

# ELŐTERJESZTÉS

4. Napirend

**Pusztaszentlászló Község Önkormányzata Képviselő-testülete 2025. április 29. napján megtartásra kerülő soros, nyilvános képviselő-testületi ülésére.**

Előterjesztés tárgya: TÁMASZ Alapszolgáltatási Intézmény Család – és Gyermejjóléti Szolgálat 2024. évi beszámolója  
Előterjesztés készítője: Salamon Henrietta jegyző  
Előterjesztő: Kaj István polgármester  
Döntés formája: Képviselő-testületi határozat  
Melléklet: Támasz beszámoló 2024. évről

**Tisztelt Képviselő-testület!**

A TÁMASZ Alapszolgáltatási Intézmény Család – és Gyermejjóléti Szolgálat ellátási területe, a Bocsföldei Szociális Intézményfenntartó Társulás 42 településére terjed ki. A Szolgálat a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló többször módosított 1997. évi XXXI. törvény (6) bekezdése, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, illetve az 1/2000. SZCSM rendelet és a 15/1998. NM rendelet alapján a 2024. évre vonatkozóan elkészítette a szakmai beszámolóját.

A beszámoló az előterjesztés melléklete.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztést megtárgyalni és a Támasz Alapszolgáltatási Intézmény Család- és Gyermejjóléti Szolgálat 2024. évről szóló beszámolóját elfogadni szíveskedjen!

Határozat- tervezet:

.../2025. (IV. 29.) Képviselő-testületi határozat

Pusztaszentlászló Község Önkormányzata Képviselő-testülete a TÁMASZ Alapszolgáltatási Intézmény Család – és Gyermejjóléti Szolgálat 2024. évről szóló beszámolóját elfogadja.

Határidő: Azonnal

Felelős: Kaj István polgármester

Pusztaszentlászló, 2025. április 16.



**Kaj István**  
polgármester

Baki Közös Önkormányzati Hivatal Bak	
Érkezett:	2025 FEBR 04.
Szám:	712/59-1/2025 Mell.:

ÉRKEZETT	Solauk.
2025 FEBR 04.	
JEGYZŐ	(Pál)

# Támasz Alapszolgáltatási Intézmény Család – és Gyermejjóléti Szolgálat Beszámoló 2024.

Teschkei Úrné!



## ELŐSZÓ

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2024. évi tevékenységéről szóló beszámoló célja, hogy átfogó képet nyújtson szervezetünk működéséről, eredményeiről, kihívásairól és a közösségért végzett munkánk hatásáról. Szolgálatunk továbbra is elkötelezetten dolgozik azon, hogy a településünkön élő családok és gyermekek számára a legmagasabb színvonalú segítséget és támogatást biztosítsa, hozzájárulva a harmonikus családi élet megteremtéséhez és a gyermekek biztonságos fejlődéséhez.

Az alapellátások biztosítása a települések önkormányzatai által ellátandó feladat, melynek keretén belül a családok, egyének és gyermekek védelmét, helyi jelzőrendszer kiépítését és működtetését, a területen lakók ellátásának megszervezését kell biztosítani. A család- és gyermekjóléti ellátás fő célja, hogy a helyi igényeket és lehetőségeket szem előtt tartva és felmérve hajtsa végre azokat. munkafolyamataink minden esetben célzottak és szükség orientáltak. Szolgálatunk egyik fő feladata az eddig felsoroltakon kívül a prevenció, azaz a megelőzés, amely égisze alatt a köznevelési és közoktatási intézményekben előadásokat tartunk olyan témakörökben, amelyek érintik az óvodás, iskolás korosztályt (pl. bullying). A szolgáltatás célcsoportja: - szociális-, mentális-, vagy életvezetési problémákkal küzdő személyek és adott esetben családjaik; - veszélyeztetett gyermekek és az őket nevelő családok; - szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák. Az ellátás igénybevételének feltétele az adott településen bejelentett lakóhely, tartózkodási hely, illetve tényleges, életvitelszerű ott tartózkodás.

Az elmúlt évben különös figyelmet fordítottunk a helyi igényekhez igazodó szolgáltatások fejlesztésére, a megelőzés és a korai beavatkozás erősítésére, valamint a társadalmi együttműködés elősegítésére. Az év során elért eredmények, a megvalósított programok és a szolgálat működésében bekövetkezett változások tükrözik a közös munkánk hatékonyságát és az érintettek számára nyújtott támogatás fontosságát.

A beszámoló részletesen bemutatja a szolgálat tevékenységi területeit, az ellátott családok és gyermekek számát, a megvalósított programokat, valamint a partnerekkel való együttműködést. Emellett kiemelt figyelmet szentelünk azoknak a nehézségeknek, amelyekkel szembesültünk, és amelyek leküzdése során értékes tapasztalatokat szereztünk a jövőbeni munkánkhoz.

Tevékenységünk alapját továbbra is a szakmai elhivatottság, az empátia és a közösség iránti elkötelezettség képezte. Köszönettel tartozunk minden kollégának, partnerintézménynek, támogatónak és helyi közösségi tagoknak, akik munkájukkal hozzájárultak szolgálatunk eredményességéhez és a közös céljaink eléréséhez. Bízunk benne, hogy az elért eredményeink hozzájárulnak ahhoz, hogy tovább erősítsük a családok és gyermekek jólétét a jövőben is.

