

**Nyirádi Szociális Segítő Központ**

8454 Nyirád, Park u. 1/A.

Tel: 06 / 70 / 338 - 5701

# **CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

## **BESZÁMOLÓJA**

**Nyirád és Szóc települések tekintetében  
a 2017. évre vonatkozóan**

**Készítette:**

**Molnárné Farkas Rita  
intézményvezető,  
helyettes családsegítő**

## NYIRÁDI SZOCIÁLIS SEGÍTŐ KÖZPONT

8454 Nyirád Park u. 1/A. Tel: 06 / 70 / 338 – 5701

Ikt.szám: 1-37/2018.

### A család- és gyermekjóléti szolgálat működése 2017. évben

A **gyermekvédelem fő célja**: hozzásegíteni a gyermeket az egészséges, értékes, minőségi élethez, a jóléthez, a családban történő nevelkedéséhez.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás 2016. január elsejétől működik - országos szinten is.

A család- és gyermekjóléti szolgálat alapvető jogszabályai:

- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, - gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

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

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének vannak feladatai:

- a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése körében
- tájékoztatási feladatai körében: szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztat
- a szociális segítőmunka keretében
- az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében
- a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából
- a hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében

A szolgálat feladatait **tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával**, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott **szolgáltatások, ellátások közvetítésével** látja el.

### A családsegítő jellemzően:

- szociális, mentális ellátás;
- természetbeni ellátás (adomány közvetítés, eseti gondnokság családi pótlékhoz, iskoláztatási támogatáshoz kapcsolódóan);
- információnyújtás;
- ügyintézés;
- segítő beszélgetés;
- tanácsadás;
- segítő munka;
- más szolgáltatásba való közvetítés eszközével nyújt segítséget.

A családsegítő személyében történt változás, 2017. novemberéig **Kiss Zsuzsanna Erzsébet** látta el a feladatokat, december hónaptól jelentkező hiányában én látom el, helyettesítés keretein belül. Mindketten a jogszabályi előírásoknak megfelelő végzettséggel rendelkezünk. A helyettesítést szükség esetén év közben is én láttam el, mint intézményvezető.

A családsegítő munkaideje egy részét Nyirádon és Szőcön ügyfélfogadásokon, másik részét a két településen, ellátási területünkön tölti. A szolgáltatás a gyermek/család otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a Szolgáltatnál folytatott segítő beszélgetés/tanácsadás útján valósul meg.

Ügyfélfogadás idő a 2017. évben:

### Nyirád településen:

Ügyfélfogadás helye: Nyirádi Szociális Segítő Központ

Ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	7:30 – 12:30
Kedd:	nincs ügyfélfogadás
Szerda:	11:00 – 16:00
Csütörtök:	nincs ügyfélfogadás
Péntek:	8:00 – 13:00

### Szőc településen:

Ügyfélfogadás helye: Szőc Község Önkormányzata

Ügyfélfogadás ideje:

Hétfő:	nincs ügyfélfogadás
Kedd:	9:00 – 12:00
Szerda:	nincs ügyfélfogadás
Csütörtök:	12:00 – 14:00
Péntek:	nincs ügyfélfogadás

2017. december 1. napjától a szőci ügyfélfogadás helye változatlan maradt, idejét viszont kapacitás hiányában le kellett csökkenteni keddenként 9:00 – 11:00 óra időtartamra. Természetesen a családlátogatások ezen időn felül így is megvalósultak.

Ügyfélfogadási időpontokon kívül természetesen telefonon mind a családsegítő, mind én, mint intézményvezető elérhetőek voltunk.

A 2016. évi változásnak megfelelően munkaidőn kívül, krízishelyzetben az ellátási területünkön élők az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ készenléti ügyeletét is hívhatták a közzétett telefonszámon. Tudomásom szerint ez 2017. évben egy alkalommal sem történt meg.

