



## Zalakarosi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

8749 Zalakaros, Zrínyi u. 2.

Telefon: 06-30/506-84-40

e-mail: csaladsegito.zalakaros@gmail.com

---

### Fenntartói beszámoló a Zalakarosi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat 2021. évi munkájáról



„Az összefogás csak a kezdet csupán. Az együttműködés és a közös munka jelenti a sikert.”

Henry Ford

## Tartalom

<b>1. A Zalakarosi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat adatai</b> .....	3
1.1. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának feltételei és módjai.....	3
1.2. A szolgáltatásaink célcsoportja .....	3
1.3. Biztosított szolgáltatásaink és azok módjai .....	4
1.4. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai 2021-ben .....	4
1.5. Szabadidős és prevenciós programok szervezése, és megvalósítása.....	5
1.6. Adományok gyűjtése továbbítása.....	5
1.7. Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése.....	6
<b>2. 2021. év statisztikája</b> .....	6
2.1. Forgalom .....	6
2.2. Statisztika .....	7
<b>3. Észlelő és jelzőrendszer</b> .....	8
3.1. Az együttműködés kiterjed az alábbi személyekre, szolgáltatókra, szervezetekre.....	8
3.2. Szakmaközi esetmegbeszélés .....	9
3.3. Intézkedési terv.....	9
3.4. Ellátottak köre .....	10
<b>4. Gyermekjóléti szolgáltatás</b> .....	10
4.1. Az ellátandó célcsoport jellemzői .....	10
4.2. A családsegítő, családgondozó munkája során alkalmazott módszerek.....	12
4.3. Szolgáltatások köre.....	12
<b>5. Családsegítés</b> .....	12
5.1. A családsegítés keretében biztosítani kell .....	12
5.2. Családgondozói feladatok .....	13
<b>6. Veszélyeztetettségi tényezők</b> .....	14
6.1. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése .....	14
<b>7. Tervek</b> .....	15
7.1. Szakmaközi megbeszélések.....	15
7.2. Felmerülő problémák a jelzőrendszer gyakorlati működtetése során.....	15
<b>8. Adatnyilvántartás, adatkezelés</b> .....	16
<b>9. Egyéb fontos információk</b> .....	16
<b>10. Összegzés</b> .....	17

## 1. A Zalakarosi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat adatai

*Szolgálat megnevezése:* Zalakarosi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

*Telephely:* 8749 Zalakaros, Zrínyi u. 2.

*Telefon:* +36 30 506 8440

*E-mail:* [csaladsegito.zalakaros@gmail.com](mailto:csaladsegito.zalakaros@gmail.com)

*Családsegítő:* Szabó Valéria

*Tárgyi feltételek:* A családsegítő külön, ügyfélfogadásra alkalmas helyiséggel rendelkezik, mely a szükséges tárgyi eszközökkel felszerelt. A helyiség lehetővé teszi az ügyfélfogadást, az iratanyagok szakfeladatonként történő áttekinthető rendszerezését.

### 1.1. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás biztosításának feltételei és módjai

- Szolgálatunk Zalakaroson és Zalamerenyén végzi a **gyermekjóléti szolgáltatási és a családsegítéshez kapcsolódó tevékenységét, az önkéntes együttműködésen alapuló szociális segítő munkát. A Galamboki családsegítővel való korábbi együttműködés jó volt** (egyszemélyes szolgálat probléma).
- A szolgáltatások biztosítását jelenleg 1 főállású munkatárs végzi. A **Családsegítő és Gyermekjóléti Központ** esetmenedzserével és az **iskolai-, óvodai szociális munkással együttműködve** végezzük a szakmai tevékenységünket és a szociális segítő munkát. A tavalyi évben velük egyszer sem sikerült közös családlátogatást végezni.