A beszámolót azzal a szándékkal adjuk közre, hogy átláthatóvá tegyük munkánkat, és lehetőséget biztosítsunk az értékelésre, valamint a további fejlődés irányainak meghatározására.

A Tamasz Alapszolgáltatási Intézmény Család - és Gyermekjóléti Szolgálatának ellátási területe, a **Bocföldei Szociális Intézményfenntartó Társulás 42** települése. A hatályos törvényi rendelkezések értelmében a társulási tagsággal nem rendelkező, azonban közös hivatalokhoz tartozó önkormányzatok esetében is ellátási kötelezettsége van az Intézménynek **6** településen.

### **Székhelyiroda**

8943 Bocföldre, Petőfi u. 2.

Tel.: 92/334-630

Email cím: [gyermekjolelet@tamasz.hu](mailto:gyermekjolelet@tamasz.hu)

### **Személyi - és munkafeltételek**

A 15/1998. évi NM. rendelet határozza meg a szolgálat dolgozóinak képesítési - és létszámelőírásait. A jogszabályban meghatározott személyi feltételek biztosítottak. 2024. évben **10** fő családsegítő látta el a feladatokat. A munkáltatói jogokat a Tamasz Alapszolgáltatási Intézmény intézményvezetője gyakorolja. A családsegítők munkáját a szakmai vezető és az intézményvezető irányítja, akik szakmai irányítási és szervezési feladatokat látnak el.

A megfelelő színvonalú szakmai munka előkészítése, a hivatalos ügyek és az adminisztrációs feladatok teljesítése és ellenőrzése is így valósul meg. A szolgáltatás működéséhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak. Az adminisztráció nagyrészt elektronikus úton kerül lebonyolításra, valamint a hivatalos levelezést elősegítik a meglévő informatikai berendezések és az internethasználat. Jogilag meghatározott módon, a TAJ alapú nyilvántartási rendszer vezetése naprakészen működik. Az önkormányzatok helyben biztosítanak lehetőséget a családsegítők fogadóóráinak megtartására. Az irodákban egyedüli munkavégzés folyik, így mód van az ügyfelekkel folytatott zavartalan beszélgetésekre.

### **Ellátási terület felosztása a 2024. évben**

- Tófej, Petrikeresztúr, Pusztaderics, Gomboszeg
- Zalacséb, Zalaszentgyörgy, Zalaháshágy, Zalaboldogfa, Kávás, Babosdöbréte, Pusztaszentlászló Gutorföldre, Csertalagos, Szentpéterföldre
- Bocföldre, Sárhida, Baktúttös, Bak, Csátár  
Gellénháza, Lickóvadas, Iborfia, Nagylengyel, Ormándlak, Becsvölgye, Szentkozmadombja
- Zalaszentiván, Zalaszentlőrinc, Alibánfa, Pálfiszeg, Milejszeg
- Egervár, Gósfá, Lakhegy, Kiskutas, Pethőhenye
- Pókaszeptek, Zalaistvánd, Gyűrűs, Vöckönd, Kemendollár, Petrikeresztúr

### Ellátottak köre

- 0 - 18 éves korú, gyermekvédelmi problémával küzdő gyermekek, és az őket nevelő családok
- válsághelyzetben lévő kis - és nagykorú várandósok
- szociális, mentális és életvezetési nehézségekkel küzdő vagy krízishelyzetben lévő családok és egyedülállók, akik az ellátási terület valamely településén bejelentett lakóhellyel, illetve bejelentett tartózkodási hellyel rendelkeznek, valamint azok, akik ténylegesen a településen tartózkodnak, illetve akiknek segítése helyben célszerű.

A szakmai beszámoló, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló többször módosított 1997. évi XXXI. törvény 96.§ (6) bekezdése, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, illetve az 1/2000 SZCSM rendelet és a 15/1998. NM rendelet alapján került elkészítésre.

Az alapellátások biztosítása a települési önkormányzatok feladata. Az egyének, családok, gyermekek védelme, helyi ellátórendszerének kiépítése és működtetése, a területen lakók ellátásának megszervezése a települési önkormányzatok jogszabályban előírt kötelezettsége.

A család – és gyermekjóléti szolgáltatás fő célja, hogy a jogszabályok által meghatározott feladatokat a helyi igények figyelembevételével, célzottan, szükségletekre alapozva hajtsa végre, továbbá segítséget nyújtson az ellátási területen élő gyermekek, egyedülállók, párok, gyermeces családok, szociális válsághelyzetben levő várandós anyák számára.