### Veszélyeztetettség észlelő és jelzőrendszer működtetése

**A szolgálat észlelő- és jelzőrendszert működtet**, amely lehetővé teszi a gyermekeket veszélyeztető okok feltárását. **Tagjai:** védőnő, orvos, oktatási-nevelési intézmények gyermek és ifjúságvédelmi felelősei, rendőrség, de a szolgálat feladata volt a nem állami szervek és magánszemélyek részvételének elősegítése is a megelőző rendszerben.

**A jelzőrendszer tagjai kötelesek** egymással együttműködni, és egymást kölcsönösen tájékoztatni a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében.

Az elmúlt év során hat alkalommal tartottunk jelzőrendszeri és szakmaközi megbeszélést, februárban pedig megtartottuk az éves gyermekvédelmi tanácskozást.

A településeken a jelzőrendszer tagjai voltak 2017-ben az ellátási területünkön illetékes önkormányzatok, óvodák, iskolák gyermekvédelmi felelősei, a védőnők, a házi orvosok, valamint a körzeti megbízottak – lelkiismeretesen, legjobb tudásuk mellett az elvi, etikai normák, titoktartási kötelezettség figyelembevételével, a gyermekek érdekeit szem előtt tartva látták el a feladatukat, végzik most is munkájukat. Tehát a gyermekjóléti szolgálat fontos feladata volt az intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása. A szolgálat folyamatosan kapcsolatot tartott a jelzőrendszer tagjaival szakmaközi megbeszélések, esetmegbeszélések, esetkonferenciák formájában. A megbeszéléseken feltárták a veszélyeztetettséget előidéző okokat, és ezek megoldására közösen tettek javaslatot.

Veszélyeztetettség: olyan, a gyermek vagy más személy által tanúsított, magatartás mulasztás vagy körülmény, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely a gyermek a testi értelmi érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja vagy akadályozza.

Krízisállapotról akkor beszélünk, amikor az egyén, illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben szokásos, vagy másodlagos feldolgozási módok, hatástalanok az egyensúly helyreállításában. Azonnali beavatkozást igényel.

Úgy gondolom, hogy a jelzőrendszer tagjaival, az intézmények dolgozóival 2017. évben is jó kapcsolata volt az Intézménynek. A hatékony együttműködés céljából az esetmegbeszélések időpontját is rugalmasan kezelve, az érintett tagok időbeosztását figyelembe véve igyekezett összehangolni. Az esetmegbeszélés állandó meghívottjai voltak a védőnők, házi orvosok, óvodák, iskolák gyermek- és ifjúságvédelmi felelősei, a rendőrség képviselői, valamint a jelzőrendszeri tanácsadó.

**A családsegítő szorosan együttműködött a jelzőrendszer tagjaival, 2017. évben a legtöbb jelzés óvodáktól, második helyen az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központtól, és magukat megnevezni nem kívánó bejelentőktől érkezett.**

A családsegítői feladatok - ahogyan a törvényi felsorolásban is kitűnik- nagyon széles körűek. Az esetkezelés mindig egyénre vagy családra szabott. A segítség első lépése, hogy kialakuljon az együttműködési hajlam.

A családok önkéntesen jelentkeznek, vagy a családsegítő jelzésre keresi fel a családot. Tapasztalat szerint **az ügyfelek összességében együttműködőek voltak** 2017. évben is - a megfelelő tájékoztatások után, bizalmat szavaztak a családsegítőnek.

### **Szociális segítőmunka:**

#### **A segítő munka során megkülönböztetünk eseti és alapellátottakat.**

Az **eseti ellátottak** egy bizonyos probléma megoldására kérnek segítséget, vagy szabadidős-prevenációs programokba vonódnak be, tájékoztatást kérnek szociális juttatások igényléséhez, segítséget igényelnek nyomtatványok kitöltéséhez stb. Ebben az esetben 1-1 találkozás alkalmával megoldódik a probléma.

