.

Szolgáltatásaink keretében biztosítunk *mosási, tisztálkodási* lehetőséget, amivel több ügyfelünk élt, főleg a téli időszakban.

A járási központban (*HÍD Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ*) elérhető *speciális szolgáltatásokra* van lehetőség - mint mediáció, családterápia, párterápia – melyet irányító lap megírásával lehet igénybe venni.

Szociális diagnózis készítése is a járási központ feladata, melynek feladata:

- az igénylő – beleértve családját – helyzetének megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek felmérése,
- az igénylő szükségleteinek megfelelő szolgáltatások megállapítása
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése;
- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása.

Az elkészített diagnózis nagyban segíti munkánkat, mert minden területre kiterjedően feltérképezi az adott családot és becsatornázható szolgáltatásokat rendel mellé.

A járási központ kétszer indított úgynevezett Normális család tréninget, melyen 6 alkalommal találkozhattak a szülőpárok családterapeutával és kaphattak tippeket/gyakorlati tanácsokat – a résztvevők egymástól is - a családi/párkapcsolati konfliktusaik kezeléséhez.

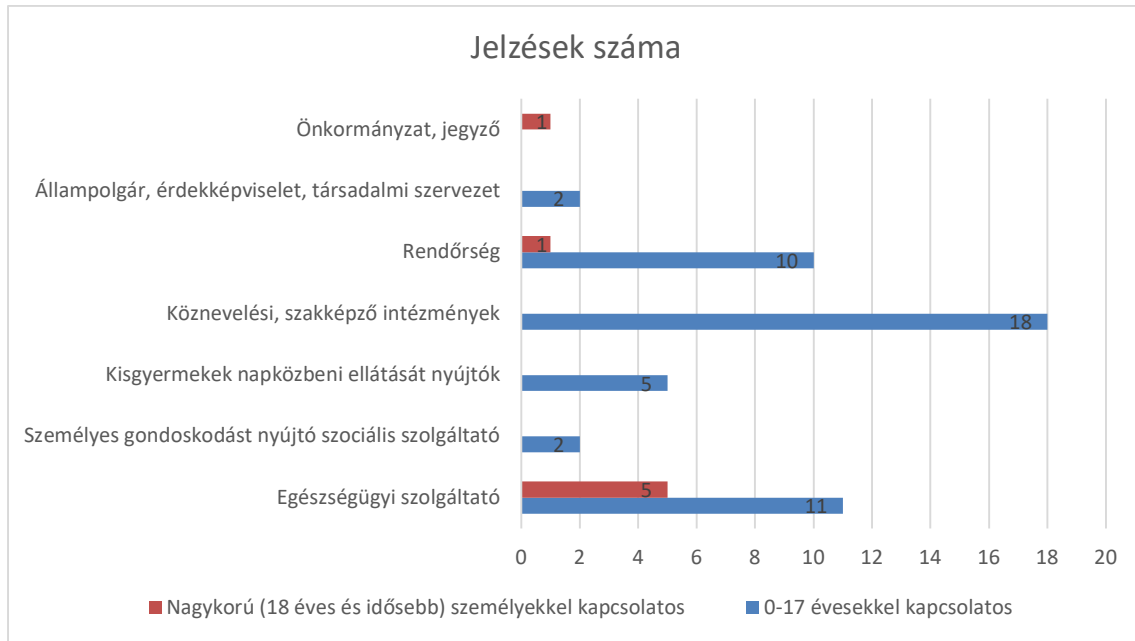
A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működéséről

E tevékenység **alapja** egy jól működő **észlelő és jelzőrendszer** kialakítása és működtetése. Tapasztalatuk szerint minél korábban jeleznek egy problémát, annál hatékonyabban tudjuk kezelni azt. Az elmúlt évek folyamán is nagy hangsúlyt helyeztünk e rendszer kialakítására, és úgy érezzük, az együttműködés megvalósult a különböző intézmények, szervezetek között. A családsegítőnek rendszeres kapcsolata van a településen működő és elérhető jelzőrendszer tagjaival (iskolákkal, óvodákkal, gyermekorvosokkal, védőnőkkel). Az együttműködés a jelzőrendszer tagjaival jónak mondható.

