

## AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/Fax: 508-320

E-mail: [ajkaigyermekjoletikozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoletikozpont@gmail.com)

Web: [www.ajkaigyermekjoletikozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoletikozpont.hu)

Ügyszám: 213-2/2024.

Tárgy: 2023. évi beszámoló.

**Ajka Város Önkormányzata**  
**Schwartz Béla polgármester**

### AJKA

Szabadság tér 12.

8400

*Tisztelt Polgármester Úr!*

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 2023. éves munkájáról az alábbi tájékoztatást adom: Intézményünk az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (ellátási terület: Ajka és Öcs),
- Család- és Gyermekjóléti Központ (ellátási terület: Ajkai Járás települései),
- Házi segítségnyújtás (ellátási területe: Ajka és Öcs).

### **Alkalmazotti létszám:**

Intézményünk létszám-előirányzata megfelel a jogszabályi minimum előírásoknak, engedélyezett szakmai létszámunk 32,4 fő: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 10 fő, Család- és Gyermekjóléti Központ 12,4 fő, Házi segítségnyújtás 9 fő. Az intézmény élén intézményvezető áll, szakmai munkáját helyettese segíti, aki ellátja a Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egység koordinációs feladatait. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységet vezető családsegítő, a Házi segítségnyújtást vezető gondozó irányítja.

Az év során 2 fő munkaviszonya szűnt meg közös megegyezéssel, valamint 2 fő munkavállaló alkalmazására került sor. Nehezítette a munkavégzést, hogy 3 fő volt betegség miatt huzamosabb ideig táppénzes állományban, 1 fő egy hónapnál hosszabb ideig, 2 fő fél évet meghaladóan.

A VEVKH Foglalkoztatási Osztályával kötött szerződés alapján 1 fő közfoglalkoztatott látja el a takarítói feladatokat, aktuális szerződése 2024.02.29. napjáig szól.

### **Tárgyi feltételek:**

Az intézmény mindazon tárgyi eszközökkel rendelkezik, amelyek szükségesek a megfelelő működtetéshez. Két személyautó segíti a feladatellátást: egyik gépkocsi a járási feladatokat ellátó esztendőszerek használatában van, a másik az adományszállításához, illetve külterületi családlátogatásokhoz naponta szükséges. Sajnos ez utóbbi gépkocsi a kora miatt már erősen elhasználódott, két alkalommal nagyobb összegű javíttatására volt szükség. Véleményem szerint további jelentős meghibásodás esetén javíttatása nem gazdaságos. A házi segítségnyújtás gondozónői számára 1 db kerékpár biztosított.

A székhely - Móra Ferenc utcai épület - akadálymentesítésére lenne szükség. A Sport u. 2/c-ben az esztendőszerek, keddenként az óvodai és iskolai szociális segítők végzik adminisztrációs tevékenységüket, itt gyűjtjük az adományokat, melyek kiosztása folyamatos. A Sport utcai épületnél található garázs jelenleg használhatatlan, mert a tető beázás miatt életveszélyes állapotú.

Mindkét épület főbejárati ajtaja, valamint a Sport utcában a nyílászárók cseréje megtörtént. Részben megoldásra került a Sport utcai helyiség fűtése, 1 db légkondicionáló beszerelésével.

#### **Az intézmény működéséről:**

Fontosnak tartjuk, hogy szolgáltatásainkat a lakosság, a társintézmények minél szélesebb körben ismerjék meg. Az intézményünkről készített információs anyagot folyamatosan frissítjük, melyet közzétettünk intézményünk honlapján. A lakosságot programjainkról, szolgáltatásainkról a helyi újság és média segítségével is informáljuk. Klienseinket személyesen, illetve a váróhelyiségben lévő információs táblára kihelyezett plakátokon keresztül is tájékoztatjuk. Az Ajkai járásban működő szolgálatokat szolgáltatásainkról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról folyamatosan tájékoztatjuk.

Júniusban Öcs település valamennyi lakosa számára a Falugondnok segítségével tájékoztató anyagot juttatunk el tevékenységeinkről, kérve azt, hogy probléma esetén keressenek bennünket, illetve tegyenek jelzést, ha segítségre szorulóiról szereznek tudomást.

Az új gondozási esetek elosztása, aktuális információk, feladatok megbeszélése, illetve problémás esetek feldolgozása céljából minden szakmai egységnél rendszeresen tartunk megbeszéléseket, konzultációkat.

Szakmai tevékenységünk **belső ellenőrzése** folyamatba építetten, az „Ellenőrzési terv” szabályainak megfelelően történik.

**Szakmai napok, Kábítószerügyi Egyeztető Fórum rendezvényei**, melyek a munkatársak szakmai fejlődését szolgálták:

- 03.22-én Noszlopon, az Alkohol-Drogsegély Ambulancia, Szenvedélybetegek Rehabilitációs Intézménye szakmai napján, KEF rendhagyó ülésén vettünk részt.
- 05.17-én Győrben, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület „Addiktológiai Szakmai Napja” rendezvényének aktív résztvevői voltunk.
- 06.07-én Noszlopon, az Alkohol-Drogsegély Ambulancia, Szenvedélybetegek Rehabilitációs Intézménye „20 éves a rehab ház” című programján hallhattuk számos elismert szakember előadását.
- 10.18-án a Veszprémi Családsegítő és Gyermejkölési Integrált Intézmény vezetői klubjának volt résztvevője az intézményvezető.
- 11.23-án Balatonfüreden, a Szociális Alapszolgáltatási Központ adott otthont a Győr-Moson-Sopron és a Veszprém Vármegyei Területi Szakmafejlesztési és Szakmatámogatási Központ szakmai műhelyének, „Fókuszban a kapcsolattartás”, a felügyelt kapcsolattartás szabályozási kérdései címmel. Dr. Keresztes Klára bírósági eljárásokról szóló tájékoztatása a gyakorlati munkához adott segítséget.
- 11.17-én a Veszprémi Érseki Főiskola óvodai és iskolai szociális segítség az elmúlt években tükrében c. szakmai napján vettünk részt, találkoztunk a megyei kollégákkal.
- 11.29-én az Ajkai Járási Közbiztonsági Egyeztető Fórum ülésén, valamint aznap a Helyi Védelmi Bizottság ülésén vettünk részt.

