



Térségi Humánsegítő Szolgálat

Térségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat,
Szociális Információs Szolgáltatás, Nevelési Tanácsadó, Logopédiai Intézet,
Gyomaendrőd, Csárdaszállás, Hunya

5502 Gyomaendrőd, Fő u. 2. Telefon/fax: 06-66 282-560 E-mail: humansegito@gyomaendrod.hu

2011. évi Beszámoló

a családsegítésről és a gyermekjóléti szolgáltatásról

**Czikkely Erika
intézményvezető
2012. február 29.**

Térségi Humánsegítő Szolgálat ♦ Beszámoló a családsegítésről és a gyermekjóléti szolgáltatásról ♦ 2011

TARTALOM

1. A CSALÁDSEGÍTÉS SZAKMAI MŰKÖDÉSE GYOMAENDRÓDÖN, CSÁRDASZÁLLÁSON ÉS HUNYÁN
 - 1.1. Családgondozás, egyéni esetkezelés: a klienssel az ellátás kezdetén együttműködési megállapodást kötünk
 - 1.1.1. Családsegítés keretében végzett családgondozás
 - 1.1.2. Együttműködés rendszeres szociális segélyezettekkel
 - 1.1.3. Adósságkezelési szolgáltatás
 - 1.1.4. Pszichológiai tanácsadás
 - 1.2. Eseti segítségnyújtás, ügyintézés
 - 1.3. Új szolgáltatás bevezetése
 - 1.4. Az ellátott településeken megfigyelhető tendenciák
2. GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI MŰKÖDÉSE GYOMAENDRÓDÖN, CSÁRDASZÁLLÁSON ÉS HUNYÁN
 - 2.1. A gyermekjóléti szolgálat feladatai
 - 2.1.1. Alapellátásban gondozott kliensek
 - 2.1.2. Védelembe vétel keretében gondozott klienseink
 - 2.1.3. Utógondozott, ideiglenes hatállyal elhelyezett, átmeneti nevelt kiskorúak
 - 2.2. Új szolgáltatásunk, a felügyelt kapcsolattartás
 - 2.3. Az észlelő és jelző rendszer működtetése
 - 2.4. Az ellátási területünkre jellemző sajátosságok
3. KÖRNYEZETTANULMÁNY KÉSZÍTÉSE A GYÁMHIVATAL FELKÉRÉSÉRE
4. ADOMÁNYKÖZVETÍTÉS
5. JÖVŐBENI TERVEK, VÁRHATÓ VÁLTOZÁSOK

1. A CSALÁDSEGÍTÉS SZAKMAI MŰKÖDÉSE GYOMAENDRÓDÖN, CSÁRDASZÁLLÁSON ÉS HUNYÁN

A családsegítés keretében segítséget kell nyújtani a szociális és mentális problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyeknek, családoknak. Feladatunk, hogy ezen személyek, családok életvezetési képességét megőrizzük, az ilyen élethelyzetekhez vezető okokat feltárjuk, megelőzzük, valamint a krízishelyzet megszüntetését elősegítsük.

A segítés három formája:

- ✓ Családgondozás, egyéni esetkezelés: a klienssel az ellátás kezdetén együttműködési megállapodást kötünk, és gondozási tervet készítünk. A gondozási tervben rögzítjük a megoldandó feladatokat, felelősökkel és határidőkkel. Jellemzően ilyen tevékenység: családsegítés keretében végzett családgondozás, adósságkezelés, együttműködés szociális segélyezettekkel, pszichológiai tanácsadás.
- ✓ Eseti segítségnyújtás: ilyen esetekben nem kötünk együttműködési megállapodást a klienssel. Jellemzően az egyszeri segítségnyújtást követően az igénybevevő önállóan intézi, rendezi problémáját és nem igényel további segítséget. A klienssel közösen keressük meg a megoldási lehetőségeket.
- ✓ Ügyintézés: egy informális, adminisztratív tevékenység, mely nem a szociális munka eszközeinek felhasználást igényli, de a lakosság részéről egy jogos igény.

A segítség során pénzbeli ellátás nyújtására nincs lehetőség. A szolgáltatások igénybe vétele térítésmentes.

Ellátási területünkön családsegítés keretében biztosított szolgáltatások:

- a) *családgondozás, egyéni esetkezelés*: ami gondozási terv alapján folytatott többszöri találkozást és segítő tevékenységet jelent,
- b) *együttműködés a rendszeres szociális segélyezettekkel,*
- c) *adósságkezelési szolgáltatás,*
- d) *a szociális, életvezetési, mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadás,*
- e) *eseti segítségnyújtás,*
- f) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése és igénylése: *ügyintézés,*
- g) a lakosság igényeihez igazodóan *új szolgáltatások* bevezetésének kezdeményezése,
- h) *felkérésre környezettanulmány* készítése,
- i) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, a lakhatási problémával küzdők, a fogyatékosággal élők, a szenvedélybetegek, ill. egyéb szociálisan rászorult személyek és családjaik részére tanácsadás nyújtása,
- j) a családok segítése érdekében *veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer* működik.

A **családsegítésen** a szolgáltatást igénylők száma 2011-ben **475 fő** volt, mely magába foglalja az együttműködés keretein belül végzett egyéni esetkezelést. Eseti segítségnyújtást, ügyintézést **1853 esetben** vettek igénybe a lakosok.

1.1. Családgondozás, egyéni esetkezelés: a klienssel az ellátás kezdetén együttműködési megállapodást kötünk

A családsegítés tehát olyan támogató együttműködést jelent, amely segít:

- Szembenézni a problémával és megoldást keresni.
- Megtalálni azokat az erőforrásokat, amelyekre támaszkodhat az egyén/család/közösség a probléma megoldásában.
- Megtanulni együtt élni olyan problémákkal, amelyek megoldására nincs reális esély.

A segítségnyújtásunk középpontjában nem a "probléma", hanem az ember áll; még pontosabban *a családjában élő ember*.

Szolgáltatásainkat igénylőkre jellemző az összegyűjtött statisztikai adatok alapján:

- Gazdasági aktivitás tekintetében megállapítottuk, hogy általában inaktív keresők veszik igénybe szolgáltatásunkat.
- Évek óta megfigyelhető, hogy az ügyeket, problémákat a családból jellemzően a nők intézik. Azért magas a nők aránya a szolgáltatást igénybe vevők körében, mert a családból azt a személyt vesszük nyilvántartásba, aki az intézményt a problémával felkereste,
- Családi összetétel tekintetében hangsúlyozott a kiskorú gyermeket nevelők száma és az egyedül élők aránya. (Egyedül élők jellemzően nyugdíjas személyek, akik akadályoztatásuk következtében kérnek segítséget működési zavarai, konfliktusai megoldásához.)
- A kliensek iskolai végzettség szerinti bontását elemezve azt mondhatjuk, hogy az általános iskolai végzettségűek száma a legmagasabb.

1.1.1. Családsegítés keretében végzett családgondozás

2011-ben önkéntes alapon a családsegítés keretében végzett családgondozást 19 család vette igénybe. A kiskorú személyre a családgondozás akkor terjedhet ki, ha a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók. Ezt a családsegítésre vonatkozó törvény szabályozza.

Az együttműködés keretén belül *egyéni esetkezelést, családgondozást* végzünk, mely folyamatos kapcsolattartást jelent a kliens és a családgondozó között. A segítségnyújtás valamilyen probléma megoldására, problémás élethelyzet strukturálására, stabilizálására irányul, mely lehet mentális, szociális, anyagi, kapcsolati stb. probléma. A családgondozás a *kliens otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve az intézményben folytatott segítő beszélgetés* és segítő tevékenységek útján valósul meg. A kapcsolat az élethelyzet rendezéséig áll fenn. A segítő kapcsolatban a hangsúly az egyén problémamegoldó képességének fejlesztésén, önértékelésének javításán van.

A hozott problémák típusai a családgondozás vonatkozásában megoszlanak, de a legjellemzőbbek az életviteli, családi-kapcsolati, lelki, mentális és anyagi eredetű problémák.

Fontos tisztázni a hozott probléma fogalmát. A kliens egy adott problémával érkezik, amit megoszt a családgondozóval, ezt nevezzük hozott problémának. A családgondozás folyamán később kiderülhetnek más problémák, illetve mélyebb alapproblémák, és azt kell kezelni. Gyakori, hogy teljesen más jellegű lesz az esetkezelés, mint amit a hozott probléma alapján várni lehetett volna.

Néhány példa arra, hogy a három településen milyen jellegű problémák adódnak:

- A szülők közötti konfliktusok feloldásához, illetve a kapcsolattartások rendezéséhez kell segítséget nyújtanunk. Az érintett felek külön-külön elmondhatják panaszukat, majd közös megbeszélés alkalmával rendezhetik a vitás helyzetet a családgyozozó vezetésével.
- Klienskörünkben egyre növekvő számban vannak pszichiátriai betegségben szenvedők (időskori demencia, hangulatzavar, skizofrénia). A velük való szociális munka nehezített, gyakran nincs betegségbelátásuk, illetve többen betegségükből fakadóan bizalmatlanok, gyanakvók a szakemberekkel szemben.
- Lakhatási gondok miatt is egyre többen keresik fel az intézményt. A gazdasági válság negatív hatásai miatt (munkanélküliség, lakásvesztés, hitelkárosultak) megnőtt azon kliensek száma, akik létfenntartásuk biztosításához kérnek segítséget. Tájékoztatást nyújtunk a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, a hozzájutás módjáról, illetve lehetőség szerint intézkedünk a megoldás érdekében.
- Egészségkárosodás következtében kialakult krízishelyzetek megoldásához is kértek segítséget az elmúlt évben. Jellemzően a kórházi szociális munkások jelzését követően kerültek megoldásra a felmerülő lakhatási, anyagi, ellátási problémák, melyek krízisintervenciós problémamegoldást kívántak.

Ha a megoldásra váró gondok jellege, mélysége ezt szükségessé teszi, akkor rendszeres kapcsolattartássá alakul a segítő folyamat annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő család később képessé váljon jelentkező problémái önálló megoldására. Ezt a segítséget kérő kliens és a családgyozozó között meghatározott ideig tartó és együttműködési megállapodásra épülő folyamatos kapcsolatot hívjuk családgyozozásnak.

1.1.2. Együttműködés rendszeres szociális segélyezettekkel

A Térségi Humánsegítő Szolgálat már 6 éve végzi együttműködésre kijelölt intézményként a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programját. Az együttműködés célja, hogy azok az 55. életévüket betöltött, nem foglalkoztatott személyek, akik az önkormányzattól rendszeres szociális segélyben részesültek, - 2011-ben **112 fő** - kapják meg azt a segítséget, amely a munkanélküliség okozta pszichés, anyagi és szociális feszültséget csökkenti.

