

S.O.S. Krízis
Alapítvány

SZAKMAI ÉS PÉNZÜGYI
BESZÁMOLÓ BUDAPEST
FŐVÁROS IV. KERÜLET
ÚJPEST ÖNKORMÁNYZATA
RÉSZÉRE

2024. év




Hellenbart László
intezmenyvezeto@soskrisis.hu

Az S.O.S. Krízis Alapítványt 1996-ban alapította öt, elhivatott magánszemély, akik a rendszerváltozás utáni idők kríziseiben érzékenyen reagáltak a bajba jutott családok szükségleteire, az otthon elvesztésének drámájára. 1997-ben, a Gyermekvédelmi törvény megszületésével egy időben kezdtük meg működésünket, és azóta is a fővárosi gyermekvédelem meghatározó civil szereplői vagyunk.

Az évek során számtalan változáson ment keresztül szervezetünk, melyek többsége előrevivő volt. 2005-ben, az akkori Szociális és Munkaügyi Minisztérium életre hívta a bántalmazottak segítségét célzó krízis modellprogramot, amihez az elsők között csatlakoztunk, az áldozatokat befogadó krízisközpontot létrehozva Budapesten. Szakmai céljaink és módszereink újszerűségét mutatja, hogy a kezdetektől több lépcsős rendszerekben gondolkodtunk, és az intézményes elhelyezés mellett nagyon hamar létrehoztuk a „kiléptető lakásokat”, hogy az átmeneti otthonban megerősödött családok elkezdhessék önálló életüket, még védett, de már nagyobb felelősséget és önállóságot jelentő ellátási helyen.

2016-ban megnyitottuk Budapest azóta is egyetlen Félutas Házát, ami szintén a bántalmazás elől menekülők számára biztosít segítséget, azonban egy hosszabb távú, akár 5 évig tartó regintegrációs folyamatban. 2017-től, ahogy a jogszabály lehetővé tette, folyamatosan bővítjük külső férőhelyeinket, ahol a letisztult jogi szabályozásnak köszönhetően akár 3 évig is támogathatjuk a hozzánk forduló családokat.

A különböző szolgáltatástípusok más-más szakmai tartalmakkal bírnak, és jogszabály által meghatározottan eltérő ellátási időket is jelentenek. A bántalmazottak krízisellátása 56 napig tart, itt a cél az életmentés, a fizikai és mentális biztonság megteremtése. A családok átmeneti otthona ellátásban az ellátási idő 12 hónap, mely indokolt esetben meghosszabbítható 6 hónappal, illetve tanköteles korú gyermek esetén a tanítási év végéig. A kiléptető lakások ebből a szempontból az átmeneti otthon szabályozásával egybe esnek. Külső férőhelyeken az átmeneti otthonban töltött idővel együtt számolva 3 évig maradhatnak gondozásunkban a családok, míg a félutas házban – ahová nyilvános, országos pályáztatás után kerül a család – 5 évig is tarthat a gondozási folyamat.

A szakképzett segítő munkatársak – családgondozók, szakgondozók – mellett minden intézményünkben rendelkezésre áll jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus kolléga, akikkel együttműködve támogatjuk családjainkat. A krízisellátásban 4 esetmenedzser kolléga a nap 24 órájában elérhető mobiltelefonon, hogy szükség esetén azonnal el tudják kezdeni szervezni az áldozatok menekítését. Az alacsonyabb támogatási intenzitást igénylő, önálló lakhatást jelentő szolgáltatásoknál mentor kollégák támogatják a családokat.

Jelenleg az alábbi szolgáltatási helyeken nyújtunk szolgáltatásokat:

Név	Cím	Férőhely	Szolgáltatás
S.O.S. KRÍZIS ALAPÍTVÁNY CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA	Cím titkos	40 fő	családok átmeneti otthona; krízisközpont
	1047 Budapest Perényi Zsigmond utca 28a fsz 5	4 fő	külső férőhely
	1047 Budapest Perényi Zsigmond utca 28a fsz 12	4 fő	külső férőhely
	1049 Budapest Irányi Dániel utca 9-12	7 fő	külső férőhely
	1047 Budapest Szabadkai utca 25 fsz 1	6 fő	Félutas Ház
S.O.S. KRÍZIS ALAPÍTVÁNY CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA - II	Cím titkos	25 fő	családok átmeneti otthona; krízisközpont
	1047 Budapest Szabadkai 7 fsz 2	5 fő	kiléptető lakás
	1047 Budapest Szabadkai 7 fsz 5	4 fő	kiléptető lakás
	1047 Budapest Szabadkai 7 fsz 6	4 fő	kiléptető lakás
S.O.S. KRÍZIS ALAPÍTVÁNY CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA - III	1147 Budapest Jávorka Ádám utca 18	34 fő	családok átmeneti otthona
	1089 Budapest Baross utca 122	6 fő	kiléptető lakás
	1149 Budapest Mexikói út 14	5 fő	külső férőhely

Három nagy intézményünkben egyidejűen 99 főt, 26 családot tudunk ellátni. Kiléptető lakásainkban 4 család, 19 fő ellátását biztosíthatjuk, míg külső férőhelyeken további 20 fő, 5 család elhelyezése valósul meg. Félutas házunkban további egy család, 5 fő elhelyezésére van lehetőség, így összesen 143 fő, 36 család egyidejű elhelyezését tudjuk biztosítani a rendszer különböző szintjein.

A szakképzett segítő munkatársak – családgondozók, szakgondozók – mellett minden intézményünkben rendelkezésre áll jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus kolléga, akikkel együttműködve támogatjuk családjainkat.

A gyermekvédelmi törvény célja, hogy megvédje a gyermek családban való felnevelkedésének jogát, ha a szülő elveszíti a lakhatását, s emiatt ki kellene emelni a gyermeket a családból. A gyakorlatban tapasztaljuk, ügyfélkörünk többsége komplex problémacsoporttal érkezik az ellátásba, így a lakhatás elvesztése valójában nem az oka, hanem a diszfunkcionális működés tünete.

Célunk és feladatunk, hogy a nálunk elhelyezett kliensek ezeknek a problémáknak a megoldásában nyerjenek megsegítést, hogy az átmeneti gondozás jogszabályban meghatározott idejének letelte után magasabb szinten tudjanak önálló életet kezdeni, mint ahogy az ellátásba bekerültek.

A cél megvalósítása érdekében mind esetben szoros team-munkában dolgozunk, bár minden családnak van önálló családgondozója, akivel a gondozási tervet egyeztetik, a közvetlenül támogatja őket a gondozási terv megvalósulásában.

Az elhelyezés során – a lakhatás biztosítása mellett – rendelkezésre álló szolgáltatások:

- *Családgondozás:* a beköltözést követ. 24 órán belül a családgondozó felveszi a kapcsolatot a családdal, megtörténik az első interjú, majd folyamatosan formálódik a gondozási terv. A családgondozó szakmai munkája során a szociális munka és a szociálpedagógia teljes eszköztárát használva támogatja a családot. Intézményünkben a *Gyermekeink védelmében* adatlap-rendszert használjuk, ezek közül az ATG3 nevű dokumentumban rögzítjük a gondozási célt, s a cél megvalósulásához vezető eszközök, feladatok rendszerét, mely szerződéseket átlagosan 4 hetente felülvizsgáljuk, szükség szerint alakítjuk, módosítjuk az kliensekkel közösen. Ezen munkamódszer segítségével jól nyomon követhető az eset alakulása, az meghatározott feladatok teljesülése és a hozzájuk rendelt segítség, s egyben lehetőséget biztosít arra is, hogy flexibilisen tudjunk reagálni a gondozási idő alatt felmerülő problémákra.
- *Szociális ügyintézés:* a család mindennapjaihoz kötődő szociális ügyintézés támogatása, segítése. Célunk, hogy klienseink jártasságot szerezzenek a különböző hivatalos ügyek intézésében, így – amennyiben erre van lehetőség – elsősorban az ellátott saját maga intézi az ügyeit, családgondozói támogatással.
- *Gyámhivatali ügyintézés:* a családban felmerülő családjogi, gyámügyi kérdések rendezésében való segítségnyújtás – pl. gyermek családi jogállásának rendezése, szülői felügyeleti jogot érintő kérdések.
- *Gyermeknevelési tanácsadás:* gyermek-és ifjúsági felügyelő, illetve csecsemőgondozó – nevelő munkatársaink rendszeresen tartanak gyermekcsoportokat az ellátott gyermekeknek, melyeken szocializációjuk, manuális készségeik fejlesztése mellett társas kapcsolataik alakításában is segítséget nyújtanak. Munkatársaink szükség szerint

a gyermeket gondozó szülők rendelkezésére állnak, gyermeknevelési, konfliktuskezelési tanácsadással, gyakorlati segítségnyújtással.