### 1.2. A szolgáltatásaink célcsoportja

- Az általunk ellátott településeken a **0-100 éves korosztály a célcsoportunk.**
- Ügyfeleink, illetve családjaik általában életvezetési képességeik terén hátrányban vannak, a mindennapi életben olyan **egészségügyi, szociális, mentális, vagy egyéb hátránnyal küzdenek, mely komplex támogatást, esetleg fejlesztést igényel** a gyermekek megfelelő testi, lelki, erkölcsi fejlődésének biztosítása érdekében.
- A Szolgálat támogatja azokat **a felnőtt lakosokat is, akik életvezetési és egyéb szociális problémával küzdenek**, annak érdekében, hogy személyiségük és testi lelki épségük megóvásra, illetve fejlesztésre kerüljön.

### **1.3. Biztosított szolgáltatásaink és azok módjai**

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat az 1997. évi XXXI. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény (továbbiakban Gyvt.), illetve a 15/1998. (IV.30.) a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól szóló NM rendelet, illetve az 1993. évi III. a szociális ellátásokról és szociális igazgatásról szóló törvény 64 § (4) bekezdése alapján és végzi tevékenységeit.

- A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat **folyamatosan figyelemmel kíséri az ellátási körzetében élő gyermekek és családok szociális helyzetét, veszélyeztetettségét**, meghallgatja a gyermekek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi, illetve **kezdeményezi a szükséges intézkedést/intézkedéseket**. Elkészíti a gondozásba vett gyermek/családok cselekvési tervét.
- **Kezdeményezi/kezdeményezheti a települési önkormányzatnál új ellátások, szolgáltatások bevezetését (legutóbb szolgálatunk javaslatot tett a külterületen élők érdekében a hivatal felé tanyagondnoki szolgálat kialakítására).**
- A családoknak a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutását megszervezi, szociális segítőmunkát végez, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.
- Az adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők, **a fogyatékkal élők, cselekvőképességet korlátozó, cselekvőképességet kizáró gondnokoltak, a szenvedélybetegek**, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik **részére tanácsadás nyújtását biztosítja.**
- **A szolgáltatások igénybevétele (az ügyfél és/vagy az észlelő- és jelzőrendszer kezdeményezésére) önkéntes együttműködésen alapuló** alapellátás és szociális segítő munka keretében, illetve a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ ügyfélkörébe tartozó hatóság által kötelezetten védelembe vétel, nevelésbe vétel formájában kerül sor. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai térítésmentesek.

### **1.4. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai 2021-ben**

- a családsegítés, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,

- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- egyéni esetkezelés,
- családokkal és egyénekekkel végzett szociális segítő tevékenység,
- közvetítés más ellátásokba, szolgálatába,
- észlelő és jelzőrendszert működtet,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás,
- adományok gyűjtése, azok közvetítése.
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- különböző pénzübeli támogatások és ellátások ügyintézés, pl. nyugdíj, családtámogatások.

Továbbra is a *segítő beszélgetés, információnyújtás* és az *ügyintézésben való segítségnyújtás* leginkább jellemző a gondozás során végzett szakmai munkára. Míg az információnyújtás rövid interakciót jelent az ügyfél és a szakember közt, addig a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent. Jelentős számú a *családlátogatások* tevékenység, ami azt jelenti, hogy a családokat lakóhelyükön többször is meglátogatjuk a törvényben előírtak szerint.

A beszámolási időszakban kisebb számban érkeztek adományok, illetve a pandémia miatt ruhabörzét sem lehetett tartani.

### **1.5. Szabadidős és prevenciós programok szervezése, és megvalósítása**

Egyszemélyes szolgálatként erre nincs lehetőségem, de a családok visszajelzései alapján lenne igény arra, főleg a gyermeket/gyermekeket egyedül nevelő szülők részéről, hogy **nyáron tábor vagy más szabadidő hasznos eltöltését** szolgáló programokat szervezzünk a településen élő gyermekeknek. 2021-ben sikerült a Zalasabari Holnapcska építőtáborba egy gyermeket bejuttatni. A szülők kérését, felvetését tolmácsoltam az illetékes iskolák és a Nagykanizsai Család-és Gyermekjóléti Központ felé.

### **1.6. Adományok gyűjtése továbbítása**

Az adományok gyűjtése, és közvetítése **fontos számunkra, ezért Szolgálatunk minden ügyfele és a célcsoport számára adományokat közvetítettünk folyamatosan a tavalyi év folyamán is.** Szolgálatunk koordinálja és eljuttatta a felajánlott adományokat a rászoruló

személyeknek és azok családjának. Szolgálatunk ruhabörzét 2021-ben a pandémia miatt egyszer tartott.