A 6 év tapasztalatából elmondható, hogy a rendszeres szociális segélyben részesülők szívesen működnek együtt a családgyozozóval, és elmondásuk alapján hasznosnak ítélik az érdekükben végzett szociális munkát. Azt is meg kell említeni, hogy az első két-három találkozást követően egyre szélesebb képet kap a családgyozozó a segélyben részesülő problémáiról, személyessé válik a viszony, és *bizalmi alapon működő segítő tevékenységről* lesz szó. A segélyben részesülő személyek összetétele kevésbé heterogén, mint volt az előző években. Az 50 éven túli nem foglalkoztatottak mindannyian hasonló problémákkal küzdenek, de ezeknek a problémáknak a mélysége egyénenként más és más, amelyek függenek a természetes erőforrásoktól, a családtagok meglététől és az ő támogatásuktól.

Mélyebb problémák elsősorban az egyedül élő, marginalizálódott és hosszú évek óta nem foglalkoztatott egyének esetében tapasztalhatók, ahol számos esetben a munkanélküliség mellett szekunder problémák, illetve problémacsoportok figyelhetők meg. Ezek a másodlagos tényezők elsősorban szenvedélybetegségek, amelyek nagyrészt az 50-es éveikben járó, egyedülálló férfiak vonatkozásában az alkoholfogyasztásban mutatkoznak meg, és ezen tényezők sajnos még inkább hátráltatják az egyén elsődleges munkaerő-piaci integrációját.

Szekunder probléma még a klienseink körében a *szociális izolálódás*, ami szintén az egyedül élőket, a család támogatását nélkülözőket hátráltatják, ilyen személyek esetében beszűkült léttérrel és a konstruktív jellegű kapcsolatrendszer hiányával találkozhatunk. Hazánkban az egyik leghátrányosabb munkaerő-piaci helyzetű célcsoport az 50 évet betöltöttéké, akad közöttük olyan, aki a rendszerváltás óta eltelt időszakban egyáltalán nem, vagy csak alig dolgozott bejelentett munkakörben. Ennek másodlagos hátránya a klienseink szempontjából, hogy a kevés igazolható szolgálati idő miatt nem minden esetben lesznek jogosultak öregségi nyugellátásra, vagy ha igen, akkor is annak a csekély összege miatt létfenntartási nehézségeik lesznek, így továbbra is a szociális ellátórendszer látószögében marad az egyén.

A szociális segélyben részesülőkkel az intézmény családgondozója 4 hetente tart kapcsolatot, személyes találkozások formájában. A kliensek az első találkozás során részletes tájékoztatást kapnak az együttműködés tartalmi elemeiről, az intézményünk nyújtotta szolgáltatásokról, illetve az állapotfelmérés után, a kliensek az élethelyzetükhöz, mentális és pszichés állapotukhoz mérten gondozási terv keretében vesznek részt a beilleszkedési programban. A *beilleszkedési program* egyrészt egyéni esetkezelésből áll, de van lehetőség a csoportfoglalkozások lebonyolítására is, amelyek során a csoporttagok kifejtik álláspontjukat, beszámolnak érzéseikről, a munkanélküliség okozta feszültségeikről, eddigi kudarcélményeikről illetve pozitív tapasztalataikról is. A csoportfoglalkozások legnagyobb szerepe abban van, hogy a bevont személyek hasonló céllal és hasonló természetű problémával vannak jelen, és a foglalkozások során azt érzik, hogy problémájukkal nincsenek egyedül. Ezek megélésében nagy segítséget jelenthet, amikor egymásnak mondják el tapasztalataikat és ezeknek a problémáknak a megoldási lehetőségeire is a közös munka során találhatnak rá. A *csoportfoglalkozásokat* a szociális segélyezettekkel foglalkozó családgondozó, illetve egy-egy alkalommal az intézmény adósságkezelési tanácsadója és pszichológusa végzik. A csoportfoglalkozások 5 modulban kerülnek lebonyolításra.

Az 55 évet betöltött személyek esetén akár az egyéni esetkezelésről, akár a csoportfoglalkozásokról is beszélünk, prioritást élvez a motiváció fejlesztése, illetve az eddigi sikertelen álláskeresések során felgyülemlett kudarcélmények feldolgozása.

Sajnos elmondható, hogy az elmúlt évben is csak kis számban fordult elő hosszabb idejű elsődleges munkaerő-piaci elhelyezkedés a klienseink körében. A 2011-es évben elsősorban a közfoglalkoztatási programok keretében kerültek bevonásra a munka világába a szociális segélyben részesülők, ami másodlagos munkaerő piacot jelent. A férfiak közül 8 főnek adott munkát tavasszal a Békésen székelő Körös-Berettyói Vízgazdálkodási Társulat, 2011. december 31-ig, illetve az év második felében 90 napot nem meghaladó munkaviszonyt tudott létesíteni 8 fő, a START közfoglalkoztatási program keretében.

A kliensek elmondása alapján tapasztalható, hogy sajnos egyre többen szembesülnek azzal a problémával, hogy az elhelyezkedésük elsődleges akadálya az életkorukban van, majd ezt követi a már nem piacképes szakma megléte, és nagy százalékban vannak kliensek, akik nem rendelkeznek szakmai képesítéssel. A rendszeres szociális segélyben részesülők száma az év során nem mutat nagymértékű eltérést. 2011. májusában 75 fő, szeptember hónapban 63 fő, míg az év végén 59 fő működött együtt intézményünkkel. Ez a szám, mint látszik nem állandó, mert van aki hosszabb, van aki rövidebb ideig részesül az ellátásban, attól függően, hogy milyen motivációja van az elhelyezkedésre és hogy mennyire tud alkalmazkodni a munkaerő-piac megváltozott elvárásaihoz. A kliensszám változását nem pusztán az elhelyezkedések száma befolyásolja, hanem a más ellátásba való eljutás is. Az elmúlt évben öregségi nyugellátásba vonult 8 személy, egészségkárosodáson alapuló nyugdíjszerű ellátásba pedig 6 fő került. A segélyben részesülők nemi megoszlását tekintve 2011 év végén, 31 férfi és 28 nő volt. Az elmúlt évben betegség miatt, sajnos 3 segélyben részesülő személy is tragikus hirtelenséggel elhunyt.

1.1.3. Adósságkezelési szolgáltatás

Az adósságkezelési szolgáltatás célja a szociálisan hátrányos helyzetben lévő, lakhatással kapcsolatos hátraléka miatt eladósodott és a lakhatás biztonságának elvesztésével fenyegetett adósok fizetőképességének helyreállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése.

Lakhatási gondokkal küzdőknek tekintjük azokat a személyeket, akik anyagi, jövedelmi problémáik miatt vagy életvitelükben bekövetkezett krízishelyzet eredményeképpen otthonukat elvesztették, vagy ezen a téren veszélyeztettek. Krízishelyzetek közé soroljuk a közüzemi hátralékok felhalmozódását, a hátralékkövetelők által alkalmazott szankciókat, mint a szolgáltatások korlátozása, megszüntetése, illetve a lakáshitel szerződés vagy jelzálog alapú egyéb hitel felmondása, kilakoltatás. Az első és legfontosabb cél a hátralék halmozódásának megállítása, valamint a szolgáltatásból való kizárás veszélyének elhárítása, szükség szerint a közüzemi szolgáltatásba való visszakapcsolás lehetőségének megteremtése.

Gyomaendrődön adósságkezelési szolgáltatást 2004. január 1. óta nyújtunk.

A szolgáltatás szabályait az 1993. évi III. tv. a szociális igazgatásról, valamint az ehhez kapcsolódó 20/2003. számú helyi rendelet szabályozza.

Bár településünkön méretéből adódóan nem kötelező feladat az adósságkezelés, a szolgáltatás nyújtásával alacsonyabb költséggel hatékonyabb segítség adható a lakosság számára.

Azok a gyomaendrődi lakosok vehetik igénybe a szolgáltatást, akiknek van:

- legalább **6 havi tartozása**, melynek összege
- meghaladja az **50.000 Ft-ot**, és
- a családban az **egy főre eső jövedelem kevesebb**, mint az öregségi **nyugdíjminimum 150%-a (egyedülálló esetén 200%-a)**,
- valamint a településen elismert lakásnagyságot meg nem haladó lakásban laknak.

Figyelembe vehető adósságok:

- lakhatási költségekhez tartozó **közüemi díjtartozás** (gáz, áram, víz, csatornadíj)
- **közös költség hátralék**
- **lakbérhátralék**

A tanácsadást a Térségi Humánsegítő Szolgálatnál szakmailag felkészült, speciális ismeretekkel rendelkező tanácsadó végzi, aki a szükséges tanfolyamot elvégezte.

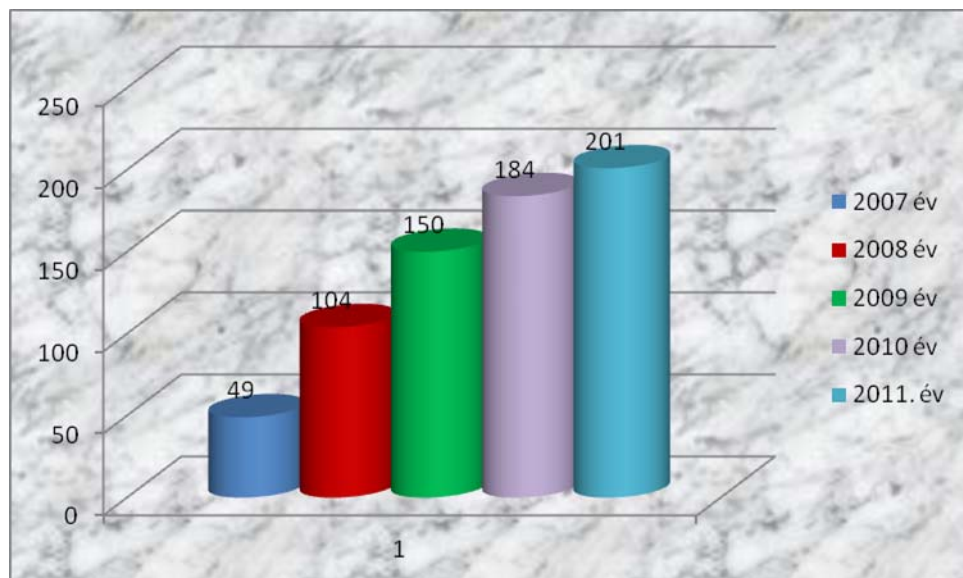
Az önkormányzat rendelete az adósságkezelési folyamat előkészítését is a tanácsadó feladatai közé sorolta.