A szolgálat célja és feladata családsegítés tevékenység keretében:

- szociális, életvezetési – és mentálhigiénés tanácsadás; a kialakult problémát megoldásának elősegítése
- tájékoztatás a pénz - és természetbeni ellátások, valamint a szociális szolgáltatások formáiról, az ezekhez történő hozzájárulás megszervezésének koordinálása
- a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldása szociális segítő munka keretein belül
- lakhatási problémákkal küzdők, szenvedélybetegek, egyedül élő idősek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek részére tájékoztatás, közvetítés a célzott szolgáltatások igénybevételéhez
- környezettanulmányt készítése (felkérés esetén)

A Szolgálat célja és feladata a **gyermekjóléti** tevékenység keretében:

- gyermekkel és családjával végzett szociális segítő munkával a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását segíti elő
- családi konfliktusok megoldásában való közreműködés, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás terén
- alapellátási együttműködés keretében szociális segítő tevékenységet folytatása
- családban nevelkedő, alapellátási együttműködés ellenére is veszélyeztetett gyermekek esetében, vagy nem együttműködő családoknál, az eset továbbítása hatósági intézkedés kezdeményezése céljából a területileg illetékes Család - és Gyermekjóléti Központnak
- esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervezése és koordinálása
- szünetekben történő gyermekétkeztetés felmérése
- a válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása, segítése
- prevenció, szabadidős programok szervezése, amelyek a meglévő problémák, hiányosságok enyhítését célozzák
- kérésre környezetanulmányt készítése, hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszert működtetése

A segítő tevékenység a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt szakmai etikai normák betartásával történik.

### **Jelzőrendszer**

A jelzőrendszeri tagokkal a szolgálat családsegítőinek kapcsolata napi szinten valósul meg. A családsegítők a helyszíneken személyesen megjelenve kezelik a problémákat. A kapcsolattartás telefonon keresztül is megvalósul, a szolgáltatást igénybe vevőket rendszeresen hívják a családsegítők, illetve fogadják hívásaikat. A jelzőrendszeri tagokkal az együttműködés kitűnő, a személyes találkozások és az elektronikus kommunikáció is működik. Az információk hitelesek, áramlásuk gyors és megbízható. A jelzésekről készült statisztika a Központi Statisztikai Hivatalnak megküldésre került, a részletes adatok a tagtelepülések számára készült éves egyedi beszámolóban vannak feltüntetve.

A tavalyi évben **kríziskezelés** során tűzifa hiánya, megromlott egészségi állapot, alacsony jövedelem, családi kapcsolatok hiánya miatt kellett a szociális munkásoknak segítenie.

A szolgálathoz forduló felnőtt – és időskorúak lakókörnyezete számos esetben rossz állapotú, ügyeik intézésére önállóan nem képesek. Velük kapcsolatosan az önkormányzatokon túl, a kórházi szociális munkásokkal, a házi segítségnyújtó szolgálattal, szociális étkeztetéssel szoros az együttműködés. Nagy

jelentőséggel bír az ellátást igénybe vevők számára a hivatalos ügyek intézésében történő segítségnyújtás.

#### Jelzések számának alakulása a 2024. évben

	2023	2024
Köznevelési intézmények – óvoda, iskola	51	14
Védőnő	5	1
Kórház	2	-
Rendőrség	20	7
Pártfogó felügyelet	-	-
Önkormányzat	2	3
Gyámhivatal	-	-
Gyermekjóléti Központ/Más szolgálat	5	2
Állampolgár	4	-

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működése során törekszik, hogy pontosan és határidőben történjenek a szakmai tevékenységek, a családok és gyermekek érdekeit szem előtt tartva. A munka során, a családsegítők a rendszerszemléletre és a magas szakmai színvonalra helyezik a hangsúlyt.

A fenti mutatók alapján továbbra is a nevelési - oktatási intézmények és a rendőrség felől érkeznek az írásos jelzések zömében.

A jelzések vonatkozásában megállapítható, hogy számuk kis mértékben emelkedő tendenciát mutat – iskola, védőnő, rendőrség - a tavalyi évi kimutatásához mérten. Az **oktatási intézményekben** a hiányzások száma nem csökkent. Gyakoriak voltak a reggeli késések, melyek növelik az igazolatlan mulasztások számát. Még mindig magas az indokolatlan hiányzás és az utólagosan leadott igazolások száma. Ezeknél a gyerekeknél a hiányzás nem új keletű, hisz a korábbi években is tapasztalható volt ezek magas aránya. A gyermekek után járó ellátások megtartásának feltétele, hogy a hiányzás igazolt legyen. A szülő gyermeke lemaradásával, évismétlésével, hosszú távon az iskolai tanulmányok befejezésével nem törődik. Különösen nagy a probléma ezeknél a gyerekeknél, mert a szülők sem következetesek, elvtelenül védik gyermekeiket, így a probléma kezelése komoly akadályokba ütközik. Nagy számban érkezett olyan jelzés, amely a gyermekek testi higiéniája, ruházatuk állapota, nagymértékű fejtetvességgel fertőzöttség miatt történt. A rendszeresen megvalósuló tisztasági vizsgálatok eredményeként, folyamatosan több olyan gyermek került kiszűrésre, akinél a fejtetvesség problémája évek óta krónikusan fennáll, amelyek továbbra is a szülők elhanyagoló magatartásának köszönhetőek.

Az iskolából érkező jelzések számottevő részét tették ki azok az adatlapok, melyek magatartásproblémákról, beilleszkedési nehézségekről, szocializációs problémákról, agresszivitásról számolnak be. A problémák oka esetenként a szocializáció hiánya, a rendszer és szabálynélküli mindennapok, a rossz szülői minta és a nem megfelelő gyermeknevelési módszerek alkalmazása volt.