### 1.7. Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése

Mivel a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat a gyermekjóléti szolgáltatások első szintjén jelenik meg ezért a Szolgálat a családok még hatékonyabb elérésének érdekében észlelő és jelzőrendszert **működtet. Törvényi kötelezettségünknek és a jelzőrendszer tagjainak még hatékonyabb elérésének érdekében a szakmaközi megbeszéléseket kell tartanunk a jelzőrendszeri tagok és más szakemberek számára, az ellátott településeken is. Tudomásom szerint 2020-ban sem volt és 2021-ben is elmaradtak ezek a szakmaközi megbeszélések a pandémia miatt.**

## 2. 2021. év statisztikája

A Zalakarosi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe 2020-tól Zalakaros és Zalamerenye települések közigazgatási területe. Saját gépjármű használatával látjuk el a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait.

<i>Zalakaros</i>	<i>Összesen</i>	<i>Férfi</i>	<i>Nő</i>
Állandó lakosság összesen	2718	1331	1387
<i>Zalamerenye</i>	<i>Összesen</i>	<i>Férfi</i>	<i>Nő</i>
Állandó lakosság összesen	195	97	98
<b><i>Összesen:</i></b>	<b><i>2913</i></b>		

Lakosságszám a 2 településen 2021. 01. 01. adatok alapján: 2 913 fő volt.

### 2.1. Forgalom

A beszámolási időszakban a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatnál 75 fő ügyfél fordult meg. Együttműködési megállapodás: 28 fő Tanácsadott: 54 fő Egyszeri: 21 fő. A Szolgálat forgalma: 455, ez a szám a forgalmi napló adatait mutatja, ennyi alkalommal találkoztunk ügyfeleinkkel, illetve ügyet intéztünk ügyfeleinknek. **2021-es évben gondozás alatt álló családjaink közül egy sem került lezárásra. Új együttműködési megállapodást kötött Szolgálatunk 3 családdal.**

2021-es évben egy gyermek került védelembe vétel alá, mely lakossági jelzésre indult. 2021-ben nevelésbe vétel alá egy gyermek került (ID-ből). Alapellátásban 11 családdal működünk együtt, ez összesen 19 gyermeket érint. **Családsegítés keretében** pedig 4 ügyféllel álltunk

kapcsolatban, közülük kettő cselekvőképességet kizáró, egy fő pedig cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt áll, így **a gondnokkal való kapcsolattartás és közvetítés, orvosi ellátás intézése** (gyógyszer íratás, időpont kérés orvosi vizsgálatra stb.). **A gondnokoltak számára kijelölt hivatásos gondnok sajnos a családsegítő számára is ritkán érhető el, az ügyfelekkel sem tartja személyesen a kapcsolatot, családlátogatást, személyes ügyfélfogadást a településen nem végez.**

## 2.2. Statisztika

A Szolgálat által gondozott gyermekek száma 2021.01.01. – 2021. 12. 31. között (eseti ellátás adatai nélkül):

	Alapellátás	Védelembe vétel	Utógondozás, szakell.-ből kikerült	Szakellátásban élő	Összesen
Ellátott település neve	<b>gyerekek száma</b>				
	a	b	c	d	e
Zalakaros	12	1		1	14
Zalamerenye	5	0			5
<b>Összesen</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>

**Egyéb adatok** (családsegítésben azok szerepelnek, akik esetében a gyermekek veszélyeztetése nem merült fel):

Ellátott település neve	Családsegítés	Magántanulói kérelem
Zalakaros	5	0
Zalamerenye	0	0
<b>Összesen</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

**Környezettanulmányt 25** esetben készítettünk, részben a gyámhatóság, részben az önkormányzat részére.

**Több, mint 50 alkalommal juttattunk adományt** rászoruló családoknak.

**Ideiglenes hatályú elhelyezésre, azonnali családból való kiemelésre Szolgálatunk 2021-ben nem tett javaslatot.**

**Kiskorú várandós** esetében volt szükség a szolgálat eseti vagy tartós közbenjárására a településeinken.

***Gyámhatósági tárgyalásokon való részvételünk 2021-ban az alábbiak szerint alakult:***

- Első védelembe vételi tárgyalás: 1
- Védelembe vétel felülvizsgálat: 1
- Nevelésbe vétel felülvizsgálata: 1
- Nevelésbe vételi tárgyalás: 0
- Családba fogadás felülvizsgálata: 2

Szolgálatunk egy esetben segített az örökbefogadást elindítani, mely sikeresen le is zárult.

