

**Andornaktálya-Maklár-Nagytálya**  
**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Társulás**  
**szakmai beszámolója**  
**2017. évről**

**A szolgálat működésének célja, nyújtott szolgáltatások**

Andornaktálya-Maklár-Nagytálya Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Társulás célja, hogy a hatályos szociális és gyermekvédelmi törvények valamint végrehajtási rendeleteik, továbbá a fenntartó önkormányzatok rendeleteinek megfelelően ellássa a településen élők körében a szociális illetve gyermekvédelmi feladatokat.

A 2016. január elsejétől hatályba lépő 55/2015 (XI.30.) EMMI rendeletnek megfelelően a korábban különálló szakmai egységként működő családsegítő szolgálat és gyermekjóléti szolgálat összevonásra került.

A szakmai feladatok meghatározásában két törvény rendelkezései irányadóak. A családsegítő szolgáltatás esetében az 1993. évi III. tv. 64.§-a, a gyermekjóléti szolgáltatás esetében az 1997. évi XXXI. tv. 39-40 §-a.

**A családsegítés** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára nyújt komplex szolgáltatást. Elsődleges feladatai közé tartozik a krízishelyzetekhez vezető okok megelőzése, a már kialakult krízishelyzet megszüntetése, valamint a családsegítőhöz segítségért fordulók életvezetési képességnek megőrzése.

Családsegítés keretében az alábbi szolgáltatásokat biztosítjuk:

- a.) szociális, életvezetési, mentálhigiénés, jogi, pszichológiai tanácsadást, illetve az ezekhez való hozzájutást,
- b.) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését és igénylését,
- c.) különböző pénzügyi támogatások és ellátások ügyintézését, mint pl. nyugdíj, családtámogatások, stb.,
- d.) segítséget nyújtunk a rezsihátralékok kezelésében,
- e.) családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, ami gondozási terv alapján folytatott többszöri találkozást és munkát jelent,
- f.) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, a lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a szenvedélybetegek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- g.) adományok gyűjtését és a rászorulókhöz eljuttatását.

**A gyermekjóléti szolgáltatás** tevékenységét az 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) és annak végrehajtási rendeletei alapján látja el a szolgálat.

A Gyvt. 39.§ szerint „a gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.”

Fenti feladatokat szolgálatunk szociális segítő munkával, valamint szolgáltatási és szervezési tevékenységgel látja el.

### **Szociális segítőmunka**

A szociális segítőmunka a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló segítő folyamat, mely során a családsegítő az igénybe vevő problémájának megoldása érdekében feltérképezi és mozgósítja, majd koordinálja az ügyfél és környezete erőforrásait, valamint azokat a szolgáltatásokat (szolgáltatásokat) amelyek bevonhatók a célok elérésébe. Mindez a családokban felmerülő összes szociális probléma egységes szemléletben történő vizsgálatát követeli meg. Egy családot egy családsegítő gondoz, akinek a család minden tagjával kapcsolatos nehézségekre, problémákra rálátása van, így komplex segítő tevékenységet képes folytatni.

A 2016. január 1-jén hatályba lépett törvényi változások azonban több területen is kihívások elé állították a szociális alapellátást végző szolgálatokat.

A család- és gyermekjóléti központok létrejöttével ugyanis a hatósági intézkedésekhez (védelembe vétel, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, utógondozás) kapcsolódó tevékenységek megszervezését, koordinálását már nem a gyermekjóléti szolgálat munkatársa végzi, hanem a járás székhelyén működő központok esetmenedzserei látják el. Ennek értelmében a hatósági intézkedéseket illetően a család- és gyermekjóléti szolgálat a korábbi teljes körű feladatellátással szemben pusztán részfeladatokat valósít meg, melyet az esetmenedzserek által írt gondozási-nevelési terv ír elő számára.

### **Adatok, elemzés**

2017-ben a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatnál Andornaktályán 120 fő fordult meg. Közülük 14 fő esetében került sor együttműködési megállapodás megkötésére.