#### **Pályázat:**

- Hajléktalanokért Közalapítvány utcai szociális munka biztosítására a 2022/2023. időszakra **1.740.e. Ft.** támogatásban részesültünk.

## CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

### Esetek száma:

### Alapfeladataink: szociális segítőmunka biztosítása:

Gyermekes gondozott családok	Ajka gyermek/család	Öcs gyermek/család	Összesen: gyermek/család
- alapellátás	258 / 124	1 / 1	259 / 125
- védelembe vétel	108 / 52	0	108 / 52
- nevelésbe vétel	43 / 20	1 / 1	44 / 21
- utógondozott	1 / 1	0	1 / 1
- ideiglenesen elhelyezett	1 / 0	0	1 / 0
<b>Összesen:</b>	<b>411 / 197</b>	<b>2 / 2</b>	<b>413 / 199</b>

A gyermekes családokon kívül Ajkán 39 (időskorú, egyedülálló, gyermektelen pár) vonatkozásában biztosítottak szociális segítőmunkát a családsegítők. 127 esetben indult új gondozás és 96 esetben szűnt meg a szociális segítőmunka a problémák eredményes kezelése, együttműködés hiánya, illetve illetékesség hiánya folytán.

A gondozások tekintetében az ügyfélforgalom Ajkán 10.065, Öcsön 34 volt. Öcs vonatkozásában 1 család esetében került sor rendszeres kapcsolattartásra és biztosítottunk szociális segítőmunkát, valamint egy szülő költözött Ajkáról Öcs településre gyermeke nevelésbe vételét követően. A klienseket a Gyermekjóléti Szolgálat hivatalos helyiségeiben fogadtuk, valamint otthonukban kerestük fel, összesen 1977 családlátogatást tettünk. Ajkán 1972, Öcsön 5 alkalommal.

**Csoportos szociális munka** keretében a velünk kapcsolatban álló 10-14 éves gyermekek számára „Élet kamaszként”, illetve „Gyermekek szociális és kommunikációs készségeinek, önismeretének, érzelmek azonosításának fejlesztése, önbizalmuk erősítése” témákban tartottunk foglalkozásokat. A találkozásokra 7, illetve 5 alkalommal került sor, átlagosan 6-7 fő részvételével.

Témáink között szerepeltek: iskolai zaklatás és bántalmazás; konfliktuskezelés, konfliktusok elkerülése, higiénia fontossága, szexuális élet kamaszkorban (védekezés, betegségek, testi elváltozások, nemi identitás), kommunikációs kompetenciák és az érzelmek azonosításának fejlesztése, érzelmek kifejezése, csoportkohézió erősítése, önismeret fejlesztése, énkép formálása. A témák feldolgozásához videofilmeket néztünk, szituációs játékokat játszottunk és nagyon sokat beszélgettünk: merjenek beszélni problémáikról a gyermekek és tudjanak segítséget kérni, ismerjék a lehetőségeiket, döntéseik következményeit.

Tapasztalataink: Első alkalommal még visszahúzódnak voltak a gyermekek, később már érezhető volt, hogy nyitottabbak lettek társaik felé, bátrabban szólaltak fel. Sokan közülük elmondták, hogy hasznosnak találják a csoportfoglalkozásokat, szívesen jöttek.

A feladatok kiválasztásánál próbáltunk ügyelni arra, hogy életkoruknak megfelelők legyenek, illetve keltse fel az érdeklődésüket. Minden alkalmat úgynevezett jégtörő gyakorlatokkal kezdtünk, melyek elősegítették a gyermekek feloldódását. A csoportfoglalkozások szervezése során nagyon fontos volt, hogy közösen fektessük le a csoportszabályokat. Visszatérő feladat volt a foglalkozások során az „Emoji” elnevezésű feladat, melyben a hangulatjeles kártyák kiválasztásával és felhasználásával a fiatalok kifejezhették, hogy hogyan érzik magukat érkezés után, illetve a foglalkozás végén. A gyermekek számára nehézséget okoz az adekvát kommunikáció, az érzelmek kifejezése, életkortól függetlenül igénylik az odafigyelést, a pozitív megerősítést, amit sajnos sok esetben a családban nem kapnak meg maradéktalanul.

**Közösségi program** keretében 08.22-én „Nyárbúcsúztató” délutánt tartottunk az intézmény udvarán, ahol ügyességi feladatokkal, játékokkal, prevenciós jellegű tanácsadással vártuk a gondozott családokat. A rendezvényen 41 család vett részt, mindannyian ételkészítéssel és játékokkal, a gyermekek játékokat, könyveket vihettek haza.

Karácsonyi ünnepséget tartottunk a Nagy László Városi Művelődési Központ és Könyvtár aulájában 12.13-án. Rendezvényünket a Polgármester Úr mellett sokan megtisztelték jelenlétükkel, mely nagyon jó hangulatban telt. A családokat szaloncukorral fogadtuk, majd a köszöntők elhangzását követően a gondozott gyermekek műsora következett. A dalok felkészítésében Szélessy Balázs Bálint és Battyányi-Nagy Annamária nyújtott segítséget a kollégáknak. A műsor végén a gyermekek és a munkatársak közösen énekeltek „békét és szeretetet kérve a világra”. Az ünnepségen a gyermekek cipősdoboz és játékadományban részesültek. Az ünnepséget követően 112 család tartós ételkészítéssel részesült.