A 2023-es évben Szolgálatunkhoz 56 jelzés érkezett 51 főről. Az összes jelzett személyből 48 gyermek és 8 felnőtt volt.

Észlelő- és jelzőrendszer által küldött jelzések száma

Megnevezés	0-17 évesekkel kapcsolatos	Nagykorú (18 éves és idősebb) személyekkel kapcsolatos
Egészségügyi szolgáltató	11	5
Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltató	2	
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	5	
Köznevelési, szakképző intézmények	18	
Rendőrség	10	1
Állampolgár, érdekképviselő, társadalmi szervezet	2	1
Önkormányzat, jegyző		1
Összesen	48	8



Jelzett probléma típusa

Probléma típusa	db
Bántalmazás, elhanyagolás – zárt jelzés	15
Iskolai igazolatlan mulasztás	8
Pszichés probléma	7
Magatartási, beilleszkedési probléma	4
Függőség, szenvedélybetegség	4
Életvitel	4
Egészségi, táplálkozási	4
Családi-kapcsolati, kapcsolattartási	3
Ügyintézésrel kapcsolatos	3
Nevelési	2
Anyagi, lakhatási	2

Kapcsolatunk a jelzőrendszeri tagokkal

Szolgálatunk feladatát nagyban befolyásolja az, hogyan működik az észlelő- és jelzőrendszer. Vagyis azok az intézmények, melyeknek jelzési kötelezettségük van, ha a gyermek vagy a család bármely okból történő veszélyeztetettségét tapasztalják, milyen mértékben tesznek eleget kötelezettségüknek.

Az észlelő- és jelzőrendszer ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése, felismerése és jelzése az erre a célra kijelölt szolgáltató felé, folyamatos együttműködés és információáramlás biztosítása az egyének és családok problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, állapotromlásának megelőzése érdekében.

A gyermekvédelmi törvény nemcsak nevesíti az együttműködésre kötelezett szervezetek, szolgáltatók és személyek körét, hanem saját tevékenységük rendszerébe illesztve feladatukká is teszi, hogy felkutassák a „szociális és mentális problémákkal küzdő”

családokat és egyéneket és őket tájékoztatva ösztönözzék a kapcsolatfelvételt a családsegítést nyújtó szolgáltatóval (család- és gyermekjóléti szolgálat).

A Gyvt-ben szabályozott gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében - a törvényben meghatározott alaptevékenység keretében a 17. § (1) foglalt intézmények, szervezetek.

A törvényben meghatározott intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatot nyújtó szolgáltatónál, hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén. Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A jelzőrendszer tagjainak törvényben rögzített feladata a gyermekek veszélyeztetettségének figyelése és kezelése. A Szolgálat számára pedig kötelezettség a jelzések fogadása, feltárása és megoldások keresése.

A 2023-as évben szervezett jelzőrendszeri tanácskozások időpontját, témáit, a résztvevők létszámát az alábbi táblázat tartalmazza:

február 15.	Éves tanácskozás – beszámoló, tervezés Bright Sky alkalmazás – tájékoztatás Egyéni munkarend	27 fő
március 8.	Emberkereskedelem áldozatairól szóló jogszabály értelmezése	10 fő
április 12.	Digitális tartalmak, online tér veszélyei	11 fő
május 11.	Tájékoztatás jogi útvesztőkben: válás, szülői felügyeleti jog	14 fő
június 7.	Kommunikáció, kapcsolatteremtés autisztikus gyermekekkel	15 fő
október 11.	Kortárs bántalmazás megelőzése, intézményi tapasztalatok	15 fő
november 8.	Helyi Esélyegyenlőségi Program Szakértői vélemény útja az oktatási- nevelési intézményekben	13 fő