#### **1. táblázat- Együttműködési megállapodással rendelkezők**

nem, kor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-62	62 felett	összesen
férfi				1			1	3		5
nő		2	3	3			1			9
összesen		2	3	4			2	3		14

A törvényi változások értelmében azon ügyfeleinket, akik problémájának megoldása nem igényel havi háromszori találkozást „egyszeri alkalommal történő tájékoztatással, segítségnyújtással” segítjük. Egyszeri alkalmakkal a következő problémák esetében adtunk tájékoztatást, felvilágosítást: nyugdíj ügyintézés, egészségkárosodás okozta leszázalékolás, bölcsődei-, óvodai-, iskolai beiratkozással kapcsolatos információnyújtás, lakhatás, álláskeresés (önéletrajzírás, állaspályázatok benyújtása, szolgálat infrastruktúrájának használata).

### Hozott problémák

A hozott problémák esetében a táblázat a halmozott adatokat tartalmazza, tehát minden olyan probléma megjelenik, amelyik az ügyfelekkel való munka során feltárással kerül.

#### 2. táblázat- Ügyfelek által hozott problémák

Életviteli	10
Családi-kapcsolati konfliktus	22
Gyermeknevelési	19
Magatartászavar, teljesítményzavar	5
Fogyatékoság	7
Lelki-mentális	18
Egyéb egészségügyi probléma	29
Foglalkoztatással kapcsolatos	31
Anyagi (megélhetés, lakhatás)	47
Ügyintézésrel kapcsolatos	39
Információkérés	44
Összesen	271

Az adatokból jól kivehető, hogy a szolgálat ügyfelei körében legmagasabb számban az **anyagi problémák** dominálnak. Az első találkozások alkalmával legtöbb esetben elsődleges problémaként is ez kerül definiálásra. Az esetfeltárás során azonban hamar felszínre kerül, hogy az ügyfél anyagi gondjai (melyet ő elsődlegesnek definiál) mögött általában foglalkoztatottságának hiánya áll, hiszen nagy részük vagy munkanélküli, vagy korlátozottan munkaképes, mindez pedig további problémákat generál: családi konfliktus, lelki-mentális gondok, szenvedélybetegség, stb.

Sok ügyfelünk kér segítséget ügyintézéséhez, ezek elsősorban helyi támogatások iránti kérelmek kitöltésében való segítség. Az **ügyintézési folyamatokban való segítségnyújtást** minden esetben megelőzi egy **információkérés**, mely során tájékoztatjuk az ügyfelet az adott ellátásról, igénybevételeinek feltételeiről. Ezt követően az ügyfél eldönti, hogy szükségesnek tartja-e a családsegítő segítségét a további ügyintézésben, vagy képes önállóan tovább intézni ügyeit.

A **lelki-mentális problémák** legtöbbször az ügyféllel való munka során kerülnek felszínre. A felnőtt ügyfeleknél ez elsősorban abban nyilvánul meg, hogy képtelenek reálisan látni

helyzetüket, illetve az abból kivezető utat. Rossz élethelyzetük negatívan hat lelki-mentális állapotukra, ezért sokszor alkalmatlannak gondolják magukat álláskeresésre, munkába állásra.

Fiatalkorúaknál sok esetben tapasztaljuk, hogy az iskolai vagy családi konfliktusukat nehezen tudják lelkileg feldolgozni, nem rendelkeznek olyan problémamegoldó stratégiával melyek alkalmassá tennék őket problémáik kezelésére. Ezen fiataloknál elsősorban iskolai hiányzásban, vagy magatartászavarban jelennek meg a problémák.

2017-ben 19 esetben tártunk fel **gyermeknevelési problémát**. Ebből 9 esetben volt szükség a gyermekkel is foglalkozni alapellátás keretében. A többi esetben elegendő volt a szülők számára **nevelési tanácsokat** adni, annak érdekében, hogy a probléma megoldódjon. Általánosságban elmondható, hogy a szülők helytelenül viszonyulnak gyermekeik viselkedési problémáihoz, illetőleg többségük nem rendelkezik olyan eszközökkel, amellyel hatékonyan kezelhetné a gyermekeivel kapcsolatosan felmerülő problémákat.