Öcs településen a Faluházban 12.22-én tartottunk karácsonyi ünnepséget. A köszöntő után valamennyi 18 év alatti gyermeket nevelő és a rászoruló család ételkészítéscsomagot vehetett át, a gyermekek cipősdoboznyi ajándékban részesültek. A rendezvény közös beszélgetéssel, teázással zárult.

A családsegítők 21 alkalommal szerveztek esetkonferenciát, 145 alkalommal vettek részt a Központ esetmenedzsere által szervezett esetkonferenciákon. A VEVKH Ajkai Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztályán a családsegítők 11 alkalommal vettek részt hatósági tárgyaláson. Eseti segítségnyújtást 1603 alkalommal, 238 személynek nyújtottak. Rendkívüli élethelyzet miatt tartós ételkészítéssel 4 család részesült.

A Szolgálathoz 33 alkalommal érkezett megkeresés olyan család vonatkozásában, akikkel intézményünk előzőleg nem állt kapcsolatban, melyből 18 környezettanulmány készítésére való felkérés volt. A megkeresések egyszeri intézkedéssel zárultak.

„Segítségrel Könnyebb” Alapítvány Családok Átmeneti Otthona 4 család esetében tájékoztatta intézményünket a családok befogadásáról.

Illetékességi területünkön kívül eső ügyekben 19 alkalommal kaptunk jelzést, tájékoztatást, a jelzéseket az illetékes szerveknek továbbítottuk, valamint a jelzés tevőt tájékoztattuk.

Az utcán élő hajléktalanok segítségére a 2023/24-es krízisidőszakra nem jelentek meg számunkra igénybe vehető pályázati lehetőségek, így az egyéb ételkészítési és ruhaadományokkal támogatjuk a segítséget kérőket. Vörös kód idején fokozottan odafigyelünk a rászorulóakra.

Az utcán élő hajléktalan személyek közül 6-8 fő rendszeresen felkeresi Intézményünket, akiknek többnyire tisztálkodó szerekre, ruházatra, és ételkészítéssel van igényük. Szükség esetén, kérésükre ügyintézési nehézségben tudunk segíteni, valamint az intézményes ellátás formáiról tájékoztatást kaptak, van információjuk, azonban azt elutasítják. Feltérképezve kapcsolati rendszerüket a támogató családi háttér hiányzik, akinek van is rokona, a kapcsolatot nem tartja vele, inkább ismerősöknél, barátoknál húzzák meg magukat. Az utcán élő hajléktalan személyeknél jellemző az alkohol- és a mentális probléma, azonban szakirányú segítséget nem vesznek igénybe.

A 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet alapján a 2021.07.01. napjától bevezetésre került Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) használata az elindulás óta zökkenőmentesebbé vált, azonban a rendszer gyakori frissítései ellenére továbbra is adódnak működési problémák, mely miatt előfordul, hogy papír alapon kerül rögzítésre a folyamatban lévő iratanyagok adminisztrációja. A rendszerrel kapcsolatban elmondható, hogy a fejlesztők által történnek frissítések, melyekkel előzetes tájékoztatás hiányában használat közben szembesülünk, ezért a munkatársaktól is nagy rugalmasságot igényel. Elmondható, hogy az

alapellátásos gondozások esetében a rendszer működik.

### **Jelzőrendszer működtetése**

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 9.§ (3) alapján a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat feladata a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (jelzőrendszer) működtetése.

Az **Éves Szakmai Tanácskozás** megtartására 2023.02.23-án került sor, a jelzőrendszeri tagoktól beérkezett beszámolókból összegzést készítettünk, mely ismertetésre került a tagokkal. Ráczné Németh Csilla intézményvezető adott tájékoztatást az Ajka Város Óvoda gyermekvédelmi tevékenységéről, valamint beszámoltunk az Ajkai Család- és Gyermejjóléti Központ munkatársainak tapasztalatairól, az általunk biztosított szakmai munkáról.

**Ajka és Öcs** településekre vonatkozóan 03.28., 04.25., 05.30., 09.26., 10.24., 11.28. napján tartottunk személyes részvétellel szakmaközi megbeszélést. A témák a jelzőrendszeri tagok által elkészített beszámolók javaslatai alapján kerültek kiválasztásra: 03.28-án a Veszprémi Áldozatsegítő Központ koordinátora, Dr. Illy Gabriella intézményünk tevékenységéről, valamint „Emberkereskedelem - áldozatsegítés” témában tartott előadást, 04.25-én Mihályi Melinda intézményvezető adott tájékoztatást a Szociális Szolgáltató és Gondozási Központ szakmai munkájának tapasztalatairól, 05.30-án Kupi Andrea Éva intézményvezető a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos anomáliákról beszélt, Vajdáné Pelczhoffer Erika vezető családsegítő esetismertetéseken keresztül mutatta be a jelzőrendszeri tagok feladatait, kompetenciahatárait. 09.26-án Szaniszló Edit intézményvezető a VSZC Szent-Györgyi Albert Technikum és Kollégium képzéseiről, gyermekvédelmi tapasztalatairól, 10.24-én Magyar Mariann intézményvezető a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Nappali Melegedője szakmai munkájáról, az együttműködési lehetőségekről, 11.28-án Szabó Kinga esetenedzser a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó szakmai munkáról adott tájékoztatást.