**3. Észlelő és jelzőrendszer**

Óvoda	Iskola	Önkormányzat	Rendőrség	Háziorvos	Kórház	Pártfogó felügyelő	Védőnő	Bölcsőde	Lakosság	CSÁO
0	0	5	2	0	4	0	0	0	2	0

Tapasztalataink alapján elmondható, hogy a jelzőrendszeri tagok többségével az együttműködés zökkenőmentes, rendszeres a kapcsolattartás. Olyan tagok is vannak, akikkel ritkán kell együttműködni, egy-egy esetben, de ilyen esetekben sem volt probléma az együttműködéssel.

A jelzőrendszeri értekezletek időpontjainak kijelölésekor szinte lehetetlen figyelembe venni ennyi szakterület képviselőinek igényét, így Szolgálatunk igyekszik időben megküldeni a meghívót, mely tartalmazza a következő tervezett időpontot is.

Esetkonferencián 3 alkalommal vettünk részt saját szervezésében a Nagykanizsai Család- és Gyermekjóléti Központtal közösen.

**3.1. Az együttműködés kiterjed az alábbi személyekre, szolgáltatókra, szervezetekre**

- ✓ egészségügyi szolgáltatást nyújtók: védőnők, háziorvosok, gyermekorvos, kórházi szociális munkások;
- ✓ személyes gondoskodást nyújtó szolgálatok (térségben működő más alapszolgáltatások)
- ✓ közoktatási intézmények részéről: bölcsőde, óvodák, általános és középiskolák gyermek- és ifjúságvédelmi felelősei, valamint a Nevelési Tanácsadó munkatársai (Nagykanizsa székhellyel)
- ✓ pártfogó felügyelők;

- ✓ rendőrség részéről főként a körzeti megbízottak;
- ✓ önkormányzatok, kisebbségi önkormányzatok;
- ✓ ZMKH Nagykanizsa Járási Hivatal Gyámügyi Osztálya;
- ✓ egyházak, civil szervezetek;
- ✓ munkaügyi hatóság, ügyészség és bíróság;
- ✓ társadalmi szervezetek: Magyar Vöröskereszt, Máltai Szeretetszolgálat;
- ✓ falugondnoki szolgálat; házi gondozók;
- ✓ kiemelten fontos és aktív az együttműködésünk a járásközpontban működő Nagykanizsai Család- és Gyermejjóléti Központtal.

### 3.2. Szakmaközi esetmegbeszélés

A szolgálatnak továbbra is feladata veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése. Az évente legalább 6 alkalommal történő **szakmaközi esetmegbeszélések** alkalmával lehetőségünk van a tagoknak minél többször felhívni a figyelmét a jelzések időben történő megtételére, hogy ne akkor tegyék meg a jelzést, amikor az adott jelzőrendszeri tag a saját rendelkezésére álló eszközeivel már nem képes kezelni a felmerült helyzetet, hanem a veszélyeztető körülmény felmerülésekor azonnal.

Az **esetkonferencia** kiváló módja annak, hogy az érintettek egy időben összeülve ugyanazt a problémát megismerjék minden oldalról és összehangolt választ tudjanak rá adni.

### 3.3. Intézkedési terv

A települési tanácskozást múlt évben nem tudtuk megtartani, így az előző évi témákból készítettük el a 2021-es **éves intézkedési tervet**.

Ennek értelmében hat alkalommal terveztünk volna **jelzőrendszeri értekezletet**, meghatározott témák mentén. A 6 alkalomból a tavalyi évben, 2020-hoz hasonlóan egy sem tudott megvalósulni a pandémia miatt, de a jelzések, köszönhetően a sikeres együttműködésnek folyamatosan érkeztek.

