

Váci Család - és Gyermekjóléti Központ

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat



Beszámoló a 2020. év

Gyermekvédelmi tevékenységéről



Tartalom

I. A Váci Család – és Gyermekjóléti Központ dolgozói létszám alakulása 2020. évben	3
<i>Váci Család- és Gyermekjóléti Központ</i>	<i>3</i>
<i>Szakképzettség alakulása</i>	<i>3</i>
<i>Család- és Gyermekjóléti Szolgálat</i>	<i>3</i>
<i>Összegzés</i>	<i>4</i>
<i>A Váci Család - és Gyermekjóléti Központ két szakfeladata</i>	<i>4</i>
II. A Váci Család - és Gyermekjóléti Szolgálat	5
<i>Az ellátások igénybevétele.....</i>	<i>5</i>
<i>A központunk által ellátandó célcsoportok.....</i>	<i>6</i>
III. Váci Család- és Gyermekjóléti Központ.....	18
<i>Központunk által nyújtott ellátások igénybevételének a módja.....</i>	<i>18</i>
<i>A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere.....</i>	<i>19</i>
<i>Illetékességi területünkön működő család és gyermekjóléti szolgálatok.....</i>	<i>19</i>
<i>Javaslatétel hatósági intézkedésre.....</i>	<i>19</i>
<i>Speciális feladatok és szolgáltatások biztosítása</i>	<i>20</i>
<i>Kapcsolattartási ügyelet</i>	<i>24</i>
<i>Mediáció.....</i>	<i>25</i>
<i>Készenléti szolgálat.....</i>	<i>25</i>
<i>Jogi tanácsadás.....</i>	<i>25</i>
<i>Utcai /lakótelepi szociális munka.....</i>	<i>25</i>
<i>Pszichológiai tanácsadás.....</i>	<i>26</i>
<i>A jelzőrendszeri tanácsadó feladata:</i>	<i>27</i>
IV. A Váci Család- és Gyermekjóléti Központ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenysége	29
<i>Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység.....</i>	<i>29</i>
<i>Az óvodai, és iskolai szociális segítő tevékenység elégedettségi.....</i>	<i>31</i>
<i>felmérésének összefoglaló értékelése</i>	<i>31</i>
Mellékletek.....	34

I. A Váci Család – és Gyermekjóléti Központ dolgozói létszám alakulása 2020. évben

Váci Család- és Gyermekjóléti Központ

Kinevezések száma: 14 fő

- Ebből: 10 fő óvodai és iskolai szociális segítő
- Ebből: 2 fő esetmenedzser
- Ebből: 1 fő szociális asszisztens
- Ebből: 1 fő pszichológus
 - ebből: 3 férfi (óvodai és iskolai szociális segítő)

Az új belépők szakképzettség alakulása

Óvodai és iskolai szociális segítők: 8 fő nem szakképzett (az ő esetükben ez azt jelenti, hogy felsőfokú szakképzettségük vagy van, vagy folyamatban van, de a jogszabály által előírt szakirányú továbbképzés hiányzik), 2 fő szakképzett

Esetmenedzser: 2 fő szakképzett

Pszichológus: 1 fő szakképzett

Szociális asszisztens: 1 fő nem szakképzett

(Megjegyzés: a nem szakképzett nem megfelelő végzettséget jelent)

Megszüntek száma: 17 fő

- 12 fő óvodai és iskolai szociális segítő
- 2 fő esetmenedzser
- 2 fő pszichológus
- 1 fő szociális asszisztens
- A megszüntekből:
 - 3 férfi (Óvodai és Iskolai szociális segítő)
 - 3 fő 2020-ban lett kinevezve (2 fő óvodai és iskolai szociális segítő, 1 fő pszichológus)
 - Szakképzett volt: 1 fő estmenedzser, 2 fő pszichológus, 1 fő óvodai és iskolai szociális segítő

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Kinevezések száma: 3fő

- 1 fő szociális asszisztens (nem szakképzett)
- 2 fő családsegítő (1 fő szakképzett)

Megszüntek száma: 6 fő családsegítő

- 1 férfi
- 1 fő 2020-ban lett kinevezve
- 1 fő nem szakképzett

2020. évben:

A szolgálatnál 15 családsegítő és 1 szociális asszisztens státusz volt. Április hónapban 1 fő, majd júliusban 2 státusz került leadásra. Ezáltal 12 családsegítő és 1 szociális asszisztens állhellyel működik a szolgálat.

Összegzés

A Váci Család – és Gyermekjóléti Központ intézményénél az óvodai és iskolai szociális segítők körében kiemelkedő a fluktuáció, melynek mértéke 71%-os volt. Szintén ebben a szakmai csoportban volt jellemző, hogy magas azon dolgozók aránya, (43%) akik nem rendelkeznek a munkakör betöltéshez szükséges képesítéssel a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet alapján. A leírtak ismeretében kiemelt célkitűzés a fluktuáció mértékének csökkentése, valamint a jogszabályi előírás alapján, azon dolgozóknak a szükséges képesítés megszerzésére, akik a munkakörük betöltéshez szükséges képesítéssel nem rendelkeznek.

Az engedélyezett állományi létszám:

2020. január 1- én: 45 fő

2020. december 31-én: 42 fő

A továbbiakban az egyes szakmai egységek beszámolója olvasható:

1. Váci Család - és Gyermekjóléti Szolgálat
2. Váci Család - és Gyermekjóléti Központ
3. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység (Központ speciális tevékenysége)

A Váci Család - és Gyermekjóléti Központ két szakfeladata

1.) Család és gyermekjóléti alapszolgáltatást - alapellátás, mely egy önként igénybe vehető szolgáltatás, Vác közigazgatási területén (a fenntartó felbontotta az ellátási szerződést Kosd és Csörög településekkel, így kizárólag Vác területén vagyunk illetékesek) állandó, illetve tartózkodási hellyel rendelkező gyermekek és családjaik számára. Ezen alapellátási szolgáltatások biztosítása **12 családsegítő** kolléga révén valósul meg. A csoport munkáját **1 fő** szociális asszisztens segíti.

2.) A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági feladatokhoz kapcsolódó a gyermekek védelmére irányuló tevékenységek valamint **speciális szolgáltatások - ellátások** biztosítása: Vác város közigazgatási területén valamint a Váci Járás illetékességi területébe tartozó **18 településen** (Acsa, Csörög, Csóvár, Galgagyörk, Kislémedi, Kosd, Órbottyán, Penc, Püspökhatvan, Püspökszilágy, Rád, Sződ, Szódliget, Vácduka, Váchartyán, Váckisújfalu, Vácrátót)

2018. szeptember 01-től egy új speciális feladat került bevezetésre; az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység, mely a Váci Járás illetékességi területén található valamennyi közoktatási intézményben elérhető. Továbbá a Központ biztosítja szintén speciális szolgáltatásként a szociális diagnózis felvételét. Szintén a központ kötelező feladata az illetékességi területéhez tartozó szolgálatok, szakmai munkájának a segítése, koordinálása – szakmai felügyelete.

2019. január 01. napjától kötelező feladatként került be a szociális diagnózis felvétele. Ezt a feladatot önálló státuszban látja el egy szociális diagnózist felvevő eszménedzser kolléga.

II. A Váci Család - és Gyermekjóléti Szolgálat

Család és gyermekjóléti alapszolgáltatást - alapellátás, mely egy önként igénybe vehető szolgáltatás, Vác közigazgatási területén állandó illetve tartózkodási hellyel rendelkező gyermekek és családjaik számára. 2020. július 1-től megszűnt az ellátási kötelezettség Kosd és Csörög településekre vonatkozóan. Ezen alapellátási szolgáltatások biztosítása **12 családsegítő** kolléga révén valósul meg. A csoport szakmai munkájának megsegítésére, mely tetemes adminisztratív feladatot jelent, **1 fő** szociális asszisztens kolléga került felvételre.

Az ellátások igénybevétele

A Család - és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott **alapszolgáltatások** önkéntesen, személyesen, térítésmentesen vehetők igénybe, intézményünk telephelyén Vác, Deákvári fasor 2. szám alatt. A személyes gondoskodás **igénybevétele** (ha a törvény másként nem rendelkezik) önkéntes és az ellátást igénybe vevő kérelmére történik.

- Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő.
- A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.
- Ha a gyermek védelme-érdeke, az ellátás **önkéntes igénybevételével** nem biztosított, a törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli, **hatósági eljárás-beavatkozás formájában**.

A központunk által ellátandó célcsoportok

Az ellátási területünkön élő:

- szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és vagy krízishelyzetben lévő egyének/családok - gyermekek,
- az együttműködésre kötelezettek,
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének /családok,
- mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak,
- alacsony jövedelemmel rendelkező személyek/családok, munkanélküliek,
- életvezetési problémákkal küzdő személyek/ családok,
- gyermeknevelési problémákkal küzdő személyek/ családok,
- csökkent munkaképességű személyek, egészségügyi problémákkal küzdő személyek,
- egyedülálló, időskorúak, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek

A beszámolóink további részében a KSH 2020. évi adatszolgáltatásán keresztül, mutatjuk be szakmai munkánkat. Az alábbi táblázat az alapszolgáltatásban-alapellátásban részesült igénybe vevőinket szemlélteti VÁC városában.

Alapellátás- alapszolgáltatás	Együttműködési megállapodás alapján		Nem együttműködési megállapodás alapján		ÖSSZESEN	
	VÁC	820 fő	353 család	120 fő	67 család	940 fő

Az önkéntesen igénybe vett szociális segítő tevékenység alapját, az együttműködési megállapodás képezi, melyben a felek együttműködési megállapodást kötnek az igényelt szolgáltatások tartalmára vonatkozóan. Az igénybe vevőket tájékoztatjuk a szolgáltatásokra, az adataik kezelésére vonatkozóan.

Az együttműködési megállapodás a család felnőtt tagjával köttetik meg. Az alapszolgáltatás biztosítása egy évre szól. Cselekvési terv készül a probléma megoldására, melyet félévente felülvizsgál a családsegítő a csoportvezetővel közösen. Gyermekeket érintő veszélyeztetettség esetén a Gyermekeink védelmében elnevezésű adatlapok is kitöltésre kerülnek. Ha a probléma nem oldódott meg, vagy a gondozási folyamatban veszélyeztető körülmény merül fel, indokolt a hatósági beavatkozás. Esetkonferencia összehívására kerül sor, a család és az érintett jelzőrendszeri tagok

meghívásával. A Szolgálat jelzést tesz a Hatósági Csoport felé, mely során védelembe vételi eljárás indulhat.

Igénybe vevők számának alakulása: minimális csökkenés történt a 2019-es évhez képest.

Ennek okai:

- a jelzett problémák megoldódtak:
Többségében 1,5- 2 éves gondozási folyamatokról beszélhetünk, mely során értékelhető változás áll be a családok életében. Amennyiben hatósági eljárásra is sor kerül a gyermekekkel kapcsolatban, akkor a segítő tevékenység időtartama is nő.
- a családok elköltöztek:
Esetátadásra került sor, vagy más szolgáltatásba történt az egyének, családok közvetítése.

Új esetek számának alakulása: 2019-ben 104 új esetet vettünk nyilvántartásba, 2020-ban 106-ot. 2020-ban 420 családdal álltunk kapcsolatban. A jelzőrendszer működése változatlanul megfelelő.

A KENYSZI nyilvántartási rendszer kivezetésre kerül, helyébe lép 2021. március 1-től a GYVR rendszer, mely segíteni fogja a statisztikai adatok pontos vezetését. Intézményünk informatikai eszközeinek fejlesztése szükséges.