Valamennyi jelzőrendszeri találkozáskor megfogalmazták a tagok, hogy a társadalomban jelen lévő változások hatással vannak a mindennapi munkájukra, egyre nagyobb a bizonytalanság. A legtöbb területen jellemző a szakemberhiány, a családoknál jelentkező problémák komplexebbek, a hatékony segítségnyújtás nehezebb, a szülői kompetenciák erősítése minden területen alapfeladat. A megbeszéléseken témától függően változó a részvételi arány. Közös gondolkodásra, megoldási javaslatok megbeszélésére itt kerül sor. A jelzőrendszeri tagok részére az őket érintő információkról, képzési lehetőségekről e-mailen is rendszeresen tájékoztatást adunk. Javaslatoink megtételét rendszeresen kérjük, melyre általában kevesektől érkezik visszajelzés.

A beérkezett beszámolók, az összefoglalók alapján elkészített éves jelzőrendszeri intézkedési terv megvitatására a szakmaközi megbeszélésen is adunk lehetőséget, azonban nem volt hozzászólás, vélemény, javaslat a tagok részéről. A terv tartalmazza az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településekre vonatkozó célok elérését, valamint a hatékonyság javítása érdekében tervezett lépéseket.

A jelzőrendszeri feladatok megbeszélése, valamint az együttműködés elősegítése érdekében az intézményvezető és a települési jelzőrendszeri felelős személyesen keresik fel a jelzőrendszeri tagokat, 2023 évben az oktatási intézmények vezetőivel kezdődött meg a kapcsolatfelvétel, mely folyamatos.

Intézményünk az Ajka Járásban Öcs településen is biztosít Család- és Gyermejjóléti Szolgáltatást. A családsegítő Szöllősi Tibor falugondnokkal tartott kapcsolatot a lakóközösség helyzetével kapcsolatban. Az első félévben 1 család vonatkozásában került sor rendszeres kapcsolattartásra. 2023. júniusában a szociális segítőmunka eredményesnek bizonyult, ezért a gondozás lezárásra került. A II. félévben egy szülő költözött Öcs településre gyermeke nevelésbe kerülését követően. A településen a jelzőrendszeri tagok között az együttműködés nagyon jó, a

községben élők számára sok esetben helyi szinten tudják megoldani a felmerülő nehézségeket, a lakók szükségleteire irányulóan. A község életében meghatározó jelentőséggel bírnak a civil szervezetek tevékenységei is.

A Szolgálathoz összesen **226 jelzés érkezett** (Ajka: 226, Öcs: 0), mely a tavalyi évhez viszonyítva emelkedést mutat, 2022 évben 209 jelzést kaptunk. 20 alkalommal volt szükség a hatályos jogszabályoknak megfelelően a jelzést tevő adatainak zártan történő kezelésére, ezen esetek nagy része bántalmazásról szólt.

### **Adományozási tevékenység**

- 01.02-án a Nomádia Rendezvénypark tulajdonosától kaptunk 100 adag készítelt, melyet 17 családnak adtunk ki.
- 02.08-án a Tesco Patika Plus Gyógyszertártól kaptunk 50 db hajtetű elleni sampont, melyből 30 db-ot átadtunk a Családok Átmeneti Otthona lakói számára.
- 06.13-án a Magyar Református Szeretetszolgálat Alapítványtól kaptunk 80 l étolajat és 100 db édességet, melyből 68 ajkai és 3 öcsi család részesült.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület segítségével 05.12-05.13. között az ajkai Aldi áruházban 532,62 kg tartós élelmiszert gyűjtöttek munkatársaink, melyből 237 fő, 78 ajkai és 3 öcsi család részesült.
- 99 fő magánszemélytől kaptunk 80 kg élelmiszert, 1209 kg ruhát, 9 db babagondozási terméket, 17 db tisztálkodási/tisztítószer, 1 db bútort, 146 db játékot, 5 db gyógyászati kelléket, 36 db háztartási cikket, 50 db könyvet, 41 db tanszer, 6 db paplant, 11 db elektronikai cikket és 1 db laptopot (intézményi használatra).
- 8 alkalommal (02.15., 03.22., 04.19., 05.10., 06.28., 08.30., 09.13., 10.18.) szerveztünk „Gyermekruha és játék börzét” a magánszemélyektől kapott ruha és egyéb adományokból, melyen 180 család vett részt.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel kötött megállapodás keretében az ALDI áruházból folyamatosan, munkanapokon szállítunk el élelmiszer adományt (péksütemények, zöldség-gyümölcs, és egyéb termékek pl. tejtermékek), melyet rászoruló családjaink számára még aznap ki is osztunk. Összesen 10963 kg élelmiszeradományt kaptunk, 14.320.435 értékben, melyből egész évben folyamatosan 142 ajkai és 1 öcsi család részesült.
- A Napcsillag Kft. márkói raktárából 4 alkalommal (02.21.,03.28., 07.11., 09.13.) kaptunk adományt, összesen: 40,07 kg élelmiszert, 88,43 kg tisztító/tisztálkodási szer.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület segítségével 11.17-11.19. között a karácsonyi akció keretében az ajkai Aldi áruházban 1.188,035 kg tartós élelmiszert gyűjtöttek munkatársaink, melyből 390 fő, 112 ajkai, és 15 öcsi család részesült.
- A Bolgárkertészettől 17 alkalommal 2502 kg zöldséget kaptunk, mellyel 88 családot támogattunk.
- A Magyar Máltai Szeretetszolgálattól 2 alkalommal összesen 60 kg pékárut vettünk át, melyből 27 család (75 fő) részesült.
- Édes száj pályázat megnyerésével a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettől kaptunk 79,54 kg édességet, 140 db kerámia tojástartót és 146 db lego készletet. Ezeket a Nyárbúcsúztató rendezvényünkön osztottuk ki 160 fő részére, 41 családnak.
- Polus-Coop Zrt-től 1 alkalommal 12 kg élelmiszert kaptunk, melyet a nyári ünnepeken használtunk fel.
- A karácsonyi adományozás során kaptunk a Fellpack Kft.-től 200 db ingvillas táskát.