- *Gyermekfelügyelet:* az átmeneti otthonokban elhelyezett gyermekek napközbeni ellátását elsősorban a helyben rendelkezésre álló intézmények (bölcsde, óvoda) igénybevételevel oldjuk meg, hozzásegítve ügyfeleinket az ellátáshoz jutáshoz. Emellett intézményen belül rendszeres gyermekcsoportok tartásával biztosítjuk a gyermekek felügyeletét arra az időre, amikor a szülőnek olyan elfoglaltsága akad, mely ezt indokoltá teszi (pl.: orvosi ellátás, hivatalos ügyintézés). A szülő hosszabb távú akadályoztatása esetén – pl. hosszú idejű kórházi kezelés -, ha a gyermek felügyelete más módon nem megoldható, gyermekek átmeneti otthona segítségét kérjük.
- *Mentálhigiénés gondozás:* Alapítványunk pszichológusa heti rendszerességgel tart egyéni terápiás alkalmakat az azt igénylő ügyfelek számára. Fontosnak tartjuk, hogy beköltözést követően minden klienssel felvegye a kapcsolatot a pszichológus. Ez egyrészt fontos a lakhatás elvesztése miatti trauma feldolgozásában, másrészt az ügyfelek és a pszichológus közötti bizalmi kapcsolat létrejötte szempontjából.
- *Jogi tanácsadás:* Szervezetünk jogásza előre egyeztetett időpontban az ügyfelek és a családgondozók rendelkezésére áll. Specializált területe az áldozatvédelem, de emellett polgári jogi ügyekben, családi jogi ügyekben is igen jártas.
- *Fejlesztőpedagógiai segítség:* 2021-től minden intézményünkben rendelkezésre áll a gyermekek számára fejlesztőpedagógus, aki heti rendszerességgel foglalkozik a tanulásban segítségre szoruló gyermekeinkkel.
- *Krízisellátás:* A kapcsolati erőszak áldozatait segítő krízisprogramban az áldozat akár azonnal be tud kerülni a szolgáltatásba, ahogy teljes körű ellátásban részesül. A krízisprogram professzionális és speciális szaktudást igénylő feladat, melyet tapasztalt és a területen jártas munkatársaink végeznek, a szakmai stáb részeként, de attól elkülönülten.
- *Szükség szerinti teljes körű ellátás:* Amennyiben a családban olyan helyzet áll el, hogy a tartásra kötelezett szülők nem tudnak gondoskodni a családban élő kiskorúak ételmezéséről, ruházkodásáról, elemi szükségleteiről, úgy a szükséghelyzet azonnali megállítása érdekében teljes körű ellátásban részesülnek a kliensek. Természetesen nem célunk ellátottaink hospitalizálása, intézményi függőség kialakítása, így minden lehetséges eszközzel a család önfenntartási képességének visszaállítása ilyenkor a gondozási cél.
- *Kiléptető-lakás lehetősége:* Az Intézményben hosszabb-rövidebb időt eltöltött, kellően megerősödött családok számára intézményünk kiléptető-lakásokat tart fent, melyek célja kettős: egyrészt minimálisra csökkenti az intézményi hospitalizálódás káros hatásait, másrészt átmenetet képez a védett intézményi élet és a támasz nélküli, önálló életvitel között. A családok ez által fokozatosan visszavezethetők az önálló életvitel keretei közé, folyamatos és rendszeres, ám nem állandó támogatás biztosításával. A kiléptető lakáshoz jutás pályázati rendszerben történik, üres férőhely esetén nyilvános pályázatot

hirdetünk az ellátottaknak, ezzel is erősítve a saját sorsukért, életükért történő felelősségvállalást. A pályázatokat a teljes szakmai stáb objektív pontrendszerben értékeli.

- *Előtakarékosság lehetősége:* Intézményeinkben többségében gondozási elvárás, hogy az ellátott, lehetőségei szerint, takarékoskodjon. A védett körülmények között lehetősége van anyagi tartalék gyűjtésére, melyet kiköltözésekor egy összegben kap kézhez, ezáltal megteremtve akár egy önálló albérlet lehetőségét, akár egy lakásfelújítás költségeinek viselését. Az előtakarékoskosságot igény szerint az ügyfél maga kezelheti takarékbetétkönyvben, vagy az Alapítványnál letétbe helyezve mi kezeljük helyette. 2015. óta bevezettünk egy, a hagyományos gondozási tervtől eltérő eszközöket igénylő takarékoskodási formát, melynek keretein belül külön együttműködési megállapodást kötünk a takarékoskossági projektbe becsatlakozó ellátottakkal, bízva abban, hogy a formai kettéválasztottsággal növelni tudjuk az ügyfelek elköteleződését anyagi tartalékaik megteremtése iránt. Az Alapítvány program lényegi eleme, hogy ha a család 3-6-9 hónapig fenntartja a szerződésben vállalt takarékoskossági összegét, úgy 10-20-30%-kal csökkentjük a személyi térítési díját, mely összeg szintén a család előtakarékoskossági számláját növeli. A lakók takarékoskossági célú befizetéseit elkülönített bankszámlán kezeljük. A program sikerességét bizonyítja, hogy családjaink több, mint fele részt vesz benne, többszázezer forintos takarékoskodást érve el.

Az Alapítvány program 2023-ban elnyerte az Átmeneti Gondozást nyújtók Országos Szövetsége (ATOSZ) jó gyakorlat – díját, mint a szakmai megújulást célzó, innovatív gyakorlat.

- *Félutas Ház:* A Félutas Ház szolgáltatás azon kliensek számára elérhető, akik bántalmazást követően az ország bármely krízisközpontjában elhelyezésre kerültek, majd onnan családok átmeneti otthonába /anyaotthonba költöztek, s a gondozás során kellően megerősödtek ahhoz, hogy jó eséllyel tudjanak önálló életet kezdeni. A jogszabály és a vonatkozó szakmai protokollok által erősen meghatározott azoknak a köre, akik a szolgáltatást igénybe vehetik. Üresedés esetén országos pályázatot hirdet Alapítványunk a családok átmeneti otthonai körében, a pályázatokat szakmai team bírálja el objektív szempontok alapján.
- 2020-ban megnyitottuk első *külső férőhelyünket*, melyet azóta újabbak követtek, a. A külső férőhely abban különbözik a fent említett kiléptető lakásoktól, hogy itt – az intézményben eltöltött gondozási idővel együtt – három évig maradhatnak a családok azzal, hogy vállalják az ingatlan közüzemi költségeinek megfizetését, és előtakarékoskossági programban vesznek részt.

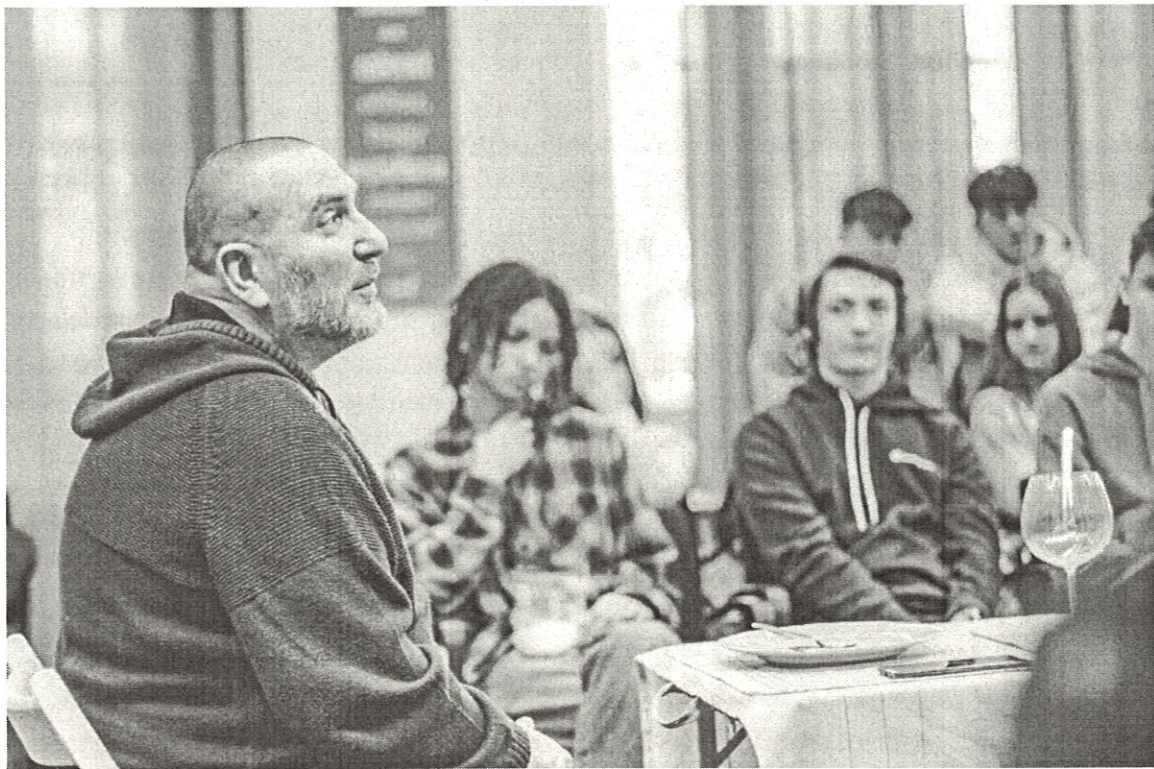
A 2024. év legjelentősebb változása az intézmények életében a nagy mértékű **fluktuáció** volt. A teljes szociális szakmában érzékelhető munkaerő-hiány, a szakemberek pályaelhagyása, az utánpótlás hiánya először éreztette terheit Alapítványunk életében. Két év alatt – részben spontán folyamatokkal, kis mértékben tervezetten – munkavállalói állományunk 70 %-a kicserélődött, és ez a folyamat a tavalyi évben érte el a tetőfokát. Értékes szakemberekkel gazdagodtunk a gyermekvédelmi szakellátásban megindult folyamatok miatt, kiváló kollégák csatlakoztak hozzánk, míg értékes, addigi munkatársaink elvesztése, új stábok felépítése komoly emberi és szakmai kihívásokat jelentett. Az év végére sikerült megállítani a folyamatot, stabilizálni a helyzetet. A munkaerő cserélődése az ellátás színvonalát nem veszélyeztette, és a kezdeti félelmek után megújulást, innovatív gondolkodást, új szemléleteket hozott.

A szolgáltatásaink bővítése, fejlesztése nem állt meg 2024-ben, két új **külső férőhellyel** gazdagodtunk, további családoknak biztosítva ezzel lehetőséget. 2010. óta csak korlátozott mértékben ad lehetőséget az állam arra, hogy új családok átmeneti otthona férőhelyek jöjjenek létre, azonban a külső férőhelyek esetében nincs érvényben ilyen korlátozás, így a folyamatosan növekvő elhelyezési igények – lásd a beszámoló statisztikai részét - kielégítésére, ha kis lépésekben is, de a külső férőhelyek irányába történő elmozdulás tud lenni a megoldás útja.

