



Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

Ikt.sz.: GYK / 1 - 15 / 2021.

**Tájékoztató a Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ
2020. évi szakmai tevékenységéről**

Cím: 8360 Keszthely, Kisfaludy u. 2.
Telefon: 06 83 / 814 565 mobil: 06 30 / 995 15 88
E-mail: esgykkeszthely@gmail.com
Hivatali Kapu: rövid név **KCSGYK**, KRID **641978328**

1. Az intézmény tevékenységének a bemutatása

Keszthely Város Önkormányzata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, továbbá a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti kötelező családsegítés és gyermekjóléti feladatokról, továbbá a Család- és Gyermekjóléti Központ működéséről 2016. január 1. napjától önálló jogi személyiséggel rendelkező költségvetési szerv útján gondoskodik.

Szervezeti egységei: – Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ)
– Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat)

Alaptevékenysége: – 104042 Gyermekjóléti szolgáltatások
– 107054 Családsegítés

Működési területe:

- Központ: Keszthelyi Járás területe
- Szolgálat: Keszthely város közigazgatási területe

A családsegítés keretében a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése céljából nyújt általános és speciális szolgáltatásokat.

A gyermekjóléti alapellátások és egyéb speciális szolgáltatások biztosításával hozzájárul a gyermek testi, érzelmi, értelmi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez, valamint a kiemelt gyermek családjába való visszahelyezéséhez.

1.1. A Központ szakmai egység tevékenysége

Az intézmény Központ szakmai egysége biztosítja a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, kötelező igénybevétellel járó gyermekjóléti szolgáltatásokat és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat (óvodai – iskolai szociális segítő tevékenység, utcai szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat), továbbá a jogszabály által kötelező feladatként meghatározott pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást, jogi tanácsadást, családterápiát, mediációt.

Kapcsolattartási ügyelet:

Célja: a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása.

Feladata:

- bíróság által határozatban rögzített kapcsolattartás biztosítása,
- gyámhivatal által határozatban rögzített kapcsolattartás biztosítása,
- konfliktuskezelés, tanácsadás.

Ügyeleti idő: Minden páros héten szombaton 9.00 - 15.00 (előzetes egyeztetés szerint)

Készenléti szolgálat:

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

Feladata:

- telefonon történő tanácsadás, tájékoztatás,
- segítség mozgósítása,
- kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal, akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani.

Ügyeleti idő: minden nap 16. 00-tól 8.00-ig, hétfőig, illetve ünnep és munkaszüneti napokon a nap bármely időpontjában.

Pszichopedagógiai/mentálhigiénés tanácsadás:

Az intézmény heti rendszerességgel biztosít mentálhigiénés/pszichopedagógiai és pszichológiai tanácsadást.

Leggyakoribb problémák:

- Serdülőkorban lévő gyermekeknél viselkedési, magatartási, beilleszkedési nehézségek
- Identitáskrizis
- Veszteségek (válás, haláleset, betegség) és egyéb krízisek feldolgozása
- Párkapcsolati és családi kapcsolati nehézségek
- Kommunikációs problémák, családon belüli konfliktusok
- Mentális egyensúlyvesztés

Jogi tanácsadás:

A Magyar Vöröskereszt Keszthelyi Területi Szervezete a Család – és Gyermejkölési Központtal kötött együttműködési megállapodás alapján ingyenes jogi tanácsadást biztosít az intézményt felkereső ügyfelek számára.

Családterápia:

Célja: a család működési zavarainak korrekciójára, az egészséges működés megteremtésére törekszik.

A Család- és Gyermejkölési Központ a családterápiát a FÉSZEK a Lelki Egészségért Egyesülettel kötött megbízási szerződés alapján biztosítja.

Kórházi szociális munka:

Elsősorban várandós, krízishelyzetbe került anyák, s gyermekek számára, valamint az egyedül élő vagy a hosszabb távon kórházi kezelés alatt álló betegek számára szociális ügyintézkést nyújtó és a mentális egészség megőrzése céljából végzett segítő tevékenység a Keszthelyi Kórházban, az egészségügyi intézmény megkeresése alapján. E segítő tevékenység eszközei a segítő beszélgetés, szociális ügyintézés (idős otthoni elhelyezés kezdeményezése, otthoni étkezés megszervezése, szolgáltatásokhoz juttatás), információadás, valamint kapcsolatfelvétel társintézményekkel, szervezetekkel. Fontos, hogy a betegek, illetve a hozzátartozók is ismerjék az egészségügyi ellátórendszert, abban eligazodjanak, merjenek segítséget kérni. A közös munka hatékonyabb problémamegoldást eredményez.

A kórházi szociális munkát a Keszthelyi Kórházzal kötött Együttműködési Megállapodás alapján a Központ kijelölt esetenedzser szakembere látja el, aki heti rendszerességgel látogatja az érintett osztályokat és a jelzések alapján megteszi a szükséges intézkedéseket.

Óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység:

2018. szeptember 1. napjától a Család- és Gyermekjóléti Központok kötelezően ellátandó feladataként bevezetésre került az óvodai-iskolai szociális segítő munka.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését.

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel.

A feladatellátáshoz szükséges szakemberek száma a Keszthelyi Járás gyermeklétszáma alapján (7050 fő): 7 fő óvodai és iskolai segítő.

22 fenntartó 37 intézményével kötött intézményünk Együttműködési megállapodást. Az egyes intézmények telephelyintézményeit figyelembe véve ezt követően 49 intézményegységben kezdődött meg a szolgáltatás megszervezése.

Az intézményfenntartó képviselője, az érintett intézmény vezetőivel megkötött Együttműködési megállapodásban szereplő heti óraszámok az intézményi gyermeklétszámnak függvényében kerültek meghatározásra.

A 2019/2020. és 2020/2021. tanévben is folytatódtak a korábban megkezdett feladatai az óvodai- és iskolai szociális segítőknél. A 2020/2021-es tanév kezdetekor legfontosabb célkitűzésként fogalmazódott meg a pedagógusok és a szülők körében a gyermekneveléssel kapcsolatos problémák folyamatos megbeszélését, beszélgetések és előadások keretében, valamint az óvodai- és iskolai bullyingról szóló felvilágosító tevékenység, továbbá szociális érzékenyítő és konfliktuskezelő foglalkozások elindítása, előadások keretében szakemberek, pedagógusok és szülők számára egyaránt.