Az intézmény együttműködik mindazokkal, akik a prevenció és az alapellátás területén a gyermekkel, illetve a gyermek családjával kapcsolatba kerülhetnek /védőnői szolgálat, házi gyermekorvosi szolgálat, nevelési tanácsadó, családsegítő-, és gyermekjóléti szolgálat, óvoda egymás kompetencia határainak kölcsönös tiszteletben tartásával.

### 3.4. Ellátottak köre

- alacsony jövedelemmel rendelkező személyek, családok ;
- életvezetési, életmód, gyermeknevelési problémával küzdő személyek, családok
- magatartási problémás gyermekek;
- krízishelyzetbe kerülők (pl válás, gyermekelhelyezés, szeretett személy elvesztésével járó traumatizáló hatás);
- időskorúak, egyedülálló személyek;
- csökkent munkaképességű személyek, fogyatékos személyek, gondnokság alatt álló személyek;
- szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, hajléktalanok;
- egészségügyi problémával küzdő személyek;
- munkanélküli személyek;
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés sérültek;
- veszélyeztetettek (gyermekek, felnőttek egyaránt).

## 4. Gyermekjóléti szolgáltatás

A 15/1998. (IX. 30.) NM rendelet (a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) értelmében készítettem a beszámolómat a Gyermekjóléti Szolgálat 2020. évi tevékenységéről A Gyermekjóléti Szolgáltatás – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési – oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. *Tevékenysége körében folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, valamint feladatai közé tartozik a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése.*

A családgondozó a gondozás megkezdésekor rögzíti a gyermek és szülője személyi adatait, továbbá helyzetértékelést készít. A családgondozó a gyermek és a szülő közreműködésével szükség szerint értékeli a gondozás eredményességét.

### 4.1. Az ellátandó célcsoport jellemzői

*Egyre több család küzd a létfenntartást veszélyeztető anyagi problémával a kialakult veszélyhelyzet (pandémia) miatt, ami elmélyülni látszik, illetve tartóssá válik, ezáltal befolyásolja a gyermekek életminőségét.* A szülők helytelen életvitele, a nem megfelelő pénzbeosztás mellett a hiteltartozások folyamatos növekedése, a törlesztő részletekkel való

elmaradás miatt, illetve gazdasági helyzet miatt egyre több család kerül nehéz anyagi helyzetbe. A lakásfenntartási gondokkal sújtott családok helyzetét nehezíti a munkanélküliség is. Nem találnak munkát a családok felnőtt tagjai, amit tovább nehezít az élelmiszerárak folyamatos emelkedése.

A terület sajátossága, hogy a zalakarosi gyógyfürdő és a hozzá kapcsolódó infrastruktúra, az idegenforgalom többnyire szezonális munkákat tud nyújtani. A zalai bortermelő terület is alkalmi munkákkal szolgál.

***Az emberek nem rendelkeznek megfelelő megküzdési technikákkal az életükben és a világban kialakult helyzettel kapcsolatban, ami az emberi és családi kapcsolatrendszeren is látszik. Problémáik megoldásában nehézségekbe ütköznek.*** Kevés „jó gyakorlat” mintát ismernek, inkább a destruktív megoldási stratégiák jellemzőek pl.: alkohol függőség, agresszív reakciók, sokszor tettelegességig fajuló erőszak, egyre súlyosabb mértékű magatartászavarok, szülői elhanyagolás.

A gyermek a családi kapcsolatrendszer minőségének érzékeny jelzője. A szülő és család által hordozott problémák megjelennek a gyermek viselkedésén, magatartásán, kommunikációján. A gyermek a saját problémáit is magával hozza, ami szintén koncentrált figyelmet kíván meg a szülőtől és a nevelési, oktatási intézménytől, illetve annak személyzetétől.

Az ellátási területünkön egy általános iskola működik. Szorosabb kapcsolatban pedig további kettő oktatási intézménnyel vagyunk (Zalaszabar, Csapi). Csapin bentlakásos iskola és óvoda is működik, mely szükség és igény esetén a környező településeken élő gyermekeket is fogadja kollégiumi elhelyezéssel. A két településről egy gyermek tanul a Csapi, négy gyermek pedig a Zalaszabari intézményben.