A jelzések számát tekintve a **védőnőktől** érkezett jelzések száma a tavalyi évhez képest nőtt. Továbbra is a családban felmerülő szociális problémák adtak okot arra, hogy a védőnők a Szolgálathoz forduljanak, ezen felül a válsághelyzetben lévő várandós anyák esetében éltek több esetben jelzéssel.

A **rendőrségtől** érkezett megkeresések szülői elhanyagolás és családon belüli bántalmazás miatt érkeztek.

Az **önkormányzatok**, környezettanulmány készítésében kérték fel a szolgálat családsegítőinek közreműködését.

A **gyermekjóléti központ** általi jelzések, információ szolgáltatás kérése miatt érkeztek a szolgálathoz.

Más **gyermekjóléti szolgálat**, esetátadás kezdeményezése folytán kereste meg az intézményt, vagy információra volt szükség adott családok esetében.

### **Szakmai tevékenység alakulása**

A **segítő beszélgetés, információnyújtás, a tanácsadás és az ügyintézésben való segítségnyújtás** a leginkább jellemző a gondozás során végzett tevékenységre. Szakmai munka összetett és személyre szabott, mert az ellátottak által elmondott probléma mögött az esetek jelentős részében több megoldásra váró gond is feltárul, így a hozott és a kezelt problémák száma és típusa között eltérések mutatkoznak. A szakmai munkát bemutató statisztikai adatok szintén a tagtelepülések számára készült éves beszámolóban találhatóak meg.

A szolgálat az **adományozást** is kiemelkedően fontosnak tartja a rászoruló családok számára, amelyet ennek magas száma is mutat. Az élelmiszerárak folyamatos emelkedése, a magas infláció és ezekkel párhuzamban a megélhetés költségeinek emelkedése hatalmas anyagi terhet ró a már amúgy is nehéz anyagi helyzetben lévő családok számára. Az elmúlt évre számos alkalommal élelmiszercsomag és más jellegű adományok közvetítése volt jellemző.

Intézményen belül havonta 1 alkalommal **esetmegbeszélésre** került sor. Az esetmegbeszélések célja, hogy a családsegítők átadják egymásnak szakmai tapasztalataikat, ezzel kölcsönösen segítve munkájukat, valamint információkat cseréljenek a települések között vándorló, költöző vagy rokoni kapcsolatokkal bíró családokról.

Az **esetkonferenciák** megszervezésében és megtartásában is aktívan jelen voltak a szociális szakemberek, amelyeken a családokkal együtt elemezték a felmerülő problémákat, megtervezték a soron következő lépéseket és kijelölték a családtagok által megvalósítandó feladatokat.

## Szakmai tevékenység alakulása

	2023	2024
Segítő beszélgetés	546	749
Információnyújtás	832	1185
Tanácsadás	493	757
Segítségnyújtás ügyintézéshez	409	279
Családlátogatás	1348	1456
Közvetítés másik szolgáltatóhoz, gyermekjóléti központhoz	5	25
Esetkonferencia	11	13
Környezettanulmányra való felkérés	19	14
Adomány közvetítés	387	399

## Prevenció

Az intézménynek feladata az 1997. évi XXXI. tv. 40/A. §. 2. bekezdés a.) pont aa.) pontja alapján a prevenciós célú programoknak a szervezése - biztosítása az illetékességi területen élő különböző korosztályok számára. A Szolgálat Napközi táborokat szervezett **Bak, Pusztaederics, Kemendollár, Nagylengyel, Becsvölgye** települések és a vonzáskörzetükhöz tartozó falvak gyermekei számára. Sajnos, az Erzsébet tábor pályázói köréből kivették a szociális intézményeket, ezért a 2024-es évben saját hatáskörben szerveztük meg ezeket a táborokat. A táborok megkezdése előtt szülői értekezleteken megbeszélésre kerültek a részvétel feltételei és a szervezés ezek betartásával történt. Színes programok, vetélkedők, kreatív foglalkozások, sport – és katonai bemutatók, túrázás, mozi, múzeumlátogatás és vízi élménypark tette emlékezetessé a nyári szünidő napjait a gyerekek számára. A nyári táborok **168** gyermek változatos kapcsolódását biztosították.

Az elmúlt évben folytatódott a **Magyar Élelmiszer Bankhoz** benyújtott pályázat, ahol a zalaegerszegi Penny Market közvetítése révén a szavatossági idő lejáratahoz közeli élelmiszerek elhozatala, és napi szintű közvetítése történt a rászorulóknak számára. A KFC gyorsétterem hálózattól pedig heti 2 alkalommal van lehetőség szintén a lejáratához közeli élelmiszerek begyűjtésére, kiszállítására és kiosztására. A Magyar Élelmiszer Bank által meghirdetett, a zalaegerszegi Tesco Áruházban november hónapban meghatározott időintervallumban, sikeres pályázatának eredményeként, tartós élelmiszergyűjtést

végeztek az intézmény munkatársai. Az így felhalmozott több száz kilogramm élelmiszert a Karácsonyt megelőző időszakban kiosztották a rászoruló családok számára.