A kihívások mellett azonban megőriztük hagyományainkat, és új utakat is tudtunk találni. Miután 2023-ban szervezetünk bekerült a Főváros 10 legjobb civil szervezete közé, együttműködést kezdeményeztünk a **KÁVA Kulturális Műhely Egyesülettel**, akik szintén a jelöltek között voltak. Az Egyesület létrehozta a **Megzabállak!** című előadását (<https://kavasinhaz.hu/megzaballak/>), ami kifejezetten a kapcsolati erőszakra szól, középiskolás korosztály számára. A kamaszokkal végzett prevenciók tevékenység mindig Alapítványunk szívügye volt, ezért a KÁVA-val kidolgoztunk egy komplex prevenciók programot, melynek része a **Megzabállak!** című előadás, amire építve Alapítványunk munkatársai meglátogatják a résztvevő iskolai osztályokat, és egyrészt feldolgozzuk az előadást, másrészt pedig edukáljuk a gyerekeket kapcsolati erőszak témájában. A folyamat részeként minden előadáson biztosítjuk a pszichológus/mentálhigiénés segítő jelenlétét, akik szükség esetén támogatni tudja a résztvevőket, illetve része a programban egy komplex kutatás is, ami egyrészt méri a gyermekek kapcsolati erőszakhoz fűződő attitűdjeit, erre vonatkozó tudásukat, másrészt – reményeink szerint – a program hozta változások is kimutathatók lesznek. A programmal 350 gyermeket céloztunk meg, 15 előadás és a hozzá fűződő prevenciók csomag megvalósítására kaptunk lehetőséget az **Ökotárs Alapítvány** támogatásával. A projekt kezdésével létrehoztuk az **@az_eroszak_cink** nevű Instagram felületet, valamint kis, névjegykártya méretű információk anyagokkal is támogatjuk a résztvevőket.

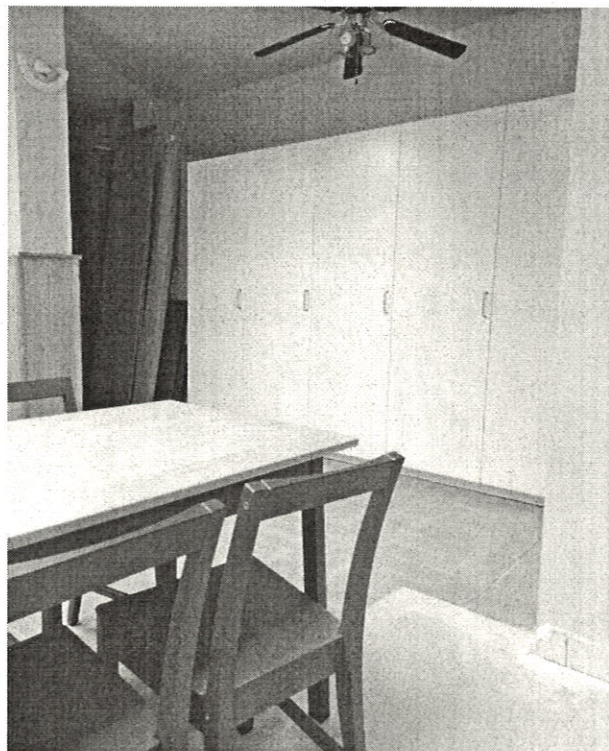


Milák Melinda és Takács Gábor színművészek az előadás közben

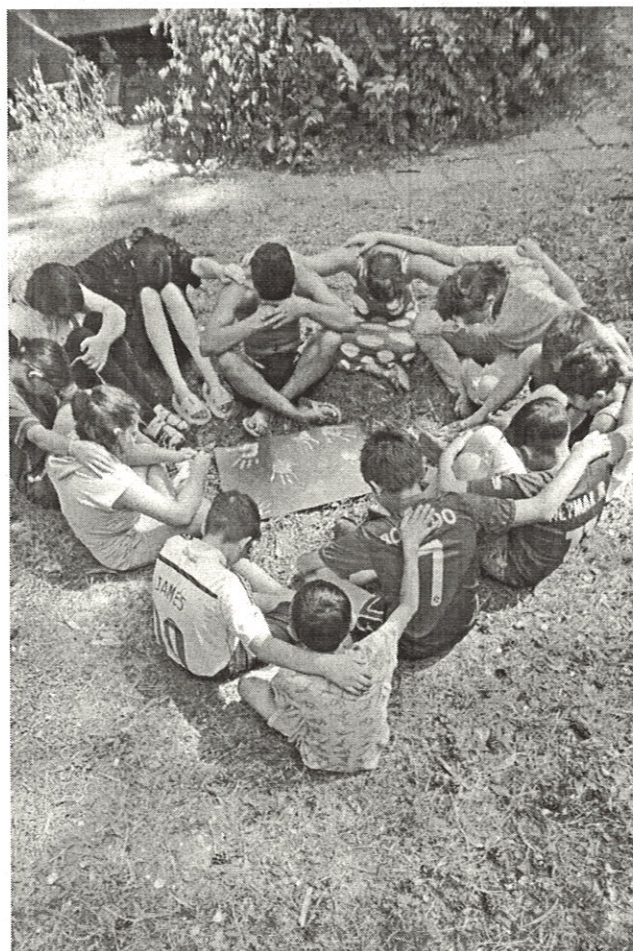
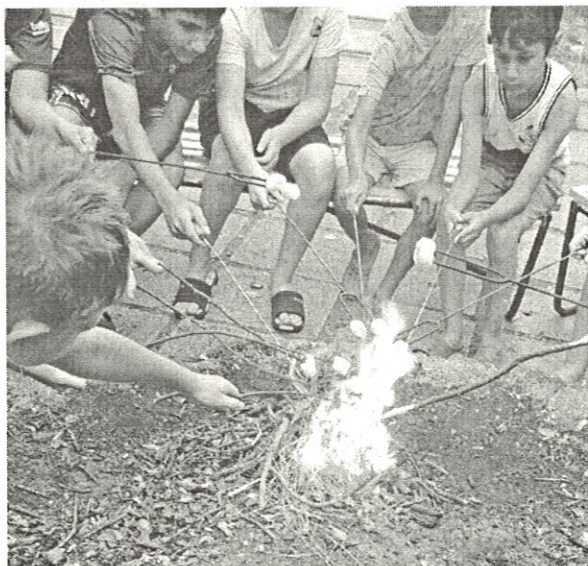
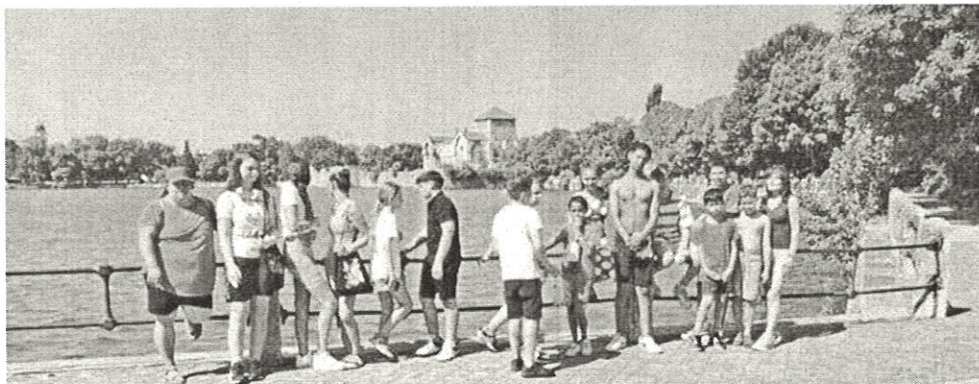


Takács Gábor színművész Csaba szerepében az egyik prevenciós előadáson

2024 sok szempontból volt a megújulás éve, és ez külső környezetünkben is érzékelhető volt. Az **Ikea Magyarország** támogatásával újpesti felújítottuk újpesti intézményünk csoportszobáját, konyháját étkezőjét, amiben nem csupán munkatársaink, de önkéntes segítők is lelkesen részt vettek.



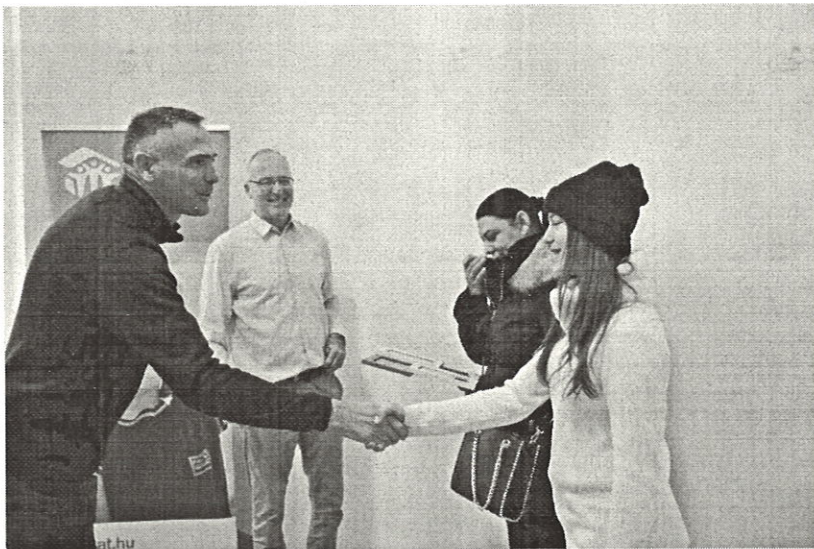
Nagy örömeinkre tavaly is megtarthatuk a megszokott **nyári táborunkat** Tatán, az Öreg-tó partján. 20 gyermeket volt lehetőségünk elvinni 6 napra, hogy önfeledten élvezhessék a nyarat, a kikapcsolódást, a szórakozást. Munkatársaink változatos programokkal készültek számukra, így a kötetlen pihenés mellett szórakoztató, izgalmas, vagy éppen építő jellegű foglalkozásokon is részt vehettek a gyerekek.