Ennek alapján a kliens először nálunk jelenik meg. Ekkor a tanácsadó előzetesen felméri a körülményeket: tartozás mértéke, időtartama, jövedelmi helyzet és vagyoni viszonyok. Ha az ügyfél az előzetes felmérés alapján jogosult a támogatásra, a tanácsadó által adott nyomtatványon kéri a szolgáltatótól a hátralékaira vonatkozó igazolást. Kérelem benyújtására csak abban az esetben kerül sor, ha az ügyfél megfelel a feltételeknek.

A kérelem pozitív elbírálása után a kliens együttműködési megállapodást köt az adósságkezelési tanácsadóval, és rendszeresen, minden hónapban bemutatja a részletek, valamint az aktuális havi számlák befizetését igazoló csekkeket. Ezen kívül háztartási naplót vezet, melyet szintén be kell mutatnia.

2011. december 31-i adatok szerint adósságkezelésben részesült **201 család**.

Az alábbi diagram mutatja be az utóbbi 5 évben adósságkezelésben részt vevők számát.

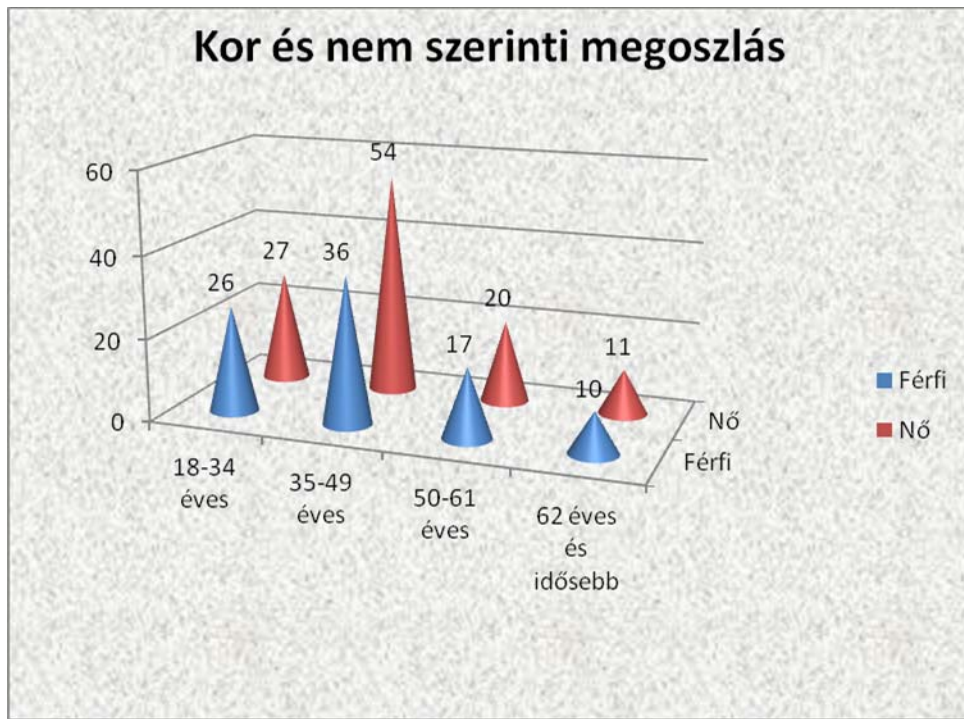


Megfigyelhető, hogy folyamatos az emelkedés, ez valószínűleg 2012-ben némi megtorpanást mutat majd, mivel ettől az évtől szigorították a szociális törvény adósságkezelésre vonatkozó részét, így január 1-től a sikeres adósságkezelés után 24, a sikertelen után pedig 48 hónapig újabb adósságkezelési támogatás nem állapítható meg. 2010. január 1-től az ügyfél a sikeres adósságkezelést követően 6

hónap elteltével újabb adósságkezelésben vehetett részt. 2010. január 1. előtt ez az időtartam 12 hónap volt.

Az adósságkezelésnél ügyfélnek az a családtag tekintendő, aki a támogatást kapja, azaz akinek a nevén a számla van.

A következő tábla mutatja a kliensek kor és nem szerinti megoszlását.



Természetesen ennél a támogatási formánál a kliens nem lehet 18 éven aluli személy. Jellemzően legtöbben az aktív korosztályból vannak, minimális a nyugdíjasok aránya, bár itt is megfigyelhető, hogy a számuk évről évre emelkedik. A tanácsadó megfigyelte, hogy az idősekre jellemző, hogy elsődlegesen a csekkeket fizetik be, és a megmaradt összegből gazdálkodnak, inkább kevesebbet esznek de ritkán halmoznak fel tartozást.

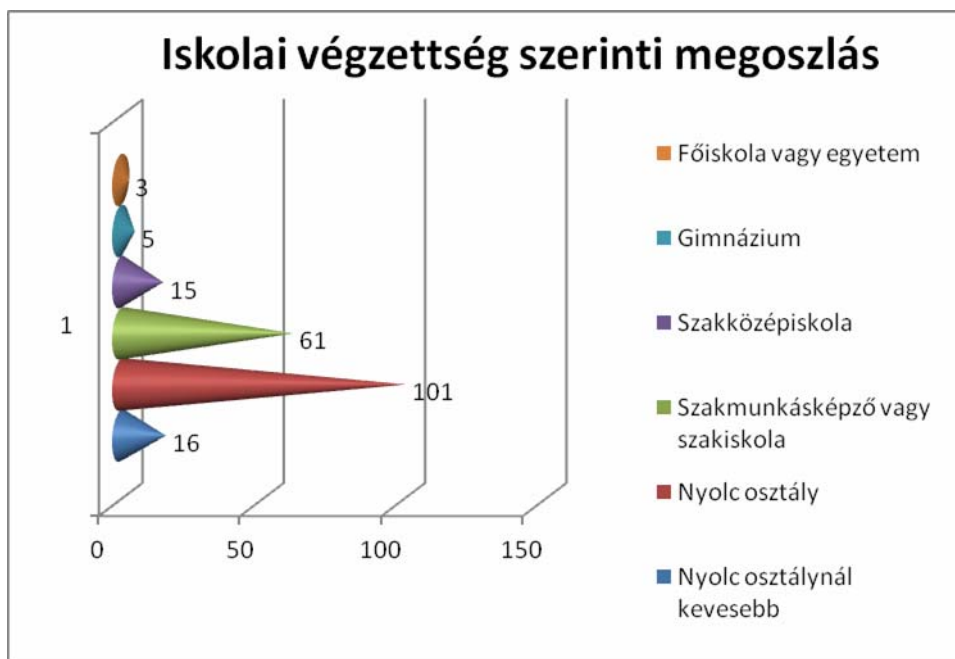


A gazdasági aktivitás szerinti megoszlásánál megfigyelhető, hogy magas az álláskereső illetve az inaktív keresők aránya. Ennek több oka van, egyrészt elsősorban azok halmoznak fel tartozásokat, akiknél nincs aktív kereső a családban, emiatt olyan alacsony a havi jövedelem, hogy nem tudja fizetni a rezsiköltségeket. A másik ok, ami miatt alacsony a keresők aránya, hogy mivel az öregségi nyugdíjminimum 150%-a a jövedelemhatár, így ha egy családban két főt minimálbéren foglalkoztatnak, és csak 1-2 gyermek van, akkor egyéb transzfer jövedelmekkel már meghaladják a jövedelemhatárt, így adósságkezelésben nem vehetnek részt.

Ennek némileg ellent mond, hogy 2011-ben az adósságkezelésben részesülők több, mint 50%-a aktív kereső. 2010-ben ez az arány még magasabb volt, 65%. Ezeknél a családoknál jellemző, hogy deviza alapú hitelt vettek fel ház vásárlására vagy felújítására, és mivel megpróbálják a hitelt rendezni, így elmaradnak a közüzemi számlák befizetésével. Ezen kívül tavaly és tavaly előtt is nagyon sokan dolgoztak közcélú illetve közhasznú munkán, ők is az aktív keresők között szerepelnek statisztikailag, ugyanakkor az egy főre eső jövedelem számításánál csak az öregségi nyugdíjminimum összegét lehet figyelembe venni.



Ezen a grafikonon látható, hogy legtöbben házastársi, élettársi kapcsolatban élnek, és egy vagy több 18 év alatti gyermeket nevelnek. Magas még a gyermeküket egyedül nevelők aránya. Az egyéb kategóriába azok tartoznak, ahol pl. a szülők már nagykorú gyermekeikkel élnek együtt, esetleg azok családjával, illetve egyéb rokonokkal: testvér, unoka stb.



Az iskolai végzettség szerinti megoszlásnál megfigyelhető, hogy a kliensek több mint fele csak 8 általános osztályt végzett. Jellemző, hogy alacsony végzettségük miatt nehezen kapnak munkát, így transzfer jövedelmekből élnek, emiatt nem marad elegendő pénzük a számlák kifizetésére. 2010-ben először jelent meg főiskolát végzett kliens adósságkezelésben, 2011-ben már hárman voltak.

Tény, hogy a szolgáltatást igénybe vevők száma folyamatosan nő, de a növekedés nagysága csökken. 2008. évről (105 fő) 2009. évre (150 fő) 30%-kal nőtt az adósságcsökkentési támogatásban részesülők száma. 2010-re a növekedés valamivel több, mint 20 % (184 fő). 2011-ben csak 10%, ami a 2 éves várakozási intervallum miatt valószínűleg tovább csökken.

Jellemző adósság a villanyszámla tartozás. Többnyire 12 hónapig tart egy-egy személy támogatása, az adósságkezelési szolgáltatás időtartama maximum 18 hónap lehet. A legtöbb ügyfélnek 100.000.-150.000.-Ft között van a tartozása, de előfordult a tavalyi évben 600.000.- Ft feletti tartozás is.

A 2010-ben nyilvántartott ügyfelek közül 29 fő volt, akik már másodszorra, és négy ügyfél akik már harmadik alkalommal igényelték a támogatást. 2011-ben már 53 fő igényelte másodszor a támogatást, közülük 5-en úgy, hogy az év elején történt a lezárás, és még ugyanebben az évben újra igényelték a támogatást. A 2011-es évben először jelent meg ügyfél, aki negyedik alkalommal kérte a segítséget tartozásai kifizetéséhez, miközben 11 fő jelentkezett harmadjára. A növekedés oka a gazdasági helyzet rosszabbodásán kívül, hogy 2010. január 1-től sikeres adósságkezelés után 6 hónappal igényelhető újabb támogatás. Az a tapasztalat, hogy sok ügyfél eleve számít az újra igényelhetőségre és emiatt nem fizeti a számláit.