Az alábbi táblázat azokat a **probléma típusokat** sorolja fel, amelyek a legjellemzőbbek, legmarkánsabban jelennek meg a Szolgálatnál.

Probléma típusa	Családok száma elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma
	Vác	
Életviteli	44	104
Családi-kapcsolati konfliktus	51	82
Családon belüli bántalmazás	9	14
Elhanyagolás	59	78
Ebből oktatási nevelési elhanyagolás	54	70
Ebből felnőttre vonatkozó (családi, intézményi)	1	8
Gyermeknevelési	33	94
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	8	30

Magatartászavar, teljesítményzavar	19	57
Fogyatékoság, retardáció	3	9
Lelki- mentális, pszichiátriai betegség	11	45
Szenvedélybetegség	3	21
Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	11	46
Foglalkoztatással kapcsolatos	6	55
Anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő	65	168
Ügyintézésrel kapcsolatos	19	111
Információkérésrel kapcsolatos	5	128
Egyéb	7	19
Összesen:	353	1061

Az előző évi statisztikai adatokat figyelembe véve, minimális különbségeket észleltünk.

Életviteli problémák:

Találkoztunk több olyan esettel, amikor a család lakhatása bizonytalan, esetleg külföldön is tartózkodtak, vagy tervezik a külföldre költözést, lakhatásukkal kapcsolatban rendőrségi eljárások is folyamatban vannak. Ezen esetekben zárt adatkezelés történik Szolgálatunk részéről. Jellemző továbbra is, hogy amennyiben külföldre távoznak, a gyermekek oktatási nevelési intézményeik felé nem teszik meg a hivatalos tájékoztatást.

Bántalmazás, elhanyagolás:

Oktatási- nevelési elhanyagolás kapcsán a digitális oktatás megjelenésével, szinte teljesen eszköztelemmé váltak a családsegítők, s vélelmezhetően a pedagógusok is. Szolgálatunk igyekezett támogatni digitális eszközökkel a rászoruló diákokat, de ennek kapcsán sajnós az a tapasztalat, hogy a család és a szülők nem képesek megfelelően használni ezeket az eszközöket. Az iskolai- óvodai szociális segítőkkel együttműködve, igyekeztünk nyomon követni a gyermekek tanulmányi munkáját, tanulási folyamatát. A pedagógusok arról számoltak be, hogy sok diák ez által „elveszik” az online térben, kiesik az oktatási rendszerből.

Az egyéni tanrend lépett a magántanulói státusz helyébe. Ezzel kapcsolatban az a tapasztalat, hogy amikor a szülők ilyen kérelemmel fordulnak az Oktatási Hivatalhoz, nagyon hamar, nagyon könnyen megkapják az engedélyező határozatot. Sajnos ez az intézkedés nem szolgálja a diákok érdekeit, nő a leszakadás, halmozódik a gyermek

problémája. Fontos lenne általános iskolai felzárkóztató képzések, programok kialakítása, hiszen az érintett diákok többsége életkorban túlhaladja osztálytársait, beilleszkedési, magatartási problémák jelennek meg az adott közösségben.

A beérkezett éves értékelések alapján általános iskolában 32 diák részesül egyéni tanrendben, középiskolában 7 fő.

Az iskolai erőszak megjelenését is hozza magával ez a helyzet, aminek a kezelésében széleskörű összefogásra van szükség. Nem könnyű ezeket a helyzeteket felismerni, és felvállalni. Szolgálatunk a jelzőrendszeri tagok bevonásával esetmegbeszélést, esetkonferenciát hív össze az ilyen helyzetek megbeszélésére.

Gyermeknevelési problémák:

Több esetben azzal találkozunk, hogy tizenéves kamaszok szinte felnőttként élik a mindennapjaikat. Állandó barátjuk van, a szülők tudomásával, kényszerű beleegyezésével. Sokszor tehetetlenek ezek a szülők, a gyerekek pedig súlyos lelki problémákba sodródnak bele. Általában érettebbek ezek a fiatalok, de ezek a helyzetek semmiképpen nem szolgálják az érdekeiket. Az emberi odafigyelés, értő figyelem, megfelelő visszajelzések az eszközei a családsegítőnek.

Anyagi, megélhetési, lakhatással összefüggő problémák:

A felnőtt, egyedülálló, esetleg időskorú igénybe vevőink az alábbi problémákkal fordulnak szolgálatunkhoz: megromlott egészségi állapot, alacsony jövedelem, családi kapcsolatok hiánya.

Lakókörnyezetük sok esetben elhanyagolt, ügyeik intézésre nem képesek. Velük kapcsolatosan az önkormányzatokon túl, a kórházi szociális nővérrel, a házi segítségnyújtó szolgálattal, szociális étkezéssel, az idősek otthonával, továbbá a támogató szolgálattal, szoros az együttműködés. Hivatalos ügyeik intézésében nyújtunk részükre segítő tevékenységet.

Az alább összesített adatok a szolgálat **szakmai munkáját** jelenítik meg a mindennapokban, tevékenység típusokra bontva, illetve a **szolgáltatásokat igénybe vettek számát**.

Megnevezés	Szakmai tevékenységek halmozott száma Vác	Szolgáltatás-ban részesülők száma Vác
Információnyújtás	1620	56
Segítő beszélgetés	2676	56
Tanácsadás	922	32
Ügyintézéshez segítségnyújtás	1219	77
Konfliktuskezelés	98	42

Kríziskezelés	45	45
Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez- pénzbeli	212	63
Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez- természetbeni	480	82
Közvetítés másik szolgáltatáshoz	103	24
ebből átmeneti gondozásba	4	4
Közvetítés család-és gyermekjóléti központhoz	87	101
Esetkonferencia	47	70
Esetmegbeszélés	136	45
Esetkonzultáció	176	42
Szakmaközi megbeszélés	2	
Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés	167	20
Családlátogatás	884	79
Adományközvetítés	683	72
Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	52	34
Összesen:	9609	940

A segítő tevékenység:

Családsegítőink a segítő tevékenység során, az igénybe vevőkkel, folyamatosan tartják a kapcsolatot. A járványhelyzet ideje alatt, elsősorban telefonon, online, email által történt az ügyfelekkel történő kapcsolattartás, betartva az előírásokat. A legfontosabb intézkedést igénylő esetekben a környezettanulmányok elkészítése személyes formában megtörtént. A veszélyhelyzet megszűnését követően a mindennapi szakmai tevékenységek zökkenőmentesen megvalósultak.

Sajnos a járványhelyet nem kedvezett a személyes találkozásoknak az igénybe vevőkkel, de ennek ellenére igyekeztünk nem elveszíteni őket, telefonon, adott esetben szabadtéren, továbbra is figyelemmel kísértük a gondozottjainkat. A szakmai szabályozók betartásával, rendkívüli helyzetben családlátogatásra, környezettanulmányok elkészítésére is sor került.

Kríziskezelés, közvetítés átmeneti gondozásba:

Anyagi- lakhatási problémák során több esetben sor került a családok elhelyezésére CSÁO-ban, ezt hosszas kutató munka előzte meg, kapcsolatfelvétel az ország számos

CSÁÓ- jával. A családsegítők ajánlásokat küldenek a családokról, felvételi beszélgetésre egyeztetnek időpontot, részletesen tájékoztatják, felkészítik a szülőket a várható élethelyzetre, de sajnos az a tapasztalat, hogy nem célravezető ez a megoldás, a Szolgálat széleskörű összefogással nagy energiákat mozgat meg, eredménytelenül. Szinte mondhatjuk, hogy az albérlet, mint lehetőség egyáltalán nem opció a családoknál, mivel a szülő általában egyedül neveli a gyermekeket, szociális juttatásokból, esetlegesen van jelen a másik szülő, aki inkább hátráltató tényező a család szempontjából.

Esetmegbeszélések:

Bántalmazás kapcsán fontos a jelzőrendszeri tagokkal folytatott esetszbeszélés, abból a célból, hogy minden érintett a saját területéhez tartozó információkat át tudja adni. Tavaly sor került egy széleskörű esetszbeszélésre, a gyámhivatal, a pártfogó, a pszichiátriai gondozó, a rendőrség részvételével. A szülők évek óta elhúzódo anyagi, életviteli, mentális, pszichés problémái mellett, a gyermekek súlyos magatartási, beilleszkedési problémái ügyében szerveztük ezt az esetszbeszélést. Szeretnék ezt a jövőben is szorgalmazni, hasznos és előrevivő, gyakorlatilag ugyanazon cél mentén dolgoznak a szakemberek, összefogásra van szükség az ilyen súlyos, évek óta elhúzódo esetekben.

Esetkonferenciák:

Magtartása elsődlegesen az online térben zajlott, illetve zajlik jelenleg is. Az iskolák jelezték, hogy nem tartják adatvédelmi szempontból megfelelőnek az intézmény messenger felületét, sajnos az igénybe vevőink szinte kizárólag ezt a felületet ismerik, ezt tudják használni. Legtöbb esetben, egyeztetve a jelzőrendszeri tagokkal, zökkenőmentesen tudtuk ezeket megvalósítani.

A szakmaközi megbeszéléseink sajnos az elmúlt évben nagyon lecsökkentek. A kormányzati intézkedések betartásával ezek pótlására, megrendezésére sort kell kerítenünk, egyeztetve a körülményeket.

Tapasztalat a családok lakóhelyének változásával kapcsolatban:

Rendkívül felgyorsult a családok lakhelyének változása. Igyekszik a rendszer ezeket lekövetni, ennek ellenére időbe telhet egy család helyzetének tisztán látása. Pl.: korábban felügyelt kapcsolattartást állapított meg a gyámhivatal a különélő szülő részére, de egy idő után ezzel a szolgáltatással nem élt a család, lakóhelyet is változtattak. Iratanyagot intézményünk nem kapott, közben Szolgálatunkhoz érkezik egy jelzés a különélő szülő által történő bántalmazásról. Az esetszbeszélés pont annak a tere, hogy széleskörűen meg tudjuk ismerni a családok életét, annak előzményeit.

Tere annak is, hogy közvetlen visszajelzést tegyünk a szülőknek, pl. hogy a család szerkezete nem szolgálja a gyermekek egészséges fejlődését. Pl. a különélő szülők egymástól történő elválása, kapcsolattartása nem egészséges módon zajlik.

Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez

Igénybe vevőink nagy része súlyos anyagi gondokkal küzd. Gyakran van szükség azonnali beavatkozásra. Ezekben az esetekben legtöbbször a Váci Egyházmegyei Karitáshoz tudunk fordulni. Évek óta tartó, kiemelkedően jó együttműködés jellemzi a munkakapcsolatot. Segítséget nyújtanak ügyfeleink részére a felhalmozott közüzemi költségeik, bérleti díjak rendezésében, gyógyszerek kiváltásában közreműködnek. Ún.: Lakhatási Programot működtetnek, mely során családsegítőink által elkészített környezettanulmány alapján döntenek a támogatás megítéléséről.

A helyi Szent Anna Karitással, és az Árpádházi Szent Erzsébet Kartász Csoporttal együttműködve 18 gyermek részére történt beiskolázási támogatás nyújtása.

Az önkormányzatok által nyújtott anyagi és természetbeni juttatások igénylésében is rendszeresen segítjük igénybe vevőinket. Az ún. családsegítő ügyfeleink részére történő segítségnyújtás nagy részét a hivatalos ügyeik intézése jelenti. Sok esetben meghatalmazás által tudjuk a részükre igényelhető ellátásokat kérelmezni, hiszen többségében idősek, mozgásukban akadályozottak, különböző egészségügyi betegségektől szenvednek. Nagyfokú utánajárást igényel a családsegítő részéről az ilyen ügyek kezelése. Legfőbb cél ezen esetekben, hogy rendszeres jövedelemhez juttassuk az igénybe vevőket, illetve stabilizáljuk az életkörülményeiket.