2024 őszén egy két napos **csapatépítő** eseményre mentünk munkatásainkkal, a közeli Csömörrre. A kirándulás, játékos csapatépítő feladatok, közös gondolkodásra készítő feladványok megoldása – és egymás mélyebb megismerése mellett – időt szántunk arra is, hogy meglátogassuk a Szociális és Rehanilitációs Alapítvány csömöri családok átmeneti otthona intézményét. Az ottani kollégák szeretettel fogadtak bennünket, megmutatták intézményüket, és értékes szakmai beszélgetésekben osztottuk meg egymással tapasztalatainkat.

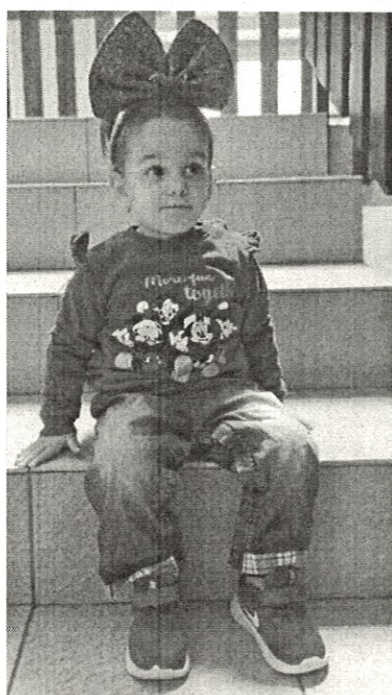
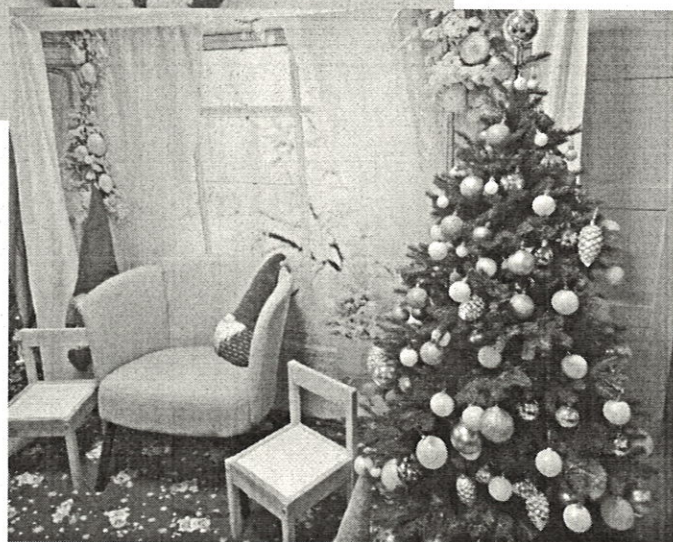
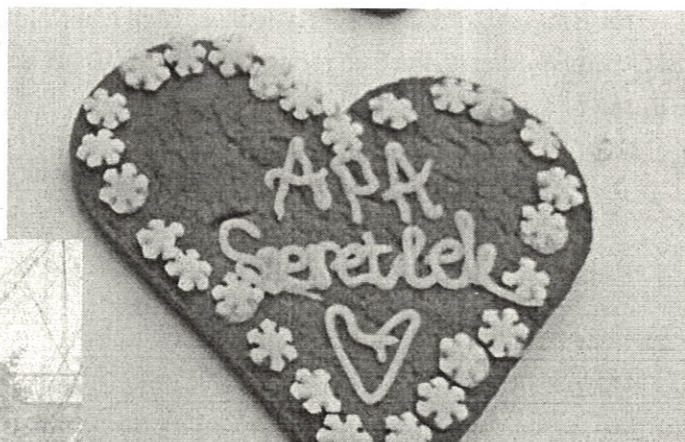


Sok éves együttműködés köti össze a **Habitat For Humanity Magyarországot** az Újpesti Önkormányzattal és az S.O.S. Krízis Alapítvánnyal. A Habitat „Második esély” programjába olyan családok kerülhetnek be, akik nálunk élnek, a gondozás során gyermekvédelmi probléma nem merült fel valamint önálló életvitelre képesek. Az együttműködésben az Újpesti Önkormányzat meglévő bérlakás – állományából ajánl fel ingatlant, mely felújításra szorul, a Habitat azt önkéntesei és for-profit támogatói segítségével felújítja, míg az S.O.S. Krízis Alapítvány szoros, intenzív támogatással felkészíti a kiválasztott családot az önálló életre. 2024-ben két családuk is önkormányzati bérlakásba költözhetett a program keretein belül.

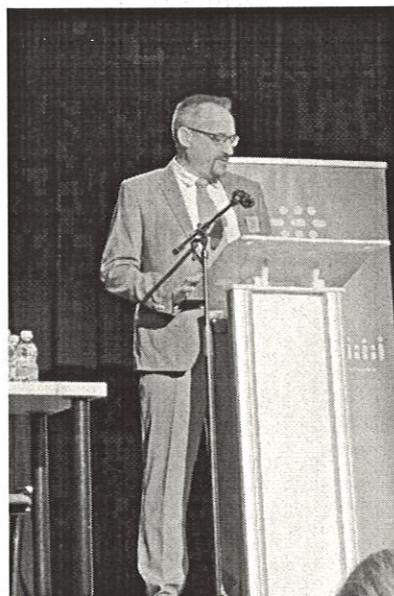
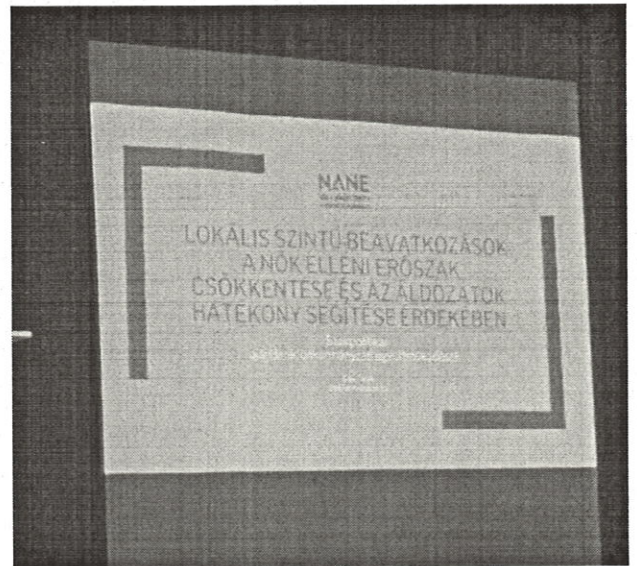


A Második Esély program számtalan előnye közül a legfontosabb talán az, hogy valódi kiutat jelent a családok számára az átmeneti otthonból, kézzelfoghatóvá válik számokra a megoldás, nem esetlegessé, ahogyan az a lakáspályázatok esetében megszokott. Van konkrét cél, amiért érdemes küzdeni és kitartani, takarékoskodni, elfogadni a jelenlegi élethelyzet nehézségeit, és konstruktívan tekinteni a jövőbe.

Természetesen 2024-ben is ragaszkodtunk a hagyományainkhoz, és intézményeinkben minden jeles eseményt megünnepeltünk. Kirándultunk a gyerekekkel a Farkas-erdőbe és Gödöllőre, a gyereknapon vidám eseményekkel ünnepeltük a legfontosabbakat: a gyerekeket, őszköszöntő rendezvényünkön a nyarat búcsúztattuk, és az advent teljes időszaka programokkal telt, minden hétfőgén különböző, házon belüli vagy házon kívüli eseményeken vehettek részt a nálunk élő gyermekek, családok, nem feledkezve meg a Mikulásról sem.



2024. november 25-én megtartottuk hagyományos, éves konferenciánkat, „**És nekik ki segít?**” címmel, amin részt vettek a Prevenációs Központ munkatársai is. A konferencia célja az volt, hogy egyedülálló módon egy platformon szerepeltessük a kapcsolati erőszak áldozatainak segítésében részt vevő összes szereplőt. Az állami Áldozatsegítő Központok részéről Bíróné Szunai Orsolya mutatta be a Központok és Szolgálatok feladatait, szerepét, lehetőségeit, míg Bíró Dániel, a kaposvári Borostyánvirág Alapítvány vezetője az országos kríziskezelő ellátórendszerrel ismertette meg a résztvevőket. Mellettük előadónk volt Lombos Petra, a ferencvárosi Óvóhely Áldozatsegítő központ munkatársa, Dés Fanni a NANE részéről, valamint Mészáros Gréta, aki a **Fővárosi Önkormányzat** családon belüli erőszak áldozatait segítő stratégiájáról beszélt.