A 2020-as év nem várt változása volt a Covid19 járvány és az ehhez kapcsolódó tantermen kívüli digitális oktatásra való áttérés. A 2019. szeptemberrel indult tanévben októbertől

kezdődően újra indultak a csoportos foglalkozások az iskolákban. A növekvő számú foglalkozásokat azonban a kialakult járványhelyzet megakasztotta. A tematikus órákat oly módon tervezték meg a szociális segítők, hogy 1-1 foglalkozás önállóan is értelmezhető legyen. Az alkalmak száma, és a témakörök az előzetes megbeszélésen kerültek egyeztetésre a foglalkozást kezdeményező iskolával. Az elmúlt évek tapasztalatai szerint 2-3 tanóra időtartamot biztosítottak leggyakrabban a foglalkozásokra. A csoportmunka hatékonyságának növelése érdekében a nagyobb létszámú osztályokban csoportbontásban foglalkoztak a gyerekekkel, tanulókkal.

Az első hullám idején –2020. márciustól – az óvodai nevelés és az iskolai oktatás is online formában folytatódott a tanév végéig.

A kialakult helyzet miatt az óvodai- és iskola szociális segítő tevékenység biztosítása is átkerült az online térbe. Létrehozásra került a <https://www.facebook.com/groups/2642170906109609> címen Óvodai és Iskolai Szociális Segítés Keszthely Járásban névvel egy nyilvános csoport. Az internet adta lehetőségek kihasználásával tartalmakat osztottak meg az óvodai-iskolai szociális segítők a kialakult helyzettel kapcsolatban, valamint saját bejegyzéseket is közzétettek, amely segítette a krízishelyzetben a szülőket, gyermekeket és pedagógusokat egyaránt. Videók és fotók megosztásával ötleteket adtak a gyerekekkel való hasznos időtöltésre is.

Intézményünk digitális kérdőív szerkesztésével fordult az iskolák és a szülők felé, hogy megtudjuk, milyen módon sikerült a digitális oktatásra átállniuk, milyen segítségre lenne szükségük. Az online kérdőívet 98 szakember és közel 300 szülő töltötte ki. (teljes anyag lásd 1.számú mellékletben)

Általános tapasztalatként az alábbiak fogalmazódtak meg a kérdőívek összesítése alapján:

- volt olyan intézmény, ahol szinte zökkenőmentesen történt az átállás az online oktatásra, köszönhetően annak, hogy olyan központi online rendszer működött már régebben is az iskolában, amit a tanulók többsége megfelelően tud használni és rendelkezik otthoni technikával,
- a járványhelyzet miatt bevezetett online oktatás, karanténhelyzet rávilágított arra, hogy feltétlenül szükség van az intézményi keretekre, egyrészt az oktatás miatt, másrészt pedig a gyerekek szocializációja miatt,
- volt olyan pedagógus, aki elégedettségét fejezte ki, dicsérő szavakkal illette a szülőket, a gyerekeket, megfelelőnek találta a családban működő technikai eszközöket
- problémaként jelent meg, hogy vannak olyan családok és tanulók, akik lemaradnak, „leszakadnak” az online oktatásban,
- gondot jelentett a digitális oktatásban való tanulás azokban a családokban, ahol több gyerek tanul, és nem áll- és nem is állhat rendelkezésre megfelelő számú technikai eszköz, főleg, ha még a szülő is home office-ban dolgozik (lásd egy fő - egy számítógép), így csúszott az időbeosztás, a nagyobb tanulók csak este tudtak leülni tanulni,
- a szülőknek jobban oda kell/kellene figyelniük a gyengébben teljesítő, motiválatlan gyerekekre,

- az alsó tagozaton tanuló gyerekek még önállótlanak, sokkal több segítséget igényeltek, mint a nagyobbak, így a szülőknek ez nagyobb leterheltséget jelentett az otthon tanulás,
- hiányzik a közösség, az osztály, barátok ,
- az érettségire való felkészítés során mind a pedagógusok, mind a tanulók kihozták magukból a maximumot,
- több szülő köszönetet mondott a pedagógusoknak, osztályfőnököknek, a precíz tanításért és azért, hogy összefogják a gyerekeket,
- nagyon nehéz helyzetben voltak az egyedül álló szülők, főleg, a munkavégzés, gyermekkel való tanulás, otthoni feladatok összehangolása, elvégzése miatt,
- a szülő nem pedagógus, több segítséget igényelnének az otthoni tanúláshoz:
 - egységes online felület egy-egy osztálynak,
 - több skype óra főleg matematikából és idegen nyelvből,
 - többen a feladatok nagy mennyiségét említették,
 - javaslatként megfogalmazódott, hogy a készség tárgyakat fakultatívvá kellene tenni az online tanításnál,
 - ahol több gyerek van a családban nagyon nehéz volt a beadandó feladatok határidejét betartani.

A válaszokból készült összesítést megküldtük az iskolák felé, valamint a szülők részére is elérhetővé tettük.

A segítő munkát a visszaérkezett válaszok alapján kiegészítettük az adományok közvetítésével, a tanulásban való segítség lehetőségének biztosításával, illetve lemorzsolódás csökkentése érdekében a tananyag papíralapon történő eljuttatásában, illetve segítő beszélgetésekkel a tanulási motiváció fenntartásában.

A karantén időszakot követően, 2020. június 29. napjával indult el a Keszthely Város Önkormányzata által működtetett nyári napközis tábor, ahol az óvodai- és iskolai szociális segítő aktívan részt vettek a tábori élet megszervezésében. A tábor egész időtartamában naponként általában 2-2 segítő dolgozott. A táborba a vizsgált időszakban 34 tanuló jelentkezett, közülük többen az egész tábori időszakban igénybe vették a szolgáltatást. A digitális oktatást követően a nyári szünetüket a táborban töltők részére olyan csoportfoglalkozásokat szerveztünk, melyekkel segíteni tudtuk a közösségbe való visszailleszkedésüket. A tényanyag tudás pótlásában felajánlott segítségünket nem vették igénybe a gyerekek, de minden lehető módon, játékos formában segítettük őket abban, hogy készségfejlesztő foglalkozásokkal segítsük az augusztusi iskolai kezdést. A karantén miatt kialakult helyzetben nagyon fontos volt a táborozó gyerekeknek az újra szocializálása, annak biztosítása, hogy társas kapcsolataik lehessenek a bezártság után.

A 2020.tanév feladatai óvodai-iskolai szociális segítés során:

- Mindenki számára sikeres munkakapcsolat kialakulása az óvodákkal, iskolákkal
- Részvétel az intézmények mindennapos életében, ünnepein
- Szülői értekezleteken való megjelenés, az OISZ munkájának ismertetése
- Felkérésre előadások tartása (pl.: óvodai érettség, óvodai bullying, konfliktuskezelés)
- Osztályfőnöki órák tartása – előre elkészített óratervek kiajánlása, 4 - 5 alkalmas foglalkozássorozatok
- Boldogság óra, Meseterápia
- Egyéni tanácsadás gyermekeknek, szülőknek, szakembereknek

- Óvodai és iskolai problémák megbeszélése szülőkkel
- Nyári táborban való közreműködés
- Speciális szolgáltatásokra való delegálás (párterápia, pszichológusi-, pszichopedagógusi megsegítés)
- Mediátori ülések
- Online oktatás mellett online tanácsadás

Utcai Szociális munka:

Az utcai szociális munka Keszthely város területén a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásából kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása mellett a hajléktalanok megsegítésére is irányul.