Adományközvetítés:

Az elmúlt évben rendkívüli mértékben zajlott az igénybe vevők részére történő élelmiszerosztás. Jelenleg is napi szinten történik részükre az adományok kiszállítása, adott esetben személyes átvétele. E mellett, tartós élelmiszerosztásra került sor az elmúlt évben 10 alkalommal. A Magyar Élelmiszerbank által kiírt pályázatokra sikeresen nyújtottuk be igényünket, mely során 10.645 kg élelmiszert tudtunk kiosztani az igénybe vevőink részére, 13.545.406. Ft értékben. Ez főre lebontva: 14.169. Ft-ot jelent.

E mellett a helyi vállalkozóktól, (RST Pékség) is rendszeresen érkezik pékáru felajánlás.

Ruhaosztást biztosítottunk kétheti rendszerességgel az igénybe vevők számára. A veszélyhelyzet ideje alatt, a személyes ruhaválogatás felfüggesztésre került, illetve előre egyeztetett időben, előre leadott igényeket tudtuk biztosítani.

Az alábbi táblázat mutatja be az alapellátásban (saját ügykörben végzett tevékenység), illetve a hatósági eljárásban (egyéni gondozási nevelési terv megvalósításába Központ által bevonva) érintett igénybe vevők számát, arányát.

Az alapellátásban történő gondozási tevékenység önkéntes alapon történik, a hatósági eljárás során együttműködési kötelezettség van előírva a családok számára. A fentiekben említett problémakörökben, a fent leírt segítő tevékenységet végzik a családsegítők a hatósági munkát végző esetmenedzserekkel közösen. Az esetmenedzserek kísérik nyomon az előírt magatartási szabályok megvalósulását.

Megnevezés	Szolgáltatásban részesülők száma
Saját ügykörben végzett tevékenység	690
Egyéni gondozási nevelési terv	127

megvalósításába Központ ált bevonva	
Szociális válsághelyzetben lévő kk. várandós anya	3
Összesen:	820

A szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anyák esetében szoros a segítő tevékenység. Támogató figyelemmel kísérjük, segítjük a fiatalkorú édesanyákat. Elsősorban a területi védőnőkkel együtt folyik a gondozási tevékenység. Közös családlátogatásokra kerül sor, folyamatos az együttműködés a szakemberek között. A gondozás során környezettanulmány készül, széleskörűen felmérjük a fiatal várandós életkörülményeit, családi, támogató háttérét. Támogatjuk őt, illetve születendő gyermekét babaruhával, a baba gondozásához szükséges eszközökkel. Szükség esetén kerül sor az esetmenedzserek bevonására.

A szolgálatokhoz **érkezett jelzések** – bejelentések az alábbi táblázatban lettek összesítve:

Megnevezés	0-17 évesekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma	Nagykorú személyekkel kapcsolatosan megküldött jelzések száma
Egészségügyi szolgáltató	40	31
Ebből védőnői jelzés	32	6
Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatók	31	18
ebből család-és gyermekjóléti szolgálat	14	3
ebből család-és gyermekjóléti központ	20	9
Kisgyermek napközbeni ellátását nyújtók	19	2
Átmeneti gondozást biztosítók	3	6
Köznevelési intézmény	134	5
Rendőrség	21	2
Pártfogó felügyelői szolgálat	3	1
Egyesület, alapítvány, egyházi jogi személy	1	2
Ügyészség, bíróság	1	1
Állampolgár, gyermek és felnőtt éveket képviselő társadalmi szervezet	34	16
Önkormányzat, jegyző	5	10
Járási hivatal gyámhivatala	37	5
Hivatásos gondnok	-	2
Javítóintézet	-	-
Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal	12	-

Országos Krízis és Információs Telefonszolgálat	3	-
Összesen:	344	101

A beérkezett jelzések kapcsán, mint mindig toronymagasan vezetnek a köznevelési intézmények, a járási hivatal gyámhivatala, az állampolgári bejelentések, segítségkérések, az egészségügyi szolgáltatóktól, és a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatóktól.

Ami a tapasztalat, hogy pozitív változást, előrelépést észleltünk, a jelzések megfelelő formában és tartalommal érkeznek, már csak elenyésző esetekben történik kizárólag szóbeli-, vagy telefonos jelzés. A visszajelzéseinkkel kapcsolatban még továbbra is van tennivalónk, ezen változtatni fogunk. A hivatalos tájékoztatások a legtöbb esetben megtörténnek az intézmények felé, adatvédelmi okokból, minimális információt áll módunkban közölni a családokra vonatkozóan, illetve egy gondozási folyamatban rendkívül sok jelzőrendszeri tag van jelen, ezért mindig alaposan át kell gondolnunk, kinek milyen információt szolgáltatathatunk.

Kérni fogjuk az egészségügyi szolgáltatókat, házi orvosokat, házi gyermekorvosokat, hogy bátran jelezzenek a jövőben is, akár időseket, akár fiatalokat, gyermekeket illetően. Idős, egyedül élő személyek esetén szükségesnek tartjuk, hogy a házi segítségnyújtó szolgálattal a kapcsolatunk megerősödjön, rendszeresebb kapcsolattartás alakuljon ki közöttünk, tájékozottabbak legyünk a szolgáltatásaikról.

Kamaszokkal kapcsolatban várnánk több jelzést erről a területről. Az őket érintő egészségügyi történésekre, egyéb területről, esetleg iskolából, (igazolatlan hiányzás) érkező jelzések során derül fény.

Alapvetően elmondhatjuk, hogy a városban élők figyelnek a környezetükre, értesítik szolgálatunkat, vagy sok esetben az önkormányzaton keresztül kapunk jelzéseket.

Egyre többen ismerik az OKIT telefonszámát, tavaly néhány esetben tőlük kaptunk jelzést gyermekekre vonatkozóan.

Megnövekedett a kórházi szociális munkástól érkező jelzések száma is. Többségében idős illetve középkorú, egyedül élő, főleg férfiakat érintő jelzések. Ezen esetekben a családsegítő feladata a közvetítés a megfelelő ellátások biztosításához. Sok ilyen esetben várnak azonnali kapcsolatfelvételt, abból a célból, hogy a lehetséges családtagokat, segítőköt felkutassuk. Ennek a kérésnek mindig igyekszünk eleget tenni.

Az alábbi táblázat mutatja a szolgálatnál nyilvántartott **veszélyeztetett kiskorúk adatait**. A gyermekeknek kb. 1/5-e válik érintetté hatósági eljárásban. Oka a szakmai protokoll előírásainak szigorítása. Legmagasabb arányban a környezeti okok vannak jelen. Szolgálatunk a szakmai munka során odafigyel a szülői kompetenciák erősítésére.

Megnevezés	Az érintett gyermekek száma a veszélyeztettség fő oka szerint	Ebből jogerős hatósági intézkedésben érintett gyermekek száma
Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma	410	156
Környezeti főcsoport összesen	256	88
Magatartási főcsoport összesen	88	48
Egészségi főcsoport összesen	22	4
Anyagi főcsoport összesen	44	16
Családok száma, amelyekben a veszélyeztetett kiskorúak élnek	252	70
A nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak közül a központ felé továbbított esetek száma	123	
Ebből hatósági intézkedés kezdeményezése miatt	83	
Ebből központ által nyújtott speciális szolgáltatások	42	
Veszélyeztetettként nyilvántartott kiskorúak száma tárgyév december 31-én	247	98

A környezeti okok közül a legsúlyosabbnak ítélt veszélyeztető okokat emelem ki:

Bántalmazás, elhanyagolás:

Szexuális bántalmazás kapcsán minimális jelzésekről, esetekről beszélhetünk, viszont ezzel kapcsolatban azt látjuk, hogy meggondolatlanul tesznek az érintettek ilyen súlyos kijelentéseket, az ezzel járó további eljárásokra nincs rálátásuk. Az ilyen esetekben érintett személyek, akikkel kapcsolatba kerültünk, alacsonyabb intellektusúak, nehéz a velük való előremutató együttműködés. Általában elmondható, hogy anyagi, lakhatási nehézségekkel küszködnek, családi kapcsolatait labilisak, előfordul, hogy valamelyik családtag börtönviselt volt.

Fizikai bántalmazások száma csökkent, ezzel szemben a lelki elhanyagolások száma nőtt. Ezen esetek kezelése az alábbiak szerint zajlik: a jelzést tevő személyét zártan kezeljük, mindkét esetben. A környezettanulmány elkészítésére sor kerül, pedagógiai véleményeket, védőnői véleményeket kérünk, esetkonferenciát hívunk össze. Ezen esetek az alábbiak lehetnek: oktatási elhanyagolás is, a járványhelyzet okán emelkedtek a számok, nevelési elhanyagolás, a szülők nevelési képessége alacsony, nincsenek értékek a családokban, nincs milyen értékrendhez viszonyulni.

Prevenációs jellegű tevékenységeink:

Intézményünk jogszabályi kötelezettsége a **1997. évi XXXI. 40/A.§.2. bekezdés a.) pont aa.)** tv. a gyermekek védelméről, prevenciók célú programoknak a szervezésébiztosítása az illetékességi területünkön élő fiatalok, és nem csak fiatalok számára.

A felnőtt igénybe vevőink részére, kétheti rendszerességgel megrendezésre kerültek a **„Ráérősek Klubja”** néven ismert jobbára aktív nyugdíjasok által látogatott klub délelőttök. Ahol változatos programokkal, előadásokkal, kirándulásokkal és a minőségi idő eltöltésére alternatívák biztosításával vártuk, a főként egyedülálló, magányos, idős személyeket. A járványhelyzet miatt az elmúlt évben 6 alkalommal került sor ilyen programokra, 24 állandó fő részvételével.

Az **„Álláskereső Klubot”** heti rendszerességgel, csütörtökönként tartjuk /ügyeleti időben/. A még munkaképes aktív korú személyeknek, segítve a visszaintegrálódásukat a munka világába. Önéletrajzok elkészítését, továbbítását tudjuk vállalni valamint az álláskeresésben cégek hirdetéseit, konkrét lehetőségekkel ismertetjük meg az elhelyezkedni vágyókat. Segítő beszélgetés keretében, a bemutatkozást megkönnyítő technikákkal is megismertetjük az álláskeresőket, szituációs gyakorlatok-interjúkn való megjelenés kérdését is átbeszélve a potenciális állást keresővel. Átlagban havi szinten 15-20 fő veszi igénybe ezt a szolgáltatást.

Pályázati eredmények:

Pályázati eredmények útján valósult meg a Nyári napközi, 12 fő váci gyermek részére, az óvodai- iskolai szociális segítők szervezésében. Szintén az óvodai- iskolai szociális segítők által valósult meg a Családbarát tábor- Élménytábor.

Karácsonyi ajándékozás történt az Élelmiszer Bank, illetve magánszemélyek felajánlásaiból: 60 fő részére.

Egyéb tevékenységek:

Egyéb tevékenységeink közé tartozik, hogy egyetemi, főiskolai hallgatók gyakorlati képzését biztosítjuk: Apor Vilmos Katolikus Főiskola, ELTE, Pázmány Péter Katolikus Főiskola, Semmelweis Egyetem, szociálpedagógia, szociális munka, szociális asszisztens, csecsemő és kisgyermek nevelő képzésben részt vevő hallgatók számára.

III. Váci Család- és Gyermekjóléti Központ

Központunk által nyújtott ellátások igénybevételének a módja

A Váci Család - és Gyermekjóléti Központ által nyújtott **alapszolgáltatások és speciális szolgáltatások önkéntesen, személyesen, térítésmentesen vehetők igénybe**, intézményünk telephelyén Vác, Deákvári fasor 2. szám alatt. A személyes gondoskodás **igénybevétele** (ha a törvény másként nem rendelkezik) önkéntes és az ellátást igénybe vevő kérelmére történik.

- Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő.
- A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.
- Ha a gyermek védelme-érdeke, az ellátás **önkéntes igénybevételével** nem biztosított, a törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli, **hatósági eljárás-beavatkozás formájában**.

A központunk által ellátandó célcsoportok

Az ellátási területünkön élő:

- szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és vagy krízishelyzetben lévő egyének, családok - gyermekek,
- az együttműködésre kötelezettek,
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének, családok,
- mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak,
- alacsony jövedelemmel rendelkező személyek/családok, munkanélküliek,
- életvezetési problémákkal küzdő személyek/ családok,
- gyermeknevelési problémákkal küzdő személyek/ családok,
- csökkent munkaképességű személyek, egészségügyi problémákkal küzdő személyek,
- egyedülállók, időskorúak, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek.

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

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere

- Javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembevételére.
- Védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet.
- Együttműködik a pártfogó felügyelő és a megelőző pártfogó felügyelő szolgálattal.
- Súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén javaslatot készít a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére.
- Családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében indokolt esetben szociális segítő munkát végez és koordinál.
- Együttműködik az otthont nyújtó szolgálatokkal, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatással.
- Utógondozást végez a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.
- A szociális segítőmunka folyamatát koordinálja a hatósági intézkedést igénylő ellátottak esetében.
- Szakmai segítséget nyújt az illetékességi területén működő, család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítőinek. A szolgálatoknak hetente írásban kell jelentést küldenie a Központunk felé a hozzájuk érkező jelzésekről.

Illetékességi területünkön működő család és gyermekjóléti szolgálatok

- Váci Család - és Gyermekjóléti Szolgálat,
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat Csörögi Családsegítő Szolgálata
- Veresegyház Kistérség Esély Szociális Alapellátási Központ,
- Gondozási Központ Sződliget,
- Együtt a Gyermekekért Család és Gyermekjóléti Szolgálat Nonprofit Közhasznú BT.
- Órbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat.

Javaslatétel hatósági intézkedésre:

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere javaslatot tesz, a gyermek

- Védelembe vételére,
- Megelőző pártfogására,
- Ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- Nevelésbe vételére,
- Családba fogadására,
- Harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,

- Családba fogadó gyám kirendelésére,
- Tankötelezettség teljesítésének előmozdítására,
- Gondozási hely megváltoztatására.

Speciális feladatok és szolgáltatások biztosítása

- Kapcsolattartási ügyelet,
- Mediáció, konfliktuskezelés,
- Utcai (lakótelepi) szociális munka,
- Készenléti szolgálat,
- Kórházi Szociális munka
- Jogi tanácsadás,
- Pszichológiai tanácsadás,
- Szociális diagnózis felvétele,
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység.

A Központ feladatait **7 esetmenedzser** kolléga, **3 tanácsadó** kolléga (mediátor-kapcsolattügyeletes, pszichológus, jogász), **13 fő óvodai és iskolai szociális segítő**, valamint **1 fő szociális diagnózis felvételt végző esetmenedzser** látja el. A csoport szakmai munkáját segíti **1 fő szociális asszisztens** kolléga.

Megjegyzés:

(2022. január 1. napjától vélhetően központunkban is kötelező feladatként kerül bevezetésre a hatósági csoport feladatkörében a fogyatékosügyi tanácsadó munkakör. Ehhez Központunknak plusz egy státuszra lesz szüksége a feladat ellátásához.

A fogyatékosügyi tanácsadó komplex rendszerben pótolja a fogyatékos emberekre vonatkozó, hiányzó célcsoport-specifikus ismereteket és ezzel egyszerre nyújt segítséget mind az érintettek, mind a velük kapcsolatba kerülő közfeladatot ellátó szakemberek számára.

A fogyatékosügyi tanácsadói tevékenység, mint speciális segítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.)

A Váci Család- és Gyermejjóléti Központ Hatósági csoportjához négy új kolléga (2 új belépő, 1 Gyes-ről visszatérő koléga, és egy az óvodai, iskolai szociális segítő csoportból) csatlakozott a 2020. évben. Kollégák a feladat ellátásához szükséges szakirányú iskolai végzettséggel és több éves évtizedes szakmai tapasztalattal rendelkeznek.

A csoport összetételét tekintve 7 esetmenedzser, 1 szociális diagnózist felvevő esetmenedzser, 3 tanácsadó, pszichológus, jogász mediációs szakemberek, valamint egy

adminisztrációs feladatokat ellátó szociális asszisztens látják el a hatósági csoport munkáját az egész járás területén, összesen 18 településen.

2020. év a Központ fennállásának időszaka alatt a kialakult vírushelyzet miatt több tekintetben okozott nehézséget a mindennapi feladatellátásban. Ezeket a nehézségeket a Központ igyekezett minél hatékonyabban, a dolgozók védelmét figyelembe véve ellátni, illetve megoldani.

2020. márciusától a Központ bevezette a mindennapi munkájába az elektronikus, online munkavégzést. Amennyiben a feltételek is adottak voltak az ügyfél részéről az esetkonferenciák, esetmegbeszélések online kerültek megrendezésre. Az ügyfelekkel többnyire telefonon tartotta a kapcsolatot az esetmenedzser. Családlátogatásokat kizárólag indokolt esetben végeztünk a családok és a saját védelmünk érdekében is. A mindennapi munkánk során azt tapasztaltuk, hogy az esetek nagyobb százalékában nem okozott gondot az on-line térben találkozni a családokkal, illetve kapcsolatot tartani velük.

A járáshoz tartozó Szolgálatokkal gördülékenyen ment az átállás az on-line munkára. A Központtal együttműködő Szolgálatok az „Együtt a gyermekekért” Család és Gyermejkölési Szolgálat, a Sződligeti Gondozási Központ, az Órbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Csörögi Család- és Gyermejkölési Szolgálat, a Váci Család- és Gyermejkölési Szolgálat és a Veresegyház Kistérség Esély Szociális Alapellátási Központ.

A hatósági döntéssel még nem rendelkező esetekben többnyire az illetékes Szolgálatok készítették el az eljáráshoz szükséges adatlapokat az ügyfelekről, és szervezték meg az on-line esetkonferenciákat, esetmegbeszéléseket. A Szolgálatok különféle on-line felületeken szervezték meg ezeket. Azokban az esetekben, amikor már született döntés a Gyámhivatal részéről a Központ járt el a felülvizsgálat során.

2020. második felében a veszélyhelyzet alatt 2020. november 23-tól a Központ áttért a Homeoffice munkavégzésre. Ez azt jelentette, hogy forgó rendszerben két napot otthon dolgoztak az esetmenedzserek és a tanácsadók, egy napot pedig bent az irodában. Így lecsökkentve a kontaktusok számát. Ez az állapot 2021. január 22-ig bezárólag állt fenn.

A Központba bántalmazásról, súlyos elhanyagolásra érkezett jelzések száma megemelkedett 2020. évben. Megállatható, hogy a családok életében a vírushelyzet miatt megjelenő nehézségek hatására felfokozottabban jelentek meg a mindennapi problémák.

A bántalmazásról, súlyos elhanyagolásra érkezett jelzéseket azonnal továbbítottuk az illetékes hatóságok felé, a gyámhivatalba, rendőrségre, illetve hozzátartozói erőszak esetén az illetékes jegyzőnek is.

A központ együttműködése a hatóságokkal folyamatos és hatékony. Számos esetben került sor esetmegbeszélésekre a hatóságok részvételével.

2020. évben hat alkalommal került megrendezésre járási jelzőrendszeri tanácskozás. Az alábbi témákban: Főbb jogszabályváltozások és a hozzátartozók közötti erőszak, Szociális diagnózis, Beszámoló a Covid-19 vírus okozta veszélyhelyzetről a Szolgálatok vonatkozásában, Integráció és szegregáció az iskolában, Jelenlegi járványügyi helyzet járásunkban.

Település	Állandó lakosok:	Jelzések száma: jan. 1- dec. 31.
	2020	2020
Acsa	1374	0
Csörög	2202	20
Csővár	645	0
Galgagyörk	987	1
Kisnémedi	745	1
Kosd	2479	4
Órbottyán	7702	68
Penc	1547	2
Püspökhatvan	1403	3
Püspökszilágy	736	1
Rád	1912	6
Szód	3054	2
Szódliget	4659	19
Vác	34010	151
Vácduka	1699	2
Váchartyán	1873	14
Váckisújfalu	475	0
Vácrátót	1927	7

A Váci Járás településein a lakosság szám alakulása, a településekről érkezett heti jelentések száma 2020. év (KSH)

A jelzések száma nem mutat növekedést a járási településekre vonatkozóan 2020-ban.

Hatósági intézkedések nyomán érintett kiskorúak száma korcsoportok szerint a váci járás településein 2020. (KSH)

	Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás szakellátásból kikerült	Összesen	Ebből lány
Összes érintett száma (fő)	249	12	67	4	332	142
0-2 éves	8	1	3	0	12	3
3-5 éves	39	3	3		45	19
6-13 éves	101	4	42	0	147	63
14-17 éves	100	4	19	4	127	57
18-	1				1	0
Ebből lány	107	5	29	1	142	
Ebből hátrányos helyzetű					0	
Ebből halmozottan hátrányos helyzetű					0	

A védelembe vett gyermekek száma: A váci járás településein a tavalyi évhez képest 14 fővel csökkent a védelembe vett gyermekek száma.

Korcsoport bontás szerint magas számot mutat a 6-13 évesek és a 14-17 évesek korosztálya. A védelembe vételi arány magas száma a fentebb említett korosztályoknál az igazolatlan iskolai hiányzások miatt, a nem megfelelő szülői magatartás, elhanyagoló szülői attitűd, családi konfliktusok, gyermekbántalmazás, magatartási, beilleszkedési nehézségek miatt történt.

Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek száma: Az ideiglenes hatályú elhelyezésre tett javaslatok száma 2017-ben 12 fő volt, 2018-ban 15 fő, 2019-ben 15 fő, 2020-ban 12 fő. A táblázatból jól kitűnik, hogy a korcsoport bontásban jelentős változás nincs. Az

ideiglenes hatályú elhelyezést, mint a gyermek érdekében álló azonnali intézkedést minden esetben **megalapozta** a gyermek súlyos veszélyeztetettsége, elhanyagolása.

Nevelésbe vett gyermekek száma: A nevelésbe vett gyermekek száma a tavalyi évhez képest 7 fővel csökkent. Korcsoportri bontásban a 6-13 éveseknél és a 14-17 éves korcsoportban volt a legtöbb nevelésbe vett gyermek. Az esettanácsok évente egyszer a nevelésbe vétel felülvizsgálatakor javaslatot tesznek annak fenntartására vagy megszüntetésére. A nevelésbe vett gyermek érdekében az esettanácsok a kapcsolatot tartanak a nevelőszülői tanácsadóval, a szülővel, valamint a gyermekvédelmi gyámmal. Az esettanácsok fontos feladata van a gyermek hazagondozásának elősegítésében, ha a szülők részéről erre igény mutatkozik.

Utógondozás: az utógondozottak száma 4 fő, nem változott a tavalyi évhez képest. A legfontosabb feladat gyermek családjába való visszagondozásának elősegítése.