- 265 db cipősdoboz ajándékot kaptunk: 134 db cipős dobozt kaptunk szervezetektől, cégektől, intézményektől, 87 darabot az Angyalvárból, 44 darabot magánszemélyektől. Az ajándékokat 218 gyermeknek adtuk át, amelyből 190 fő ajkai, 28 fő öcsi gyermek.
- Karácsonyra a Payer Kft. adományozott 1 kg ruhát, 1,3 kg illatszert, 17 kg élelmiszert, 3 db tanszert, 24 db mesekönyvet, 8 db háztartási cikket, 35 kg játékot.
- Karácsonyra az FC Ajka adományozott 657,5 kg élelmiszert és 40 kg játékot.
- Karácsonyra az Ajkai Járásbíróság adományozott 58 kg élelmiszert és 10 kg ruhát intézményünknek.
- Az Angyalvárból összesen december hónapban 115 kg plüss, 49 kg ruhát, 76 kg játékot, 195,5 kg tartós élelmiszert 11,5 kg tisztálkodási cikket, 101 db társasjátékot, 367 db mesekönyvet 5 db háztartási cikket hoztunk el (a 87 cipős dobozon felül).

#### Rendkívüli adományozások:

- 02.02-án a karácsony előtt kapott élelmiszerekből 59 ajkai család részesült adományban. (313 kg élelmiszer, 15 kg ruha, 60 db mesekönyv és 15 kg ömlesztett játék került kiosztásra.)
- 03.30-án 55 ajkai és 1 öcsi család kapott húsvétra élelmiszercsomagot.
- 05.15-én a Magyar Vöröskereszt Veszprémi Szervezetétől 1 alkalommal 32 kg élelmiszert kaptunk, melyet 12 család vett át.
- 06.22-én 78 ajkai és 3 öcsi család részesült élelmiszeradományban.
- Krízishelyzetben 12 családot segítettünk élelmiszerral, 12 alkalommal.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület krízis pályázatán megnyert 800 db 400 gr súlyú (összesen 320 kg) konzervet februártól júniusig osztottuk ki krízishelyzetben lévő családok között.

## CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

### Alapfeladataink

Az év során 82 család 151 gyermeke esetében indult új kapcsolatfelvétel; 78 család 146 gyermekét illetően szűnt meg az esetmenedzseri tevékenység a problémák eredményes kezelése, illetve illetékesség hiánya folytán.

A hatósági intézkedéssel érintett családokat a Gyermekjóléti Központ hivatalos helyiségeiben fogadtuk, otthonukban kerestük fel, illetve a VEVKH Ajkai Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya, a VEVKH Veszprémi Járási Hivatal és a VEVKH Sümegi Járási Hivatal tárgyalásain valósultak meg találkozások. Az év során összesen 341 esetkonferenciát szerveztünk, 133 esetben vettünk részt gyámhivatali tárgyaláson. 3 esetben olyan ügyben érkezett jelzés, melynek során illetékesség hiánya miatt nem tudtunk eljárni.

Az esetmenedzserek tevékenysége hatósági intézkedések szerinti bontásban az Ajkai Járás településein – **esetek száma:**

Település	Összes eset 2023. évben		Ebből az alábbi intézkedéssel érintett gyermekek száma						
	Család	Gyerek	Védelem-be vétel	Ideiglenes hatályú elhelyezés	Nevelés-be vétel	Utó-gondozás	Család-ba fogadás	Kapcsolat-ügyelet	Egyéb hatósági intézkedés
Ajka	131	254	130	-	72	1	3	6	38
Csehbánya	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doba	1	3	3	-	-	-	-	-	-
Farkasgyepű	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Halimba	7	9	6	-	2	-	-	-	1

Kislőd	17	36	13	-	16	2	-	-	5
Magyar- polány	4	8	4	-	-	-	-	-	4
Nyirád	17	24	6	-	5	-	6	1	6
Öcs	1	3	-	-	3	-	-	-	-
Szőc	4	5	3	-	-	-	-	-	2
Úrkút	8	12	4	-	4	-	-	-	4
Városlőd	4	4	-	-	2	-	-	-	2
<b>Összesen:</b>	<b>194</b>	<b>358</b>	<b>169</b>	<b>-</b>	<b>104</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>62</b>

A Veszprém Vármegyei Kormányhivatal egy Dobán, illetékességi területünkön kívül eső településen élő család 3 gyermeke vonatkozásában központunkat jelölte ki az esetmenedzseri feladatok ellátására.

Ajkán a védelembe vett gyermekek magasabb száma a „Segítségel Könnyebb” Alapítvány Családok Átmenti Otthona lakói költözéseiben is kereshető. Sok olyan többgyermekes család is költözik az Intézménybe, akiknek gyermekei már védelembe vétel alatt állnak.