Az intézmény szakemberei havi rendszerességgel részt vesznek a Keszthely Város közigazgatási területén szervezett nappali, kéthavonta az éjszakai Ifjúságvédelmi Őrjáratban, valamint a Kábítószer Egyeztető Fórum által szervezett drogrevenüciós programok szervezésében, lebonyolításában.

KÖZPONT SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK ÖSSZESÍTŐ:

Kapcsolattartási ügyelet:	10 család / 87 alkalom
Családterápia:	3 család / 21 alkalommal
Pszichopedagógiai foglalkozás:	29 család / 82 alkalommal
Jogi tanácsadás:	104 alkalom
Kórházi szociális munka:	19 fő / 26 tevékenység
Utcai szociális munka:	-
Készenléti ügyelet:	127 telefonhívás / krízis 0
Szociális diagnózis:	19

Járási jelzőrendszeri koordinátor tapasztalatok:

A Központ kijelölt esetmenedzser szakembere látja el a Járási jelzőrendszeri koordinátori feladatokat, részt vesz a Járás területén működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok által a településeken szervezett jelzőrendszeri értekezleteken, fogadja és összesíti a Szolgálatoktól heti rendszerességgel beérkezett jelzőrendszeri jelentéseket, nyomon követi a beérkezett jelzések alapján megtett intézkedéseket. A Család- és Gyermekjóléti Központ szükség szerint szakmai konzultációt biztosít, továbbá havi rendszerességgel esetszegbeszélést tart (15/1998 (IV.30) Nm rendelet 21§ szerinti) havi esetszegbeszélések alkalmával a Keszthelyi Járás területén működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok számára.

KESZTHELYI JÁRÁS TERÜLETI STATISZTIKA ÖSSZESÍTŐ:

Beérkezett jelzések száma Központhoz:	141
Családok száma:	48család / 123 gyerek
Egyszeri esetek száma:	111
Családon belüli bántalmazások száma:	4
Szolgálatok heti jelentéseinek száma:	169
Védelembe vétel száma:	81
Családba fogadás:	4
Nevelésbe vétel:	39
Ideiglenes hatályú elhelyezés:	-
Utógondozott:	3
Pártfogás alatt:	7
Esetkonferenciák száma:	25

KESZTHELYI JÁRÁS TERÜLETÉNEK HETI JELENTÉS STATISZTIKA:

<i>Jelzést küldő szerv megnevezése</i>	<i>0 - 17 évesekkel kapcsolatos jelzések</i>	<i>Nagykorú személyekkel kapcsolatos jelzések</i>
Egészségügyi szolgáltató	8	1
Ebből védőnői jelzés	9	-
Szociális szolgáltatók	12	7
Napközbeni kisgyermek ellátást nyújtók	9	-
Köznevelési intézmény	84	-
Rendőrség	12	-
Pártfogó felügyelői szolgálat	7	-
Állampolgár	4	-
Önkormányzat, jegyző, gyámhivatal	24	13
Összesen:	169	21

Észlelt problémák jellege:

- Igazolatlan hiányzások
- Magatartási problémák: motiválatlanság, öntörvényűség, agresszív fegyelmetlen viselkedés
- Beilleszkedési nehézség, tanulási problémák-szülők nem kellő odafigyelése a nevelésre, tanulási, szabadidő eltöltésére.
- Anyagi problémák
- Párkapcsolati (válás, párkapcsolati válságból adódó problémák, szülők közötti konfliktus)
- Higiéniai problémák
- Szülői elhanyagolás

1.2. A Szolgálat szakmai egység tevékenysége

Az intézmény Szolgálat szakmai egysége biztosítja a családsegítést, az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátást, valamint a fejlesztő és prevenciós programokat.

A Szolgálat a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

Az esetkonferenciák szervezése és lebonyolítása nagyobb hangsúlyt kapott a Szolgálat működésében a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

Látjuk és tapasztaljuk a szakmaközi megbeszélések hatékonyságát és eredményességét, így a jövőben is gyakran kívánunk esetkonferenciákat összehívni.

Jellemző problématerületek:

- Anyagi, egzisztenciális nehézségek, megélhetési problémák
- Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák
- Kapcsolati, mentálhigiénés problémák
- Családon belüli konfliktusok, családon belüli erőszak
- Szenvedélybetegség, alkoholproblémák
- Iskolai hiányzások
- Beilleszkedési, viselkedési nehézségek

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működéséről:

Fenti időszakban 6 alkalommal kerültek megrendezésre a szakmaközi megbeszélések, melyek közül 1 alkalommal éves tanácskozást tartott a szolgálat.

Általánosságban megállapítható, hogy jelentősen megnőtt a számuk az iskolai igazolatlan hiányzásoknak és a magatartási problémáknak.

Az éves tanácskozáson elhangzott beszámoló alapján a települési jelzőrendszeri felelős elkészítette a 2020. évi jelzőrendszeri intézkedési tervet Keszthely Város közigazgatási területén élő lakosságot érintően.

A Szolgálat kijelölt családsegítő szakembere látja el a települési jelzőrendszeri felelős feladatait, továbbá heti rendszerességgel jelentést készít a Szolgálathoz beérkezett jelzésekről, a jelzések vonatkozásában megtett intézkedésekről, melyet továbbít a járási jelzőrendszeri tanácsadónak a Központ felé.

A családjából kiemelt gyermekek szüleinek a gondozása:

A családjukból kiemelt, nevelésbe vett gyermekek szüleinek a gondozása folyamatos. A családsegítők a gyermek haza gondozásához szükséges életvezetési tanácsokkal segítik a kiemelt gyermekek szüleit, támogatják a gyermekkel való rendszeres kapcsolattartást, nevelőszülőkkal, gyermekotthon, lakásotthon szakembereivel, hivatásos gyámokkal kapcsolatot tartanak szükség szerint.

Válsághelyzetben lévő várandós anyák gondozása:

A 2020. évben nem került a Szolgálat látókörébe krízisben, válsághelyzetben lévő várandós anya. Krízishelyzet esetén a családsegítők mentális, lelki támogatás nyújtása mellett feltérképezik a lehetséges erőforrásokat a krízishelyzet megoldásához, hivatalos ügyintézésben segítséget nyújtanak, hozzátartozókkal, szakorvossal, védőnővel felveszik a kapcsolatot, bevonják a szükséges szakembereket és figyelemmel kísérik az anyát a várandósság alatt és a gyermek megszületése után is.