**Magatartás és/vagy teljesítményzavart** 5 kiskorú esetében regisztráltunk, közülük 2 gyermek már rendelkezett tanulási zavarokkal kapcsolatos szakértői véleménnyel. Szinte minden esetben a közoktatási intézmények jelzik, hogyha ilyen zavart tapasztalnak és azon kiskorúak esetében, akiknek nincs szakértői véleményük, a mi segítségünket kéri a probléma pontosabb feltérképezésében. Ezeknek a gyerekeknek sajnos mindegyike beilleszkedési zavarral is küzd, hiszen tanulmányi problémáik és magatartási zavarai miatt sokszor kerülnek konfliktusos helyzetbe mind kortársaikkal, mind tanáraikkal.

**Családi-kapcsolatai konfliktussal** 22 esetben fordultak hozzánk. A gyermeket nevelő családok esetében ezt 90%-ban a folyamatban lévő válások, vagy már elvált szülők esetében a gyermekkel való kapcsolattartás, láthatási problémák okozzák. Ezek a konfliktusok sokszor olyan helyzeteket teremtenek, hogy azok kihatnak a kiskorúak fejlődésére. Sajnos sokszor jellemző, hogy a szülők eszközként használják gyermekeiket arra, hogy hátrányt okozzanak a másik félnek. A másik leggyakoribb probléma pedig az, hogy a neveléssel kapcsolatos kérdésekben vannak a szülők eltérő állásponton.

Gyermekek nem nevelő családok esetében a családi-kapcsolati konfliktusok összekapcsolódnak az anyagi, foglalkoztatási problémákkal, illetve szenvedélybetegséggel.

Szolgálatunk látáskörében 2017-ben összesen 7 fő **szenvedélybeteg** ügyfél volt, mindegyikük felnőtt.

Ügyfeleink közül 7-en küzdenek olyan **egészségügyi problémával**, mely kihat mindennapi életvitelükre. Ebbe a kategóriába tartoznak a megváltozott munkaképességű felnőttek illetve a fogyatékossgal élők is.

### Szakmai tevékenységek

#### 3. táblázat - Szakmai tevékenységek:

Szakmai tevékenységek	Igénybe vevők (halmozott adat)
Segítő beszélgetés	156
Információnyújtás	120
Tanácsadás	117
Ügyintézéshez segítségnyújtás	99
Családlátogatás	78
Közvetítés más szolgáltatáshoz	14
Közvetítés ellátásokhoz	35
Adományközvetítés	123
Szociális segítő tevékenység	67
Esetmegbeszélés, esetkonferencia	18
Összesen	827

A fenti adatokból látszik, hogy a **segítő beszélgetés**, az **információnyújtás**, a **tanácsadás** és az **ügyintézésben való segítségnyújtás** a leginkább jellemző a gondozás során végzett szakmai munkára. Míg az információnyújtás rövid, önmagában álló interakciót jelent az ügyfél és a szakember közt, addig a tanácsadás és a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent.

Jelentős számú a **családlátogatás** tevékenység, amely azt jelenti, hogy ügyfeleinket többször is meglátogatjuk otthonukban.

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

A járási központokban elérhető **speciális szolgáltatásokba**: mint mediáció, családterápia, párterápia több családot is továbbirányítunk.

Szolgáltatásaink között az **adományozást** is kiemelten fontosnak tartjuk a rászoruló családok számára. Tavalyi év során több alkalommal juttatunk el számukra nem csupán élelmiszereket (Élelmiszerbankon keresztül), hanem játékokat, ruhaneműket és egyéb használati tárgyakat is.

### Hatósági intézkedés

Gyermekekre vonatkozó gondozásnál, ha a szolgálatnál önkéntesen vállalt segítő tevékenység a szülő vagy a gyermek együttműködésének hiányában nem vezet eredményre, a veszélyeztetettséget nem lehet megszüntetni, de a gyermek nevelkedése a családon belül még biztosítható, akkor a szolgálat családsegítője jelzéssel él a járási családsegítő- és gyermekjóléti központ felé. A jelzést követően a gyermek ügyében érintett szakemberek, a szülők és a központ esetmenedzsere esetkonferencia keretében átbeszéli a felmerült problémát és közösen döntést hoznak, hogy szükséges-e a gyermek **védelembe vétele**.