### **Járási szinten biztosított speciális szolgáltatások:**

**Kapcsolattartási ügyelet:** Hatósági döntés alapján az év során 6 család 7 gyermekének felügyelt kapcsolattartása került intézményünkhöz szabályozásra. 2 család 2 gyermeke vonatkozásában a kapcsolattartáson egyik fél sem jelent meg. 4 család 5 gyermeke 13 alkalommal vette igénybe a szolgáltatást. 3 család 4 gyermeke véglegessé vált gyámhatósági határozattal, 3 család 3 gyermeke véglegessé vált bírósági ítélettel rendelkezik. Három alkalommal fordult elő, hogy 3 család 4 gyermekénél a szakemberek jelen voltak a kapcsolattartáson, de valamelyik fél nem jelent meg. 1 család 2 gyermeke vonatkozásában a felügyelt kapcsolattartás megszüntetésére került sor. 1 család 1 gyermeke vonatkozásában előfordult, hogy az egyik szülő hónapokkal később írta alá a szükséges megállapodást annak ellenére, hogy hosszú ideje nem találkozott gyermekével. 1 család 1 gyermeke vonatkozásában a gyermek kikerült a felügyeletet gyakorló szülő háztartásából, családba fogadással a nagyszülő gondozásában van. A megváltozott élethelyzetet követően egyik szülő sem élt a felügyelt kapcsolattartás módosításának jogával. Intézményünk a változásról az illetékességgel rendelkező bíróságot tájékoztatta. Az elmaradt kapcsolattartásokat jeleztük az illetékes gyámhivatal és a bíróság felé. A szolgáltatást a járás településein – Ajka város kivételével – a helyi Család- és Gyermejköltségi Szolgálatok családsegítő munkatársai biztosítják, az érintettek igényeinek megfelelően.

**Utcai (lakótelepi) szociális munka:** Felügyelet nélkül csellengő, kallódó gyermekkel nem találkoztunk.

**Kórházi szociális munka:** A szolgáltatás biztosítása a Magyar Imre Kórházzal, valamint a Veszprém Megyei Önkormányzat Tüdőgyógyintézetével (Farkasgyepű) kötött együttműködési megállapodások alapján történik. Az elmúlt évben nem történt intézkedés. A szakember telefonon, illetve személyesen konzultált a kórházi összekötőkkel.

**Készenléti szolgálat:** Az elmúlt félévben 5 szakmai jellegű hívás érkezett a készenléti telefonra, melyek kapcsán a krízishelyzetben lévők tájékoztatásban részesültek, illetve a hívást fogadó szakemberek szükség szerint továbbították a segítségkérő jelzését a megfelelő szakemberhez.

**Pszichológiai tanácsadás:** A folyamatosan biztosított tanácsadás keretében 95 fő kapcsán történt segítségnyújtás 80 ügyfélfogadás keretében.

**Fejlesztőpedagógiai tanácsadás:** A folyamatosan biztosított tanácsadás keretében 53 fő kapcsán történt segítségnyújtás 45 ügyfélfogadás keretében.

**Jogi segítségnyújtás:** Az ingyenesen igénybe vevő segítséget kaphat beadványszerkesztésben, vagy ügyvédi eljárásban. A személyesen biztosított szolgáltatás 12 alkalommal valósult meg, amit összesen 57 fő vett igénybe.



**Mediáció:** Az elmúlt évben 5 mediációs felkérés érkezett.

**Szociális diagnózis:** A szolgáltatást biztosító esetmenedzser Ajka településen 3 fővel foglalkozott.

**Óvodai és iskolai szociális munka:** Az óvodai és iskolai szociális segítők a köznevelési és közoktatási intézményekben összesen 5431 gyermekkel, 1210 szülővel, 124 pedagógussal és 20 szakemberrel tartottak kapcsolatot.

- **Óvodai tevékenység:** A segítők előre betervezett csoportfoglalkozásai szervesen illeszkedtek az intézmények nevelési tervébe. A mindig ugyanazon időben kezdődő foglalkozások a rendszerességet hangsúlyozzák a gyermekekben. Heti rotációban, minden csoportba eljutottak a programok.
- **Általános iskolai tevékenység:** Az általános iskolák sokrétősége miatt a feladatok is igen sokszínűek. A pedagógusok általában előre egyeztetett terv szerint irányítják a szakemberekhez a különböző problémákkal küzdő gyerekeket. Jellemzően nem megfelelő iskolai viselkedés miatt, de a tünet mögött a tinédzserekre jellemző problémák széles skálája húzódik. A pedagógusok a tanórák között megkeresik a segítőköt és elmondják a tanulóik problémáival kapcsolatban dilemmáikat, melyek családi nehézségekből és magatartásproblémákból adódnak. Munkatársaink valamennyi 5-8. osztályos részére cyberbullying témakörben 4-5 alkalmas csoportfoglalkozást tartottak.
- **Középiszkolai tevékenység:** A legkülönbözőbb problémákkal fordultak a segítőköt a diákok, többnyire ezek az iskolai életükhöz kapcsolódóak pl.: szorongás, tanulási nehézségek, konfliktus pedagógussal, valamint egymással. Több esetben előfordult, hogy megosztották a családon belüli problémáikat is pl: szülők közötti veszekedés, válás, veszteség, anyagi nehézségek, elhanyagolás abban a formában, hogy a szülő nem fordít elég figyelmet gyermekére. Az év során több pedagógus is megkereste a segítőköt diákjaival kapcsolatban előforduló problémák miatt pl.: hiányzás, osztályon belüli konfliktus, kirekesztés. A problémák megoldására legtöbbször elég volt a segítő beszélgetés heti rendszerességgel, illetve több esetben családsegítő bevonására is szükség volt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők az Ajkai Járás valamennyi nevelési/oktatási intézményében jelen vannak. A szakmai munka éves értékelésénél szinte valamennyi iskola intézményvezetője megfogalmazza, hogy állandó jelenlétükre lenne szükség. Főként az általános iskolákban van nagy igény a szolgáltatásaikra a kortársak közötti konfliktusok kezelése, a kirekesztések, magatartásproblémák kapcsán. Az óvodai és iskolai szociális segítők, családsegítők, esetmenedzserek rendszeresen konzultálnak a közös esetek kapcsán, együttműködésük nélkülözhetetlen a problémamegoldó folyamatban.