A jelzőrendszeri találkozókra résztvevők megjelenését az alábbi táblázat mutatja:

2023.	febr.15.	márc.08.	ápr.12.	máj.11.	jún.07.	okt.11.	nov.08.	Össz.
Gólyafészek Bölcsőde	0	1	1	1	1	1	0	5
Benedek Elek Óvoda	1	1	1	1	1	1	1	7
Biasuli	1	0	0	0	0	1	1	3
Ritsmann P. N. N. Isk.	1	1	0	0	1	1	1	5
Biai G. Ref. Iskola	0	0	0	1	0	1	1	3
Czuczor G. Kat. Iskola	1	1	1	0	0	1	1	5
Védőnői Szolgálat	1	0	0	0	0	0	1	2
Vass M. Alapítvány	1	0	0	0	1	0	1	3
PM.Ped. Szakszolgálat	1	0	0	0	1	1	1	4
HÍD Központ	1	1	1	1	1	1	1	7
Karikó J. Könyvtár	1	1	1	1	1	1	0	6

Rendőrség	1	1	0	1	0	0	0	3
Dr. Juhász Zsuzsa	0	0	0	0	0	1	0	1
Juhász Ferenc M.K.	0	0	0	0	0	0	0	0
Önkormányzat	1	0	1	0	0	0	1	3
SOS Krízis, CSÁO	1	0	0	0	0	0	0	1
Ifj. Köz. Tér	0	0	0	0	1	0	0	1
Iskolaorvos	1	0	0	0	0	0	0	1
Oktatási Hivatal	1	0	0	0	0	0	0	1
Budakeszi Gyámhivatal	0	0	0	1	0	0	0	1
BIT	-	-	-	-	-	1	1	2
Családsegítő Sz.	1	1	1	1	1	1	1	7

2024. évre tervezett jelzőrendszeri szakmai tanácskozások időpontjai és témái

A jelzőrendszeri tanácskozások témáit elsősorban a jelzőrendszeri partnerek kérései, javaslatai alapján választottuk. Emellett szerepelnek olyan témák, amelyeket szakmai szempontok figyelembevételével aktuálisnak tartunk.

2024.	Téma
február 15.	Éves tanácskozás - beszámoló, tervezés Egészségfejlesztési Iroda tevékenysége
március 6.	Rászoruló családok részére nyújtandó támogatási formák
április 10.	Gyermekek összeütközései a törvénnyel - büntethetőség
május 8.	Cukorbeteg, allergiás gyermek a gyermekintézményekben
június 5.	Falcolás, szuicid gondolatok - kiútkeresés
október 9.	Veszteségek, gyász, halál – mit mondjunk a gyermeknek?
november 13.	Terápiás lehetőségek gyermekekkel - művészetterápia

Korrepetálás, fejlesztő foglalkozás:

A szolgáltatás keretében segítettük a gyerekek iskolai munkáját, lemaradásaik pótlását. A tanulásegítési szolgáltatás a nyár folyamán, a pótvizsgára felkészítés keretében zajlott heti 1-2 alkalommal, önkéntesek bevonásával. Pedagógiai kérdésekben fordulhattak hozzánk a családok, tanácsadás keretében foglalkoztunk velük.