A tavalyi évben a lejárat előtti megszüntetésre 26 alkalommal került sor. Ebből két ügyfél sajnos elhalálozott, egy előzetes letartóztatásba került, míg 8-an elköltöztek, így mivel életvitelszerűen nem laktak a fogyasztási helyen, a támogatást meg kellett szüntetni. Ezekben az esetekben nincs szankció, csak a további támogatás

folyósítását szüntetik meg. 15-en voltak azonban olyanok, akik nem működtek együtt a tanácsadóval, illetve nem fizették a havi részletet vagy számlát. Ilyen esetben a már utalt támogatás összegét vissza kell fizetnie a támogatottnak.

Összességében elmondható, hogy egyre nő a szolgáltatást igénybevevők száma. Megfigyelhető, hogy már nem csak a legszegényebb rétegek, hanem az alsó-középréteg is fizetési nehézségekkel küzd, főként a deviza alapú hitelek törlesztő részletének drasztikus emelkedése miatt, de nagyban hozzájárul a megélhetési nehézségekhez a különböző árucikkek általános drágulása.

A tanácsadó jellemzően a következő problémákkal szembesül az adósságkezelési tanácsadás során:

Azon ügyfeleknél, akik nem rendelkeznek még 6 havi elmaradással, ezért az adósságcsökkentési támogatás igénybevételére nem jogosultak, egyszeri támogatás igénylésével, önerő beforgatásával a hátralékhalmozás megállítható lenne. Sajnos erre kevés lehetőség adatik (krízis, átmeneti segély csak nagyon indokolt esetben), így tovább görgeti maga előtt a hátralékot az adós, addig, amíg el nem éri a 6 hónapot tartozása. Ez mintegy „ösztönzi” az adóst a hátralékok meg nem fizetésére.

Magas azon ügyfelek száma is, akik az előírt jövedelemhatárt túllépik. Az ő esetükben a tanácsadó megpróbál egyéb támogatási formákat javasolni, mint például a lakásfenntartási támogatás, védendő fogyasztói státusz, illetve háztartásgazdálkodási praktikák ismertetésével segíti az adóst hátraléka kezelésében. A „nem kezelhető” adósok számáról statisztikai adatok nem állnak rendelkezésre, mivel ezen ügyfelek az előzetes vizsgálat során morzsolódnak le. Egy részük gyakran már el sem jut a tanácsadóhoz, hiszen ha az ügyeletes munkatársnál jelenik meg, már itt kiderül a jogosulatlansága, így nem is irányítja a tanácsadóhoz.

A védendő státuszhoz való hozzájutás pozitívum, kedvező feltétel az előrefizetős mérőkhöz való jutás lehetősége, ezzel a további hátralékhalmozás megakadályozásra kerül, illetve részletfizetési kedvezményt vehet igénybe a fogyasztó. Ez azon ügyfelek számára különösen előnyös megoldási mód, akik az adósságcsökkentési támogatásra nem jogosultak.

A tanácsadó tapasztalata szerint a védendő státusznak hátránya is akad, ami az ügyfelek fizetési hajlandóságában mutatkozik meg. Az ügyfelek egy része, megtudva, hogy védendő fogyasztóként nem fizetés esetén sem kapcsolják ki a szolgáltatást, „ellustul”. Nem tartja már annyira fontosnak a hátralék rendezését sem. Ugyanakkor az a tapasztalat, hogy sokan ódzkodnak az előrefizetős óra ellen, különösen a gázszolgáltatásra vonatkozóan, mivel ha pénzhiány miatt nem töltik fel, akkor nem részesülnek a szolgáltatásban. Az előrefizetős mérő felszerelésekor egyébként azoknál az ügyfeleknél, akiknek tartozása van, a feltöltésre szánt összeg 25 vagy 50%-át a tartozás kiegyenlítésére fordítja a szolgáltató, csak a fennmaradó összeggel töltheti fel a mérőt.

Azok az ügyfelek, akiknél már az előre fizetős mérő felszerelésre került, általában elégedettek. Elmondják, hogy kevesebbet fizetnek havonta. Ez adódhat abból is, hogy vannak bizonyos költségek, amiket itt nem kell megfizetni, illetve sokkal jobban odafigyelnek a fogyasztásra, ezzel együtt az energiatakarékosságra.

Jelenleg az órák feltöltésére többféleképpen van lehetőség. Az egyik, hogy csekket kell igényelni, és azon befizetni az adott összeget. Ezzel az a probléma, hogy vagy személyesen lehet ezt igényelni az ügyfélszolgálatokon, vagy telefonon, akkor postai úton küldik ki. A személyes igénylésnél gondot jelent, hogy mivel Gyomaendrődön nincs ügyfélszolgálat, így Szarvasra vagy Mezőtúrra kell elmenni. A telefonos igénylés problémája, hogy kb. 2-3 hét, mire megérkezik a csekk.

A csekk befizetése után faxolni kell a csekk másolatát, és a szolgáltató telefonon diktálja be az ügyfél számára a kódot, mellyel feltöltheti az órát.

Lenne egy nagyon egyszerű, és jól kezelhető módja is a feltöltésnek. Az ügyfelek a mérő felszerelésekor kapnak ún. Komfort-kártyát. Ezt a kártyát lehet készpénzes befizetéssel feltölteni, és erre a feltöltésre azonnal megkapják a kódot. Ez nagyon praktikus lenne, de jelenleg csak Mezőtúron tölthető így fel az egyenleg egy kis boltban, még Szarvason sem, ahol egyébként ügyfélszolgálati iroda is rendelkezésre áll.

Nagyon fontos lenne minél gyorsabban megoldani, hogy településünkön is legyen egy olyan hely, ahol ez a szolgáltatás elérhető.

1.1.4. Pszichológiai tanácsadás

A családsegítő szolgálat pszichológusánál a 2011-es év folyamán **125 fő** fordult meg. Ez a szám emelkedést mutat az előző év 108 klienséhez képest. Ugyanígy nőtt az új ügyfelek száma is: egy év alatt 57-ről 96-ra. A pszichológus hét éve dolgozik intézményünkben, ezalatt széles körben ismertté vált a tevékenysége, s évről évre egyre többen fordulnak hozzá problémáikkal. Jelentősen csökkentek a pszichológushoz járással kapcsolatos előítéletek is: az emberek többsége már nem tartja szégyenletesnek, hogy egy nehezebb élethelyzetben pszichológus segítségére, tanácsaira szorul.

A pszichológus kamaszkorú, és ennél idősebb kliensek ellátását végzi. A fiatalabbakkal a nevelési tanácsadó pszichológusa foglalkozik. Az ügyfelek *életkori megoszlása* az évek során nem sokat változott: többségük felső tagozatos vagy középiskolás tanuló, valamint fiatal felnőtt. A fiatalabb tanulókat elsősorban az iskolák és a családgondozók irányítják hozzá, a középiskolások egy része már önállóan kéri a szolgáltatást. A felnőttek többsége önként jön, néhányan a gondozott családok tagjai, mások pszichiátriai utógondozottak. Az idős korosztály igen kis számban képviselteti magát. Ennek oka elsősorban a neveltetésükben rejlik: ők még úgy tanulták, hogy a személyes problémákat nem szabad kivinni a családból, idegenre ez nem tartozik. Emellett egy idős ember gondolkodása általában már nem kellően rugalmas, személyiségük már nem változik, megszokásaikhoz erősen ragaszkodnak, félnek a változástól.

A kliensek *nem szerinti eloszlása* életkoronként eltérő. Általános iskolás korban közel háromszor annyi fiú kerül ellátásra, mint lány. Ennek oka elsősorban a magatartási problémák gyakoribb előfordulása a fiúk körében. A középiskolásoknál már kiegyenlített az arány, ugyanis ebben az életkorban a lányokkal legalább annyi baj van, mint a fiúkkal. Fiatal felnőtt kortól kezdve a nők aránya két-háromszorosa a férfiakhoz képest. Természetükből adódóan a nők sokkal könnyebben beszélnek problémáikról, könnyebben kérnek segítséget is. A férfiak zárkózottabbak, gondjaikat igyekeznek egyedül megoldani, nem szeretnek gyengének látszani.

A *hozott probléma* szempontjából az általános iskolások körében legjellemzőbb panasz az agresszivitás, szabálytartási-, beilleszkedési nehézség, a tanulási teljesítményzavar. Ennek hátterében leginkább az otthoni szocializáció hiányosságai állnak. A szülők együttműködése meghatározó jelentőségű. Az otthon keletkező

problémát megoldani is csak otthon lehet. Szükség esetén az iskolát, a családgondozókat, a gyermekorvosokat is be kell vonnunk a megoldásba.

A középiskolás korosztály körében hangsúlyosan jelentkeznek a kamaszkori problémák: szülő-gyerek konfliktusok, pár- és kortárskapcsolati nehézségek, iskolakerülés, teljesítmény-problémák. Emellett sajnos egyre jobban terjed a fiatalok körében a dohányzás, italozás, kábítószer-használat is. Nem egy esetben pánikbetegség, depresszió társul mindezekhez. A mai fiatalok igen nehéz helyzetben vannak. Jelentős részük nem rendelkezik megfelelő jövőképpel, így sokan csak céltalanul sodródnak, közönyösek a világ dolgaival szemben. Akinek tervei vannak, gyakran a család nehéz anyagi helyzete miatt nem lát esélyt a boldogulásra, továbbtanulásra. A család intézménye válságban van. A szülők gyakran maguk sincsenek abban az állapotban, hogy támaszt nyújtsanak saját gyermekeik számára, akik így nem egyszer magukra maradnak problémáikkal és drogokhoz, öngyilkossághoz folyamodnak. Az utóbbi években rohamosan nőtt a fiatalok által lekövetett öngyilkossági kísérletek száma. Figyelmeztető jel mindannyiunk: szülők, pszichológusok, pedagógusok, szociális szakemberek, orvosok számára. Fokozottan oda kell figyelnünk a közöttünk élő gyermekekre! Gyakran a tanár, szomszéd, barát kell, hogy pótolja a szerető szülőt. Egy jó szó akár életet menthet!