Amennyiben a szakemberek szükségesnek látják a védelembe vételt, akkor a központ esetmenedzsere erről megteszi javaslatát a járási gyámhivatal felé. Amennyiben a gyámhatóság indokoltnak tartja a védelembe vétel elrendelését, akkor az esetmenedzser gondozási-nevelési tervet készít, melyben feladatokat határoz meg mind a szakembereknek, mind a szülőknek, mind a gyerekeknek, annak érdekében, hogy a hatósági intézkedést szükségessé tevő probléma mihamarabb megoldódjon. Ezt követően koordinálja, felügyeli a segítő folyamatot. A szolgálat családsegítője ez esetben részfeladatokat lát el, melyről beszámol az esetmenedzser számára.

2017-ben Andornaktályán 2 védelembe vett gyermekkel foglalkozott a gyermekjóléti szolgálat.

### Szervezés

A szolgálatnak továbbra is feladata a **veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése**, mely feladat során figyelemmel kísérjük a településen élő családok, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti- és szociális ellátások illetve szolgáltatások iránti szükségletét.

Munkánk hatékonysága nagymértékben függ a jelzőrendszeri tagok együttműködési készségétől. 2017-ben 44 alkalommal érkezett jelzés szolgálatunkhoz régi és új esetekben egyaránt.

#### 4. táblázat – A jelzőrendszer által küldött jelzések

Jelzőrendszeri tag	Jelzések száma
Egészségügy	5
Szociális szolgáltatók	5
Köznevelési intézmény	17
Rendőrség	4
Önkormányzat	12
Állampolgár	1
Összesen:	44

A jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés eredményeként 2017-ben 6 alkalommal valósult meg **szakmaközi megbeszélés** és egy esetben **éves szakmai tanácskozást** tartottunk, melynek eredményeként elkészült az **éves jelzőrendszeri intézkedési terv** Andornaktályára vonatkozólag.

### Programok megvalósulása

A törvény által megfogalmazott további feladatunk a község **szabadidős programjainak szervezése**, közvetítése, melyet nagymértékben segít az a körülmény, hogy az önkormányzat, valamint az egyházak és a civil szervezetek között igen szoros az együttműködés. E szervezetek tevékenyen részt vállalnak a község nagyobb jelentőségű rendezvényein, emellett szinte egész évben szabadidős programok egész tárházát kínálják a gyermekkorú lakosság részére (is): Andornaktályai SE sporteseményei, a Nyugdíjas Klub több eseménye, a Falukórus Egyesület kulturális programjai, a református egyházközség játszóházai, a katolikus egyházközség rendezvényei, stb.

A szolgálat a programokat nem pusztán nyilvántartja, és rendszeresen publikálja, de tevékenyen részt vállal szervezésükben, illetve lebonyolításukban is (önkormányzati rendezvények gyermek- és szabadidős programjai).

### **Jövőre vonatkozó tervek**

A **Vöröskereszttel** folynak megbeszélések, szeretnénk, ha karitatív tevékenységüket községünkben is kiterjesztenék, valamint ismeretterjesztő előadásaikkal gazdagítanák a község eseménynaptárát.

A **Magyar Élelmiszerbank** információt gyűjt az országunkban felhalmozódó élelmiszerfeleslegekről, akkumulálja, majd - többek között szolgálatunkon keresztül is - eljuttatja az arra rászorulókhhoz, mellyel elősegíti a szegénység, az éhezés és az alultápláltság csökkenését. Az Élelmiszerbank rendkívül fontos partner számunkra, amellyel a jövőben is mindenképp folytatni szeretnénk együttműködésünket.

Andornaktálya, 2018. február 12.

Ipacs Éva

családsegítő

Brassóné Koncz Zsuzsanna

családsegítő