SZOLGÁLAT STATISZTIKA ÖSSZESÍTŐ – KESZTHELY

Védelembe vétel:	29
Ideiglenes hatállyal elhelyezett:	-
Nevelésbe vett:	13
Utógondozott:	-
Esetkonferenciák száma:	29
Szolgálat heti jelentése Járási tanácsadó felé:	67
Felkérésre készített környezettanulmány:	41
Magatartási problémák miatt érkezett jelzések:	39
Információ nyújtás	833
Segítő beszélgetés	576
Tanácsadás	120
Ügyintézés	185

Intézményünk a Covid 19 járvány miatt kihirdetett vészhelyzet, pandémia időszaka alatt is folyamatosan működött a járványügyi szabályok betartása mellett és az EMMI által közzétett vészhelyzet időszakára vonatkozó szakmai protokoll alapján. Az első járványhullám idején 2020. március 23. napjától 2020. július 1. napjáig a fenntartóval történt előzetes egyeztetés után az intézmény szakemberei otthoni munkavégzés keretében látták el a feladataikat. Az ügyfelek személyes fogadására súlyos krízis esetén és előre egyeztetett időpontban volt lehetőség. A családsegítő, esetmenedzser és tanácsadó szakemberek folyamatosan tartották a kapcsolatot telefonon keresztül a családokkal és szükség esetén otthonaikban is felkeresték őket. A hatóságok által kért környezettanulmányok is elvégzésre kerültek. A munkaértekezletek, esetmegbeszélések, szakmaközi megbeszélések online formában kerültek megvalósításra. Napi szintű telefonos kapcsolatban voltunk a fenntartóval, az Önkormányzati és Igazgatási Osztállyal, civil szervezetekkel is, hogy a krízis és járványhelyzetben is biztosítani tudjuk a szükséges és megfelelő segítséget a rászoruló családoknak, személyeknek. A második járványhullám időszakában 2020. novemberétől a fenntartóval történt előzetes egyeztetés alapján a megbetegedések megelőzése és az intézmény folyamatos működtetésének biztosítása érdekében az intézmény szakemberei délelőtti és délutáni váltott munkaidőbeosztással látták el a feladataikat, amiről napi szintű dokumentációt vezettek. A szolgáltatások biztosítása folyamatos volt a 2. járványhullám ideje alatt is az ügyfelek számára, a járványidőszakra előírt szakmai protokoll alapján.

2. Az intézmény személyi és tárgyi feltételei

Az intézmény 2020. évben jóváhagyott szakmai létszáma 21 fő.

- 1 fő intézményvezető
- 6 fő esetmenedzser (ebből 1 fő szakmai vezető)
- 1 fő szociális asszisztens
- 5 fő családsegítő (ebből 1 fő szakmai vezető)
- 7 fő óvodai-iskolai szociális segítő
- 1 fő szociális diagnózis felvételét készítő esetmenedzser

A Keszthelyi Család- és Gyermejjóléti Központ székhelye és az ügyfelek számára nyitva álló telephelye a Kisfaludy u. 2. szám alatt található.

A telephelyen az önálló szakmai egységként működő Központ és Szolgálat az épület adottságaiból adódóan két külön épületrészben kapott helyet. 4 iroda, 1 fogadó, 2 interjú szoba, 1 kapcsolatügyeleti szoba/tárgyaló, személyzeti mosdó, ügyfél mosdó áll rendelkezésre.

Az intézmény szakmai működéséhez szükséges infrastruktúra (informatikai és kommunikációs hálózat, számítógépek, nyomtatók, fénymásológépek, telefonok, internetszolgáltatás) és egyéb szükséges tárgyi eszközök (irodai bútorok) rendelkezésre állnak.

3. Az intézmény 2020. évre tervezett költségvetése

A Család- és Gyermejjóléti Központ állami normatív finanszírozása (központi irányító szervei támogatása) melyből a Központ szakmai egység 28.710.000 Ft, a Szolgálat szakmai egység 8.500.000 Ft, továbbá az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység 26.207.161 Ft támogatásban részesül.

A személyi kiadások között a 23 fő szakmai dolgozó törvény szerinti alapilletménye, a vezetői pótlékok, a munkába járás költségei, továbbá a jogszabályban kötelező szolgáltatásként előírt kapcsolattartási ügyelet és készenléti szolgálat díjazása került tervezésre. A Központ szakmai egység személyi juttatásai: 26.426.532 Ft, óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység személyi juttatásai: 17.761.026 Ft, a Szolgálat szakmai egység személyi juttatásai: 13.069.232 Ft, Család- és Karrierpont személyi juttatásai: 5.836.000 Ft, személyi juttatások összesen: 63.092.790 Ft, járulékok összesen: 11.092.888 Ft (összevont ágazati pótlék nélkül).

A dologi kiadások között került tervezésre az üzemeltetési anyagok beszerzése 1.611.236 Ft összegben, informatikai szolgáltatások 977.384 Ft, nem adatátvitelű célú távközlési díj telefon 959.880 Ft, közüzemi díjak 872.340 Ft, bérleti díj, karbantartás, kisjavítás 114.700 Ft, informatikai tárgyi eszközök beszerzése: 165.354 Ft, beruházási célú áfa 102.184 Ft, szakmai tevékenységet segítő kötelező szolgáltatások (pszichológiai/szichopedagógiai tanácsadás, családterápia, mediáció, zeneterápia/Ttáncterápia, szupervízió, kötelező szociális továbbképzés, vezetői továbbképzés, üzemorvosi vizsgálat) 4.632.830 Ft, egyéb szolgáltatás (riasztó távfelügyelet, hulladékszállítás, riasztó üzemeltetés, postaköltség, pénzügyi banki szolgáltatás, szabadidős tevékenység, rovarirtás, parkolási díj) 3.872.982 Ft, kiküldetés 1.980.000 Ft, (kötelezően ellátandó szakfeladatokkal bővült az intézmény tevékenysége, a Keszthelyi Járás lakosságát és 30 települést érintő szociális diagnózis készítésével, valamint az óvodai és iskolai szociális segítővel, mely előírja a Keszthelyi Járás területén működő

valamennyi 50 oktatási-nevelési intézménnyel való rendszeres, személyes kapcsolattartást, helyszínen történő feladatellátást), működési célú áfa 1.261.223 Ft.