Az ellátottak második körébe tartoznak az **alapellátottak**. Az alapellátásban történő gondozás történhet önkéntes igénybe vétellel a család részéről (mert ismerik a szolgáltató tevékenységet), vagy jelzés esetén a családsegítő felveszi a kapcsolatot a családdal. Ezen alkalom során felkínálja a **szolgálat** segítségét. Ha a család elfogadja a segítséget, elindul a szociális segítő munka folyamata, megállapodás kötése, ki milyen feladatot vállal a probléma megoldása érdekében. Ez a típusú munka akár több évig is eltarthat (2017. évtől jogszabályi előírás alapján együttműködési megállapodás maximum már csak egy évre köthető), de félévenként a család és a szolgáltatót nyújtó leül megbeszélni, milyen megoldások születtek vagy újabb problémák adódtak, ki mit tud megoldani, szükség van-e még a közös munkára. Bizonyos esetekben pedig annyira szoros, hogy heti többszöri, vagy akár napi találkozás is szükséges.

Ha alapellátásban nem volt elégséges a szociális segítő munka, a családgondozó korábban javasolhatta a gyermek **védelembe vételét** a gyámhatóság felé, 2016. január elsejétől azonban már a Család- és Gyermekjóléti Központ felé élhet kezdeményezéssel, majd az érintettekkel megtartott esetkonferencia után a család- és gyermekjóléti központ kollégája élhet javaslattal, amennyiben ezt ő is szükségesnek tartja.

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Ajka Járási Hivatal Gyámhivatala a szükséges dokumentumok áttanulmányozása után továbbra is tárgyalást hív össze és határozatban dönt a védelembe vételről és kötelezi a szülőket és a gyermeket az együttműködésre, a szükséges lépések megtételére. A gyámhatóság tehát határozatban rendeli el a szolgáltatás igénybevételét, a központtal - esetmenedzserrel - és a szolgálattal – családsegítővel - való kötelező együttműködést. Ebben az esetben a központ kollégája egy esetkonferenciát követően gondozási-nevelési tervet készít a szülőkkel együtt, amelyben meghatározzák a szükséges tennivalókat és sorra veszik a lehetséges segítőket. A tervbe bevonja a szolgálat családsegítőjét.

**Az általunk nyújtott szolgáltatásokhoz alapvetően titoktartás kötődik. Emellett a tavalyi évben nagy hangsúlyt kellett fektetni a zártan kezelt jelzésekre, visszajelzésekre, esetekre.** (A szolgáltatást végző biztosította, hogy a gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem lehet betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.)

A jelzőrendszer által küldött jelzések száma 2017-ben:

**NYIRÁD:** 16 jelzés érkezett 16 főre vonatkozóan.  
**SZŐC:** 16 jelzés érkezett, 11 főre vonatkozóan.

A szolgálatnál megjelent személyek száma nem és korcsoport szerint - NYIRÁD:

Igénybevétel módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 felet	össz.	családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	4	3	10	1	1	-	9	4	-	32	-
	Nő	1	2	5	6	2	4	9	2	-	31	-
	Össz.	5	5	15	7	3	4	18	6	-	63	10
Nem együttműködési megállapodás alapján	Férfi	-	-	2	1	4	-	5	3	1	16	-
	Nő	-	-	-	-	1	3	4	1	3	12	-
	Össz.	-	-	2	1	5	3	9	4	4	28	26
<b>Összesen:</b>	-	5	5	17	8	8	7	27	10	4	91	36

A szolgálatnál megjelent személyek száma nem és korcsoport szerint - SZŐC:

Igénybevétel módja	Nem, életkor	0-2	3-5	6-13	14-17	18-24	25-34	35-49	50-61	62 felet	össz.	családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	Férfi	1	-	8	2	-	2	1	1	-	15	-
	Nő	1	-	3	-	1	3	2	-	-	10	-
	Össz.	2	-	11	2	1	5	3	1	-	25	6
Nem együttműködési megállapodás alapján	Férfi	-	-	-	-	-	1	1	3	1	6	-
	Nő	-	-	-	-	-	1	5	3	2	11	-
	Össz.	-	-	-	-	-	2	6	6	3	17	15
<b>Összesen:</b>	-	2	-	11	2	1	7	9	7	3	42	21