Speciális tevékenységek, szolgáltatások/ellátottak 2020. (KSH)

Tevékenység	Tevékenység száma	Ellátottak száma
Kapcsolattartási ügyelet	70	66
Utcai /lakótelepi szociális munka	10	80
Kórházi szociális munka	37	22
Készenléti Szolgálat	56	56
Jogi tanácsadás	82	67
Pszichológiai tanácsadás	1071	342
Mediáció	49	32
Szociális diagnózis	35	10

Kapcsolattartási ügyelet

„Az Egyezményben részes államok tiszteletben tartják a mindkét szülőjétől, vagy ezek egyikétől különülő gyermeknek azt a jogát, hogy személyes kapcsolatot és közvetlen érintkezést tartson fenn mindkét szülőjével kivéve, ha ez a gyermek mindenekfelett álló érdekével nem ellenkezik” (ENSZ Gyermekjogi egyezmény).

Gyámhivatali – bírósági végzés alapján fogadjuk a családokat a kapcsolattartási ügyeletben. A központ elsődleges feladata a kapcsolattartás helyszínének biztosítása, hatáskörünk alapvetően nem terjed ki a konfliktuskezelésre. Azonban képzett mediátorunk a gyermekek érdekében több alkalommal kezelt a konfliktusos helyzeteket. A hétvégi kapcsolattartást, esettanácsok biztosítják.

Mediáció

Szolgáltatásunk keretében elsősorban párkapcsolati, válási konfliktusok, valamint gyermekelhelyezésből adódó szabályok tisztázására, megállapodások rögzítésére került sor.

A **mediáció** egy speciális konfliktusmegelőző módszer és folyamat, amelynek lényege, hogy a két vagy több fél vitájában, a konfliktusban állók beleegyezésével egy semleges, harmadik fél (mediátor) jár közben.

A mediátor segít tisztázni a konfliktus természetét és olyan megoldást találni, amely az érintettek számára kielégítő, megfelelő.

Gyakori probléma, hogy mediálhatónak tartott esetekben is valószínűsíthető, hogy az egyik fél kevésbé motivált/érdekelte a vitás kérdés megoldásában. Előfordult, hogy saját személyes sérelmeiken még gyermekük érdekében sem tudtak túllépni. Gyakori, hogy úgy kerülnek központunkhoz az ilyen esetek, hogy a felek már kölcsönösen minden elképzelhető fórumon feljelentették egymást. Ezekben az esetekben nagyon nehéz pozitív előrelépést elérni a konfliktusok rendezésében.

Készenléti szolgálat

A Család-és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl, felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség: tanácsadás, tájékoztatás nyújtása.

A KÉSZENLÉTI SZOLGÁLAT a hét minden napján **ÁLLANDÓAN** hívható telefonszáma:

(06/30-827-8558).

A készenléti ügyeletes munkatársak egész évben **tanácsot adtak, tájékoztatást nyújtottak** elérhetőségekről, tevékenységekről, teendőkről, valamint szükség esetén, **rendszerint mozgósítanak**. A telefonhívások többsége, információ, tanácsadás jellegű volt.

Jogi tanácsadás:

jogi segítségnyújtásunk polgári peres ügyekben, illetve kis százalékban, büntetőperes ügyekben nyújtott segítséget a rászorulóknak. Problématípusok: ingatlannal, albérlettel kapcsolatos, közüzemi, banki tartozásokból eredő ügyek, végrehajtással kapcsolatos tanácsok kérése, gyermek elhelyezési ügyek, kapcsolattartási ügyek, házasság felbontásával, szülői felügyeleti jog rendezésével kapcsolatos ügyek, öröklési joggal kapcsolatos ügyek, ingatlan-adás vétellel kapcsolatos ügyek.

Az ügyek jelentős részénél beadványok, egyéb levelek megfogalmazására is szükség volt.

Ingyenes jogi tanácsadásunk (nem képviselet) továbbra is igen népszerű, elsősorban a nehéz anyagi helyzetben lévő, a folyamatosan változó jogszabályokat értelmezni egyre nehezebben tudó lakosság körében.

Utcai /lakótelepi szociális munka

Az utcai szociális munka keretein belül a váci fiatalok számára szeretnénk alternatív szabadidős tevékenységet kínálni, hozzájárulva ezzel a csellengés-csavargás és a droghasználat megelőzéséhez.

A „**Tali Pont-ot**” az óvodai, iskolai szociális segítő csoport működteti.

Célunk, hogy alternatívákat kínáljunk fel, a szabadidő hasznos eltöltésére a Központtal kapcsolatba kerülő gyerekeknek, fiatalok részére.. Szeretnénk elérhetőek lenni a tinédzserek számára, illetve ha szükséges, szeretnénk segítséget nyújtani nekik a megfelelő szakember elérése által. A pandémia időszaka alatt ez a szolgáltatás csak részben volt megvalósítható.

A „Tali Pont” 2021. évtől az Apor Vilmos Katolikus Főiskola épületében kap helyet, melyről további egyeztetések folynak.

Pszichológiai tanácsadás

Az alábbi problémaköröket érintve:

- válás körüli konfliktusok, a bíróság döntése előtti viták a közös gyermek láthatásával kapcsolatban, a gyermek sérülése a válás előtti/alatti viták miatt.
- iskolai magatartás problémák (felhalmozódott igazolatlan hiányzások, fegyelmezetlenségek, tanulással kapcsolatos motivációs problémák)
- kiskamaszkori falcolások, erősen depresszív hangulat.
- kapcsolati problémák, krízisek.

A segítség jellege:

- gyermekkonzultációk (akár az egyik szülővel együtt) trauma feldolgozása, agresszió-, ill. szorongáskezelés.
- párkonzultációk alkalmával konfliktuskezelés, problémamegoldó szemlélet edukációja.
- egyéni konzultációkban a személyes felépülést szolgáló intervenciók.
- családkonzultációkban az együttműködés elősegítése.

Nagyon ritka, amikor a szülők képesek ön reflektíven, a családi rendszer szintjén gondolkodni a gyermekük problémáiról, pszichológusaink igyekeznek erre ösztönözni őket, és minden esetben megpróbálják rendszerszinten, a szülők konfliktusának oldásával kezelni az adott problémát.

A problémák gyökere az esetek többségében a családi rendszer zavara, családi problémákra vezethető vissza az a tünet, vagy nem kívánatos viselkedés, mellyel megkeresik központunkat.

Szociális diagnózis:

A szociális diagnózis része az egyén szükséglet- és jogosultság vizsgálata. A szociális diagnózis készítését a járásszékhely településeken működő család- és gyermekjóléti központok végzik. A központok feladata a jövőben bővül, a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet szerinti családsegítéshez kapcsolódó tanácsadási feladatok, a speciális szolgáltatások nyújtása és a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetmenedzseri feladatok mellett, a szociális diagnózis elkészítése új feladatot jelent.

A diagnózis elkészítését adatlap segíti, melyben zárt és nyitott kérdések egyaránt szerepelnek, és melyben az adott válaszok értékelése után lehetővé válik a szükséglet meglétének, mélységének, intenzitásának értékelése, valamint a megfelelő szolgáltatás

kiválasztása. E felmérő adatlap célja a fenti módon a szükségletek meglétének és mélységének feltérképezése.

A fenti felsorolások mellett a központunk kötelező feladata még, az illetékességi területéhez tartozó szolgálatok szakmai munkájának a segítése, koordinálása, havi egy alkalommal lehetőség biztosítása esetmegbeszélésre. A szakmai munkát jelzőrendszeri tanácsadó koordinálja.

A jelzőrendszeri tanácsadó feladata

- Koordinálta a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- Szakmai tanácsot nyújtott a szakmai tanácskozások megszervezésére,
- Összegyűjtötte a helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- Megbeszélést kezdeményezett a jelzőrendszer működésével kapcsolatban,
- Kapcsolatot tartott az OKIT-tal,
- Szükség szerint részt vett az esetkonferenciákon, személyes találkozásokon, megbeszéléseken,
- Lehetőséget biztosít esetmegbeszélésre a járási szolgálatok számára.

Feladataink teljes körű és minél magasabb szakmai színvonalú ellátása érdekében, igyekszünk széles kapcsolatrendszer kiépítésére – megőrzésére. Ennek érdekében az alábbi intézményekkel vagyunk napi kapcsolatban.

- Vác Város Polgármesteri Hivatala valamint a hivatal alegységei-osztályai,
- Pest Megyei Kormányhivatal Váci Járási Hivatal Osztályai és Hivatalai,
- a Váci Járás illetékességi területein működő önkormányzatok
- a Váci Járás illetékességi területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok,
- Vác város szociális és egészségügyi intézményei,
- a Váci Járás illetékességébe tartozó valamennyi közoktatási és köznevelési intézménye,
- Pedagógia Szakszolgálat,
- Apor Vilmos Katolikus Főiskola, más szociális felsőfokú intézmények,
- rendőrség, körzeti megbízottak,
- bíróság, ügyészség,
- egészségügyi intézmények, gyerek és felnőtt házi orvosok, védőnői szolgálat, területi és országos vöröskereszt,
- karitatív szervezetek, segélyszervezetek
- alapítványok, civil szervezetek, magán vállalkozások,
- egyházak.

2020. év a Központ fennállásának időszaka alatt a kialakult vírushelyzet miatt több tekintetben okozott nehézséget a mindennapi feladatellátásban. Ezeket a nehézségeket a Központ igyekezett minél hatékonyabban, a dolgozók védelmét figyelembe véve ellátni, illetve megoldani.

2020. márciusától a Központ bevezette a mindennapi munkájába az elektronikus, on-line munkavégzést. Amennyiben a feltételek is adottak voltak az ügyfél részéről az esetkonferenciák, esetmegbeszélések on-line kerültek megrendezésre. Az ügyfelekkel többnyire telefonon tartotta a kapcsolatot az esetmenedzser. Családlátogatásokat kizárólag indokolt esetben végeztünk a családok és a saját védelmünk érdekében is. A mindennapi munkánk során azt tapasztaltuk, hogy az esetek nagyobb százalékában nem okozott gondot az on-line térben találkozni a családokkal, illetve kapcsolatot tartani velük.

A súlyos veszélyeztetés, bántalmazásos jelzések miatt indokolt esetkezelés és az ehhez kapcsolódó dokumentációs, koordinációs feladatok sok esetben akár több héten keresztül lefoglalják az esetmenedzser teljes napi munkaidejét. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a többi esettel nem tud érdemben foglalkozni az esetmenedzser. Ezek miatt a súlyos, gyakran pszichésen kimerítő esetek miatt indokolt lenne a rendszeres (havi) szupervízió biztosítása a Központban dolgozó szakemberek részére.

A megnövekedett esetszám, az eszköztelenség a kliensek fenyegető magatartása miatt, valamint a pszichés leterheltség indokolja egy plusz esetmenedzseri státusz megállapítását.

2020. év a gyermekvédelem tekintetében is egy nehéz, megterhelő időszak volt, aminek nehézségeit közös munkával, odafigyeléssel, összefogással sikerült megoldanunk.

Központunknak a jelzőrendszeri tagokkal 2020. évben végzett munkája hatékonynak értékelhető és a kölcsönös együttműködésen alapul.

IV. A Váci Család- és Gyermekjóléti Központ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenysége

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység 2018. szeptember 1. napjától működő, a Váci Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági csoportjához kötődő, a gyermekjóléti alapellátás keretében működő speciális szolgáltatás.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

Biztosítja a Váci Járás illetékességi területén lévő 18 település valamennyi közoktatási intézménybe, összesen 63 közoktatási intézményben.

A szolgáltatás célja: a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak, valamint az intézményben megjelenő egyéb szakembereknek.

A Váci Járás illetékességi területéhez tartozó, települések valamennyi óvodájába - általános iskolájába - középfokú iskolájába – kollégiumába, nyilvántartott tanulói létszám, a 2019/2020-as tanév adatai szerint 13.636 fő. A **15/1998. (IV.30) NM** rendelet alapján 1.000 fő köznevelési intézménybe nyilvántartott gyermekre vetítve 1 fő óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet ellátó kolléga alkalmazása szükséges.