A dologi költségek között a működéstartás mellett a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet által meghatározott kötelezően ellátandó szakmai feladatok elvégzéséhez szükséges fedezetek lettek megtervezve. A Család- és Gyermekejóléti Központ a Keszthelyi Járás (30 település, 71.031 fő lakosság) tekintetében biztosít speciális segítő szolgáltatásokat, melyek közül évről évre fokozott igény mutatkozik a pszichológiai/pszichopedagógiai tanácsadások, módszerspecifikus terápiák, családterápia, mediáció biztosításban. A megnövekedett igényekre, családi krízisek emelkedésére tekintettel szükségessé vált a segítő tanácsadások, terápiák óraszámának a növelése. Fenti szakmai jogszabály a 2018. szeptember 1. napjától kötelező feladatként meghatározott óvodai-iskolai szociális segítség minőségi ellátása érdekében kötelező szakirányú továbbképzést ír elő ebben a munkakörben dolgozó szakemberek részére, melynek finanszírozása a fedezet 2020. évre került betervezésre.

2019 decemberében a már végleges leselejtezést igénylő számítógépek helyett új informatikai eszközök kerültek beszerzésre, amelyek esetében a korábbi adatok áttelepítése és irodai alkalmazási programok feltelepítése szükséges, továbbá a régi, használatban lévő számítógépek szükségessé vált újratelepítéséhez a fedezet szintén 2020. évre került betervezésre. A tervezett tartalmazza a bevezetésre került IRKA iktatóprogram éves díját is havi lebontásban. A fentiekben részletezett feladatok az előző évhez képest 1.995.270 Ft. különbözetet eredményeznek.

A Központ szakmai egység összes kiadása: 39.066.209 Ft, Óvodai iskolai szociális segítség összes kiadása: 24.106.870 Ft, Szolgálat szakmai egység összes kiadása: 17.894.086 Ft, Család- és KarrierPont összes kiadása: 9.919.000 Ft.

Az intézmény összes bevétele:	73.336.161. Ft
Az intézmény tervezett összes kiadása:	90.986.165 Ft
Szükségesség fenntartói finanszírozás:	-17.650.004 Ft.

A Covid 19 járvány miatt és megtakarítás céljából a 2020. évre tervezett költségvetés módosításra került.

Keszthely, 2021. május 7.



Dr. Varga Veronika
Dr. Varga Veronika
intézményvezető

1.számú melléklet

nA kérdőívekre adott válaszok

A koronavírus okozta helyzet kapcsán, a hozzánk érkezett kérdések ösztönözték a Keszthelyi Család-és Gyermejkölési Központot arra, hogy az óvodai- és iskolai szociális segítők közreműködésével kérdőíven kérdezzék meg a tanárokat és a szülőket, hogy az online oktatással kapcsolatban milyen tapasztalataik vannak, milyen segítségre lenne szükségük.

A válaszadás önkéntes és anonim volt.

2020. április 20-24-e között a pedagógusoktól 89, míg a szülői kérdőívre 183 válasz érkezett. A válaszok azóta is folyamatosan érkeznek, amelyekről a 2020. május 1-ét követően készítünk a teljes időszakra összefoglalót.

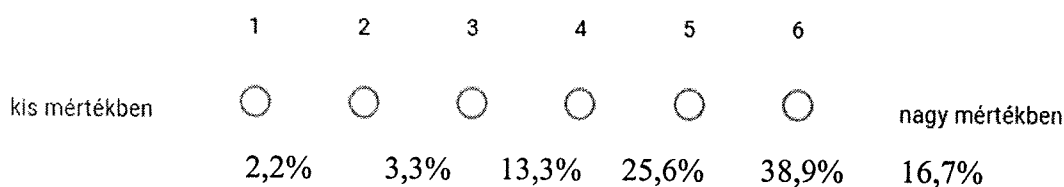
Köszönjük, hogy eddig is segítette és ennek a kérdőívnek a kitöltésével is segítette a munkánkat!

A kérdéseinkre adott válaszok összefoglalása

1. Szülői válaszadók 90 %-ának nem volt korábbi tapasztalata a digitális oktatással kapcsolatban, a tanárok által megadott válaszokban ez az adat 63%. Ezzel párhuzamosan a tanárok adta válaszok szerint a saját munkájukban 52 százalékuk már szerzett korábban tapasztalatot.

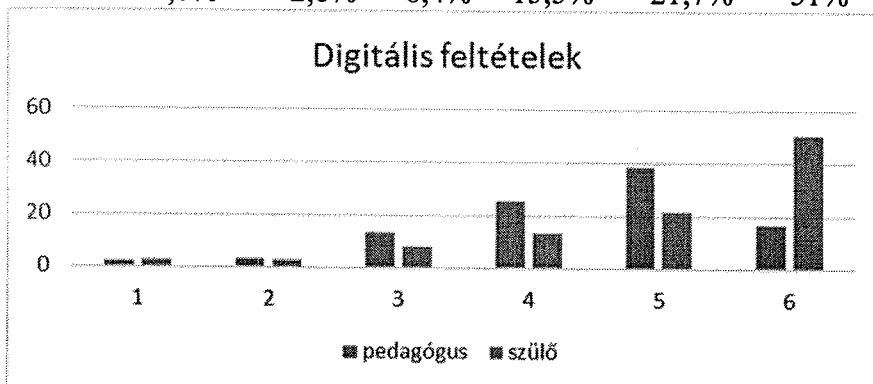
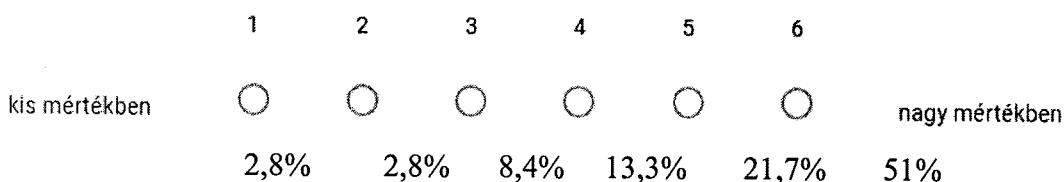
2. A digitális oktatás feltételeinek meglétét az alábbi módon ítélték meg az