### **A jelzőrendszer járási szintű koordinálása**

Az ajkai járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok jelzőrendszeri munkájának koordinálása céljából az intézményvezető járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat lát el. A család- és gyermekjóléti szolgálathoz érkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti jelentés készül, a tanácsadó figyelemmel kíséri a megtett intézkedések tartalmát. A járás család- és gyermekjóléti szolgálataihoz összesen 316 jelzés érkezett, melyből Ajka 226, Öcs 0; Ajkai Járás települései: Halimba 30, Nyirád 15, Szöc 5; Úrkút 12; Városlőd 8, Kislőd 15, Magyarpolány 4, Farkasgyepű 1, Csehbánya településre vonatkozóan nem érkezett jelzés.

A járás család- és gyermekjóléti szolgálatai számára 03.09-én tartottunk esetmegbeszélést, ahol valamennyi intézmény képviselte magát. A családsegítő munkatársak számára telefonos konzultációt biztosítottunk.

Járási jelzőrendszeri tanácsadóként két gyermek ügyében volt szükség a családsegítők/esetmenedzserek részvételével személyes megbeszélést kezdeményezni oktatási

intézmények vezetőivel. Egy esetben a gyermek súlyos devianciái miatt volt konfliktus a szülő és a pedagógusok között, egy esetben a pedagógus részéről jelentkezett az intézményünkhöz érkezett jelzésekben szakmaiságot nélkülöző, a gyermek jogait és személyiségét sértő minősítés. Mindkét eset közös megbeszélésre került.

A települési jelzőrendszeri felelős és az intézményvezető személyesen keresték fel az oktatási intézmények igazgatóit, tájékoztatást adtak a jelzőrendszer fontosságáról, a közös feladatokról. A látogatások 2024 évben is folytatódnak, valamennyi intézmény megkeresésével.

A **Kábítószerügyi Egyeztető Fórum** képviselőjében 2023.10.30-án részt vettünk a Veszprém Vármegyei Rendőr-Főkapitányság Bűnügyi Igazgatósága által szervezett szakmai fórumon Veszprémben, ahol a drogprevenció kiemelt intézményei mutatkoztak be, hasznos ismereteket osztottak meg a résztvevőkkel.

## HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Intézményünk Ajka településen nyújtott házi segítségnyújtást, Öcsön falugondnoki szolgáltatás keretében oldják meg az idősök ellátását. Igény esetén ellátási területünk minden településén biztosítjuk a szolgáltatást.

Fontosnak tartjuk a lakosság minél szélesebb körű tájékoztatását a szolgáltatásról. A helyi média híradásaiban is felhívtuk a lakosság figyelmét, valamint honlapunkon is megtalálható a tájékoztató. A házi segítségnyújtás felől érdeklődők sok esetben a házi orvosuk, valamint a Magyar Imre Kórház szociális munkásának javaslatára keresik fel a szolgáltatást, illetve előfordult, hogy házi orvos vette fel a kapcsolatot intézményünkkel ellátottja érdekében.

A házi segítségnyújtásért térítési díjat kell fizetni, mely maximálisan 2023.04.01. napjától 1.400 Ft/óra, 300.e.Ft. feletti jövedelem esetén. Az elmúlt év hatalmas inflációját, valamint a szolgáltatást igénybe vevők rendszeres havi jövedelmének változását figyelembe véve a házi segítségnyújtásért fizetendő személyi térítési díjak átalakítására volt szükség, így a felülvizsgálat során egy teljesen új fizetési kategóriákat és térítési díjakat tartalmazó táblázat került megállapításra. Az idősök elfogadták az új szabályokat, a magasabb jövedelműek esetében volt emelkedés a fizetendő térítési díjakban, az alacsonyabb jövedelműeket kedvezőbben érintette a változás.

Az idős emberek számára fontos, hogy minél tovább megszokott környezetükben maradhassanak, ezért keresik, igénylik az otthonukban történő segítségnyújtás formáit.

A megállapodások száma 2023. január 1-jén 66 fő volt, valamennyien személyi gondozásban részesülnek. Csupán szociális segítséget jelenleg senki nem igényel, melynek oka, hogy a koronavírus-járvány alatti veszélyhelyzetben nem volt lehetőség új igénybe vevő esetén szociális segítségre megállapodást kötni, valamint az ellátást kérő idősök egészségi, mentális állapota romló tendenciát mutat, egyre több a fekvőbeteg, valamint a teljes ellátásra szoruló demenciával küzdő ellátott, így minden esetben gondozási tevékenységet biztosítanak a gondozónők.

Az év során 34 fő kérte a házi segítségnyújtás biztosítását, 27 fő ellátása szűnt meg (Idősök Otthonába költözött, illetve kórházba került 10 fő, nem igényelte tovább, elköltözött 7 fő, elhunyt 7 fő).

A házi segítségnyújtást igénylők közt folyamatosan emelkedik a napi kétszeri (reggel-délben) ellátást igénylők száma, egyre gyakoribb, hogy akkor kérik a családtagok a házi segítségnyújtást, amikor hozzátartozójuk már szinte 24 órás felügyeletet igényelne. Ritka, hogy az idős ember saját magának szeretne segítséget kérni, sokuknak nincs betegsége sem. Nagy összefogásra van szükség a szociális és az egészségügy területén dolgozó szakembereknek annak érdekében, hogy ne legyenek ellátatlanok saját otthonukban az idős, magatehetetlen emberek.