Támogatást nyújtottunk a gyermekeknek:

- a tanulmányi kötelezettségük teljesítéséhez,
- kognitív és szociális kompetenciáik javításához,
- sikertelen bizonyítvány esetén a javítóvizsgákra való felkészüléshez

Kipikopik Játszóház

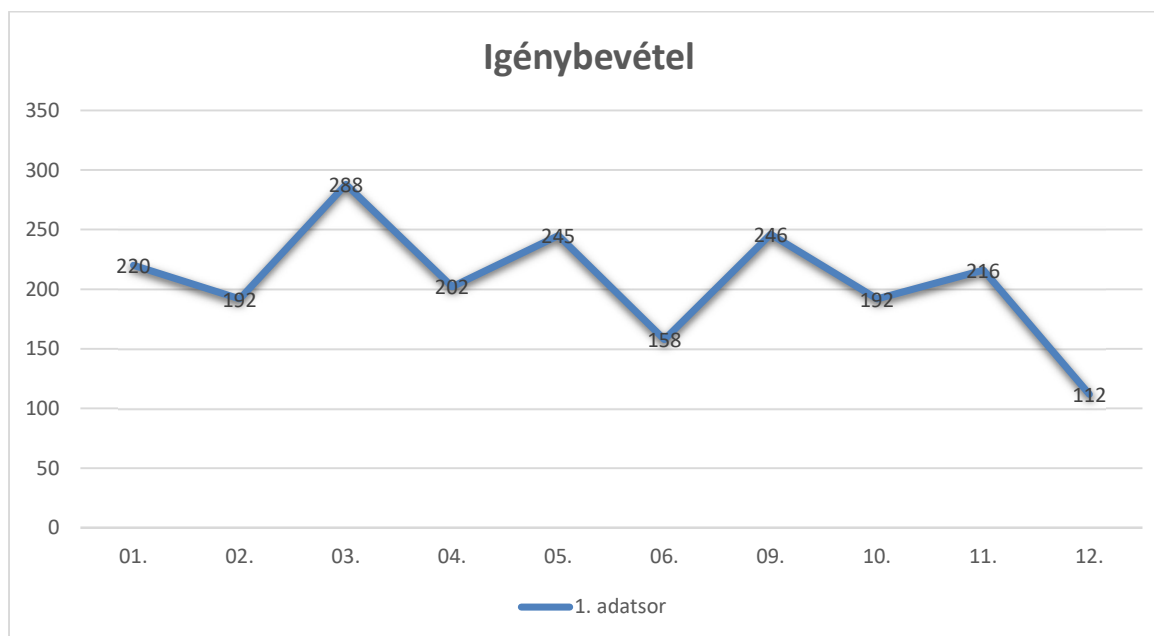
A *Kipikopik Játszóház* célja, hogy lehetőséget kínáljon 0-5 éves korú gyermekek részére játékokra és kortársakkal való együttlétre.

Alternatív lehetőséget kínálunk azok számára, akik nem gyermekük napközbeni felügyeletét akarják megoldani, hanem szeretnék, hogy a kicsi találkozzon, és együtt legyen más gyerekekkel. A játszóház Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat keretein belül működik, helyszínt a Juhász Ferenc Művelődési Ház biztosít a Közösségi Házban.

Általában *0,3-3 éves korú gyermekek* a résztvevők, de előfordulnak ennél kisebbek is, akik testvéreikkel együtt érkeznek.

Ebben az életkorban még a **játék** a legfontosabb tevékenység, de azért kínálunk más programokat is, természetesen játékos formában. A programokkal színesíteni kívánjuk a játszóházat, érdekesebbé tenni az ott töltött időt, a szülőknek kínáljuk a csoportokat és klubokat. Legtöbbször a 1,5-2 órás játéktevékenység jellemző. A játéktér úgy van kialakítva minden nap, hogy többféle tevékenységet is kínál a gyerekeknek. Lehet gyurmázni, rajzolni, csúszdázni, motorozni, a szőnyegekben építeni, autózni, babázni, mondókázni, énekelni. Minden gyerek kedvére válogathat a lehetőségek között. Ebben az életkorban a gyerekek még nem egymással játszanak, hanem egymás mellett, de persze már most is figyelik egymást.

2023-ban összesen 2071 résztvevője volt a játszóháznak, ebből 1036 gyermek (halmozott adat). Zömében 0-3 éves kor közötti gyermekek a látogatók, de előfordul 3 év feletti is, aki nem nyert óvodai vagy bölcsődei felvételt.