### Összegzés

A 2024. év tapasztalatait összefoglalva elmondható, hogy a meglévő problémák, nehézségek és a célok mielőbbi szakmai megoldásában a jelzőrendszeri tagok és a szolgálat közti információáramlás hatékonyan működött. A szolgálat célja a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett egyének és családok szükségleteire, problémáira valódi, szakszerű válaszok adása, valamint széleskörű segítő szolgáltatás nyújtása az arra rászorulóknak.

Az intézmény munkatársai a hatályos jogszabályoknak megfelelően, a Szociális Munkások Etikai Kódexében foglaltakat és a szakmai kompetencia határokat betartva végezték segítő munkájukat. A Sztratégosz Kft. szervezésében minden munkatársunk részt vett „Az újraélesztés és lelki vonatkozásai” címet viselő egészségügyi képzésen, amely során az újraélesztési ismeretek felelevenítése és ismételt begyakorlása mellett annak várható lelki, mentális következményeit és áttekinthették.

Az élet szinte minden területén megjelenő áremelkedések minden a szolgálattal kapcsolatban kerülő családot sújtottak, a jövő nagy, megoldásra váró feladata ezeknek az embereknek a segítése lesz. A 2024. év tapasztalatait hasznosítva, felkészülten és kellő szakmai elhivatottsággal állnak a szolgálat szakemberei az elkövetkezendő év elé.

Kelt.: Bocfölde, 2025. 01. 31.

Tisztelettel:.....

*Kulcsos*



*Nagy János*  
Nagy János  
szakmai vezető

## PUSZTASZENTLÁSZLÓ

A család - és gyermekjóléti szolgáltatás az egyik legfontosabb intézményesített ellátási formája a szociális ellátórendszernek, amely a családok támogatását, a gyermekek védelmét, valamint a társadalmi integráció elősegítését célozza. A szakmai tevékenység alapja a korai felismerés, a megelőzés és az aktív beavatkozás.

### A Szolgálat működésének számszerű adatai

1. táblázat: Gondozott családok, - illetve a családokban élő gyermekek száma

Gondozott családok száma	2	Gondozott gyermekek száma	2
Adományban 16 fő részesült rendszeresen.			
<p>A Szolgálat nyilvántartásában 2 család, 2 gyermeke szerepelt <u>Pusztaszentlászló</u> település vonatkozásában, ahol a Tamasz Alapszolgáltatási Intézmény családsegítője látta el a szakmai tevékenységet, alapellátás keretében végzett szociális segítő munkát a családoknál. Egy gyermek esetében a cselekvési tervben előírtak teljesültek, emiatt a segítő munka lezárhatóvá vált. Hatósági intézkedés – védelembé vétel elrendelését – nem kellett kezdeményezni a tavalyi évben. 1 gyermeknél a családlátogatásokon tapasztaltak alapján gyermekvédelmi intézkedést nem kellett foganatosítani, az ügy esetkezeléssel zárult.</p> <p>A jelzőrendszeri tagoktól – iskola - az elmúlt évben 2 jelzés érkezett.</p> <p>Adományban a 2024-es évben 16 fő részesült rendszeresen a településen.</p>			

A Gyermekjóléti Szolgálat és a családok közötti együttműködés kulcsfontosságú a gyermekek jóléte - és fejlődése szempontjából. A szolgálat célja, hogy támogassa a családokat, és segítsen a nehéz helyzetek kezelésében. A táblázatból kiderül, hogy a 2024-es év során, a családsegítő hány családdal, illetve hány gyermekkel került kapcsolatba, illetve kötött rövidebb - hosszabb távú megállapodást.

Az együttműködés során a gyermekek is aktív szerepet kaptak a problémák megoldásában, figyelembe véve életkorukat és érzelmi érettségüket. A gyermekjóléti szolgálat segítségével a családok a krízishelyzetekben gyorsabban és hatékonyabban tudtak reagálni. Fontos pillér volt, hogy a családok bizalmat építsenek a szakemberek iránt, hogy hatékonyan dolgozhassanak együtt. Az együttműködés során elengedhetetlen volt, hogy a családok részletesen beszámoljanak életkörülményeikről, hogy a

szolgáltatás célzott segítséget tudjon nyújtani. Az együttműködés során a szakemberek türelme és empátiája alapvető, mivel a családok sokszor érzelmi és anyagi terhekkel is küzdenek. A gyermekjóléti szolgálat nemcsak válsághelyzetekben, hanem megelőző jelleggel is segít, hogy a családok a későbbiekben is elkerüljék a problémákat. A sikeres együttműködés segít abban, hogy a gyermekek biztonságban, szeretetben és egészséges környezetben nőjenek fel. A gyermekjóléti szolgálat a családok számára egy stabil és támogató háttérrel biztosított/biztosít, amely segíti őket a nehézségek leküzdésében. Az együttműködés folyamatos értékelése lehetővé tette a családok számára, hogy meglássák a fejlődést, és szükség esetén módosítsák a segítő tervet. Közös cél az volt, hogy a családok képesek legyenek helyreállítani a harmóniát és stabilitást otthonukban. Az együttműködés eredménye, hogy a családok képesek lettek önállóan is kezelni a felmerülő problémákat, ezért a szociális segítő munka folyamata lezárhatóvá vált.