### 2017-ben Nyirádon:

- védelembe vétel alá/ védelembe került: 2 család 3 gyermeke
- egész évben védelemben volt: 1 család 1 gyermeke
- előző évről hozottként gondoztuk: 4 család 8 gyermekét (2018. évben is)
- adott évben újként gondoztuk: 4 család 7 gyermekét (2018. évben is)
  
- előző évről hozottként gondoztuk és megszüntettük a gondozást: 5 család 6 gyermeke esetében
  
- adott évben újként gondoztuk és meg is szüntettük a gondozást: 3 család 6 gyermeke esetében

### 2017-ben Szőcön:

- adott évben megszüntettük a gondozást: 3 család 3 gyermeke esetében
- adott évben újként gondoztuk: 3 család 12 gyermekét (2018. évben is)
- 2017. 12. 31-én védelembe vett: 1 család 2 gyermeke

### **Változás okai:**

- eredményes családgondozás
- lakhelyváltozás

### Változások okai - mind az alapellátásra, mind a védelembe vételre, vonatkozóan:

- más településre költözött a család
- eredményes szociális segítő munka.

A gyermekek családból történő kiemelésére a legvégső esetben kerül sor, amikor már sem az alapellátás keretét követő védelembe vétel keretén belül sem sikerül a gyermek helyzetén javítani, biztosítani az egészséges fejlődését.

2017. évben sem NYIRÁDON, sem SZŐCÖN nem került sor gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére, vagy, átmeneti nevelésbe vételre.

Gyermekevédelmi szakellátással 2017. évben egyik település gyermekei kapcsán sem volt szükség együttműködésre.

A 2017. évben szakmai tevékenység során az ügyfeleknek nyújtott segítségek mindkét településen a következők voltak: információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés, hivatalos ügyekben való közreműködés, más szolgáltatásba való közvetítés, és felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel, valamint családlátogatás, és környezettanulmányok készítése történt. Egy-egy családban jellemzően a problémák halmozottan jelentkeztek.

### **A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai tevékenységének adatai: NYIRÁD**

	Szakmai tevékenységek száma	Szolgáltatásban részesülők száma
Információnyújtás:	2.115	90
Segítő beszélgetés:	1.432	81

	Szakmai tevékenységek száma	Szolgáltatásban részesülők száma
Ügyintézéshez segítségnyújtás:	825	76
Konfliktuskezelés:	30	15
Kríziskezelés:	5	5
Közvetítés ellátásokhoz - pénzbeni:	38	19
Közvetítés ellátásokhoz - természetbeni:	9	5
Közvetítés másik szolgáltatáshoz:	21	11
Közvetítés központhoz:	2	2
Esetkonferencia:	37	25
Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés:	21	17
Családlátogatás:	846	63
Adományközvetítés:	64	47
Saját ügykörben végzett tevékenység:	---	54
Egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába központ által bevonva	---	9
Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya gondozása	---	---

#### A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai tevékenységének adatai: SZÓC

	Szakmai tevékenységek száma	Szolgáltatásban részesülők száma
Információnyújtás:	924	42
Segítő beszélgetés:	501	29
Tanácsadás:	3	3
Ügyintézéshez segítségnyújtás:	288	32
Konfliktuskezelés:	---	---
Kríziskezelés:	---	---
Közvetítés ellátásokhoz - pénzbeni:	30	21
Közvetítés ellátásokhoz - természetbeni:	17	17
Közvetítés másik szolgáltatáshoz:	---	---
Közvetítés központhoz:	---	---
Esetkonferencia:	8	8
Környezettanulmány elkészítésében való közreműködés:	13	13
Családlátogatás:	485	25
Adományközvetítés:	26	17
Saját ügykörben végzett tevékenység:	---	17
Egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába központ által bevonva	---	8
Szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya gondozása	---	---



### A legjellemzőbb problémák továbbra is :

(melyek a szociális segítő munka folyamán derültek ki, nem feltétlen erről szólt a jelzés)

- anyagi, megélhetési gondok
- családi konfliktusok
- gyermek magatartászavara, beilleszkedési nehézsége
- gyermeknevelési probléma
- szülők vagy a család életvitele
- szülői elhanyagolás