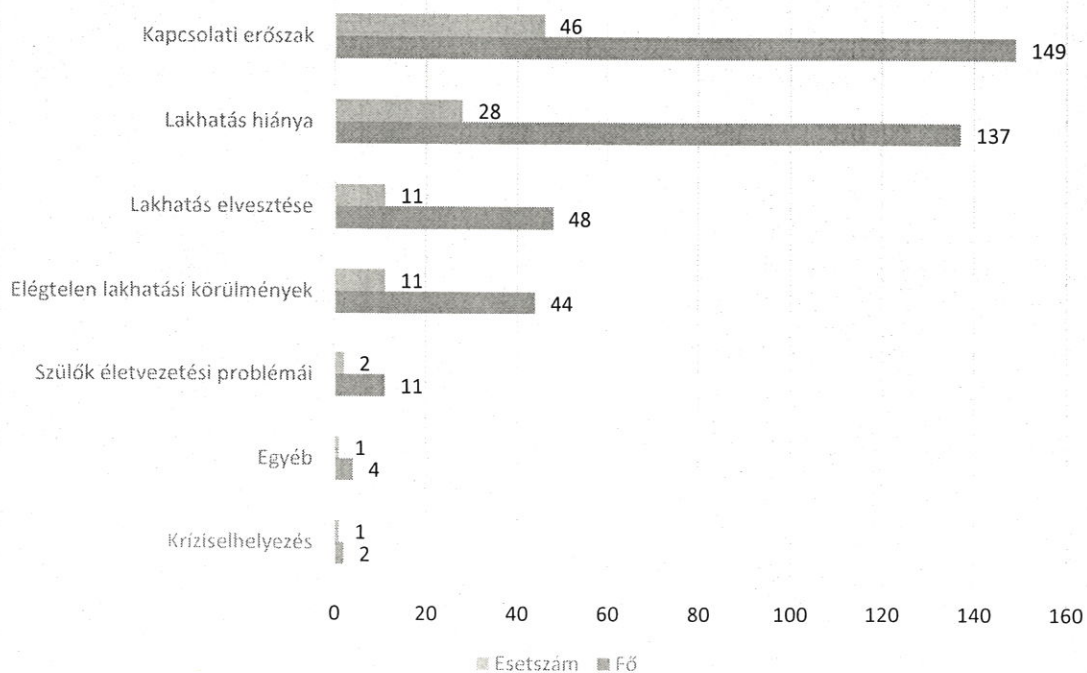
STATISZTIKAI ADATOK 2024 VONATKOZÁSÁBAN

Az általunk nyilvántartott adatokat különböző szempontok szerint csoportosítjuk: megkülönböztetünk *jelzést*, ami azt jelenti, hogy valamilyen forrásból jelzés érkezett hozzánk arról, hogy egy családnak ellátásra van szüksége. Ez lehet a család maga, telefonos érdeklődéssel, emailben, személyesen, de lehet a családot körülvevő szociális háló valamely tagja is. A jelzéseként nyilvántartott esetek még nem jelentenek feltétlenül felvételi jelentkezést is, azaz a család nem nyújt be jelentkezési lapot, csupán érdeklődik a felvétel lehetőségeiről.

2024-ben össz-intézményi szinten 607 családról érkezett *jelzés* hozzánk, aki lakhatási problémával küzd, ez 2292 főt jelent. A *jelzésekből* mindössze 285 esetben valósult meg felvételi kérelem, ami 1069 fő elhelyezési igényét takarja. A jelzések és kérelmek száma enyhe emelkedést mutat évről évre. A 2023-as év volt az első, amikor az átlagos, 1500 fő körüli jelzések száma átlépte a 2000 főt, ez 2024-re – ha minimálisan is – de tovább emelkedett.

2024-ben, a frissen gondozásba vett és a 2023-ról áthúzódó esetekkel együtt összesen 100 családot láttunk el, ez 395 főt jelent. Bár a családok száma nem emelkedett markánsan, az ellátotti létszám közel negyedével azonban igen, ami azt jelzi, hogy elsősorban nagy létszámú családok vették igénybe az ellátást. A 395 főből 141 volt a felnőtt, és 254 fő a gyermek (121 lány és 133 fiú)

A **bekerülési okok** szerinti bontást az alábbi diagramon mutatjuk be:



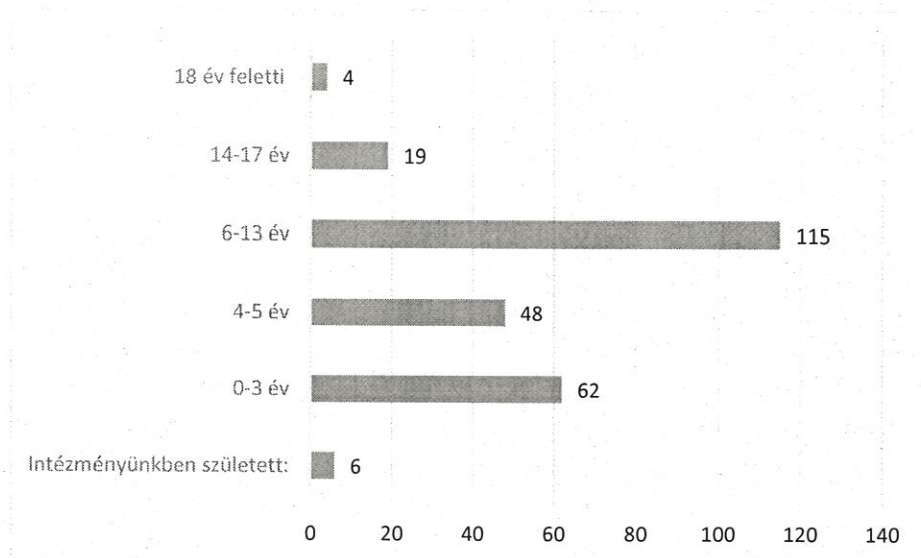
Vezető bekerülési ok intézményeinkbe a kapcsolati erőszak volt, azonban ennek az adatnak az értelmezéséhez fontos tudnunk, hogy intézményeink közül kettő krízisközpontként működik. A fővárosban összesen 3 krízisközpontként működő családok átmeneti otthona van, ebből kettő az S.O.S. Krízis Alapítvány fenntartásában. A krízisközpontokban a nap 24 órájában fogadjuk – elsősorban az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat közvetítésével – a kapcsolati erőszak áldozatait, intézményenként 2-2 lakószobában, szabad kapacitás esetén többen is.

A diagramon megkülönböztetjük a *lakhatás elvesztése* és a *lakhatás hiánya* kategóriákat: előbbi azt jelöli, amikor valaki egy meglévő, önálló lakhatás elveszít, például el kell hagyja az albérletét, vagy önkormányzati bérlakásból lakoltatják ki, míg utóbbi kategóriába azok sorolandók, akiknek az átmeneti otthonba kerülés előtt sem volt önálló lakhatásuk, például másik átmeneti otthonból jönnek, vagy szívességi lakáshasználóként a vér szerinti családdal éltek eddig. Aggasztó adat, hogy többen vannak a *lakhatás hiánya* kategóriában, ami tartós otthontalanságot, lakhatás nélküliséget jelöl, nem az első lakhatásvesztés kategóriája erősebb. A két szám közötti jelentős különbség is rámutat arra az egyre mélyülő lakhatási válságra, amit jelenleg tapasztalunk: évek, olykor évtizedek megoldatlan lakásproblémája – hiánya kering az ellátórendszerben, részben az úgynevezett vándorló családok jelenségével, részben azzal, hogy egyre több, mélyszegénységben élő fiatal első kilépési kényszere a vér szerinti családból az, hogy családok átmeneti otthona intézményben alapítja meg saját családját.

Az *egyéb* kategória az Alapítványunk által működtetett Félutas Házat takarja. Ebben az ellátási formában olyan, kapcsolati erőszak áldozataként krízisközpontban vagy családok átmeneti otthonában élő családokat helyezünk el, akik pályázati úton elnyerik a lehetőséget. Itt akár 5 évig maradhatnak, egy komplex rehabilitációs program keretében. Előző félutas családuink önkormányzati bérlakásba költözött, így 2024-ben országos pályázatot írtunk ki, aminek eredményeként egy édesanya és három gyermeke – közülük kettő fogyatékkal élő – költözött a lakásba.

Nem kapcsolati erőszakhoz kötődő kríziselhelyezésre egy esetben került sor, egy egyedülálló apa és 6 hónapos gyermeke esetében, akik egy fűtetlen ingatlanban éltek, őket december 23-án éjszaka, egy gyermekjóléti szolgálat krízistelefonjára érkezett jelzés után azonnal tudtuk fogadni. Mindamelllett, hogy nagy igény lenne az azonnali elhelyezésekre, az ellátórendszer – így az S.O.S. Krízis Alapítvány intézményei – túltelítettsége miatt az esetek többségében képtelenség megoldani az azonnali elhelyezést, várólista rendszere működik. A bevezetőben mutatott jelzések, felvételi kérelmek és elhelyezés aránya mutatja a túljelentkezés mértékét, gyakorlatilag ha kiköltözik egy családuink, a várólistáról azonnal be is költözik egy a helyére, üres kapacitások igen esetlegesen állnak rendelkezésre.

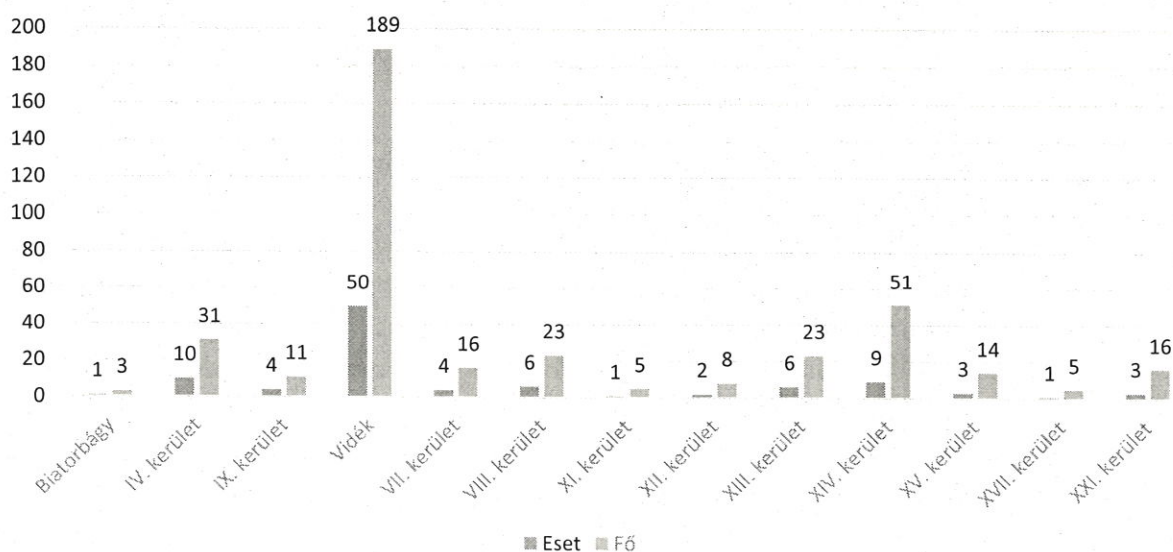
A gyermekek bekerülési életkora:



2024-ben 6 gyermek született az intézményi ellátás alatt. Köztük két esetben egy nagyobb családba érkezett, már meglévő testvérek mellé, a másik négy esetben kifejezetten fiatal szülők első gyermekvállalásáról beszélünk, akik önálló életüket nálunk kezdték meg, ezt megelőzően jellemzően a vér szerinti családjukkal éltek.