Ellátási területünkön egy óvoda és egy bölcsőde is működik, mindkettő Zalakaros településen.

Egyre több gyermek nem érzi kötelességének a tanórákon való részvételt. A helyzet megoldásához a szülők együttműködésére is szükség van. A szülők gyakran tehetetlenek gyermekük viselkedésével szemben, nincsenek ismereteik a konfliktusok kezelésében, megoldásában. A megoldási lehetőségeket nem találják, ebben kell segítséget nyújtani számukra, továbbá a helytelen gyermeknevelési módszerek elkerülése érdekében szükséges a családgondozó beavatkozása, valamint a szülők figyelmének a felhívása a biztos, támogató családi környezet fontosságára. ***Azonban egyre gyakoribb probléma, hogy maguk a szülők is motiválatlanok, az alap normarendszerüknek nem része a tanulás fontossága.***

A stabil értékrend hiányának, a média befolyásoló erejének következményeként a fiatal korosztály veszélyeztetettsége fokozottan erősödik. Mindezek mellett a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése érdekében kiemelten szükséges különféle preventív programok szervezése.

#### **4.2. A családsegítő, családgondozó munkája során alkalmazott módszerek**

- Problémafeltáró beszélgetés,
- Segítő beszélgetés,
- Célzott beszélgetés,
- Tanácsadás (életvezetési, mentális, jogi, pszichológiai).

#### **4.3. Szolgáltatások köre**

- ✓ Gyermeki jogokról, a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, valamint a támogatásokhoz való hozzájutás segítése;
- ✓ Tanácsadás, segítő beszélgetések;
- ✓ Hivatalos ügyek intézésének segítése;
- ✓ Pszichológiai tanácsadás;
- ✓ Jogi tanácsadáshoz jutás segítése;
- ✓ Szabadidős programszervezés (játsszóházak);
- ✓ Szükséges szolgáltatáshoz (anyagi, természetbeni) jutás elősegítése.

### **5. Családsegítés**

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés, életvezetési problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára nyújtott szolgáltatás. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. *A jegyző, továbbá a szociális egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és a jogi segítségnyújtó szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak, és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.* A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató feltérképezi az ellátási területen élő szociális, mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét és személyesen felkeresve tájékoztatást nyújt a családsegítés céljáról, tartalmáról.

#### **5.1. A családsegítés keretében biztosítani kell**

- A családgondozást, vagyis a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást.
- Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését.
- Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését.
- A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdő, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását, a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

## **5.2. Családgondozói feladatok**

- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,
- pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez,
- segíti a hivatalos ügyek intézését,
- együttműködik más intézményekkel, társadalmi szervezetekkel, csoportokkal.

A korábbi évekhez hasonlóan a tartós munkanélküliség miatti a foglalkoztatási nehézség, a lakosság eladósodása emelkedik. Jellemző a közüzemi díjhátralékok felhalmozódása. Víz gáz, villanyszámla elmaradások, valamint banki hitelek törlesztési problémái emelkedtek számottevően. A szegénység egyre szélesebb körben jelenik meg. A létfenntartáshoz kapcsolódó kiadások, valamint a közüzemi díjak rendezésének elmaradásaiból következő adóság csapdába került családok csak az utolsó pillanatban fordulnak segítségért. Ilyenkor legtöbbször csak a közszolgáltatók felé részletfizetési kérelmek, átmeneti segély kérelmek szerkesztésében tudunk segíteni és életvezetési tanácsadással tudunk élni.

Ügyintézés és információ tekintetében a helyi önkormányzat által nyújtott pénzbeli és természetbeni ellátásokról, jogosultsági feltételekről kérnek információt. A Polgármesteri Hivatallal való együttműködés az ügyfelek érdekében jól működik.

## **6. Veszélyeztetettség tényezők**

A gyermek veszélyeztetettsége: olyan – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult - állapot, amely a gyermek testi, lelki, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja, vagy akadályozza.