Az elmúlt évben a legjellemzőbb problémák a szolgáltatással kapcsolatba kerülő családok esetében, egyrészt az anyagi gondok, (főként az alacsony képzettségből, valamint mentális állapotból adódó munkaképtelenségből adódóan), és a hitelekkel kifolyólag voltak. Valamint a nem megfelelő kommunikáció a családtagok között, melyből következnek a családi konfliktusok, gyermeknevelési problémák...stb. Munkánk során igyekeztünk a családokkal való együttműködés során a megfelelő kommunikációra nagy hangsúlyt fektetni, prevencióss jelleggel is.

A problémáknál említeném meg az igazolatlan hiányzásokat is. Az intézményeknek ebben az esetben a 1 óra igazolatlan hiányzást követően jelzéssel kell élni a gyermek szülei felé, valamint 10 órát meghaladó igazolatlan mulasztás után ismételten értesítik a szülőket és figyelmeztetik őket a jogkövetkezményekre. 50 óra igazolatlan mulasztás következménye 16 életévet be nem töltött gyermek esetében védelembe vétel és ezzel egyidejűleg az (családi pótlék) iskoláztatási támogatás szüneteltetése. 16. életévet betöltött gyermek esetében pedig az iskoláztatási támogatás szüneteltetése, védelembe vételtől eltekint a jogalkotó.

A hatályban lévő rendelet szerint, a tavalyi évben középiskolában tanulmányokat folytató diák esetében nem került sor ezen okból a védelembe vételre, illetve az iskoláztatási támogatás szüneteltetésére.

Intézményünk a **speciális szolgáltatások** közül 2016. évben még:

- **kapcsolattartási ügyeletet – saját szakemberek –**
- és **pszichológiai szolgáltatást, felmérést, tanácsadást** - egy külső szakember megbízásával biztosított, ezekre égető szükség 2017. évben nem merült fel.

### **A gyermekjóléti szolgálat preventív feladatai:**

Prevenációs célú és a szabadidő hasznos eltöltésére szolgáló programok szervezése.

Az elmúlt évben a szolgálat NYIRÁD településen:

- Játzóházakat szervezett és tartott, melyek alkalmával a Húsvéti Ünnepekre (1 alkalom), az Adventi, Karácsonyi ünnepkörre (2 alkalom) készültünk közösen a gyermekekkel, s néhány lelkes szülővel. Játzóházat tartottunk az ősz folyamán is 2 alkalommal.
- A települési szintű rendezvényekbe is bekapcsolódtunk, mint pl. Majális.

Mindezek sikeres véghezvitelében segítettek helyi intézmények dolgozói is.

Az elmúlt évben SZŐC településen erre nem merült fel igény, az önkormányzat saját maga meg tudta oldani a gyermekek szabadidős programszervezését.


A civil szervezetekkel is jó kapcsolat kialakítására került sor már az évek alatt, együttműködésre lehet számítani a velük folyó munka során. A Nagycsaládosok Nyirádi Egyesülete pl. év elején több alkalommal nyújtott segítséget a rászoruló családoknak.

A rászoruló családok számára több alkalommal adományokat osztottunk szét, melyek elsősorban a helyi lakosok felajánlásaiból – ezek ruha, bútor, műszaki adományok -, előző években inkább a Máltai Szeretetszolgálat által adott csomagokból származott, a helyi Nagycsaládosok szervezésében történő adományosztásokból (elsősorban élelmiszer, ruha, cipő, műszaki cikkek) is több alkalommal részesültek a rászorulók. Előadásokon, szakmai továbbképzéseken, a tavalyi évben sajnos egyik családsegítő kolléga sem vett részt.

Munkánkat továbbra is a gyermekvédelem alapelvei, valamint a szakmai etikai kódex irányelvei szem előtt tartásával végezzük, s ezek figyelembevételével a gyermekek, családok életminőségének javításán tevékenykedünk.

Nyirád, 2018. február 26.

Tisztelettel:

  
Molnárné Farkas Rita  
intézményvezető,  
helyettes családsegítő