Ennek értelmében, központunk, általános szolgáltatási feladatain túl, új speciális feladat ellátásának biztosítása érdekében, 13 fő szociális segítő tevékenységet ellátó, felsőfokú szociális alapvégzettséggel rendelkező kollégát alkalmaz.

Az óvodai és iskolai szociális segítő feladatkörébe tartozik az egyéni, csoportos és közösségi szociális segítő tevékenység nyújtása, ennek keretében:

- segíti a gyermekeket a beilleszkedésben, kompetenciáik fejlesztésében, későbbi tanulmányi előmenetelük, majd a munkavállaláshoz kapcsolódó kompetenciáik kibontakoztatásában,
- segíti a gyermekek tanulmányi kötelezettségét gátló tényezők észlelését és feltárását,
- segíti a felmerülő konfliktusok kezelését,
- prevenciós eszközökkel segíti a gyermeket veszélyeztető tényezők kiszűrését, valamint
- közreműködik a jelzőrendszer hatékony működésében.

A Váci Család- és Gyermekjóléti Központ a köznevelési intézményekkel megkötött együttműködési megállapodása alapján, az adott köznevelési intézményben dolgozó szakember szolgáltatási terve mentén látja el feladatait. A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, feltétele a szolgáltatást igénybe vevő szándéka és együttműködése. Az igénybe vevő gyermek, esetenként szülő hozzájáruló nyilatkozatában vállalja együttműködési kötelezettségét.

Kikerülhetetlen felvetni a tényt, hogy a 2019/2020-as és a 2020/2021-es tanévben is a szolgáltatás működtetése is bizonyos nehézségekbe ütközött a pandémia miatt. A tanév során bekövetkező részleges intézményi bezárások, a részben, vagy egészben online oktatásra való áttérés az óvodai és iskolai segítő tevékenységet végző munkatársak elé is akadályokat emelt, így:

- az online kapcsolattartás és munka platformjait, jó gyakorlatait meg kellett találni és a lehetőségek szerint hatékonyan alkalmazni,
- az ezzel összefüggő adminisztrációs tevékenység, mint például az online munkanapló kialakítása szükségszerűvé vált,
- az időközben fellépő fluktuáció kezelése, a csoport újjáalakulása,
- az együttműködés egyéb, speciális formáinak, idejének, helyének, módjának megtalálása a közvetlen munkatársakkal, a köznevelési intézményekben dolgozó kollégákkal, valamint a feladatok adminisztratív kötelezettségének kialakítása (együttműködési megállapodás aktualizálása, online szolgáltatási terv kialakítása),
- munkaidő rugalmasabb újrastrukturálása, a munkaformák adaptálása a helyzethez (pl.: online kiscsoportos foglalkozások megszervezése)
- és nem utolsósorban a lehetőség szerinti kontaktmunka végzésének veszélyessége mind-mind megoldandó problémaként jelentkezett a tárgyi évben.

A pandémia első hullámában végzett tevékenységről készült videó nyújt segítséget mindezek szemléltetésében: <https://www.youtube.com/watch?v=5OxBovcwAdQ>

Feladatvégzésünket tekintve a váci járásban 18 településen, 63 intézményben hozzávetőleg 13 ezer gyermeket van lehetősége ellátni az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport 13 munkatársának, jellemzően az információnyújtás, tanácsadás, prevenció csoportmunka, és a tematikus csoportmunka eszközeivel, ugyanakkor az online oktatás idején online egyéni, és kiscsoportos foglalkozásokkal, tanulásmegsegítéssel tudtuk a gyerekeket támogatni.

A szülőkkel és az intézményben dolgozó kollégákkal konzultáció eszközével tartottuk a kapcsolatot, közben jártunk hivatalos ügyekben, konfliktust kezeltünk. Az igénybe vevők egyéb, szolgáltatásunkon túlmutató problémáinak hatékony kezelése érdekében delegáltunk más szolgáltatásokba és közreműködtünk - a jelzőrendszer részeként - a veszélyeztetettség észlelésében, és a jelzéseknek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező kollégákhoz való továbbításában.

A szolgáltatást, a fentiek szerint a 2020-as tárgyévben több, mint 4000 fő vette egyénileg igénybe (gyermek, szülő, pedagógus) – legnagyobb számban az általános iskolákban (2085 fő), majd a középiskolákban (878 fő), ennél kisebb mértékben az óvodákban továbbá szintén nagyobb arányban az idősebb korosztályban, a pedagógusok és a szülők körében. Nem szerinti eloszlásban a nők aránya magasabb némileg a férfiakénál. Az összes ellátott száma, köszönhetően a csoportfoglalkozásoknak, amely létjogosultságát az intézménnyel kötött együttműködési megállapodás adja, magasabb.

Nyári tanítási szünet időszakban jellemzően a váci járásban működő köznevelési intézmények, valamint Vác Város Önkormányzata, illetve a Váci Család- és Gyermekjóléti Központ által pályázott és megszervezett napközi táborok lebonyolításában vállaltak részt a kollégák a 2020-as évben.

Rövidtávú céljaink között szerepel a mind közvetlenebb, az együttműködésre és a szakmai tapasztalatok megismerésére, kölcsönös megosztására alapuló munkakapcsolatok kialakítása úgy a köznevelési intézményekkel, mind a munkánkat

Az óvodai, és iskolai szociálissegítő tevékenység elégedettségi felmérésének összefoglaló értékelése

A Váci Család- és Gyermekjóléti Központ óvodai és iskolai szociális tevékenységet végző csoportja munkájának minőségbiztosítása érdekében, az esetleges problémák és fejlesztendő területek meghatározása miatt 2021. március 9. napján, elektronikus levélben küldtük meg a váci és a váci járásban működő 63 köznevelési, közoktatási intézménynek kérdőívünket.

A megadott határidőig, 2021. március 17. napjáig bezárólag 19, mellékletként csatolt, kitöltött kérdőív érkezett vissza Központunkhoz, illetve egy további kérdőív, melyet technikai akadályok miatt csatolni nem áll módunkban.

A 19 kitöltött kérdőívből 7 óvodából, 8 általános iskolából, 4 pedig középiskolából, vagy kollégiumból érkezett vissza. Mindezek kérdésenkénti elemzése az alábbiakban olvasható, megjegyzésként hozzátéve, hogy a középiskolák múlt év őszi online oktatásra való áttérése mellett hasonló időszaktól elkezdve a járásbeli és a váci óvodák többsége sem kéri, ill. engedélyezi a kontakt munka végzését kollégáinknak a veszélyhelyzet fennállásáig, továbbá az általános iskolák online oktatásra való ismételt áttérése a kérdőív kitöltésének idejében kezdődött meg – így a válaszok némely esetben hosszszetszeti, némely esetben pedig aktuális információkként értelmezendők.

Elemzés:

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

A beérkezett válaszok mindegyike pozitív visszajelzés volt, melyben jelezték az intézményvezetők, hogy az együttműködés a szakember és az intézmény között megfelelő. Az alábbi árnyalatokban kaptunk válaszokat a közös munkáról: optimális, jó, remek, zökkenőmentes, nélkülözhetetlen, nagyszerű, kiváló, közvetlen munkakapcsolat. Láthatóan az intézmények elégedettek a jelenlévő kolléga munkájával, annak minőségével, arra irányuló negatív kritikával nem éltek.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Az intézmények, kettőt kivéve, minden esetben kiváló beilleszkedésről adtak tanúbizonyságot. Két esetben jelezték, hogy a pandémia miatt kialakult helyzet részint lassítja a további beilleszkedést a fizikai jelenlét hiánya miatt, de nem a szociális segítő tartják ebben hibásnak, hanem a jelen helyzet külső akadályait. Mind ettől függetlenül a szociális segítőket emberileg, szakmailag megfelelőnek tartják, bizalommal fordulnak hozzájuk mind a gyermekek, mind a szülők, pedagógusok.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Az előző kérdésben a vírushelyzetet említő két intézmény itt is jelezte, hogy a pandémiás helyzet miatt releváns információt nem tudnak adni, ugyanis náluk már korán leállt az intézménylátogatás a tanév/nevelési év folyamán, de az addig tapasztaltak alapján megfelelőnek ítélték ők is a szociális segítő munkáját, elérhetőségét. A többi intézmény megemlíti a kollégák pontos, precíz, szakmailag felkészült, alapos, naprakész munkáját, nyitottságukat a felmerülő problémák megoldásában, szakszerű delegálásában.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelel-e az intézmény által elvártak?

Minden visszajelzésben a szociális segítő megfelelő nyitottságáról informáltak minket az intézményvezetők. A vírushelyzet miatt több helyen jelezték, hogy a fizikai megjelenéssel történő kapcsolattartás volt optimális, azonban elégedettek a jelenleg kialakult vagy online, vagy telefonos kapcsolattartással történő konzultációkkal is. Két intézmény, egy általános iskola és egy középiskola jelezte, hogy örülnének akár heti több alkalmas jelenlétnek is, de tudják, hogy a szociális segítő több intézményt látnak el, így heti egy alkalommal tudnak az adott iskolába kimenni ügyelni. Ezen felül, mind óvodák, mind iskolák megemlítették, hogy az ott dolgozó kolléga, amennyiben szükség van szaktudására, tanácsára, akár az ott lévő ügyeleti rendjén kívül is készségesen segít nekik és együttműködésével támogatja munkájukat és a problémák mielőbbi megoldását.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Általánosan a visszajelző intézmények több mind fele teljes mértékben elégedett a szociális segítőnek a kérdésben megfogalmazott attitűdjével, néhány esetben elégedettek, egy esetben pedig elfogadhatónak titulálják azt. Az elérhetőséget illetően a kollégák általánosan folyamatosan elérhetőek, a pandémiás helyzet adta lehetőségek mellett javarészt online, telefonon, elektronikus eszközökön, heti szinten és szükség szerint rendelkezésére állnak az adott intézménynek – azon túl az ügyeleti idő szerint személyesen. Az esetleges, munkaszervezésből adódó hiányzást, pótlást előre jelzik. A kommunikációt tekintve megemlítik, hogy a kollégák a gyerekekkel, szülőkkel, kollégákkal megtalálják a hangot, a kommunikációjuk megfelelő, hiteles, határozott. Egyéb említett jelzők, példálózva: az adott kolléga szakmailag felkészült, segítőkész, gondoskodó, készséges, kedves, aranyos.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Az visszajelző intézmények nagyjából egyharmada az online oktatás időszakában nem vette igénybe a szolgáltatást, nem kérte azt, vagy nem tudta megítélni a kérdést

– tekintettel arra is, hogy jelen kérdőív az általános iskolai online oktatás újbóli bevezetése után nem sokkal került kitöltésre az intézményvezetők által. A már korábban online oktatásra áttért középiskolák esetében egy esetben érkezett negatív visszajelzés erre az időszakra vonatkozóan. Általánosan említik mindezeket túl, a visszajelző intézmények nagy többségét tekintve, hogy folyamatosan, online módon is működik a segítségnyújtás, a kolléga rendelkezésre áll ez esetben is a helyben szokásos, vagy általános fórumokon (TEAMS, e-mail, telefon, etc.), az együttműködés ezeken az eszközökön keresztül valósul meg, a kollégákhoz továbbra is bizalommal fordulhatnak az intézmények, főként abban az esetben, ha egy-egy diák elmarad, kimarad az online oktatás során.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