A gyermekvédelmi törvény lehetőséget ad arra, hogy kiskorú testvér esetén a már nagykorú gyermeket is ellássuk a családjával együtt, annak 24 éves koráig, ilyen módon 4, már 18. életévét betöltött gyermek és családja is igénybe vette az ellátást.

A lakcím szerinti területi megoszlás az alábbiak szerint alakult:



Intézményeink mindegyike országos befogadású, azaz nem kizárólag a székhely/telephely címe szerinti illetékességgel rendelkező rászorulókat fogadunk, hanem az országban bárhol. Erre azért van szükség, mert a kapcsolati erőszak áldozatainak menekítésekor az egyik fő elv az, hogy lehetőleg az eredeti lakhelyétől távolabb helyezték el, a fizikai távolság növelésével is erősítve a család biztonságát. A kapcsolati erőszak miatt ellátásunkba került családok esetében a gondozási idő legfeljebb 56 nap lehet, ez idő alatt megszervezzük a család hosszútávú, biztonságos lakhatását, ami jellemzően egy másik családok átmeneti otthona, anyaotthon, ahol a krízist követően elkezdheti újraépíteni az életét. A továbblépés iránya nem feltétlenül másik fővárosi ellátó intézmény, sok esetben ez nem is szolgálná a család érdekeit, hanem az ország bármely részán lévő, szintén országos befogadású otthon.

Gyakran kapunk emellett olyan megkereséseket, miszerint a vidéken, rossz körülmények között élő családok azért szeretnének a fővárosba költözni, mert „itt van munka”, és ezt akként szeretnék elérni, hogy egy átmeneti otthonba költöznek a mélyszegénységből. Bár érthető ez az illúzió, ilyen esetekben ritkán szoktunk elhelyezést biztosítani, jellemzően csak olyan esetekben, ahol egyéb ok is indoklja a fővárosi elhelyezést (például speciális orvosi ellátásra vagy fejlesztésre szoruló gyermek, aki lakhelyükön nem kapja meg a megfelelő ellátást). Azonban ha nincs különös mérlegelésre okot adó körülmény, akkor a helyben elérhető, területileg illetékes ellátókhöz irányítjuk a kérelmezőt. Sok éves tapasztalatunk az, hogy az alacsony iskolai végzettségű és alacsony munkaerőpiaci státuszú családok esetében a vidékről fővárosba vándorlás és szociális zsákutcát jelent: illetékesség hiányában nem számíthatnak önkormányzati lakáspályázatok sikerére, természetes támogatórendszer hiányában a munkavállalás, megélhetés, a mindennapok megszervezése eszköztelen marad, annyi jövedelemre pedig nem tudnak szert tenni, hogy kifizessenek egy budapesti albérletet. Ezek a családok ezt követően sok évig „vándorolnak” az ellátórendszerben, intézményről-intézményre, ami közben a valamikor meglévő, eredeti lakhely szerinti tőkéjük is odavész. Az ilyen elhelyezés csupán látszólagos segítséget jelent, hosszú távon egy megoldhatatlan helyzetet konzervál a család számára.

A Központi Statisztikai Hivatal adatai szerint 2023-ban¹ országosan 4.400 férőhely állt rendelkezésre családok átmeneti otthona intézményekben, amiken 2023. december 31-én 2.559 gyermek és 1.463 felnőtt élt. Összevetve az általunk látott számokkal, világosan látszik, hogy a terület súlyos kapacitásgondokkal küzd: sokszoros a túljelentkezés az intézmények többségében, azonnali megoldásokat ritkán tud biztosítani az ellátórendszer, és – a fenti statisztikából láthatóan – a problémák megoldására sok esetben nem ott kerülhet sor, ahol a probléma keletkezett, hanem egy, a család lakhelyétől távol eső intézményben. Országos léptékben is erős probléma ez, de a fővároson belül sem feltétlenül érdeke a gyermeknek, hogy az átmeneti elhelyezés miatt kiszakadjon a megszokott közegéből, és iskolát, óvodát kelljen váltania.

¹ 2024-es adatok még nem állnak rendelkezésre, de nagyságrendi változás vélhetően nincs.

Statisztikai adatok az újpesti illetékességgel rendelkező ellátottak vonatkozásában

2024-ben összesen 31 fő, újpesti illetékességű rászoruló látottunk el.

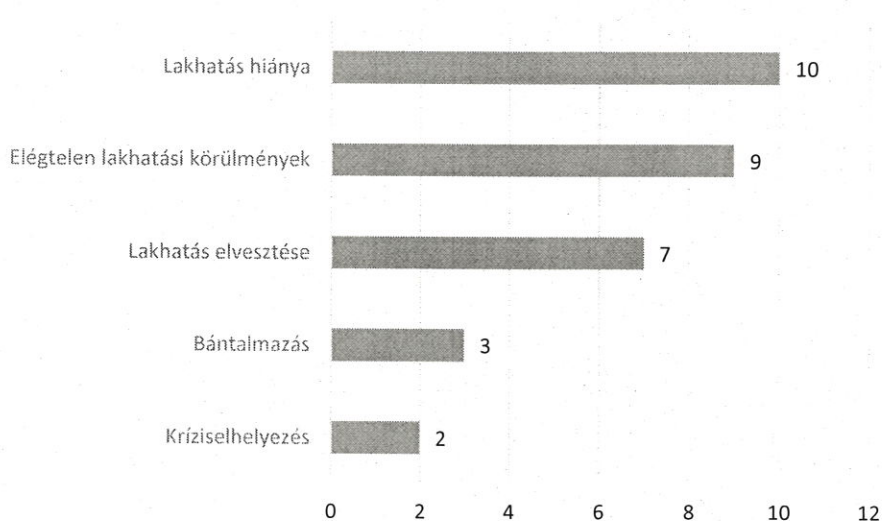
A 31 fő 10 családot jelent, 16 felnőtt és 15 gyermek (7 fiú és 8 leány)

Az ellátottak összesen 7117 éjszakát töltöttek 2024-ben az ellátásunkban, az átlagos napi ellátotti létszámunk 19,45 fő volt.

Családszerkezetek szerinti bontás:

Két szülő + 2 gyermek	2 család	8 fő
Két szülő + 1 gyermek	4 család	12 fő
Egy szülő + 2 gyermek	3 család	9 fő
Egy szülő + 1 gyermek	1 család	2 fő
	Összesen:	31 fő

Családok megoszlása a bekerülési ok szerint:



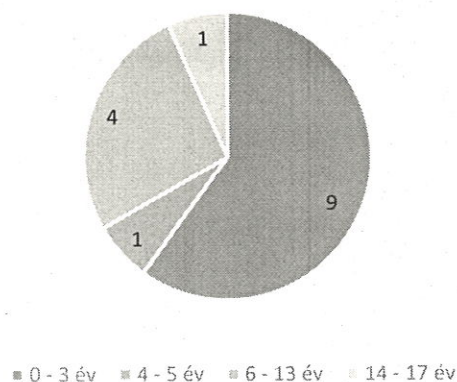
A diagramon megkülönböztetjük a *lakhatás elvesztése* és a *lakhatás hiánya* kategóriákat: előbbi azt jelöli, amikor valaki egy meglévő, önálló lakhatás elveszt, például el kell hagynia az albérletét, vagy önkormányzati bérlakásból lakoltatják ki, míg utóbbi kategóriába azok sorolandók, akiknek az átmeneti otthonba kerülés előtt sem volt önálló lakhatásuk, például másik átmeneti otthonból jönnek, vagy szívésségi lakáshasználóként a vér szerinti családdal éltek eddig. Aggasztó adat, hogy többen vannak a *lakhatás hiánya* kategóriában, ami tartós otthontalanságot, lakhatás nélküliséget jelöl, nem az első lakhatásvesztés kategóriája erősebb. A két szám közötti jelentős különbség is rámutat arra az egyre mélyülő lakhatási

válságra, amit jelenleg tapasztalunk: évek, olykor évtizedek megoldatlan lakásproblémája – hiánya kering az ellátórendszerben, részben az úgynevezett vándorló családok jelenségével, részben azzal, hogy egyre több, mélyszegénységben élő fiatal első kilépési kényszere a vér szerinti családból az, hogy családok átmeneti otthona intézményben alapítja meg saját családját.

Bántalmazás miatt egy, újpesti illetékességű család vette igénybe az ellátásunkat. Az adat kevésnek tűnhet annak ismeretében, hogy krízisközpontot működtetünk, azonban a bántalmazó kapcsolatból való menekítésnél elsődleges szempont a biztonság megteremtése, ide értve a fizikai távolság biztosítását az elkövetővel szemben. Esetünkben az az jelenti, hogy jóval több esetben működtünk együtt a jelzőrendszerrel kapcsolati erőszak áldozatainak segítségével, azonban ezek többségében a biztonsági szempontok megtartása miatt távolabbi intézményi elhelyezés vált szükségessé.

A *kríziselhelyezés* kategóriája pedig egy újpesti illetékességű édesapa és 6 hónapos gyermeke azonnali elhelyezését takarja, akiket december 23-én, soron kívül vettünk ellátásba, súlyos lakhatási krízishelyzet miatt.

A gyermekek bekerülési életkorát tekintve azt látjuk, hogy legnagyobb arányban a 0-3 éves korosztályba tartozó gyermekek kerültek ellátásunkba. A 9 gyermek 7 családban jelenik meg, azaz 2 családban van 2 fő, 3 év alatti gyermek, 5 családban pedig egy-egy. Az utóbbi 5 családnál 4 esetben első gyermekről van szó, és fiatal szülőpárról, akik felnőtt, önálló életüket a gyermekkel az átmeneti otthonban kezdik meg.