### ***Lakáskörülmények***

- Lakás és környékének rossz állaga, higiénés állapota
- Túlzsúfolt lakás, mennyire biztos a lakóhely

### ***Életmód***

- A szülő egészségi állapota (pszichiátriai betegség, tartós betegség, fogyatékoság)
- Szenvedélybetegségek jelenléte (alkohol, drog, játék)
- A felügyelet hiánya bármely családszerkezetnél
- A szülők konfliktusos kapcsolata egymással (válás, agresszió egymással szemben)
- Az alacsony jövedelem helytelen beosztása

### ***Elhanyagolás***

- Testi elhanyagolás: éheztetés, gondozási hiányosságok
- Érzelmi elhanyagolás: ingerszegény környezet, szeretethiányos szülő-gyermek kapcsolat, közömbösség, nem kíséri figyelemmel a szülő a gyermek iskolai munkáját

### ***Agresszió***

- Fizikai agresszió a gyermekkel szemben: szexuális zaklatás, bántalmazás
- Leleki agresszió a gyermekkel szemben: érzelmi zsarolás, kiabálás, veszekedés, túlzott szigor
- Felelőtlen, következtelen szülői magatartás a gyermeknevelésben

## **6.1. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése**

- család gondozás a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozására, alapvetően a gyermek érdekeit szem előtt tartva;
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében;
- a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátásának segítése;

- felkérésre környezettanulmányt készít;
- szükség szerint kezdeményezi a hatósági beavatkozást a Család- és Gyermejkölési Központ eszménedzsere révén, vagy a hatóságnál közvetlenül.

## **7. Tervek**

- 2022-es évben igyekszünk megszervezni a 6 jelzőrendszeri értekezletet;
- részt szeretnénk venni az iskolai prevenciós előadásokon, amennyiben az oktatási intézmények erre lehetőséget biztosítanak;
- változatlanul kérjük az együttműködést a jótékonyági akciókkal kapcsolatban;
- jogszabályok nyomon követése folyamatos feladat;
- prevenciós tevékenység más szolgálatokkal együttműködve.

### **7.1. Szakmaközi megbeszélések**

A jelzőrendszerrel való együttműködés és kapcsolattartás legalább havi rendszerességgel megvalósul. Szervezett keretek között évente hat alkalommal a szakmaközi megbeszélések keretében kellene biztosítani, azonban tavaly a világjárvány miatt ez nem történt meg. Az ülések rendjéért, koordinálásáért a családsegítő felel. A megbeszélésekről emlékeztető feljegyzés készül, melyhez csatolásra kerül jelenléti íven a jelenlévők névsora. A szakmaközi megbeszélés előtt minden esetben írásban kapnak meghívót az érintettek.

A Szolgálat kapcsolata a jelzőrendszer helyi tagjaival jó, ezt jelzi az a tény, hogy a legtöbb új kapcsolatfelvétel oka a jelzőrendszeri tagok által küldött információ volt. Jelentős az ügyfelek vándorlása is, ezért fontos, hogy ne csak saját területünkön, hanem a környező települések, kistérségek szolgálataival/szakembereivel is jó kapcsolatot ápoljunk.

### **7.2. Felmerülő problémák a jelzőrendszer gyakorlati működtetése során**

- Tapasztalataink alapján elmondható, hogy vannak a jelzőrendszerben olyan tagok, akikkel az együttműködés zökkenőmentes, rendszeres a kapcsolattartás, de vannak olyan tagok is, akikkel ritkán kell együttműködni, egy-egy esetről, de ilyen esetekben sem volt probléma az együttműködéssel;
- a jelzőrendszer tagjai nem minden esetben vannak tisztában feladataikkal, kötelezettségeikkel, illetve kompetenciahatáraikkal;

- jellemző az egyes tagok leterheltsége is (házi orvosi szolgálat, pedagógusok, védőnő, rendőrség stb.)
- az információáramlás hiánya.

## 8. Adatnyilvántartás, adatkezelés

Alapja a KENYSZI rendszer, ahol az ellátásban részesülő személyek természetes személyazonosító adatainak tárolása, nyilvántartása történik jogszabályi előírásoknak megfelelően.