Azonban a családsegítő nem csak azokkal a családokkal van kapcsolatban a településen, akikkel megállapodást kötött, hanem azokkal is, akik csak alkalmanként – egy - egy probléma, program kapcsán keresik fel a Szolgálatot (információkérés, szabadidős foglalkozás, táborok).

**2. táblázat:** A kliensekhez kapcsolódó problémák számszerű megoszlása

Anyagi problémák	0
Gyermeknevelési problémák	24
Életviteli problémák	7
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	0
Eihanyagolás	0
Lelki - mentális	7

Az életvitel és az anyagi problémák szoros kapcsolatban állnak egymással, hiszen a családok anyagi helyzete gyakran meghatározta a mindennapi életminőséget. Az alacsony jövedelem, a munkahelyi instabilitás vagy a munkanélküliség súlyosan befolyásolta a családok életvitelét, és gyakran vezetett pénzügyi nehézségekhez. Az anyagi problémák hatására a családok nehezen tudták biztosítani a szükséges alapvető szükségleteket, mint az étkezés, a lakhatás vagy az orvosi ellátás. Az ilyen helyzetek gyakran stresszhez és szorongáshoz vezettek, ami tovább rontotta a családtagok közötti kapcsolatok minőségét. Az életvitel terén jelentkező nehézségek, például a háztartás vezetésével kapcsolatos problémák, gyakran abból adódtak, hogy a család nem rendelkezett elegendő pénzügyi

forrással a megfelelő eszközök, vagy szolgáltatások megfizetésére. Az anyagi problémák kezeléséhez gyakran szükséges volt a családsegítő közbenjárása, például szociális támogatások igénylése, pénzügyi tanácsadás. A megfelelő információ és segítség nélkül a családok könnyen elérhetik a mélyebb szegénységi szintet, ami súlyosbítja a problémákat. A gyermeknevelési problémák és az elhanyagolás gyakran kéz a kézben járnak, és súlyos hatással lehetnek a gyermek fejlődésére. A szülők nehéz élethelyzetei, például anyagi gondok, mentális betegségek vagy párkapcsolati konfliktusok, gyakran vezethetnek ahhoz, hogy a gyermekek szükségletei háttérbe szorulnak. Az elhanyagolás nemcsak a fizikai szükségletek figyelmen kívül hagyását jelenti, hanem az érzelmi támogatás hiányát is, amely hosszú távon szorongáshoz és viselkedési problémákhoz vezethet. A szülők gyakran küzdenek azzal, hogy megfelelő nevelési módszereket alkalmazzanak, különösen, ha maguk is nehéz körülmények között nőttek fel. A következtelen nevelési stílus, a szabályok hiánya vagy a túlzott szigor gyakran konfliktusokat idéz elő a családban. Az elhanyagolt gyermekeknél nagyobb a veszélye annak, hogy iskolai teljesítményük romlik, vagy nehezen építenek ki egészséges társas kapcsolatokat. Családsegítőként a gyermeknevelési problémák kezeléséhez szakszerű segítséget tudunk nyújtani, melynek következtében elkerülhetővé vált az elhanyagolás hosszú távon, biztosítva ezzel a gyermekek egészséges fejlődését. A konfliktusok kezelése és a pozitív nevelési módszerek bemutatása is része a családdal végzett szakmai munkának.

Az elhanyagolás felismerése és kezelése a gyermekjóléti szolgálatok egyik legfontosabb feladata, hogy a családsegítők időben beavatkozhasanak. Az elhanyagolás a gyermek veszélyeztetettségének egyik legsúlyosabb formája, amely a fizikai, érzelmi és szellemi fejlődést egyaránt károsíthatja. Ez a probléma akkor áll fenn, amikor a szülők vagy gondviselők nem biztosítják a gyermek alapvető szükségleteit, például az ételt, a megfelelő ruházatot, az egészségügyi ellátást vagy a tiszta lakókörnyezetet. Az érzelmi elhanyagolás is gyakori, amikor a gyermek nem kap szeretetet, figyelmet vagy érzelmi támogatást, ami szorongást, magányt és önértékelési problémákat okozhat. Az elhanyagolt gyermekek gyakran visszahúzódóak vagy éppen agresszívek, és nehezen illeszkednek be a közösségekbe. Az iskolai teljesítményük is romolhat, mert nem kapják meg otthon azt a támogatást, amely a tanuláshoz szükséges lenne. Az elhanyagolás hosszú távú következményei súlyosak lehetnek, beleértve a pszichés zavarokat, a társas kapcsolatok nehézségeit és a bűnözői viselkedés fokozott kockázatát. Sok esetben az elhanyagolás a szülők saját nehézségeiből eredt, például anyagi problémákból, mentális betegségekből vagy függőségekből. A családok számára nyújtott támogatás, például tanácsadás, szociális segítség vagy pénzügyi támogatás, csökkentheti az elhanyagolás kockázatát. A gyermekek egészséges fejlődése érdekében elengedhetetlen, hogy a szülők megfelelő figyelmet fordítsanak gyermekeik szükségleteire, és biztonságos, szeretetteljes környezetet teremtsenek számukra.