Ha a szülők bekerüléskori életkorukat tekintjük, a fenti adat visszaköszön: a 18-25 éves korosztályban 7 főt találunk, 26-39 között 2 fő, 30-39 között 3 fő, míg 40-49 között 4 fő.

PÉNZÜGYI BESZÁMOLÓ A 2024. ÉVRŐL

Megnevezés	Bevétel (Ft)	Kiadás (Ft)	IV.kerület 15 főre (Ft)	Elszámolás (Ft)
Központi költségvetési támogatás	193 324 539			
Önkormányzati szerződés (8 db)	20 077 419			
-ebből IV.kerület	12 634 995			
Egyéb bevételek	87 046 630			
Áramdíj összesen		9 306 469		
Áramdíj arányosan			1 183 026	573 944
Víz és Csatorna díj összesen		3 976 112		
Víz és Csatorna díj arányosan			505 438	245 213
Szemétszállítás összesen		1 229 851		
Szemétszállítás arányosan			156 337	75 847
Gázdíj összesen		13 563 009		
Gázmű arányosan			1 724 111	836 451
Bérek+járulékok összesen		176 800 365		
Családgondozó bére			22 474 623	10 903 541
Szakgondozó			0	0
Fenntartás egyéb ag.ktg.(élelm.,tiszt.,stb)		11 121 372		
Karbantartási ktg		4 761 405		
Bérleti díjak		8 381 116		
Egyéb költségek		57 227 461		
Összesen:	300 448 588	286 367 160	26 043 535	12 634 995

Budapest, 2025. 02. 20.


 Hellenbart László
 Intézményvezető



A család beköltözése és előzményei

Zsaklin két lányával, a hatéves Virággal és a tizenöt éves Vandával érkezett a felvételi interjúra. Az édesapa nem volt velük. A család korábban Budapesten lakott albérletben, amíg Zsaklin élettársát, a gyermekek édesapját, Tamást börtönbüntetésre nem ítélték. Az édesanya így egyedül maradt a két gyermekkel. Piaci alapú albérletet egyedül nem tudott fenntartani, ezért Zsaklin az édesanyjához költözött, Újpestre. A nagyszülő szintén albérletben lakott, a lakástulajdonos nem engedte, hogy Zsaklin a gyerekeivel együtt ott maradjon. A gyermekek nagyszülei mind anyai, mind apai ágról támogatták a családot, de a lakhatás megoldásában nem tudtak segíteni. Zsaklinnak nem volt rendszeres jövedelme, ezért csak az átmeneti otthoni lakhatási lehetőség jöhetett szóba, ezért rászorultság okán, 2023 októberében felvételt nyertek Alapítványunk újpesti utcai intézményébe.

Zsaklin súlyos lelki terhekkal érkezett, elsőszülött fia két évvel korábbi elvesztése és élettársa letartóztatása miatt. A fia tizenhat évesen halt meg autóbalesetben. Az édesanya tizennégy éves kora óta élt együtt gyermekei édesapjával. A gyermekeivel együtt rendszeresen tartotta a kapcsolatot a büntetését töltő élettársával, hetente beszéltek vele Skype-on, és személyesen is látogatták. Zsaklin élettörténete nehézségekkel teli. Fiatal korában Zsaklin súlyos traumákat szenvedett el szülei állandó veszekedései és verekedései miatt. Devións életmódja korán elkezdődött. Fiatalkorúként és felnőttként is több évet töltött börtönben.

Gondozási célok és nehézségek

A gondozási folyamat elején úgy tűnt, hogy jó együttműködés alakul ki a családdal. A családgondozás fókuszába elsősorban a gyermekgondozás és nevelés problémái, a munkavállalási és megélhetési nehézségek, valamint az anya elhúzódó gyásza és indulatkezelési problémái kerültek. A legfontosabb célkitűzéseket a család gondozása során az édesanyjával közösen tűztük ki.

Zsaklin elhatározta, hogy olyan munkát vállal, amellyel rendszeres, megbízható jövedelmet biztosít a család megélhetéséhez. Szülői kötelességeit megfelelően teljesíti, és nyugodt nevelési környezetet alakít ki a gyermekei számára. A fia elvesztése miatti gyászhoz és indulatkezelési nehézségeihez pszichológus segítségét igénybe veszi.

Egy-egy segítő beszélgetés után Zsaklinnak lelkes elhatározásai születtek, azonban a kitűzött célok megvalósításához vezető egyszerűbb lépéseket sem tette meg, vállalásainak nem tett eleget. A duális gondozást azzal nehezítette, hogy nem volt őszinte, és elérhetetlenné tette magát a családgondozó és a szakgondozó számára. Késő este jártak haza, hétfvégen nem voltak

otthon. Az előre egyeztetett megbeszéléseken különböző kifogásokra hivatkozva nem jelent meg.

Megélhetés és munka

Zsaklin hat osztályt végzett, kevés munkatapasztalattal rendelkezett. Élettársa teljes mértékben biztosította a család megélhetését, amíg szabadlábbon volt, ezért neki nem kellett dolgozni. Miután Zsaklin egyedül maradt a gyermekekkel, részmunkaidős munkákat vállalt, lépcsőházakat takarított. Zsaklinnak folyamatosan anyagi problémái voltak, panaszkodott, hogy rosszul fizetik. A nagyszülők, Zsaklin édesanyja és nevelőapja szinte naponta támogatta a családot, gondoskodtak, hogy a gyermekek kapják meg amire szükségük van.

Ahogy egyre jobban megismertük Zsaklint, egyre több szőnyeg alá seprert probléma került napvilágra Zsaklin múltjából. Egy korábbi szabálysértés miatt közérdekű munkavégzésre ítélték, amiből még kétszázhusz óra nem volt teljesítve. Biztattuk, támogattuk, hogy menjen és végezze el. Folyamatosan emlékeztettük, hogy ne feledkezzen meg róla. A pártfogó felügyelőjével felvettük a kapcsolatot, aki segített abban, hogy a munkavégzés helye közel legyen, hogy a munka ne legyen nagyon megterhelő, hogy a pénzkereső munkája mellett könnyen el tudja végezni. A nagyszülők is besegítettek a gyermekek felügyeletével, hogy tudja teljesíteni. Zsaklin viszont csak színlelte, hogy eljár és végzi a munkát, de utólag kiderült, hogy meg sem jelent a közérdekű munkavégzés helyszínén. A több irányból kapott segítség mellett sem tett eleget kötelezettségének, emiatt bírósági eljárás indult ellene.

A gyermekgondozás és nevelés nehézségei

A beköltözésük után az első interjú beszélgetésünk során Zsaklin a nevelés fontosságát hangsúlyozta. Szerette volna elkerülni azokat a hibákat, amelyeket a szülei vele szemben elkövettek, de ezt a gondozási idő alatt nem tudta megvalósítani. Indulatkezelési problémái a gyerekeivel szemben is egyre többször jelentkeztek. Bár gyakran belátta, hogy változtatnia kellene, nem tudta tartani magát a pozitív változást hozó elhatározásaihoz. Nyitott volt a segítő beszélgetésekre, sőt igényelte is, de a pszichológus segítségét erőteljesen elutasította. Fia gyászával és traumáival nem tudott egyedül megbirkózni, ami pszichés állapotának fokozatos romlását eredményezte. A gyászával lányait is nagyon megterhelte lelkiileg. A gyermekek és édesanyjuk közötti kapcsolat nem volt kiegyensúlyozott. Zsaklin rendszeresen kiabált velük, trágár szavakat használt. Estéik legtöbbször hangoskodással és kiabálással teltek, így a gyermekeknek esélyük sem volt arra, hogy nyugodt körülmények között készüljenek fel a másnapra. Az éjszakai ügyeletes munkatársainknak rendszeresen kellett este csillapítsák az anyát. Zsaklin egyre többször hagyta a gyermekeit mások felügyeletére, még az esti órákban is. A reggelek nehézkesen indultak, gyakran elkéstek vagy nem is jutottak el az iskolába. A nagyszülők gyakran jöttek ébreszteni Zsaklint, hogy elvigyék dolgozni, és a gyermekeket az iskolába. A hétvégéket a lányok legtöbbször a nagyszülőknél töltötték, ott jól érezték magukat. Ahogy Zsaklin szülői alkalmassága romlott, úgy egyre több gondozási és nevelési feladatot vettek át tőle a nagyszülők.

Vanda

Vanda, a nagyobbik lány, 15 éves, és a 2023/24-es tanévben komoly akadályokkal nézett szembe az iskolába járás terén: Újpestről a 20. kerületbe járt iskolába, ami napi több órás utazást jelentett számára. Vanda diákigazolvány és bérlet nélkül utazta át a várost. Az anya elhanyagolta az iratok beszerzését. A gyermekek beíratását a közelebbi iskolába is sokáig halogatta, bár megkapta időben az intézmény támogatását ahhoz, hogy el tudja intézni. Az utazás, a család rendezetlen napirendje, valamint a szülői gondoskodó figyelem hiánya hozzájárult ahhoz, hogy Vanda iskolai teljesítménye gyenge maradt. Vanda iskolai jelenlétét, előrehaladását, feladatait az édesanya nem ellenőrizte. A 2024/25-ös tanévben sikerült újpesti oktatási intézménybe íratni a gyermeket, azonban a kerületi iskolában is hamar jelentkeztek nála a teljesítmény- és magatartásproblémák. Az intézményünk fejlesztő pedagógusa foglalkozott Vandával, és a szakgondozó kolléga alkalmanként segített neki az órákra való felkészülésben. Vanda esetében a gyermek veszélyeztetettsége komoly aggodalomra adott okot.

A gyermek és édesanyja konfliktusai annyira elmélyültek, hogy 2024. nyarán a gyermek – szülői beleegyezéssel – egy hónapra az anyai nagymamához költözött.