A kérdésfeltevés némi magyarázatot igényel. A korábbi tapasztalatokból kiindulva némely intézmény nem tudott az iskolai szociális segítő részére biztosítani adott esetben külön helyiséget a munkájához, vagy a technikai feltételek nem voltak adottak egy-egy prevenciók csoportfoglalkozás megtartásához. A válaszokból kiindulva, melyek leginkább nemlegesek, tehát arra utalnak, hogy nem okozott gondot a kérdésben megfogalmazottak hiánya, arra engednek következtetni, hogy a probléma hosszabb távon megoldódni látszik, a felek lehetőség szerint támogatják egymást a munkavégzés során a technikai feltételek biztosításában.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Az visszajelző intézmények túlnyomó többsége elégedett, esetenként teljesen elégedett a szakemberek és az intézmény által közösen kialakított ügyeleti renddel – mely kérdés az együttműködési megállapodás egyik, közösen kialakítandó pontját képezi. Két esetben érkezett ellenkező vélemény, mely szerint egy esetben a kolléga ügyeleti idejének mértékével, annak rövidege miatt nem elégedett, más esetben az intézmény a délutáni időszak ügyeleti ideje helyett a délelőtti javasolja az adott intézményben.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

A válaszadó intézményvezetők az esetek felében megemlítik, hogy nem érkezett, vagy nem tudnak arról, hogy érkezett volna külső visszajelzés a kollégák munkájáról sem negatív, sem pedig pozitív előjellel. A többi esetben pozitív visszajelzésekről számolnak be mind az intézményben dolgozó kollégák, mind pedig az ott tanuló diákok, és leginkább a szülei, törvényes képviselőjük részéről. E kérdésben megfogalmazott igény fontos mind az adott intézményben dolgozó kolléga szakmaiságának szubjektív megítélése, mind pedig a szakmai csoport minősége, hatékonysága szempontjából. A munkafolyamatra jellemző, az intézményekben dolgozó kollégákkal történő együttműködés melletti asszertív szakmai hozzáállás képezi az alapját az óvodai és iskolai szociális segítő

tevékenységet végző csoport munkájának, amely beállítódás elsősorban az intézményben dolgozó pedagógusok, gyerekek, szülei irányában hat, és az ő pozitív megítélésük segíti elő a hatékonyabb munkavégzést, a segítő jó szakmai munkája „hírének” terjesztését.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

A válaszadók fele e kérdés megválaszolására, a válasz indoklására nem tért ki, arra való tekintettel, hogy vagy elégedettek az együttműködés minőségével, azt megfelelőnek tartják, vagy pedig azért, mert az intézmény esetében nem értelmezhető jelenleg a kérdés. A válaszadók megemlítik, hogy a pandémiás időszakban, ahol a segítő jelenléte csak online biztosítható, nem releváns a kérdés, vagy nem igénylik a segítségét, saját kompetenciahatáraikon belül a problémákat megoldják. E válaszok az aktuális helyzetet elemzik, a kontakt munka során eddig felgyülemlett tapasztalatokra, fejlesztendő irányokra nem reflektálnak. Ugyanakkor a válaszadók nagy része továbbra is igényli a segítő munkáját, azzal elégedettek, előremutató munkakapcsolatot írnak le, azonban néhány esetben kérik, hogy az általános közoktatási rend visszaállásakor e kérdésre, a fejlesztendő területek meghatározására térjen vissza az ott dolgozó kolléga és az intézmény.

Az óvodák illetve iskolák által megküldött, kiértékelt kérdőívek mellékletben találhatóak.

Mellékletek

- Intézmények elégedettség felmérése

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?
Tökéletes az együttműködés.
2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?
Teljes mértékben.
3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Nagyon jónak értékelem.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

Teljes mértékben.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Teljes mértékben.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Nem tudom megítélni.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem tudok ilyen helyzetről.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Teljes mértékben.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Igen, pozitív.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Nem.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést? --- Rutinszerű együttműködés, kollegiális viszony
2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben? --- Igen, a megfelelő mértékben.
3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát? Felkészült, pontos munkavégzés.
4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak? --- Megfelel az elvártaknak.
5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Elérhető, jelenléte alatt elvégzi a feladatát, kommunikációja megfelelő.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Az elmúlt két napban még nem vettük igénybe a munkáját.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Lehetne több IKT-eszköz, de eddig ebben a relációban nem okozott problémát.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Nem érkezett.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Amennyiben szükséges, a digitális munkától távol maradó tanulók, illetve szüleinek értesítésében számítunk segítségére.

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?
Nagyon jó. Napi szintű segítséget kapunk szinte minden ilyen jellegű problémánkra.
2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?
Kollégájuk a lelkesedésével, tenni akarásával tantestületünk „teljes jogú tagjává” vált, nemcsak szakmai, hanem személyes jó kapcsolat van köztünk.
3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?
Lenyűgöző a hozzáértése, a képessége, hogy akár gyerekekkel, akár szülővel megtalálja a hangot. Kérdemelte, hogy nemcsak a kollégák, hanem a szülők is nagy bizalommal fordulnak hozzá szinte minden problémájukkal.
4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?
Igen, teljes mértékben. (Ha lehetőség lenne rá, akár heti két alkalommal is nagyon szívesen látnánk.
5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?
Teljes mértékben elégedettek vagyunk.
6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?
Értékelné az idő rövideje miatt még nem tudom, de a személyes kapcsolat az előző héten is aktív volt, és épp a már előbb említett nagyon jó kollegális és személyes kapcsolatnak köszönhetően a segítség formáit már meg is beszéltük és konkretizáltuk.
7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?
Nem
8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?
Igen.
9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?
Nagyon pozitív visszajelzések érkeztek a szülőktől, és hogy a szülők között terjed a jó hír, az is bizonyítja, hogy egyre többen kérik ezt a „szolgáltatást”.
10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Az előző, kevésbé jó tapasztalataink után mi annyira elégedettek vagyunk kollégájuk itteni munkájával, olyan nagy segítséget jelent a mindennapi munkánkban, hogy egyelőre nem látok olyan területet, ami változtatásra szorulna.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Mi köszönjük kollégájuknak, Solymos Mónikának a lelkes és magas szakmai színvonalon végzett munkáját.

Tisztelettel: Zentainé Fehér Ágnes

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Előző tanévben nem volt problémamentes, de ebben a tanévben megfelelően indult. Sajnos a járványhelyzet miatt, a tervezett tevékenységeket sokszor le kellett mondani.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Igen, úgy gondolom jól beilleszkedett.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Megfelelő

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

Amennyiben a járványhelyzet megengedte heti rendszerességgel bejárt az intézményben, az éppen aktuális problémákat megbeszéltük.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Elfogadható

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Egyelőre sehogy sem vesz részt ebben az időszakban az intézmény életében, nem is tartunk rá igényt.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Lehetőségeinkhez mérten támogattuk, a feltételeket biztosítottuk.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Nem

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanak igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Aktív , jó hangulatú, közvetlen munkakapcsolat.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Teljes mértékben be tudott illeszkedni. Kezdeményező volt minden területen. A már meglévő eset megoldásának folyamatába is probléma nélkül kapcsolódott be.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Felkészült, szakmaisága sokrétű, munkáját pontosan végzi. Kezdeményező a feladatok elvégzésében.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?

Igen , megfelel.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Teljes mértékben elégedettek vagyunk. Jelenléti alkalmakon itt tartózkodik a tantestület tagjai között, online munkavégzése alatt is elérhető, kommunikációja megfelelő. Mindig előre jelzi, ha munkája akadályokba ütközik, és nem tud jönni az intézménybe.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Nálunk csak most 2 napja zajlik online oktatás. Ezen a területen végzett munkájáról még nincs információm.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem okozott problémát.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen, teljesen elégedett.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Igen , csak pozitív visszajelzés érkezett.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Köszönjük, egyelőre nincs ilyen terület. Ha a munkafolyamat közben felmerülne ilyen igény azt közösen meg tudjuk beszélni, oldani.

Acsa, 2021. 03. 10.

Korenné Turán Gyöngyi

intézményvezető

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

- 1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?**

Az együttműködés harmonikusan és zökkenőmentesen megvalósult.

- 2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?**

A járványhelyzet adta keretek között be tudott illeszkedni, és igyekezett segíteni a munkánkat.

- 3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?**

Amennyire meg tudjuk ítélni, magas színvonalon és pontosan végezte munkáját.

- 4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?**

A kommunikáció minden szempontból megfelelt számunkra.

- 5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?**

A vírushelyzet miatt keveset tudott jelen lenni, de bármikor elérhető volt.

- 6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?**

Az online időszakban nem vettük igénybe a szociális segítő munkáját.

- 7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?**

Nem okozott problémát.

- 8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?**

Igen, elégedettek vagyunk.

- 9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?**

Nem érkezett.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Egyelőre nincs ilyen terület. Amennyiben lenne, jelezni fogjuk a kollégának.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

11. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Gyermek – szülő – köznevelési intézmény kapcsolatrendszer van a középpontban.

Célok:

A gyermek veszélyeztetettségének, hátrányos helyzetének időben történő felismerése, megelőzése és megszüntetése, formálja a szülők gondolkodását, szemléletét, az óvodával kapcsolatos elvárásait.

A felmerülő szociális problémák megoldásához nyújt segítséget. Szakmai kompetenciája alapján a nevelő-oktató munka kiegészítője.

12. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Az intézmény munkájába tökéletesen beilleszkedett, maximálisan segíti a pedagógusok munkáját, részt vesz a gyermekek szociális problémáinak megoldásában.

13. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

A szociális segítő felkészültsége, szakmai tudása, a gyermekek életkori sajátosságaival koherens.

14. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

Az óvodában a tanév rendjéhez igazodva, az óvoda működési rendjébe illeszkedően konkrét időpontban ügyfélfogadási rendet alakítottunk ki. Az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység szakmai koordinátora és a köznevelési intézmény vezetője félévente egyeztet, és az intézményben papír alapon nyilvánosságra hozza ezt.

Jellemzője:

- A helyi igényekre támaszkodás: az adott területen megjelenő szükségletekhez igazodó, tervezett és gyakorlati eredményekre támaszkodó megvalósítása.
 - Folyamatos kölcsönhatás: interakciós viszonyban áll az óvodával. A szociális munkás ott működik, azon a köztes területen, ahol az óvoda és a gyermek hatóköre találkozik.
 - Prevenció: az óvodáskorú gyerekek képességeinek, lehetőségeinek legoptimálisabb kibontakozását támogatja szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával.
 - A szolgáltatás kedvezményezettjei:
 - gyermekek
 - szülők
 - köznevelési intézmény
 - pl. rendszeres kapcsolattartás, pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel
 - együttműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team)
 - esetmegbeszélések, szakmaközi megbeszélések szervezése, vezetése
 - részvétel a nevelőtestületi ülésen, köznevelési intézmény által szervezett rendezvényeken, projektekben stb.;
 - jogszabályváltozások folyamatos figyelemmel kísérése és az érdekeltek tájékoztatása
 - Tájékoztatás a köznevelési intézményben
 - A tájékoztatás módja: a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja szerint. A program dolgozói tevékenységük során tájékoztatják a látókörükbe kerülő lehetséges ügyfeleket.
 - A tájékoztatás tartalma:
 - a szolgáltatások igénybevételének feltételei,
 - az ellátás tartalma,
 - a szolgáltatás tartalmi elemei,
 - az ellátás igénybevételének módja,
 - a programok, rendezvények, akciók
 - közérdekű információk
15. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

A szociális segítő intézményünk számára bármikor elérhető, folyamatosan segíti munkánkat. Heti rendszerességgel jelen van intézményünkben. Kommunikációja a pedagógusok, valamint a gyermekek irányába egyaránt jó, hiteles.

16. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szintéren, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

A kolléga mindig rendelkezésre áll. Az online nevelés időszakában munkáját megítélni, az óvoda nem kompetens.

17. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem okozott problémát. A szociális segítőnek külön helyiséget tudtunk biztosítani itt tartózkodásának idejére.

18. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Elégedettek vagyunk. Ügyeleti rendjét az óvoda működés rendjével egyeztetve, közösen alakítottuk ki.

19. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Igen. Egy szülő részéről pozitív értékelés.

20. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Nincs.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermejkölési Központ

8. Váci SZC Király Endre Technikum és Szakközépiskola

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Az együttműködés, és munkakapcsolat heti rendszerességű. A pandémia idején is egyeztetünk a kollégával a problémásabb esetekről.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

A kolléga maximálisan beépült az iskola életébe.. Az osztályfőnökök bizalommal fordulhatnak hozzá. A gyermek és ifjúságvédelmi feladatokkal megbízott kolléganő rendszeresen keresi őt és kéri segítségét.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

A jogszabályokat alaposan ismeri, az azokban leírtakra felhívja figyelmünket. Amennyiben segítséget kérünk, mindig alaposan utánanéző jogszabályi háttérnek, és azok szerint ad tanácsot.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?

A járvány előtti időszakban heti egy alkalommal egyeztetünk és beszéltük meg a problémás eseteke. Ez a kapcsolat a járvány miatt online módon történik, illetve telefonon egyeztetünk. A segítségre szoruló gyermekek kezét ebben az időszakban sem engedte el.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Teljes mértékben.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szintéren, formában tudott segíteni, részt venni az

intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Amikor szükségünk van a segítségére, bizalommal fordulhatunk hozzá. Ez az időszak nem könnyű egyik fél számára sem. Vannak tanulók, akik különböző okok miatt nem teljesítik a távoktatás elvárásait. A kolléga segített a szülők megkeresésében. A továbbiakban is számítunk segítő együttműködésére.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen, teljes mértékben.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Semmilyen negatív visszajelzést sem kaptunk a kolléga munkájával kapcsolatban.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Amikor visszatérhetünk a „normál” működéshez, beszéljünk közösen a fejlesztés és előrelépés lehetőségeiről..

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermejkölési

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Nagyon jó kapcsolat alakult ki Jenniferrel. Mindenben segít, amire megkérjük őt.

.....
.....
.....
.....

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Véleményem szerint nagyon ért a munkájához. Felkészült és precíz a munkájában.

.....
.....
.....
.....

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Óvónői diplomája lévén tudja, hogy milyen egy óvodás gyermek. Szakmailag nagyon felkészült. Szívesen segített mindenben a kisgyermek körül.

.....
.....
.....
.....

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

Heti egyszer jött az intézményünkbe. Nagyon kommunikatív volt velünk. Ha bármi segítségre szükségünk volt, akkor rá bármikor számíthattunk. Szívén viselte a gyermekek sorsát, és ha nekünk kellett segítség, akkor rendelkezésünkre állt.e-mail-en keresztül. De felajánlotta, hogy bármikor el lehet őt érni telefonon vagy interneten keresztül.

.....
.....
.....
.....

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Maximálisan elégedett vagyok Jennifer munkájával. Kedves, aranyos és segítőkész. Szakmailag pedig felkészült.

.....
.....
.....
.....

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szintéren, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Online oktatás alatt e-mail-en keresztül tudjuk tartani a kapcsolatot. Felajánlotta Jennifer, hogy kereshetjük őt az interneten vagy akár telefonon keresztül is.

.....
.....
.....
.....

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem okozott problémát.

.....
.....
.....
.....

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Nem vagyok elégedett. Jobb lenne, ha mindig délelőtt látogatná meg az intézményünket, mert akkor többet tudna segíteni nekünk és jobban látná milyen az óvodában való élet.

.....
.....
.....
.....

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Érkezett pozitív visszajelzés szülők részéről.

.....
.....
.....
.....

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Véleményem szerint több időt kellene egy szociális segítőnek egy intézményben töltenie, mert így jobban megismerné az ott dolgozókat, és nehézségeiket, valamint a gyerekeket is.

.....
.....
.....
.....

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

Előjáróban annyit szeretnék a felméréshez hozzáfűzni, hogy mivel a középiskolák 2020. március 16. óta gyakorlatilag 2 hónapot dolgoztak hagyományos, jelenlétes oktatással, így nem könnyű megítélni az iskolai szociális segítő munkáját. A válaszok tehát a 2018. szeptember 1. és 2020. március 16. közötti állapotot tükrözik.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Zökkenőmentes.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Igen.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Azokban a kérdésekben, amikkel hozzá fordultunk próbált segíteni, szakmaiságával kapcsolatban nem merült fel probléma.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

Mivel több intézményt lát el egyszerre a szociális segítő, így kéthetente szerdánként 12:30 és 14:30 között tartott személyes ügyeletet intézményünkben.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

A vállalt ügyeleti időben mindig megtalálható volt a számára rendelkezésre bocsátott helyen, ha esetleg egyéb hivatalos elfoglaltság vagy betegség miatt nem tudott megjelenni, előre jelezte.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

2020. november 11. óta semmilyen kapcsolatfelvétellel nem került sor az iskolai szociális segítő részéről az intézménnyel.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Tudtunkkal nem.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Az iskolai szociális segítők kedves, együttműködő, pontos. De kéthetente kétórás jelenléttel nem igazán tud egy intézmény mit kezdeni. Az előforduló problémák általában azonnali választ igényelnének. Erre ebben a formában nincs lehetőség. Persze lenne olyan feladat, amiben nagy segítség lehetne egy ilyen szakember (pl. gyermekvédelem, szociális helyzettel, családi problémákkal, tanulási problémákkal, konfliktusokkal kapcsolatos közvetítés, tanácsadás) de egy több, mint 1000 fős intézményben erre egy teljes állásban alkalmazott munkatársnak is akadna feladata.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Nem.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

A jelenlegi formában nem értelmezhető a kérdésselvetés. Lásd 8. kérdésre adott válasz.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról

2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

A kapcsolatot az egymás iránti tisztelet jellemzi. Nekünk az elmúlt években Szél Mercédesz volt az iskolai segítőnk, akivel nagyon jó kapcsolatot tudtunk kialakítani. Éppen ezért nyitottan fogadtuk az új kollégánőt Mártát, majd a mégújabbat Bagyinszky Dórát. .

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Igen. Dóra igyekezett beilleszkedni, de az együttműködés Dóra tanulmányainak befejezése, majd a járványügyi helyzet alakulása miatt, nem minősíthető gyümölcsözőnek.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Amennyire ezen kis idő alapján fel tudtam mérni, szakmailag felkészült, a néhány felmerülő problémát szívesen, s nagy lelkesedéssel kísérte. Mindig pontosan jelent meg.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?

Igen. Rendszeresen tartottuk a kapcsolatot emailen, s a kezdő lépésekkor minden alkalommal személyesen is beszéltünk

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Elégedett vagyok. Dóra mindig rendelkezésre állt, jelen volt a megbeszélte időpontokban.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Miután iskolánkban jelenléti oktatás is folyt a közelmúltig, így nem került sor arra, hogy az online oktatás során felmerülő nehézségek kezelésébe bevontuk volna.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Nem érkezett.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Nincs ilyen.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti

Központ

A kérdőívet Horváthné Stumm Erzsébet igazgatóhelyettes-asszony töltötte ki.

Elégedettségi felmérés

a VCSGYK óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző csoport munkájáról 2021.

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Optimális és jó!

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Igen, teljes mértékben.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Maximális a kolléganő felkészültsége, pontossága és szakmaisága!

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártaknak?

A kommunikáció rendszeres, de bármikor szívesen áll a kolléganő a rendelkezésünkre.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Teljes mértékben elégedettek vagyunk vele!

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

A kérdés, mivel mi gyógypedagógiai intézmény vagyunk, nem igazán adekvát, de ez a kolléganőn kívül álló okok miatt van így.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nincs ilyen információnk.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Igen.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Nincs ilyen információk.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

A jelenlegi járványügyi helyzetben erre nem derülhetett fény.

Vác, 2021. 03. 09.

Ványi Lászlóné sk.

C. A. EGYMI

intézményvezető

1. Hogyan jellemezné a köznevelési intézménye és az ott dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő között kialakult együttműködést?

Iskolánk a Váci Juhász Gyula Általános Iskola. Kovács Gyula gyermekvédelmi, nagyszerű kolléga. Egyeztet, megbeszél a pedagógusokkal, az iskolapszichológussal, védőnővel, gyógypedagógussal, ifjúságvédelmi felelőssel, iskolaorvossal, bármely iskolai szereplővel, akik közreműködésével hatékonyabb egy probléma kezelése. Ha pedig nem az ő hatáskörébe tartozik a helyzet, akkor a megfelelő szakemberhez, intézményhez vagy szervezethez irányítja a diákot, a szülőt, a pedagógust.

2. Be tudott-e illeszkedni a szociális segítő az intézményi apparátus munkájába a szakterületéhez elvárható módon és mértékben?

Maximálisan beilleszkedett.

3. Hogyan értékelné a szociális segítő felkészültségét, pontosságát, szakmaiságát?

Csoportfoglalkozást tart. Többször tartott már egy egész osztálynak. Bármilyen témában, ami nem tantárgyi, de a gyerekeket érinti. A teljesség igénye nélkül: pályaválasztás, önismeret, kommunikáció, közösségfejlesztés, érzékenyítés. Maximálisan elégedettek vagyunk Vele.

4. Az intézmény és a szociális segítő közötti formális és informális kommunikáció gyakorisága, a rendelkezésre állás, a kapcsolattartás minősége megfelelt-e az intézmény által elvártnak?

Tökéletesen megfelel.

5. A munkavégzés során mennyire elégedettek a szociális segítő elérhetőségével, jelenlétével, kommunikációjával?

Maximálisan elégedettek vagyunk.

6. Az online oktatás, nevelés időszakában hogyan értékelné a szociális segítő kolléga munkáját, valamint milyen szinten, formában tudott segíteni, részt venni az intézmény életében, a problémák kezelésében? Mire tartana igényt még az intézmény?

Az iskolai szociális segítőnk továbbra is, - a megváltozott körülményekhez alkalmazkodva - biztosít; telefonon és elektronikus formában segítséget. Az iskolai platformunk a TEAMS, abban is tud videóbeszélgetést tartani, kollégával, tanulóval, csoportokkal egyaránt. Azokkal a diákok/szülőkkel, akikkel eddig egyéni segítő tevékenységet folytatott telefonon vagy a Teams-en felveszi a kapcsolatot, informálódik róluk.

7. Okozott-e problémát akár az intézmény, akár a szociális segítő részéről a segítő munkavégzése során a technikai feltételek biztosításának esetleges hiánya?

Nem okozott gondot.

8. Elégedett-e az intézmény a szolgáltatást nyújtó szakember ügyeleti rendjének, módjának, időbeosztásának az együttműködési megállapodásban lefektetett szabályozásával?

Elégedett vagyok.

9. Érkezett-e az intézmény felé külső visszajelzés a segítő munkájával kapcsolatban, és ha igen, milyen jellegű?

Kollégák és gyerekek részéről érkezett, csak pozitív jellegű visszajelzés.

10. Mit gondol, van-e olyan terület, ahol a felek együttműködése fejlesztésre szorul, bármely fél részéről? Milyen segítségre tartanának igényt az eddigieken túl a szociális segítő szakember részéről?

Nincs olyan terület, amelyikre nehézségként, panaszként tekintenénk.

Köszönjük, hogy segítik munkánkat e felmérés kitöltésével!

Váci Család- és Gyermekjóléti Központ