A felnőtt korosztály körében leggyakoribb problémák a családi konfliktusok (válás, agresszió, gyermek-elhelyezési perek, szenvedélybeteg házastárs). A hozzánk kerülő családok jó részét sújtó anyagi problémák, munkanélküliség csak még nehezebbé teszik a családok életét. Az emberek lelki tűrőképessége véges, a gyengébb férfiak itallal, játékgépezéssel próbálnak vigasztalódni, a nők körében egyre jobban terjed a nyugtatók szedése, melyek az alkoholhoz hasonló függőség kialakítására képesek. Nem ritka a pszichiátriáról érkező beteg sem: elsősorban depresszió és pánikbetegség a diagnózis. Ezen kívül gyermeknevelési, életvezetési, megküzdési tanácsokkal látjuk el a hozzánk fordulókat. Nem egyszer közvetítünk házastársak, szülők és gyermekeik között, hogy helyre álljon a megfelelő kommunikáció és esély legyen a konfliktusok rendezésére. Van, hogy egy – két találkozás a megfelelő vágányra tereli a kliens életét, más esetekben hónapokig, esetleg évekig kapcsolatban maradunk az illetővel.

Összességében megállapítható, hogy a pszichológiai szolgáltatás iránti igény évről évre nő. A szolgáltatás ingyenességének köszönhetően azok is eljutnak hozzánk, akik egyéb esetben ezt nem engedhetnék meg maguknak. A hozzánk fordulóknak igyekszünk minden tőlünk telhető segítséget megadni. Segíteni viszont csak annak lehet, aki nem csak *szeretne* változtatni a sorsán, hanem *tesz is* érte.

1.2. Eseti segítségnyújtás, ügyintézés

Ebben az évben nagy mértékben megnőtt az eseti segítségnyújtást és az ügyintézést kérők száma: 2011-ben **1853 eset**.

A családsegítésen *eseti segítségnyújtásról* akkor beszélünk, amikor 1-2 találkozást igényel a kliens által feltárt probléma rendezése. Ilyen esetben nem kötünk együttműködési megállapodást a klienssel, közösen keressük meg a megoldási lehetőségeket. Szükséges az alternatívák mellett és ellen szóló érveket felsorakoztatni. Közösen határozzuk meg a cél eléréséhez szükséges lépések sorrendjét, az elintézendő feladatokat. Ilyen esetben a családgondozó a szociális munka eszköztárát felhasználva segít a kliensnek.

Ügyintézésben is gyakran kér segítséget a lakosság. Ez egy adminisztratív tevékenység, amit egy jó önérvényesítésű ember maga intéz, de a szolgáltatásainkat igénylőknek nagyon nagy segítséget jelent az, hogy van hová fordulniuk.

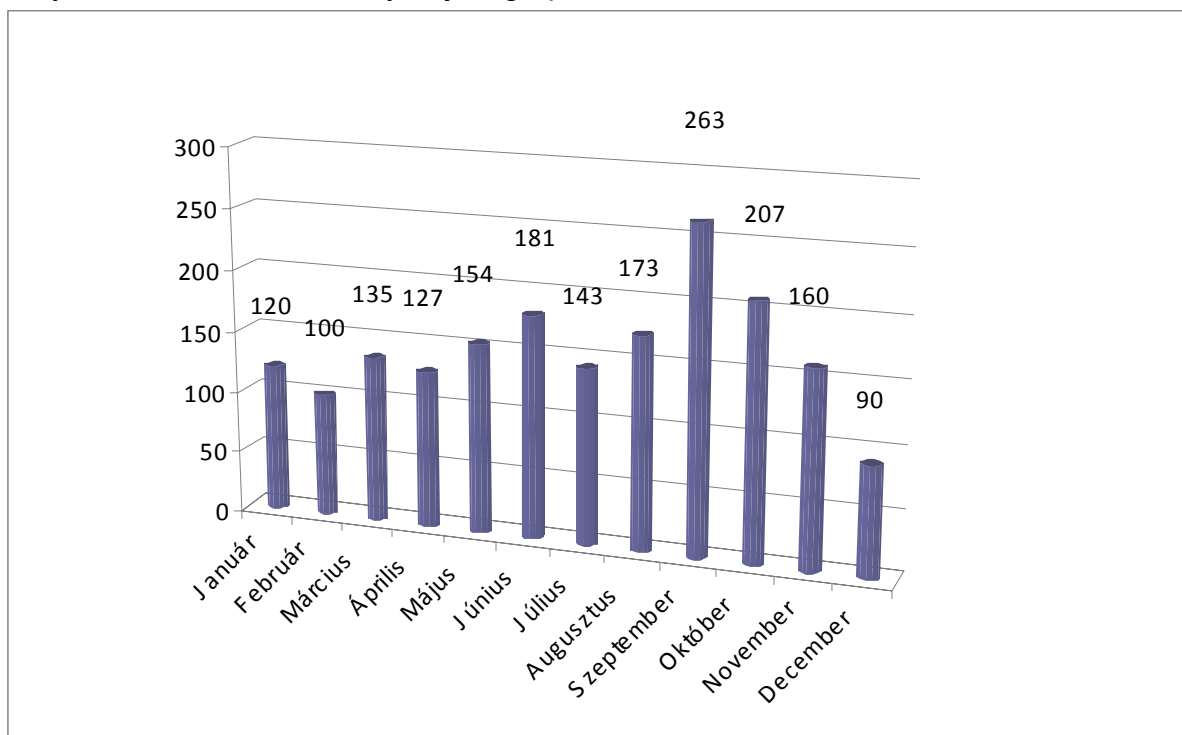
Segítséget nyújtunk intézményekkel, hivatalokkal, szolgáltatókkal, szervezetekkel történő kapcsolat kialakításában, fenntartásában.

Célunk, hogy az ügyeik intézésében akadályozott kliensek információ hiánya, vagy adatszolgáltatás elmulasztása miatt ne szenvedjenek hátrányt ellátások, szolgáltatások igénybevételénél.

Meghallgatjuk a klienst, hogy mely szervezetnél, milyen ügyben kéri segítségünket és mi jelent számára nehézséget az ügyintézésben. Sokszor a bürokrácia útvesztőiben való tájékozódáshoz kell a segítség. Előfordul az is, hogy az ügyintéző a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel után tudja meg valójában miben is kér segítséget a kliens.

Ezek az esetek az intézmény családgondozóinak, valamint a közfoglalkoztatott szociális ügyintézőnek nagy óraszámban adnak feladatot.

Az alábbi táblázat havi bontásban mutatja be számadatokkal alátámasztva, hogy hányan fordultak hozzánk ilyen jellegű problémákkal.



Az ügyintézés során előforduló kérések a lakosok részéről, néhány példa a mindennapokból:

- A kérelem-nyomtatványok és a védendő fogyasztói nyomtatvány kitöltése.
- Az ügyfelek tájékoztatása a jövedelemhatárhoz kapcsolódó támogatásokról, valamint arról, hogy mit jelent védendő fogyasztónak lenni. Felhívjuk a szolgáltatást igénylő figyelmét arra is, hogy a nyomtatványt a Hivatalnál megtörtént leigazolást követően el kell küldenie az energiaszolgáltatónak vagy a gázszerelőnek. (Volt olyan eset mikor az ügyfél azt hitte, hogy ezt meg kell őriznie, mert akkor ő már védendő fogyasztó.)
- Akinek számlatartozása van, és nem tudja kifizetni felkeresi intézményünket. Az ügyeletes ez esetben felhívja a szolgáltatót és részletfizetést kér az ügyfél részére.

- Amióta életbe lépett az előre fizetős mérőóra sokan azt választják. Az ügyeletes segítségét kéri a befizetett csekk faxolásában, vagy ha az ügyfélnek nincs telefonja akkor az ügyeleteset kéri meg, hogy hívja fel az Energiaszolgáltatót feltöltő kódért.
- Aki már igényelt lakásfenntartási támogatást, de a számlán nem került levonásra az felkeresi intézményünket, akkor az ügyeletes telefonon kér segítséget a szolgáltatótól, ha van jóváírható támogatás akkor azt jóváírják. A későbbiekben a támogatással csökkentett számlát küldik ki az ügyfélnek.
- Akad olyan ügyfél, aki első gyermeke születésekor nem tudja, hogy ilyenkor mire lehet jogosult. Ilyenkor az ügyeletes tájékoztatja, hogy igényelhet anyasági támogatást, amire csak egyszer lehet jogosult, illetve családi pótlékot. Valamint, hogy a későbbiekben mire lesz jogosult.
- Az idősebb ügyfeleknek az egyszeri segély és az özvegyi nyugdíj igénylésében nyújt segítséget az ügyintéző.
- Van olyan eset, amikor azért jön be az ügyfél, mert az iratait elhagyta és nem tudja, hogy hogyan kell újat igényelnie. Az ügyeletes tájékoztatja, hogy az elvesztett papírokat hogyan tudja beszerezni. Ha szükséges kitölti a nyomtatványokat.

Érkeznek olyan ügyfelek is, akik csak tájékoztatást kérnek vagy egy levelet nem tudnak értelmezni, ilyenkor az ügyeletes segítséget nyújt, valamint ha szükséges, az ügyfelet tovább irányítja.

1.3. Új szolgáltatás bevezetése

A Térségi Humánsegítő Szolgálat szolgáltatásai az elmúlt évet tekintve kibővültek az eddigiekhez képest. 2011 áprilisában felállt egy jelzőrendszer, amely tagjai jelzési kötelezettséget vállaltak abban az esetben, ha olyan személy vagy család jut a tudomásukra, akiknél komoly fűtési nehézségek állnak fenn, illetve ha egyáltalán nincs fűtve az ingatlanuk. A jelzőrendszer működtetéséért, koordinálásáért a Térségi Humánsegítő Szolgálat felel, ahol évente minimum két alkalommal - a fűtési időszak elején, illetve közvetlenül a végén - a tapasztalatokat egyeztetve kerül megrendezésre jelzőrendszeri értekezlet. Az intézményünk kezdeményezésére a Gyomaendrődi Önkormányzat vásárolt 6 db Kerpen típusú kályhát, amelyek a fűtési nehézséggel küzdő személyek átmeneti megsegítését szolgálják. Az elmúlt évek tapasztalata alapján elmondható, hogy legtöbb esetben a téli tüzelő hiánya okozza a fűtési nehézséget, de vannak esetek, amikor a kliensek otthonában fűtőberendezés sincs. Ilyen jellegű problémák esetén, egy részletes helyzetelemzést követően, ha más megoldás nincs, akkor a kliensek átmenetileg egy használatbaadási szerződésben rögzített időpontig, rendeltetésszerűen használhatják a kihelyezett kályhát. A kliensek a kályha értékének erejéig anyagi felelősséget vállalnak.

A 2011-es évben *3 ilyen kályha került kihelyezésre* olyan családoknál, ahol nem volt addig megfelelően fűtve az ingatlan.