3. táblázat: A szakmai tevékenységek adatai (halmozott adat)

A problémák megoldása érdekében a családsegítő különböző kezelési módszereket alkalmaz, melyek az alábbi táblázat szerint csoportosíthatóak

Információnyújtás	31
Ügyintézés	6
Segítő beszélgetés	54
Tanácsadás	35
Adomány közvetítés	28
Szociális segítő tevékenység egyéni gondozási – nevelési tervbe központ által bevonva	0
Családlátogatás	70
Szociális segítő munka – saját ügykörben	2
Környezettanulmány készítése	0
Szakemberhez irányítás	1

A családsegítő, a szociális segítő munka keretében az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése - és újabb problémák megelőzése következtében rendszeres kapcsolatot tartott a gondozásba bevont személyekkel, emiatt jelentős számú a családlátogatások tevékenység, amely a szociális szakember által a tavalyi évben végzett, lakóhelyükön felkeresett családok számát tükrözi. Magas ez a tevékenységszám annak ellenére is, hogy a kapcsolattartás és információgyűjtés telefonos megkeresés alapján is megvalósult. A családlátogatások során a szociális szakemberek értékelik a gyermekek környezetét, a szülői gondoskodást és a család támogatására irányuló szükségleteket. A családlátogatások fontos részét képezik a prevenciónak és a gyermekjóléti szolgáltatások hatékony végrehajtásának, mivel segítenek azonosítani és kezelni az esetleges problémákat a családi környezetben.

A segítő beszélgetés, információnyújtás, a tanácsadás és az ügyintézésben való segítségnyújtás a leginkább jellemző a gondozás során végzett tevékenységre. A szakmai munka összetett és személyre szabott, hiszen az ügyfél által elmondott probléma mögött az esetek jelentős többségében több megoldásra váró gondot is feltár a családsegítő. A segítő beszélgetés a családsegítő munka központi eleme, amely a szakember és a kliens közötti személyes kapcsolatot és együttműködést helyezi előtérbe. Ezek a beszélgetések nemcsak információgyűjtésre szolgálnak, hanem a támogatás és a változás elősegítésének eszközei is. Ez a folyamat segíti a bizalom kialakítását és lehetővé teszi,

hogy a családok nyitottabban beszéljenek problémáikról. Az információnyújtás a családok tájékoztatásának és erőforrásokhoz való hozzáférésének biztosítását jelenti. Gyakran a családok nincsenek tisztában a jogaikkal, a rendelkezésre álló támogatásokkal vagy a különböző szolgáltatások igénybevételének lehetőségeivel. Az információnyújtás nemcsak az adott helyzetben jelent segítséget, hanem hozzájárul a családok önállóságának növeléséhez is. A tájékozottság erősíti a családok önbizalmát és képessé teszi őket arra, hogy önállóan kezeljék a jövőbeli nehézségeket. A tanácsadás során a szakemberek segítenek a családoknak megérteni és megoldani a problémáikat. Ez magában foglalhatja a nevelési kérdéseket, konfliktusokat, vagy más nehezen kezelhető helyzeteket. A tanácsadás segíthet az érzelmek kezelésében, az erőforrások hatékonyabb elosztásában és felhasználásában. Az ügyintézésben való segítségnyújtás területén a család - és gyermekjóléti szolgáltatás célja, hogy a családokat eligazítsa a különböző támogatási rendszerekben és szolgáltatásokban, valamint megkönnyítse számukra az adminisztratív folyamatokat.

Ezek a tevékenységek együttesen segítik a családokat abban, hogy hatékonyan kezeljék nehézségeiket, javítsák a családi kapcsolatokat, és megteremtsék azokat a feltételeket, amelyek elősegítik gyermekeik egészséges fejlődését. Az egyénre szabott támogatás, a pozitív kommunikáció és a szakemberek empátiája mind kulcsfontosságú az ilyen típusú szolgáltatások sikerességében.

A Szolgálat, az adományozást is kiemelkedően fontosnak tartja a rászoruló családok számára, amelyet ennek magas száma is mutat. Az elmúlt évben több alkalommal élelmiszercsomag és más jellegű adományok közvetítése történt a településen élők részére.

## JELZŐRENDSZER

A jelzőrendszer, a gyermekjóléti szolgálatok egyik alapvető eszköze a családok - és gyermekek védelme érdekében. A célja, hogy az érintett intézmények és szakemberek időben felismerjék a családok, vagy gyermekek problémáit, és segítséget nyújtsanak a helyzet javítására. Amikor egy szakember olyan problémát észlel, amely gyermekek veszélyeztettségére, vagy családon belüli problémákra utal, jelzést ad a Szolgálatnak. A jelzés célja, hogy a gyermekek biztonsága és jóléte elsődleges legyen, és szükség esetén gyors beavatkozást biztosítson.