Virág

Virág 6 éves volt az átmeneti gondozás kezdetén, és alapvető problémának láttuk, hogy a családnak nincs megfelelő napirendje, emiatt Virág későn alszik el és későn ébred. Étkezése rendszertelen, kisbabás szokásai vannak, amiről le kéne szoknia. Előfordult, hogy alkalmanként bepisilt. A szülővel megbeszélve nevelési célként tűztük ki a helyes napirend kialakítását, Virág cumiról való leszoktatását, annál is inkább, hogy már iskolakezdés előtt állt. Valamelyest csökkentek a kisbabás szokásai, de a cumit még így is alkalmanként a szájába vette, a szülő ezt bagatelizálta, ezért annak teljes leszoktatása a gondozás végéig sem történt meg. Virág néha még be is pisilt annak következményeként, hogy édesanyja sokszor kiabált vele, szidalmazta. Virág esetében kiemelten fontos lett volna a napirend következetes betartása, valamint egy nyugodt, biztonságos környezet megteremtése, amely elősegíti a fejlődését és támogatja érzelmi jólétét.

Zsaklin pszichés állapotának romlása, a szülői kompetenciáinak és kötelességtudatának gyengülése erősen megmutatkozott. Többször fordult elő, hogy délelőtt későig aludt a gyermekei mellett, akikről gondoskodnia kellett volna. Az ügyeletes kolléga kopogott be hozzájuk, hogy ellenőrizze, mi van a gyermekekkel. Ilyenkor arra panaszkodott Zsaklin, hogy éjjelente nem tud aludni. Felmerült a szerfogyasztás gyanúja is az esetében. Voltak erre utaló fizikai jelek is nála, de soha nem vált egyértelművé az intézményi tartózkodása során.

Hatósági intézkedések

Az Újpesti Gyermekjóléti Központhoz érkezett zárt jelzések alapján felmerült a családon belüli bántalmazás gyanúja. Az erre vonatkozó jelzések továbbításra kerültek a BRFK IV. Kerületi

Rendőrkapitánysághoz. Ezen kívül Vanda két esetben a szülő hozzájárulása nélkül elhagyta otthonát, ami miatt rendőrségi intézkedés történt. Az iskolai hiányzások és a tankötelezettség megszegése miatt az anyát szabálysértési eljárás alá vonták.

Zsaklin és a gyermekek között fennálló konfliktusos viszony, a szülői kompetenciák hiánya, az igazolatlan iskolai hiányzások magas száma, valamint a felmerült gyermekbántalmazás miatt védelembe vételre került sor.

A családgondozás folyamatának értékelése

Zsaklin másfél évet töltött gyermekeivel az átmeneti otthonunkban. Ezalatt nem tudtak megfelelően alkalmazkodni a ház szabályaihoz, és Zsaklin több esetben is súlyosan megszegte azokat. Az intézményi térítési díj kifizetése is nehézséget okozott számára, tartozást halmozott fel, amit részletfizetési lehetőséggel sem tudott rendezni. Zsaklin nem teljesítette a vállalásait. Nem kaptunk hiteles információt a munkavégzéséről és a jövedelméről sem, több esetben kiderült, valótlanosságokat állít munkájával kapcsolatban. A gondozási idő alatt nem törekedett arra, hogy a család megélhetését biztosító állást találjon magának, munkái jellemzően nevelőapja segítségével adódtak. Az Újpesti Családsegítő és Gyermejkölési Központtal, Zsaklin pártfogó felügyelőjével és a gyermekek pedagógusaival együttműködve is nehézségekbe ütköztünk a szülő együttműködésének és őszinteségének hiányában. A gondozási idő utolsó félévében már nagyon sokat volt házon kívül a család. Későre érkeztek haza, hétvégén a nagyszülőknél tartózkodtak. Szinte lehetetlenné vált találkozni a családdal. A segítő beszélgetések lehetősége megritkult. A szülő teljes motivátlanságba süllyedt. Nem lehetett már követni, hogy merre jár és mit csinál napközben.

Egy idő után egyértelművé vált, hogy Zsaklin nem kíván több erőfeszítést tenni helyzetük rendezése érdekében, egyértelműen az a terve, hogy valahogy kivárja, amíg élettársa kiszabadul a börtönből, és a család megélhetését, fennmaradását – ahogyan azelőtt is – kizárólag a férfi gondoskodására bízza.

Több forrásból arra utaló jelzések érkeztek, hogy az édesanya aktív szerhasználó, ami előtörténete ismeretében nem kizárható. Bár az átmeneti otthonba soha nem érkezett be bódult állapotban, atipikus viselkedése, valamint az érkező jelzések komoly gyanúra adtak okot.

Az intézményi jogviszony lejáratának közeledését mintha nem is akarta volna tudomásul venni. Ugyanúgy, ahogy a közmunkával letölthető büntetésének határideje lejárt, úgy, hogy nem vette komolyan, nem teljesítette. Másik családok átmeneti otthonába való jelentkezést Zsaklin elutasította. A nagymamával a gyerekeknek folyamatos volt a kapcsolata a bekerülést követően is, illetve Zsaklin is rendszeresen tartotta vele a kapcsolatot. A kiköltözést követően is mind a hárman a nagymamához mentek vissza, amiről - az édesanya tájékoztatása szerint - a főbérlő ezúttal hozzájárult, hogy néhány hónapig ott lakhassanak.

Zsaklin és családja esetében a gondozási folyamat nem hozott javulást, mivel az édesanya nem akart, tudott megfelelni a kitűzött céloknak, és nem alkalmazta a számára felkínált segítséget. Az anyagi stabilitás, a gyermekek megfelelő gondozása és nevelése, valamint Zsaklin érzelmi problémáinak kezelése mind olyan területek, ahol a változás elmaradt. A család összetett problémái miatt hosszú távú támogatásra van szüksége a szociális intézmények részéről.

A bemutatott esettel kapcsolatos dilemmák

Zsaklin és családja jelenkori problémáinak megértéséhez fontos látnunk azt, mi történt a múltban: az édesanya több alkalommal volt fiatakorúak javítóintézetében felnőttként börtönben is, iskoláit nem fejezte be, saját bevallása szerint is jelen volt a szerhasználat az életében korábban. A család összetett és mélyen gyökerező problémákkal küzd, amelyhez igazán hatékony eszközök nem állnak rendelkezésre. A családban halmozódó problémák miatt alapos és hosszú távú segítségre lenne szükség, ugyanakkor az igazán hatékony eszközök, mint például a terápiák, pszichológiai támogatás nem működhet addig, amíg a kliens el nem köteleződik a változás iránt, ami Zsaklinnál nem következett be.

Richard Kagan és Shirley Schlosberg 1989-es tanulmánya, a *Families in Perpetual Crisis* írja le a folytonos krízisben élő családokat. A krízisről krízisre élés eredetét Kagan a gyermekkorban tapasztalt ellentmondó üzenetekből eredezteti. A gyerek úgy nő fel, hogy kétféle ellentétes, de egyforma erős üzenetet hall. Az egyik így szól: „Szeretlek. Nem tudok élni nélküled!”, a másik: „Menj innen! Gyűlöllek!” A nap mint nap kapott kettős üzenetek hatására a gyerek hasított, kettős identitást alakít ki, éjjel nappal készen áll, hogy segítse a szülőjét, gondoskodik róla, miközben a külvilágban vezeti le az otthon elszenvedett sérelmeket. A krízisről krízisre élő családok folyton a szétesés határán állnak, melyben a társadalom csak asszisztál azzal, hogy kiemeli a gyereket, vagy börtönbe zárja a szülőt. Ezekben a családokban gyakran fordul elő, hogy a gyerek több, átmeneti helyen éli le a gyerekkorát, a kortárs csoportok helyettesítik a hiányzó családi funkciókat. A szülő-gyerek kötődés nagyon gyenge ezekben a családokban, a család többszöri szétesése miatt. Ebben a környezetben a gyerek rátanul a deviáns viselkedésformákra, és egy-egy szélsőséges cselekedetével paradox módon hozzájárul a családi egyensúly helyreállításához.

Az idő mintha kiesne ezekben a családokban, csak jelen van, a múlt és a jövő nem létezik, időnként lenulláznak mindent, ami életük előző éveikhez kapcsolná őket, és múltjukkal való bármilyen folytonosság nélkül kezdik újra az életet.

Insoo Kim Berg 1991-ben megjelent írásában ugyanezeket a családokat sokproblémás családokként írja le, a megjelenő problémák sokasága és a segítség nehézségei felől közelíti meg a kérdést. Munkája nyomán honosodott meg a szakirodalomban a sokproblémás család (multiproblem family) kifejezés, mely egyúttal felhívja a figyelmet a beavatkozások nehézségeire is. „Időnként némely eset annyi problémát és témát foglal magába, ami még a tapasztalt segítőt is a tehetetlenség érzésével tölti el, és még a belekezdés is szinte lehetetlen. Ezek a sokproblémás családok, esetükben a következő komponensek halmozottan

fordulhatnak elő: krónikus munkanélküliség, gyakori állásváltoztatások, krónikus testi és szellemi betegség, házassági konfliktus, iskolakerülés, egyik vagy másik gyerek kötelességmulasztó magatartása, gyenge iskolai teljesítmény, generációk közötti konfliktusok, bizonytalan és változékony férfikapcsolatok sora az anya életében, nagy létszámú családok zűrös szálakkal egymás közt, gyengeelméjűség, drog- és alkoholfogyasztás, további drog- és alkoholfogyasztás a terhesség alatt, a gyerekek szexuális kihasználása az apa részéről, az anya képtelensége a gyerekek megvédelmezésére és így tovább” (Berg, 1995).

Az ilyen családoknál, mint Zsakliné, a problémák általában nem csak egyetlen területre korlátozódnak, hanem átfogó: anyagi nehézségek, gyász, lelki traumák, szülői elhanyagolás, oktatási problémák, jogi ügyek stb. A szociális ellátórendszer gyakran szakterületekre bontja a szolgáltatásait, például gyermekvédelem, mentálhigiénés támogatás, szociális segélyezés, munkaerőpiaci támogatás és nem mindig képes integráltan kezelni a problémák összességét, a hatósági beavatkozások pedig nem jelentenek megoldást a komplex helyzet megoldására.