## ÖSSZEGRZÉS

A 2023-as évben egyre erőteljesebben szembesültünk klienseink megélhetési nehézségeivel, az egyre nehezebben elérhető szolgáltatásokkal. Társadalmi szinten nő a bizonytalanság, alakul át a társadalom, változnak a problémátípusok, van, aki meg tud kapaszkodni és fenntartja a megszokott életszínvonalat, sokan vannak azonban, akik lecsúsznak, vagy már kilátástalan helyzetbe kerültek. Elmondható, hogy a covid utóhatásai, az ukrán-orosz háborús helyzet okozta bizonytalanságok, az energiaárak és az élelmiszer árak emelkedése továbbra is negatív hatással vannak mindannyiunkra, klienseink nagy részét azonban még súlyosabban érintik ezek a nehézségek.

A Szolgálatot egyre többen keresik fel eseti jellegű segítségnyújtást kérve. Lehetőségekről érdeklődnek, hivatalos ügyintézésben kérnek segítséget, adományt igényelnek. Többen pszichésen megterhelő időszakot élnek át, gyakori probléma a szülői kompetenciák gyengülése. A lelki-mentális megterhelés egyre jobban megnyilvánul, nemcsak a felnőttek körében, hanem a gyermekek körében is, egyre fiatalabb életkorban. Sok családban felcserélődnek a családon belüli szerepek, a családtagok belefáradnak a mindennapi küzdelembe, gyermekeik tekintetében a szabályokat nem tudják alkalmazni. Az egyre kisebb gyermekeknél jelen lévő mobiltelefon, az internet/közösségi médiahasználat, az általános iskolában megjelenő illegális szerek használata, a kortárs csoportok közötti kirekesztő magatartás, gúnyolódás számos esetben áll a devianciák hátterében.

Klienskörünkben egyre magasabb számban jelennek meg jó anyagi körülmények között élő, magasabb iskolai végzettségűek, akik általában kapcsolattartási nehézségek, a gyermekeket érintő magatartás-, viselkedési zavarok miatt kerülnek kapcsolatba a szolgálattal. Tapasztalható, hogy a külön élő szülők részéről kevesebb a tolerancia, megértés egymás irányába.

Sokan kérnek tőlünk önként segítséget, de vannak, akik nem érzékelik problémájuk körülményeit, életvitelüket, a külső segítséget elutasítják, kevésbé mutatnak hajlandóságot az együttműködésre, mely által a kiskorú érdekét figyelembe véve hatósági intézkedés kezdeményezésére kerül sor, viszont sok esetben a kötelező együttműködés sem motiváló a szülő számára.

A szakmai munkában megjelenő mentális leterheltséget a munkatársak egyre nehezebben élik meg. A szupervízió – pályázati forrásból - évekig lehetőséget biztosított a munkatársak számára a személyes és szakmai fejlődésre, mentális egészség és munkahelyi kiégés megelőzésére, melyet jelenleg már nem tudunk finanszírozni. A kötelező szakmai továbbképzések pályázati finanszírozása szintén lejárt, a továbbiakban csak költségtérítéses formában vehetők igénybe.

A jelzőrendszer szerepe kiemelkedő jelentőségű a munkánkban, sajnos a jelzések egyre súlyosabb problémákról szólnak: gyakoriak a családon belüli bántalmazások, az elhanyagolások minden formája megjelenik, melyek nemcsak gyermekeket érintenek.

A szakemberhiány, a jelzőrendszer tagjai között megfigyelhető bizonytalanság a helyes szakmai lépéseket illetően, a beleszólás melletti társadalmi konszenzus hiánya, a felelősségvállalással járó hibalehetőségek kerülése, a rosszallástól vagy bosszútól való félelem mind-mind gátolják a gyakorlati beavatkozásokat. Szakmaközi megbeszéléseinken minden esetben tájékoztatást adunk a kompetenciahatárokról, a problémák felismerésének és a jelzések megtételének fontosságáról, ennek ellenére előfordul, hogy akkor érkezik a jelzés, amikor már késő. Ezáltal a továbblépés lehetőségei korlátozottak. Nehezen elérhetőek az önkormányzati lakások, egyéb lakhatási megoldások, a támogatások köre is egyre szűkebb, így a családok számára minimális a felkapaszkodást biztosító támasz. A szociális szakemberek – a kiosztott adományok mellett – főként mentális támogatást nyújtanak, segítő beszélgetéseket biztosítanak, melyek a kliensekben rejlő erőforrásokat próbálják mobilizálni és erőt adnak a túléléshez. Családi támogató háttér,


természetes támaszok nyújtotta segítő kéz nélkül rászoruló klienseinknek nagyon nehéz kilábalni a problémákból.

A család szerepe elsődleges, mégis sokan vannak, akik nem tudnak, vagy nem akarnak családtagjaiknak támogatást adni, ez főként a házi segítségnyújtásban figyelhető meg. Sokan elfelejtik, hogy a családtagokról való gondoskodás elsősorban a család kötelessége, nem hárítható át sem a feladat, sem a felelősség a szociális ellátórendszerre.

Munkatársaink megtartása is egyre nehezebb feladat, hiszen a szociális terület nem megbecsült a szakmák között, többségük havi fizetése már alacsonyabb, mint az ellátott klienseké, mely számos dilemmát felvet bennem vezetőként. Igyekszem humánus hozzáállással, sok-sok biztatással és jó munkahelyi légkörrel kompenzálni és meghálálni azt a kitartást, amit naponta tapasztalok munkatársaimtól.

Ajka, 2024. február 19.



  
Kupi Andrea Éva  
intézményvezető