• iskolák



A digitális oktatás feltételei a családoknál

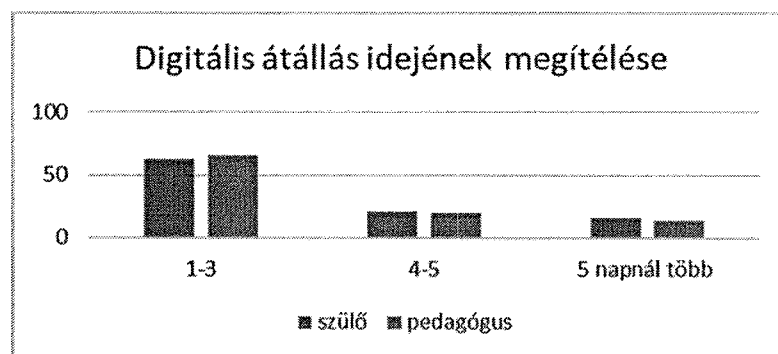
• családok



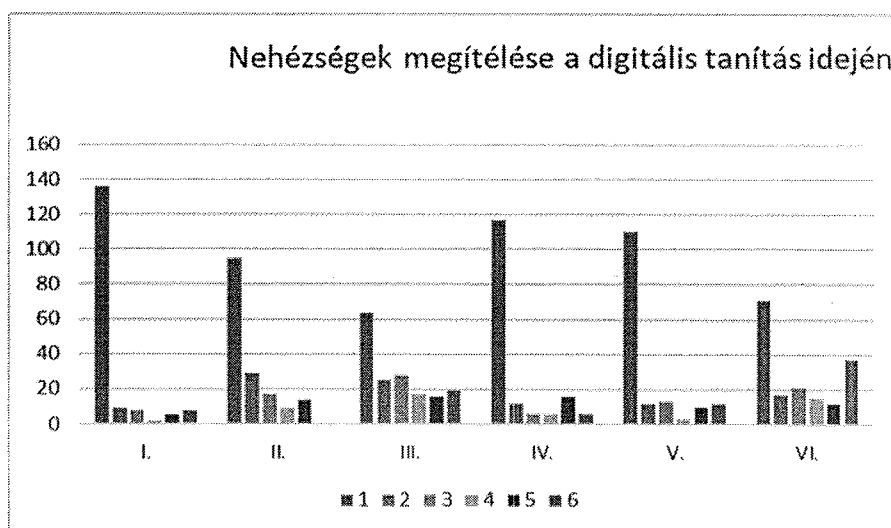
(1= legkisebb mértékben adott; 6=nagy mértékben adott)

3. A pedagógusoktól válaszaik szerint 98%-ában úgy ítélték meg, hogy sikerült az oktatást digitális módon működtetni az elmúlt hetekben.

4. A digitális átállás idejének megítéléseként adott válaszok szerint, a két kérdezett csoport hasonló módon ítélte meg az átálláshoz szükséges időt.



5. Mi okozza a legnagyobb okot a családban a digitális oktatással kapcsolatban kérdésre adott válaszok. A szülők szerint:



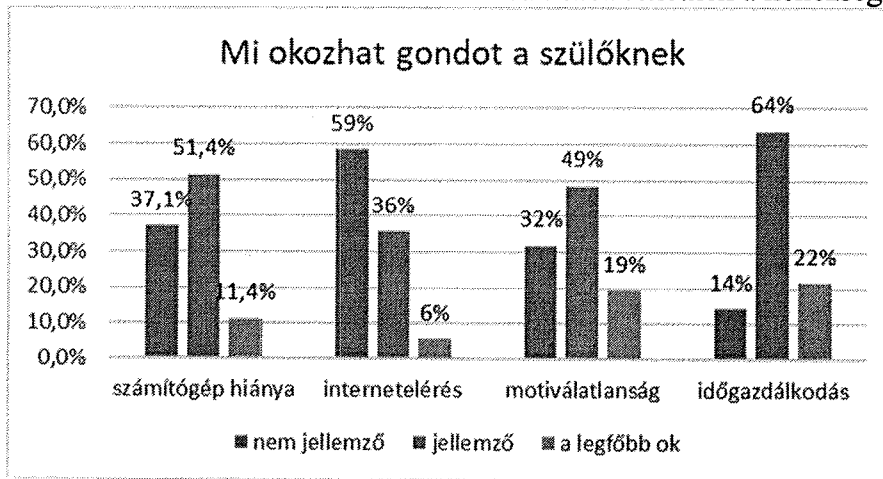
(1= legkisebb mértékben adott; 6=legfőbb ok)

- I. internetelés
- II. motivátlanság
- III. időgazdálkodás
- IV. a számítógép megosztása a gyermekek között
- V. számítógépre a szülőnek is szüksége van a munkájához
- VI. szülő saját munkájával elfoglaltságával való összeegyeztetés

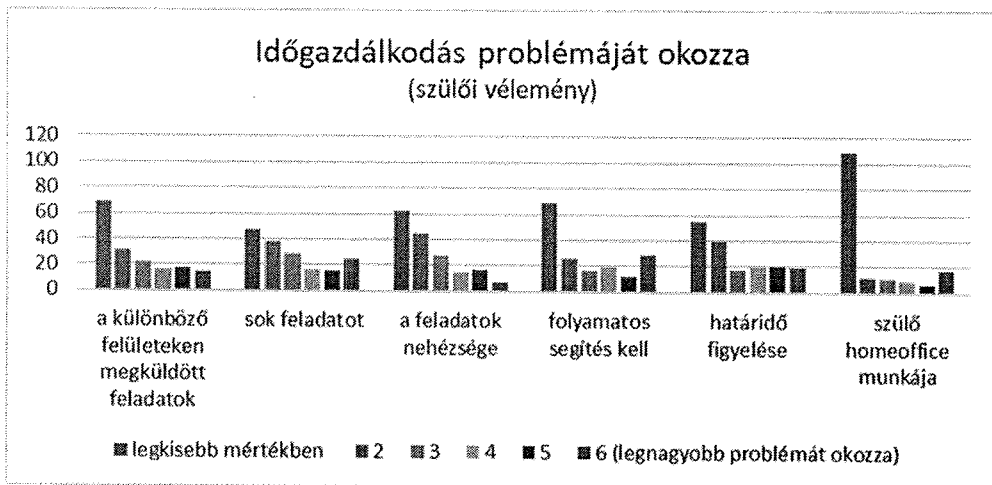
Az értékelésnél figyelembe kell venni, hogy csak olyan helyről érkeztek válaszok a feltételezésünk szerint, ahol interneteléssel és a kérdőív kitöltésére alkalmas eszközzel rendelkeznek.

Ami a táblából kitűnik: a válaszadónál legkevésbé okoz gondot az internetelés, a gyerekek hozzáállását kellő mértékben motiválnak tartják, az időgazdálkodásnál nagyobb problémát mutatnak a válaszok. A VI. számú kérdés a szülők munkájának összeegyeztetésére (a gyermekek oktatásával) vonatkozott, itt már a válaszadók nagy többsége problémaként jelölte meg ezt a területet.