A játszóház első szocializációs közeg a család után, egyben fontos híd a város egyéb szolgáltatásai felé. Zömében a lakóparkba költöző fiatal családok veszik igénybe. A téli időszakban, amikor jobban a négy fal közé szorulnak az emberek, nehezebben telnek a napok, sokan eljönnek a délelőtti órákban. Lehetőség az ismerkedésre, barátkozásra, hasonló élethelyzetű kisgyermekes gyesen lévő szülők között.

A játszóház játékeit és mesekönyveit elérhetővé tesszük bárki számára azzal a lehetőséggel, hogy ki lehet őket kölcsönözni. Ezzel sokan élnek, hiszen felesleges mindent megvá-

sárolni. Gyakran előfordul, hogy a már otthon nem használt játékokat a szülők odaajándékozzák a játszóháznak.

Idén részt vettünk a játszóházzal a városi a gyereknapon, ami a JFMK épületében volt megtartva és a Majálison, ami a patakparton került megrendezésre. Nagyon sok kisgyermek játszott a szőnyegünkön és a szülők is nagyon értékelték ezt a lehetőséget is.

Fontosnak tartjuk a prevenciók célját szolgáló programok szervezését.

Ebben az évben is vendégünk volt:

- a bölcsődevezető és az óvodavezető, hogy tájékoztassák a szülőket a beiratkozásról és az óvodai, bölcsődei létről
- Törökné Júlia mozgásterapeuta, aki a mozgásfejlődés menetéről tartott előadást
- Cseri Anita tanácsadó pszichológus, akitől sok tanácsot kaphattak az anyukák a hisztis gyermekhez való hozzáférés lehetőségeiről
- Viola Noémi művészet terapeuta, aki 2 alkalommal is tartott foglalkozást az anyukáknak
- Gombos Kata bölcsész végzettségű könyvesbolt tulajdonos, aki a mesélésről, könyvekről, olvasó felnőtté nevelésről
- a játszóházba csupa jó gyerek jár játszani, ezért a Mikulás is ellátogatott hozzájuk

Idén tartottuk a játszóház 15. születésnapját. Az ünnepség végén Major Zita bábos előadásával leptük meg a gyerekeket.

A játszóház játékeit és mesekönyveit elérhetővé tesszük bárki számára azzal a lehetőséggel, hogy ki lehet őket kölcsönözni. Ezzel a lehetőséggel sokan élnek, hiszen felesleges mindent megvásárolni. Gyakran előfordul, hogy a már otthon nem használt játékokat a szülők odaajándékozzák a játszóháznak.

Továbbra is fontos cél, hogy úgy alakítsuk a játszóház életét, olyan lehetőségeket kínáljunk, ami gyermekeink számára megfelelő. Rendszerességet és biztonságot kell, hogy nyújtsunk a gyerekek számára, mert ez már ebben az életkorban rendkívül fontos. Elmondható a szülők visszajelzései alapján, hogy a játszóházban való rendszeres megjelenés segíti a gyerekek leválási kísérleteit, valamint megkönnyíti a bölcsődei és óvodai beszokást.

A játszóház első szocializációs közege a család után, egyben fontos híd a város egyéb szolgáltatásai felé. Zömében a lakóparkba költöző fiatal családok veszik igénybe. A téli időszakban, amikor jobban a négy fal közé szorúlnak az emberek, nehezebben telnek a napok, sokan eljönnek a délelőtti órákban. Lehetőség az ismerkedésre, barátkozásra, hasonló élethelyzetű kisgyermekes gyeresen lévő szülők.

Jelen szakmai beszámoló a csoportvezetők és az intézmény dolgozóinak aktív részvételével készült. Munkájukat és egész éves együttműködésüket ezúton is nagyon köszönöm.

Biatorbágy, 2024. március 08.

Tóth Attila s.k.
intézményvezető