- Kihelyezésre került egy kályha egy külterületi ingatlanban élő egyedül álló idős nőnél, akinek a kályhája használhatatlanná vált és nincsenek családtagok, hozzátartozók, akik segítséget nyújtottak volna a probléma megoldásában.
- Ezen kívül egy másik kályha került egy testvérpárhoz, ahol az idősebb testvér fogyatékkal él, és az öccse, - aki az ő gondozását végzi - munkanélküli, ezért saját forrásból nem tudtak kályhát vásárolni, az ő esetükben is megrongálódott és balesetveszélyessé vált a saját kályhájuk.
- A harmadik kályha a 2011-es év végén került kiszállításra egy szintén külterületen élő, 3 gyermekes családhoz, ahol ugyan volt egy saját kályha, de az ingatlan

kialakítása miatt, illetve a meglévő kályha teljesítménye nem volt elegendő ahhoz, hogy a gyermekek számára szükséges legalább minimális hőmérsékletet biztosítani tudják.

A kályhák a használatba adási szerződésben lerögzített időpontig, 2012. április 30-ig vannak kihelyezve, illetve abban az esetben hamarabb kerülnek vissza az intézményünkbe, ha a családok saját erőből képesek lesznek megoldani a fűtési nehézségeiket. A szolgáltatással intézményünk igyekszik hozzájárulni ahhoz, hogy *településünkön ne történjen fagyhalál a téli időszakban azért, mert fűtetlen lakásokban élek emberek.*

1.4. Az ellátott településeken megfigyelhető tendenciák

A nehéz gazdasági helyzet a középrétegek körében is leszakadást idézett elő. Az igénybe vevők száma 2011-ben nőtt, elsősorban az adósságkezelés, az eseti segítségnyújtás és ügyintézés vonatkozásában.

Az utóbbi évek tendenciái:

- Lakhatási gondok miatt is egyre többen keresik fel az intézményt.
- A gazdasági válság negatív hatásai miatt (munkanélküliség, lakásvesztés, hitelkárosultak) megnőtt azon kliensek száma, akik létfenntartásuk biztosításához kérnek segítséget. Ilyen esetekben tájékoztatást nyújtunk a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, a hozzájutás módjáról, illetve lehetőség szerint intézkedünk a megoldás érdekében.
- A létfenntartáshoz szükséges források beszűkülése következtében megnőtt a családi konfliktusok megoldásához segítséget kérők száma is. Egyes nehéz időszakot élő családoknak szükségük van arra, hogy külső segítséggel rálássanak problémájukra, hogy tisztábban értsék, érezzék saját és környezetük viselkedését, hogy megoldhatatlannak tűnő gondjaikban támaszt keressenek. A megoldatlan konfliktusok eltávolítják egymástól a családtagokat, ezért meg kell tanítani a családokat a konfliktusok kezelésre.
- Ha kevés a pénz, az emberek a közműszámlákat nem fizetik be – inkább kapcsolják ki a villanyórát, mint hogy elárverezzék a fejük fölül a házat. Gyakran jellemző az elszegényedő családok gondolkodásmódjára, hogy sokan nem érzékelik: az áramot, a gázt ugyan utólag kell kifizetni – de előbb-utóbb fizetni kell érte. A rezsiadósságok felhalmozódása a legtöbb családnál visszavezethető a megemelkedett hiteltörlesztésre. Aki teheti, már csak nagy hidegben használja fűtésre a gázt. Újra előveszik a régi, szilárd tüzelésű kazánt vagy kályhát.
- Gyorskölcsönök, személyi hitelek terhelik a háztartásokat. Provident hitelek felvételével általában egyéb kisebb adósságokat kívánnak megoldani. Áruhiteleket vesznek fel (berendezési és műszaki tárgyakra), személyi kölcsönöket igényelnek, akár olyan jellegű tételekre is, mint pl. ruházkodás. Bevásárló kártyákat használnak, folyószámlájuk hitelkeretét veszik igénybe. Jellemző sajnós, hogy mindezek felvételével csak „tüzet” akarnak oldani, s a hitel felvételével járó hosszú távú következményeket nem gondolják át.

2. GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE GYOMAENDRÖDÖN, CSÁRDASZÁLLÁSON ÉS HUNYÁN

Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról alapján **a gyermekjóléti alapelátásnak hozzá kell járulnia** a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez.

Az alapelátás keretében nyújtott személyes gondoskodást – lehetőség szerint – a jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy intézményben kell biztosítani.

2.1. A gyermekjóléti szolgálat feladatai

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális 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.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- a.) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- b.) a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- c.) a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése,
- d.) szabadidős programok szervezése,
- e.) hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a.) a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- b.) a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- c.) az a.) pontban valamint a Gyvt. 17.§, meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- a.) a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,

- b.) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- c.) az egészségügyi és a szociális ellátás – különösen a családsegítő szolgáltatás -, valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése,
- d.) javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladta a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

- a.) a családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- b.) utógondozó szociális munka biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéshez.

Az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 5. §. n. pontjában leírtak szerint a veszélyeztetettség olyan – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult – állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja vagy akadályozza.

Veszélyeztetettség észlelése esetén a jelzőrendszer tagjai (gyermekjóléti szolgálat, családsegítő szolgálat, védőnői szolgálat, háziorvos, gyermekorvos, közoktatási intézmények, nevelési-oktatási intézmény, rendőrség, bíróság, pártfogói felügyelet, munkaügyi hatóság) a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A veszélyeztetett gyermekekről a „Gyermejjóléti szolgáltatás kérése” nyomtatványon értesül a gyermekjóléti szolgálat, amit a jelzőrendszer tagjai küldenek el intézményünknek.

A jelzést követően intézményünk felveszi a kapcsolatot a családdal, és a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a komplex családgondozás, a családlátogatások, a felvilágosítások, információnyújtás, a tanácsadások során igyekszik segítséget nyújtani a probléma megszüntetésében. A családgondozás ezen formája az *alapellátás*ban történő családgondozás.

Amennyiben a családgondozó úgy látja, hogy a veszélyeztetettség továbbra is fennáll, tehát *alapellátás* keretein belül nem szüntethető meg, akkor kezdeményezi a gyámhatóságnál a gyermek *védelembe vételét*. Javaslattevésében részletesen feltárja a veszélyeztetettség okait, javaslatot tesz a szükséges intézkedésekre.

A gyámhatóság védelembe vételi határozatában felszólítja a szülőt, hogy rendezze körülményeit, életvitelét a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében.

Védelembe vételre kerülhet sor akkor is, ha a gyermek bűncselekményben vesz részt. Ilyen esetekben a gyámhatóság különböző magatartási szabályokat állapít meg, amelyeket a családgondozóval együttműködve kötelesek teljesíteni.

Amennyiben a gyermek *veszélyeztetettsége* a védelembe vétellel sem szűnik meg a gyermekjóléti szolgálat javasolja a gyermekek *családból való kiemelését* a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat Szakértői Bizottságának bevonásával. A Szakértői Bizottság javaslatot tesz a további intézkedésekre, amely lehet: védelembe vétel keretén belül további szoros családgondozás, vagy a gyermek családból való kiemelése. Ez alapján hozza meg döntését a gyámhivatal.

A *családgondozás a gyermekjóléti szolgálatnál* a veszélyeztető okok kialakulásának megelőzésére és a veszélyeztetettség megszüntetésére vonatkozik, a gyermek családban történő nevelkedését, a családból kiemelt gyermek visszahelyezését segíti elő. A családgondozás a gyermek érdekeit védi, az ő érdekében történik, a gyermek veszélyeztetettségéhez kapcsolódóan nyújt segítséget a gyermeknek, illetve az ő érdekeit szem előtt tartva történik.

A gyermekjóléti szolgálat kliense a gyermek, az ő mindenek felett álló érdekét képviseli. A családgondozás elsődlegesen ezt a célt szolgálja, a családgondozás ebből az aspektusból történik. Ennek egyik fontos, de nem egyetlen eszköze, a szülői képességek kiteljesítése, a szülői felelősség megerősítése. A településeken 3 családgondozó látja el a gondozási feladatokat.

Az alábbi táblázat mutatja be a szolgálatnál gondozásban lévő gyermekek életkor és nem szerinti megoszlását.

Nem és kor szerinti megoszlás		Gondozási típus			
		Alapellátásban történő gondozás	Védelembe vétel	Utógondozás, szakellátásból kikerült; Ideiglenes hatállyal elhelyezett; Átmeneti nevelt	Összesen
Fiú	0-2 év	5	2	3	9
	3-5 év	11	5	2	18
	6-13 év	30	10	12	52
	14-17 év	16	13	9	38
	Fiúk összesen	62	30	61	118
Lány	0-2 év	6	3	2	11
	3-5 év	8	5	1	14
	6-13 év	31	11	11	53
	14-17	27	12	7	46
	Lányok összesen	72	31	21	124
Mindösszesen		134	61	47	242
Családok száma		63	29	16	108

Gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett családgondozás jellemzői:

- Az igénybevétel az esetek többségében nem tekinthető önkéntesnek, mivel „más gyermekvédelmi intézkedés fenyegetettsége” áll fenn.
- Ügyfél a gyermek, akinek „mindenek felett álló érdekét” a családgondozó ismeri fel és fogalmazza meg.

- A gyermek valós és hosszú távú érdeke gyakran ellentétes a szülők és esetlegesen a gyermek pillanatnyi érdekével.
- A megállapodásban foglaltakat be kell tartania a családnak.
- A családgondozás jogok és kötelességek összhangjára épül, de a kötelezettségek mulasztása negatív következménnyel jár a család számára.

A **242 ellátottnál** az alábbi táblázat mutatja be a kezelt problémák típusát:

Probléma típusa	Gyermekek száma
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő stb.)	43
Gyermekeknevelési	46
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	24
Magatartászavar, teljesítményzavar	13
Családi konfliktus	25
Szülők vagy a család életvitele	33
Szülői elhanyagolás	27
Családon belüli bántalmazás	6
Fogyatékoság, retardáció	10
Szenvedélybetegsége	15
Összesen	242

Megfigyelhető, hogy leggyakrabban a gyermeknevelési problémákkal találkozunk, de nagyon hasonló az arány az anyagi nehézségekre vonatkoztatva is.

A mi mikro térségünkben is jellemző a magas munkanélküliség, kevés a munkalehetőség, különösen azoknak a munkahelyeknek az aránya, ahol alacsony végzettségű munkaerőt foglalkoztatnának. Gyakori, hogy a családok csak transzferjövedelemmel rendelkeznek. Emiatt már eleve nagy feszültséget okoz a mindennapi megélhetés gondja, és erre rakódnak rá az egyéb problémák.