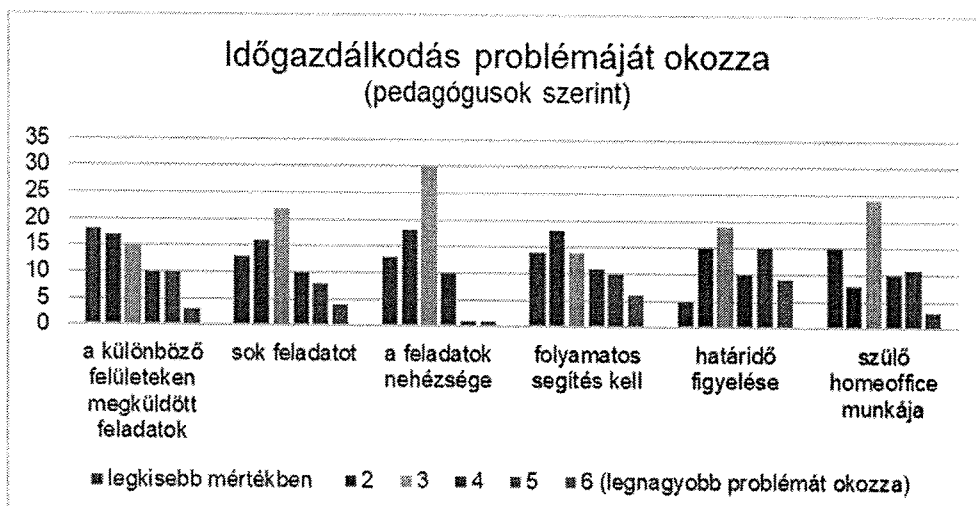
A pedagógusok által adott válaszok szerint a családban ezek lehetnek a nehézségek:



6. Az időgazdálkodás problémájára mindkét kérdőívben rákérdeztünk. A szülők véleménye szerint:

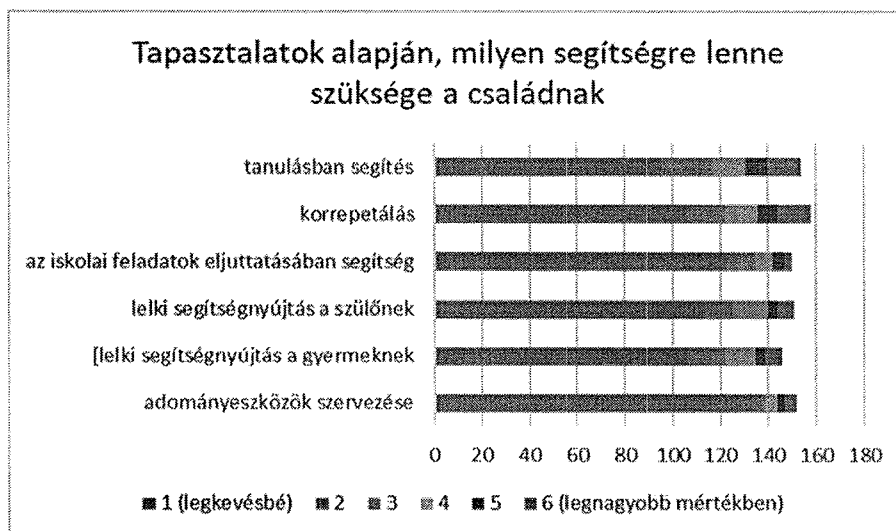


A pedagógusi vélemény alapján:



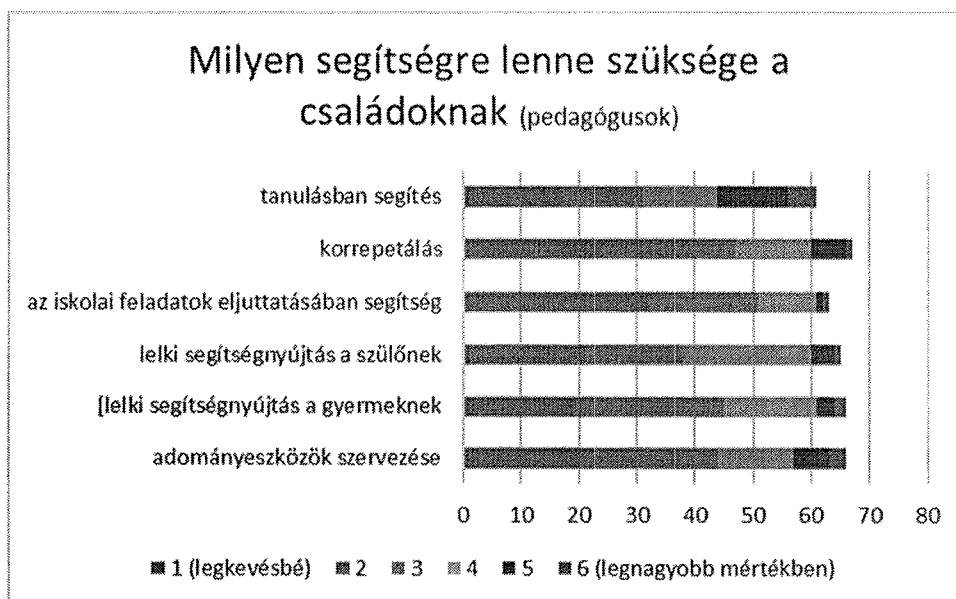
7. Az elmúlt hetek tapasztalatai alapján mire lenne szüksége a családnak (előre definiált választási lehetőségek!)?

- szülők véleménye



A korrepetálás és a tanulásban segítség, majd a lelki segítségnyújtás szülők, gyermeknek szükségességét jelölték meg a választ adó szülők a legfontosabb dolognak.

- pedagógusok véleménye



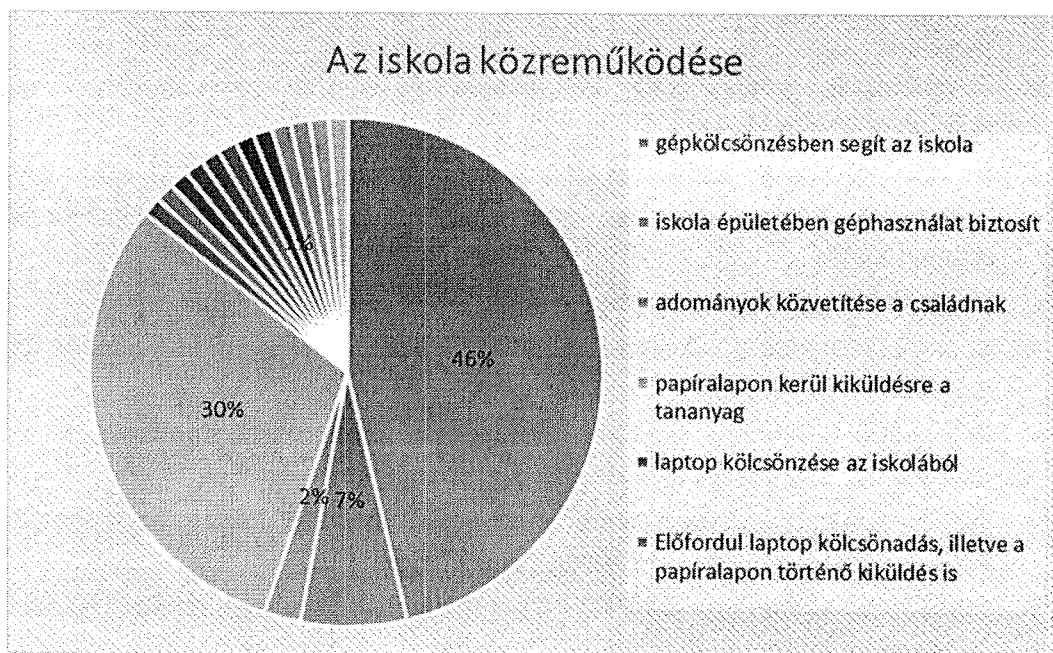
A tanulásban segítség a pedagógusok szerint is igényként merülhet fel a szülők körében. A tantermen kívüli digitális oktatás megszervezése előtt nem volt mód arra, hogy az iskolák felmérjék a családok eszközellátását a tanuláshoz, ezért valószínűsíthető, hogy nagyobb számú adományszervezést gondoltak.