A jelzőrendszer alapvetően megelőző szerepet játszik, mivel lehetőséget ad arra, hogy a problémák még a súlyosbodás előtt kezelhetővé váljanak. A rendszer hatékonysága nagyban függ az együttműködés mértékétől és az érintett szakemberek közötti folyamatos kommunikációtól. A jelzőrendszeri tagokkal a Szolgálat családsegítőinek napi szintű a kapcsolata, főként személyesen, de telefonon is utolérhetőek, a nap minden szakában; ez a szoros együttműködés kulcsfontosságú ahhoz, hogy a veszélyeztetett gyermekek és családjaik számára megfelelő támogatást és védelmet tudjanak biztosítani.

A jelzőrendszer működése tehát dinamikus és folyamatos folyamat, amely az információgyűjtéstől a támogatás biztosításán keresztül a helyzet értékeléséig terjed. A szakszerű működtetés, az érzékeny és bizalmon alapuló kommunikáció, valamint a szükséges humánerőforrások biztosítása elengedhetetlen a hatékony és gyermekközpontú jelzőrendszer kialakításához.

Fontos, hogy minden érintett fél tisztában legyen a jelzőrendszer működésével és saját szerepével a gyermekek védelme érdekében.

## PREVENCIÓ

A prevenció célja, hogy megelőzze a problémák kialakulását vagy súlyosbodását, különösen a gyermekek és családok esetében. A gyermekjóléti szolgálatok prevenciós tevékenysége alapvetően a problémák időben történő felismerésére és kezelésére összpontosít. A prevenció magában foglalhatja a gyermekek érzelmi, szociális és fizikai fejlődésének támogatását, hogy megelőzzük a későbbi nehézségeket.

A prevenciós programok célja a családok megerősítése, hogy képesek legyenek kezelni a felmerülő problémákat anélkül, hogy külső beavatkozásra lenne szükség. A szolgáltatások gyakran helyi közösségekkel dolgoznak együtt, hogy támogassák a családokat és a gyermekeket a saját környezetükben. A közösségi prevenció célja, hogy mindenki számára elérhetővé váljon a segítség, így csökkentve a társadalmi kirekesztettség és a szegénység okozta problémákat.

Az intézménynek feladata az 1997. évi XXXI. tv. 40/A. §. 2. bekezdés a.) pont aa.) pontja alapján a prevenciós célú programoknak a szervezése - biztosítása az illetékességi területen élő fiatalok, és nem csak fiatalok számára. A Szolgálat Napközi tábort szervezett Kemendollár, Bak, Pusztaederics, Nagylengyel és Becsvölgye települések és a vonzáskörzetükhöz tartozó falvak gyermekei számára. Az idei évben is nagy gondot fordítottunk a táborok szervezésére, hogy tartalmas kikapcsolódást tudjunk nyújtani a résztvevő gyermekek számára. A táborok megkezdése előtt újfent szülői értekezletet tartottunk, amely elengedhetetlen részévé vált a programok sikeres lebonyolítása érdekében. Színes programok, vetélkedők, kreatív foglalkozások, sport, harcművészeti bemutatók, túrázás és strandolás tette felejtethetlenné a nyári szünidő napjait a résztvevők számára. A nyári tábor 168 gyermek önfeledt kikapcsolódását biztosította.

Egyéb prevenciós programok megrendezésére és lebonyolítására is nyílt lehetőség a tavalyi évben, ilyen volt a falunapok és egyéb közösségi rendezvényeken való aktív részvétel.

Az elmúlt évben is folytatódott a Magyar Élelmiszer Bankhoz benyújtott pályázat, ahol a zalaegerszegi PENNY szupermarket közvetítése révén a szavatossági idő lejáratához közeli élelmiszerek elhozatala, és napi szintű közvetítése történt a rászoruló ügyfelek számára.

A Magyar Élelmiszer Bank által meghirdetett, a zalaegerszegi Tesco Áruházban, meghatározott időintervallumban adománygyűjtésre vált az Intézmény jogosulttá, sikeres pályázatának eredményeként.

### CÉLOK. CÉLKITŰZÉSEK

A család - és gyermekjóléti szolgálat szociális segítő munkája alapvető szerepet játszik a gyermekek - és családok védelmében, problémáik megoldásában és életminőségük javításában. Az intézmény tevékenysége révén nemcsak az egyének - és családok életminősége javul, hanem hosszabb távon hozzájárul a társadalom stabilitásához is.

A szolgálat tevékenységeinek sikeressége nagyban múlik a jelzőrendszer hatékony működésén, a szakemberek közötti együttműködésen és a preventív megközelítésen.

Az alábbi javaslatok további fejlesztési lehetőségeket kínálnak:

- a jelzőrendszeri tagok képzése a veszélyeztetettség felismerésére és kezelésére
- az egyéni esetkezelések során alkalmazott módszerek folyamatos fejlesztése
- több forrás biztosítása a krízishelyzetek gyors megoldására
- közösségi alapú programok bővítése a családok integrációjának elősegítése érdekében

A jövőben szükséges a szolgáltatás további fejlesztése, több forrás biztosítása, valamint a társadalmi szemléletformálás annak érdekében, hogy a családok bátran forduljanak segítségért, és aktívan részt vegyenek problémáik megoldásában.

Kelt: Bocsfölde, 2025. 01. 27.

  
Czigány Veronika családsegítő