A szülők gyakran túl nagy szabadságot adnak gyermekeiknek, kevés a kötelezettségük, túl sok a szabadidejük, amit csavargással, esetenként törvénybe ütköző cselekedetekkel ütnék el. Amikor aztán a kamaszkorból adódó természetes lázadás időszaka eljön, az addig csak „rosszalkodó, eleven” gyermekből hirtelen „kezelhetetlen” fiatal válik, amikor már a szülő is elismeri tehetetlenségét, csakhogy ekkor már nagyon nehéz a folyamatok visszafordítása.

A táblázatból az is kiolvasható, hogy a szülők illetve a család életvitele is nagy gondot jelent. Nagyon sokszor éppen a rossz életvitelből jönnek a nevelési problémák.

Sajnos magas a szülői elhanyagolás illetve a családi konfliktusok aránya is. Elhanyagolásról akkor beszélünk, ha a szülő nem elégíti ki a gyermek életkorának megfelelő szükségleteit, különösen az étkezés, ruházkodás illetve gondozás terén. Ennek a problémának gyökere lehet abban is, hogy alapvetően kevés a háztartás összjövedelme, de gyakoribb az, hogy a bevételek nem a megfelelő helyre mennek el, hanem inkább alkoholra esetleg dohányárura költik a szülők. Gyakori az is, hogy a szülőknek nincs mintájuk arra vonatkozóan, hogyan kellene nevelniük gyermekeiket. A családi konfliktusok leggyakrabban az anya-apa között zajlanak, de időnként egyéb családtagok is bevonódnak, különösen a nagyszülők, illetve a gyermek növekedésével megnő a szülő-gyermek konfliktusok aránya is.

Kisebb számban, de előfordul fogyatékoság hozott problémaként, ilyenkor előfordulhat, hogy a szülő is alacsonyabb intelligenciával rendelkezik, illetve nem tud

segíteni gyermekének a mindennapi életvitelben illetve a tanulási hátrányok behozásában.

Sajnos a szülők vagy egyéb családtagok szenvedélybetegsége is jelentős problémákat okozhat. A szenvedélybetegségnél elsősorban az alkoholfüggőség jelentkezik, de egyre gyakrabban találkozunk olyan családokkal, ahol elsősorban az apa, de időnként az anya játékgépezik, ezzel elszórva a család jövedelmét, illetve akár adósságot is felhalmozva.

Sajnos idén is találkoztunk családon belüli erőszakkal, ami mindig nagyon nehezen dolgozható fel, hiszen a gyermek éppen abban a közegben, a családjában sérül, amelynek a biztonságról, a feltétel nélküli elfogadásról kellene szólnia.

2.1.1. Alapellátásban gondozott kliensek

Jelzésre indul el a gondozási folyamat, elsősorban az óvoda és iskola jelzése alapján. Gyermekjóléti szolgálatunk szemlélete, a szakmai módszertani elvekhez igazodóan az, hogy elsősorban alapellátás keretében próbálunk segíteni a családokon.

- A 134 gyermek kb. 60%-a életkörülményeik, és rossz szociális helyzetük miatt került látókörünkbe alapellátás keretében.
- Az alapellátásban lévők másik nagy csoportjába tartoznak azok, kb. az alapellátásba bevontak 40%-a, akik *nagyfokú anyagi bizonytalanságban* élnek.
- Amennyiben a szülő együttműködő, nem feltétlenül a „kényszer” eszközét alkalmazzuk, hatékonyabb a szociális munka az együttműködő szülővel.
- Alapellátás során van olyan személy a családban, aki segítségünkkel megfelelő szintű életvezetésre képes.
- Jellemző az alapellátás eseteire, hogy a családban megtalálható egy vagy akár több személy is, aki szeretne változtatni a helyzetén, ehhez kéri a segítséget, és hajlandó tevékenyen is részt venni a segítő folyamatban.
- Igénylik és elfogadják a családgondozók segítségét és tanácsait, a kéréseket teljesítik.
- Az iskolai kötelezettségek teljesítése megfelelő ezekben a családokban.
- Nagy segítséget jelent az ellátási területünkön, hogy lehetőség van általános iskolai korosztályt is kollégiumban elhelyezni.
- A különböző támogatásokhoz való hozzájutásban is gyakran igényelnek segítséget, bár az is előfordul, hogy hetekbe telik, mire egy-egy támogatási kérelmet leadnak. (Így adott esetben nem jár az ingyenes tankönyv, vagy kedvezményes étkeztetés.)

A mai gazdasági helyzetben nőtt azoknak a családoknak a száma akár Gyomaendrődön, Hunyán vagy Csárdaszálláson, akik rossz szociális helyzetben élnek. Intézményünk látókörébe azok kerülnek, akik felélték tartalékaikat és nem rendelkeznek természetes támasz lehetőségekkel.

2.1.2. Védelembe vétel keretében gondozott klienseink

Védelembe vett gyermek esetén már alkalmazzuk a „kényszer” eszközét, belép a hatóság is a családokkal végzett munkába. Gyermekjóléti szolgálatunk családgondozója akkor tesz javaslatot a jegyzőknek, – Gyomaendrőd, Hunya, Csárdaszállás jegyzőjének – ha a veszélyeztetettség alapellátás keretében nem szüntethető meg. Igyekszünk ezt elkerülni, de ez nem mindig lehetséges, 2011-ben 61 kiskorú volt védelembe vett.

- Jellemző ok a védelembe vételre az együttműködés hiánya. Gyakran a család nem tartja problémának a szakember által felvetetteket, így nem is törekszik azok megszüntetésére.
- Előfordul, hogy védőnői jelzés alapján gondozzuk a családot, mivel nem viszik el a gyermeket védőoltásokra, vizsgálatokra. Ilyenkor is sor kerülhet védelembe vételre, és jellemző, hogy gyakran más problémák is megtalálhatóak a családban.
- Gyakori az óvodai-iskolai kötelezettségek elhanyagolása, főként hiányzás, illetve felszerelés hiányossága.
- Főleg nagyobb gyermekek a házirend szabályainak be nem tartása, esetenként kisebb bűncselekmény elkövetése miatt kerülnek intézményünk látókörébe.
- Előfordul az is, hogy a rendőrségtől érkezik a jelzés, hogy kiskorú illetve fiatalkorú keveredett bűncselekménybe akár áldozatként, akár elkövetőként.
- Néhány esetben olyan mértékű a szülői elhanyagolás, ami veszélyezteti a gyermek fejlődését.
- Esetenként a szülő szerepének nem képes megfelelni, azt várja a szakemberektől, hogy „javítsák” meg gyermekét.
- A jogszabály változása következtében a védelembe vettek külön csoportját alkotják azok a tanköteles korú gyermekek, fiatalok, akik iskolai hiányzás miatt vannak gondozásban.

Ha megvizsgáljuk a tevékenységünk eredményességét, akkor a következőket tapasztalhatjuk:

A védelembe vétel súlytalan és eredménytelen, ha azt nem tartatjuk be. Ha nem így teszünk lejárátjuk a hatósági feladatkört is és a gyermekjóléti szolgáltatást is. Ha a gyermekjóléti szolgálat valóban minden egyes lépést megtett, akkor a gyermekvédelmi gondoskodás más módját kell választani. A következetlenség a nevelésben és *hangsúlyosan a gyermekvédelem területén* nem járható út.

2.1.3. Utógondozott, ideiglenes hatállyal elhelyezett, átmeneti nevelt kiskorúak

A 47 gyermekből:

- utógondozásban érintett, szakellátásból kikerült: 2 gyermek,
- ideiglenes hatállyal elhelyezésre került: 12 kiskorú,
- átmeneti nevelésben van: 33 gyermek.

Az *utógondozás* során megfelelően gondoskodik a család a gyermekről, mindkét kiskorú rendezett körülmények között nevelkedik.

Az előző évhez képest megfigyelhető, hogy jelentősen megnőtt az *ideiglenes hatállyal elhelyezett kiskorúak száma*, 12 gyermeket kellett azonnali hatállyal elhelyezni 5 családból, a következő problémák miatt:

- szülői alkoholfogyasztás,
- szülők egymás közötti agresszív viselkedése,
- kiskorú szülő gyermeke,
- szülő kérésére történő elhelyezés,
- szülők életvitele, lakáskörülmények, kiskorú súlyos veszélyeztetése.

Az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek közül pozitívként elmondható, hogy 1 gyermek visszakerült a családjába. 5 gyermek átmeneti nevelésbe került, és nevelőszülőhöz lett elhelyezve, 6 gyermeknél még folyamatban van az elhelyezés.

Átmeneti nevelt 33 kiskorú. Az átmeneti nevelésben élők nagy része nagycsaládos, 9 családot érint 2011-ben az átmeneti nevelés. Ebből több kiskorú már évek óta él a szakellátásban, de a családgondozás során továbbra is feladatunk a gyermek „hazagondozása”.

2010. évtől együttműködési megállapodás keretében 1 fő helyettes szülő áll rendelkezésre, hogy a gyermekek átmeneti gondozása biztosított legyen mindhárom település vonatkozásában. A beszámolási időszakban gyermek nem került elhelyezésre a helyettes szülőnél.

2.2. Új szolgáltatásunk, a felügyelt kapcsolattartás

A gyermekvédelmi törvény változása hívta életre ezt az új szolgáltatást. Szükség esetén a gyámhivatal, vagy a bíróság rendeli el. A gyermek és a kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó találkozása intézményünkben felügyelt formában történik. A gyermek érzelmi és fizikai biztonsága érdekében semleges helyszínt köteles a gyermekjóléti szolgálat biztosítani. 2011-ben 11 alkalommal került sor felügyelt kapcsolattartásra.

Ezek a kapcsolattartások rendben lezajlottak, sok esetben szükség volt a családgondozó segítségére, hogy a gyermek és a szülő közötti kommunikáció folyamatos legyen.

2.3. Az észlelő és jelző rendszer működtetése

A településen az észlelő- és jelzőrendszeri tagok együttműködése összességében jónak mondható. A jelzőrendszer tagjaitól kapott írásbeli jelzések alapján elmondható, hogy az ellátási területünkön visszatérő probléma volt 2011-ben:

- ápolatlanság,
- fejtetvesség,
- esetenként a gyermekek éhesen érkeznek az intézményekbe,
- hiányzások akár óvodában, akár iskolában,
- a szülők káros szokásai,
- szülők kapcsolattartásának hiánya a nevelési-oktatási intézménnyel,
- erőszak, trágár beszéd,
- rossz családi légkör miatt a tanulmányi eredmény romlik,
- rendetlen, hiányos felszerelés,
- étkezési díjhátralék rendezetlensége,
- dohányzás, alkoholfogyasztás, korai nemi élet a gyermekek-fiatalok körében.