8. Milyen módon tud az intézmény segíteni az oktatás megszervezésében, ha nincs semmilyen eszköz vagy internetes hozzáférés a családban?

- gépkölcsönzésben segít az iskola
- iskola épületében géphasználat biztosít
- adományok közvetítése a családnak
- papíralapon kerül kiküldésre a tananyag
- laptop kölcsönzése az iskolából –

ezek voltak a kérdőívben választható kifejezések, az alábbiak azok, amikkel az adatszolgáltatók árnyalták az iskola munkáját a digitális oktatás megszervezésében:

- előfordul laptop kölcsönadás, illetve a papíralapon történő kiküldés is
- nincs rálátásom
- megoldott
- gépkölcsönzés és a papír alapú feladatok kiküldése egyaránt előfordul
- tanácsadás
- papíralapon kerül ki az anyag,
- Smsben küldtük a feladatokat.
- tablet kölcsönzése interneteléréssel
- gépkölcsönzésben is segít, ill. iskola épületében biztosítja a géphasználatot
- van olyan család, ahova a kolléga levél, vagy telefon segítségével juttatja el a feladatot
- ilyen nem fordult elő.



A diagramm a 2%-nál nagyobb arányú válaszokat mutatja, a kis „tortaszeletek” a válaszadók egyedileg beírt válaszait mutatják, melyek a diagram felett, fentebb olvashatók.

A válaszadás nem tükrözheti teljes mértékben a valóságot, mivel a járás területén működő iskolák közül 10 iskolából érkezett adat, ezek közül 4 középiskola és 7 általános iskola.

9. Az utolsó kérdésnél lehetőséget adtunk a megkérdezetteknek, a szóveges, egyéni vélemények kinyilvánításának.

A reagálások, egytől-egyig értékelhetőek, analóg képet mutatnak a szóban, telefonon, Messengeren érkező észrevételekkel.

Az intézményekre vonatkozó kérdőíveken 14 db, a szülőkre vonatkozó kérdőíveken 63 db egyéb észrevétel érkezett.

Általános tapasztalatként a következőket vonhatjuk le:

- volt olyan intézmény, ahol szinte zökkenőmentesen történt az átállás az online oktatásra, köszönhetően annak, hogy olyan központi online rendszer működött már régebben is az iskolában, amit a tanulók többsége megfelelően tud használni és rendelkezik otthoni technikával,

- a mostani helyzet rávilágít arra, hogy feltétlenül szükség van az intézményi keretekre, egyrészt az oktatás miatt, másrészt pedig a gyerekek szocializációja miatt,
- volt olyan pedagógus, aki elégedettségét fejezte ki, dicsérő szavakkal illette a szülőket, a gyerekeket, megfelelőnek találta a családban működő technikai eszközöket
- problémaként jelent meg, hogy vannak olyan családok és tanulók, akik lemaradnak, „leszakadnak” az online oktatásban,
- gondot jelent digitális oktatásban való tanulás azokban a családokban, ahol több gyerek tanul, és nem áll- és nem is állhat rendelkezésre megfelelő számú technikai eszköz, főleg, ha még a szülő is home office-ban dolgozik (lásd egy fő - egy számítógép), így csúszik az időbeosztás, a nagyobb tanulók csak este tudnak leülni tanulni,
- a szülőknél jobban oda kell/kellene figyelniük a gyengébben teljesítő, motiválatlan gyerekekre,
- az alsó tagozaton tanuló gyerekek még önállóan, sokkal több segítséget igényelnek, mint a nagyobbak, így a szülőknél ez nagyobb leterheltséget jelent az otthon tanulás
- hiányzik a közösség, az osztály, barátok
- az érettségire való felkészítés során mind a pedagógusok, mind a tanulók kihozták magukból a maximumot
- több szülő köszönetet mondott a pedagógusoknak, osztályfőnököknek, a precíz tanításért és azért, hogy összefogják a gyerekeket,
- nagyon nehéz helyzetbe vannak az egyedül álló szülők, főleg, ha még egész nap dolgozniuk is kell, csak este érnek rá a segítségre,
- a szülő nem pedagógus, több segítséget igényelnének az otthoni tanuláshoz:
 - egységes online felület egy-egy osztálynak
 - több skype óra főleg matematikából és idegen nyelvből
 - többen a feladatok nagy mennyiségét említik,
 - javaslatként megfogalmazódott, hogy a készség tárgyakat fakultatívvá kellene tenni
 - ahol több gyerek van a családban nagyon nehéz a beadandók határidejét betartani.

A szöveges vélemények alátámasztják azt, hogy ez a helyzet mindenkit nagyon megérint. Az egyik pillanatról a másikra kellett átállni a digitális oktatásra Mindenkinél: tanárnak, diáknak, családnak! A kialakult helyzetben nem vitatható az az állítás, hogy most nem könnyű senkinek, sem az iskolának-pedagógusnak, sem a családoknak-szülőknél, gyerekeknek. Az iskolák - tapasztalataink alapján-, mindent megpróbáltak megtenni azért, hogy a technikai eszközökkel nem rendelkező családok gyerekeihez is eljuttassák a tananyagot.

Azt azonban mindenképpen meg kell jegyezni, hogy a tanár személyiségét, az ő és az osztály személyes jelenlétét, az iskolai szociális kapcsolatokat nem lehet pótolni! Mindenkinél hiányzik a jól megszokott közössége!

A kérdőíves felmérés segítségével szolgált számunkra abban, hogy célzottan, megfelelő módon próbáljunk meg segíteni a felmerült igények alapján.