A 2021-es évben bevezetésre került egy új rendszer, a Gyermekünk védelmében elnevezésű rendszer (GYVR), ami nagyobb adminisztrációs terhet ró a szakemberre, hiszen nem csak papíralapon kell vezetni a dokumentációt. A rendszer bevezetésével a papíralapú dokumentációt fel kell tölteni a rendszerbe is. További nehézség, hogy az egyszemélyes szolgálatoknak nem szerveztek külön oktatást, nekünk autodidakta módon kell megtanulni a rendszer használatát. Ígéretet kaptunk arra, hogy az illetékesek számunkra is szerveznek oktatást a közeljövőben.

Az esetek iratanyagának tárolása esetedossierban, zárt szekrényben történik.

Adatbázisunk tartalmazza az ellátók és szolgáltatók elérhetőségeit, tevékenységét. Az adatbázis frissítése folyamatosan történik. Kialakítása lehetővé teszi, hogy minden hozzáférhető, kikereshető, tovább küldhető legyen a jelzőrendszeri tagok számára.

Szolgálatunk papír alapú nyilvántartást is vezet.

## 9. Egyéb fontos információk

- Szolgálatunk először 2017-ben sikeresen pályázott **támogatott fogamzásgátló eszközökre**, melyből akkor 20 db-ot vásároltak akkor, sajnos annak lejárt a felhasználhatósága. Az önkormányzattal együttműködve ismét sikerült rendelni támogatott fogamzásgátló eszközt (10 db-ot). A hozzájutás feltétele egy megállapodás az igénylő és a Szolgálat között, valamint 30 napon belül fel kell helyezni, erről orvosi igazolást kell hozni.
- December elején sikeresen megszervezték a **Jótekonysági Mikulásfutást** a Szociális Alapellátó Szolgálat, a Zalakarosi Futrinkák és a Tourinform Iroda munkatársainak közreműködésével, melyen a Szolgálat munkatársa betegség miatt nem tudott részt venni. Nevezési díjként ezúttal is tartós élelmiszert vártak a szervezők. Szolgálatunk 5

rászoruló családnak tudott összeállítani csomagot, melyhez a futáson kapott pénzből kellett plusz dolgokat vásárolnia a Szolgáltatnak.

- A Zalakarosi Móra Ferenc Általános Iskola és Alapfokú Művészei Iskola szervezett idén a **”Szeretet dobozban”** akciót az iskolában, melynek eredményeként rengeteg ajándékot tudtunk szétosztani a rászoruló kisgyermekes családoknak, melyet ezúton is szeretnénk még egyszer megköszönni a családok nevében is.

## 10. Összegzés

Meglátásom szerint az intézmény ellátási területén a jelzőrendszer aktívan és többé-kevésbé hatékonyan működik, amely nagymértékben elősegíti a sikeres munkavégzést. Erre nagy szükségünk lesz a jövőre nézve is, mert a tapasztalatok szerint a családok, a gyermekek problémái egyre nagyobb arányba fognak előkerülni. ***A gyermekjólét és a családsegítés tapasztalatai, problémái összecsengenek.*** Ezek a problémák magukkal hozzák majd a mentális problémák kialakulását is, ami a gyermekek számára súlyos veszélyeztető tényezővé válhat.

Fontosnak tartom a szolgáltatás szakmai színvonalának emelése céljából a korábbi évekhez hasonlóan a jelzőrendszeri tagokkal kiépített együttműködés fenntartását, ami szükségessé teszi a folyamatos rendszerességű kapcsolattartást a településen működtetett bölcsőde, óvoda, iskola vezetőivel, gyermek és ifjúságvédelmi felelőseivel, védőnőkkel, egyéb szervezetekkel folytatott személyes konzultációt.

**A Zalakarosi Család-és Gyermekjóléti Szolgálat jó hírnevéhez, elengedhetetlen a személyes kapcsolatok, személyes találkozások folyamatos fenntartása és ápolása. Köszönetemet fejezem ki ezúton is a család-és gyermekjóléti szolgálat munkáját segítő munkatársaknak, szakembereknek.**

Zalakaros, 2022. 04. 22.

Szabó Valéria  
családsegítő