A családok segítése akkor eredményes igazán, ha a gyermekjóléti szolgálat nem szigetként működik, hanem csomópontként, a gyermekvédelem szerves részeként. Intézményünk ezt a szemléletet követi, ezért partnerként dolgozik együtt a jelzőrendszer tagjaival.

2.4. Az ellátási területünkre jellemző sajátosságok

- Veszélyesebb lett a családokkal történő esetmunka:

Ennek oka elsősorban az, hogy a kliensek erőszakosabbak, néhány konkrét példa ennek érzékeltetésére:

- az egyik kiskorú nagyszülője kést rántott az intézményben, s azzal fenyegetőzött, hogy az egyik családtagját le fogja szúrni,
- óvodás korú gyermek édesanyja kiabált az intézményben lévő másik ügyféllel, ami később verekedésig fajult, a Rendőrséget kellett kihívni,
- 16 éves fiú gondviselője kiabált, fenyegetőzött,
- egy másik család is fenyegetőzött, más alkalommal a Rendőrség ellen is agresszív magatartást engedett meg,
- külterületen élő kliens hozzátartozója megfenyegette családgondozónkat az intézményben.

A családgondozók tapasztalata az, hogy a családok egy részével sokkal nehezebb az esetmunka, mivel a problémák mélyebbek, melyek közvetlenül érintik a családokat. A szülők egyre agresszívak, és nem egy esetben már félelmet keltettek a családgondozókban.

Ilyenkor nagyon nehéz a felhördült klienseket megnyugtatni, mely oly módon történik, hogy behívjuk őket az irodába, és megpróbálunk nyugodt hangon beszélgetni velük. Általában ez a fajta kommunikáció beválik, szerencsére a tavalyi évben ilyen probléma miatt csak 1 alkalommal kellett igénybe venni a rendőrség segítségét. A többi esetben sikerült megoldani ezeket a szociális munka eszköztárával.

- Magántanulói jogviszony vagy rendszeres iskolába járás?

Az iskolai problémákkal küzdő, túlkoros gyermekek esetén a magántanulói státusz bizony számtalan veszéllyel jár, jelentős részben álmegoldás, a már meglevő rengeteg hátrányt tovább fokozza.

A magántanulóság sok esetben nem a gyermek érdekét szolgálja. Amennyiben a fiatalnak nem kell mindennap iskolába mennie, könnyen leszokik a kötelezettségteljesítés e formájáról, elszokik az iskola világától, a szabadidejét nem egyszerű értelmes, építő elfoglaltsággal kitölteni.

Ha a magántanulói jogviszony öncélú, vagyis a gyermek iskolából való eltávolítása, a problémától való megszabadulás a célja, az a gyermek érdeke elleni véték és egyben jogszabálysértés is. Nem véletlenül teszi kötelezővé a jogszabály a döntés meghozatala előtt a gyermekjóléti szolgálat véleményének kikérését.

A gyerek úgy érzi, hogy magára maradt. Ebből aztán az következik, hogy ha a gyermek az iskolában sem kíváncsi, maga keres magának elfoglaltságot, presztízst (csavargás, bandázás, stb.).

Állandósult iskolai kihágások, magatartási problémák miatt 3 tanuló esetében már a gyermekvédelem és a pedagógia eszköztárának felhasználásán túl vagyunk. Ezeknek a gyerekeknek az esetében sajnos csak idő kérdése, hogy „bűnöző pályára” lépjenek.

Amikor a gyermekjóléti szolgálat már a lehetséges segítségadási módokat kimerítette, ezek a gyerekek általában a szakellátásba kerülnek, a gyermek családból való kiemelése marad sajnos az egyetlen út.

Mindhárom gyerek már több iskolába járt, az iskolai kudarcok, buktatás, sok esetben megalázottság, a szociálisan rossz helyzet, a kiegyensúlyozatlan családi háttér, az iskolai követelményektől eltérő családi szokásrendszerek, a „kettős nevelés”, a kitalált igazság, mind-mind hozzájárultak ahhoz, hogy a gyerekek körüli kapcsolatrendszer meg bomlott.

2011-ben egy gyermek esetében meg is indult ez a folyamat, jelenleg folyamatban van a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat Szakértői Bizottságának vizsgálata.

Gyomaendrődön, Hunyán és Csárdaszálláson az iskolák és a gyermekjóléti szolgálat együttesen úgy látja, hogy nem célravezető a magántanulóságot, mint lehetséges eszközt használni a problémák megoldása érdekében. Gondozásunkban lévő tanuló nem kapott magántanulói státuszt 2011-ben.

- A tankötelezettség teljesítése és a hiányzások

Az igazolatlan hiányzás az óvodákban és az iskolákban gyakran és régóta gondot okoz. Minden évben visszatérő probléma, sajnos azt sem állíthatjuk, hogy az igazolatlan hiányzások száma csökkent.

A gyermekvédelmi törvény megjelenése óta több fiatal életútját már volt alkalmunk végig követni. S majdnem mindegyiknél közös vonás volt a „bűnözői pálya” kezdetén, hogy az iskolai sikertelenségek miatt az iskola mellé járt.

A közoktatási intézmény igazgatója köteles jelezni az illetékes jegyzőnek, ha a gyermek 10 órát igazolatlanul mulasztott, a jegyző ekkor végzést hoz.

Az 50. igazolatlan óra után a jegyző elrendeli az iskoláztatási támogatás teljes összege folyósításának felfüggesztését, valamint védelembe nem vett gyermek esetén annak védelembe vételét.

A hiányzások kapcsán ez az első beszámolási időszak, amikor vannak intézményünk gyermekjóléti szolgálatánál erre vonatkozóan teljes évre vonatkozóan adatok:

<i>Iskolai hiányzások</i>			
		<i>Ebből általános iskolában teljesíti tankötelezettségét</i>	<i>Ebből középiskolában teljesíti tankötelezettségét</i>
<i>Jelzések száma 10-50 óra közötti hiányzásról</i>	39 tanuló	6 tanuló	33 tanuló
<i>Jelzések száma 50 órától (vagy a feletti hiányzásról)</i>	8 tanuló	2 tanuló	6 tanuló
<i>Mindösszesen:</i>	47 tanuló	8 tanuló	39 tanuló

A szülők 80%-a a hiányzások kapcsán a gyermeke mellé állt, együtt „magyarázták” meg a családgondozónak, hogy mi miatt hiányzott vagy késett el az órától a tanuló. Éppen ez a szülői hozzáállás az egyik oka annak, hogy ilyen mértékű hiányzás halmozódik fel. Ez a tapasztalat a középiskolás, elsősorban szakiskolás fiatalok körében is. Egyre több a magatartási probléma velük az iskolai tanítási órákon, emellett az igazolatlan órák száma is igen magas. Sok esetben a szülők „támogatják” ebben gyermekeiket, mivel az intézményben tartó beszélgetések alkalmával a szülők betegségre, rossz társasági légkörre hivatkoznak.

3. KÖRNYEZETTANULMÁNY KÉSZÍTÉSE A GYÁMHIVATAL FELKÉRÉSÉRE

A Gyámhivatal felkérésére 2011-ben 51 alkalommal készítettünk környezettanulmányt családba fogadott gyermek illetve gondnokság alatt álló személy otthonában. A gyámhivatal a gyermekjóléti szolgálatot kéri fel a környezettanulmányok elkészítésére, de a gyermekjóléti szolgálatos családgondozók munkája kevésbé tervezhető, jóval több a krízises adhoc jellegű tevékenység, ezért a családsegítésen dolgozó kollégák készítik a környezettanulmányt azoknál, akik nincsenek a gyermekjóléten gondozásban. A látogatások alkalmával felszínre kerülnek a családban fennálló problémák, krízisek, melyek megoldásában segítséget nyújtunk tanácsadással, ügyintézással, egyéni esetkezeléssel.

4. ADOMÁNYKÖZVETÍTÉS

A lakosság részéről gyakran merül fel igény adományra vonatkozóan. Intézményünkben nincs mód a beérkezett adomány hosszabb tárolására, ezért igyekszünk minél hamarabb a családokhoz juttatni, vagy ha módunk van rá egyenesen a családhoz kerül a felajánlás.

2011. évben egy békéscsabai hölgy felajánlott intézményünk számára egy teljes babakelengyét, babakocsival, kisággal és sok-sok ruhával. Eredetileg az volt a szándéka, hogy egy kismama számára adjuk a teljes csomagot, de aztán egyeztetünk, és megbeszéltük, hogy több családnak osztjuk ki, mivel nagyon nagy mennyiségű adományról volt szó. Végülis összesen 27 család részesült belőle.

Ezen kívül egy helyi vállalkozó cipőket adományozott, amelyből 22 család részesült.

Nagyon jó kapcsolatot ápolunk a Vöröskereszt Területi Szervezetével és a Vaszkó Sándorné vezette Élet Másokért Egyesülettel.

4. JÖVŐBENI TERVEK, VÁRHATÓ VÁLTOZÁSOK

Intézményünk kapcsolatrendszere az utóbbi években több partnerintézménnyel bővült. Munkánkat nagyban segítik a jelzőrendszer tagjai (egészségügyi intézmények, iskolák, civil szervezetek szociális intézmények), akik fontos részét képezik a szolgálat problémamentes, céltudatos és hatékony működésének. Napi kapcsolatban állunk a Térségi Szociális és Gondozási Központ szociális munkásaival, a békéscsabai és a gyulai kórházi szociális munkásokkal, illetve a Humánpolitikai Osztály ügyintézőivel. A jelzőrendszer tagjai szociális probléma észlelésekor a szerzett információkat jelzik a családgondozó felé, illetve az intézménybe irányítják a szociálisan, mentálisan rászorult klienseket.

2011-ben a „Segítség a téli hónapokban” akcióprogram keretében intézményünk kapcsolata élővé vált a polgárőrökkel, mezőőrökkel illetve a tűzoltókkal is.

2012. március 1-jétől napi jelentést kell tennünk egy webes rendszeren keresztül.

Ehhez kapcsolódóan február hónapban fel kell töltenünk a teljes ügyfélkör adatait ebbe a programba, és napra pontosan jelezni kell az adott napi ellátottakat. Terveinkben már hallhattunk arról, hogy a mi szolgáltatásaink is feladatfinanszírozottak lesznek, de egyelőre ez a rendszer csak az ellátott személyek adatait kezeli, a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokat nem.

Meglátásunk szerint az intézmény mára betölti azt a szerepet, amit a jogszabály és a szakmai módszertani elvek irányoznak elő. A város lakosai tudnak hová fordulni, és nagyrészt tisztában vannak szolgáltatásainkkal.