


**Zalaszentgrót Város Önkormányzata**  
**gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról szóló**  
**2021. évi átfogó értékelés**

*(a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló  
149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet  
10. melléklete alapján)*

Zalaszentgrót, 2022. május 26.



  
**Baracska József**  
polgármester

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 96. § (6) bekezdése előírja a települési önkormányzat számára a gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról szóló éves átfogó értékelés készítését. Az átfogó értékelés tartalmi követelményeit a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet 10. melléklete tartalmazza.

A Gyvt. 5. § g) pontja az értelmező rendelkezések körében definiálja a *gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet*, eszerint a gyermekjóléti alapellátás, illetve a gyermekvédelmi szakellátás keretében végzett tevékenység, függetlenül a feladatellátás e törvényben nevesített formájától és módjától; a szolgáltató tevékenység célja a gyermekjólétnek, azaz a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, személyi, vagyoni és egyéb jogainak biztosítása.

## **1. Zalaszentgrót demográfiai mutatói, különös tekintettel a 0-18 éves korosztály adataira**

**Zalaszentgrót állandó lakosságának alakulása 2010-2021. évben:**

<b>Év</b>	<b>Fő</b>
2010	7 413
2011	7 373
2012	6 816
2013	6 798
2014	6 734
2015	6 659
2016	6 641
2017	6 573
2018	6 498
2019	6 442
2020	6 391
2021	6 306

A fenti adatsorból a korábbi években is tapasztalt mérsékelt ütemű, ugyanakkor folyamatos lakosságszám-csökkenés állapítható meg.

**A 0-18 éves korú lakosság kor szerinti megoszlása:**

<b>Év</b>	<b>0-3-ig</b>	<b>4-6-ig</b>	<b>7-14-ig</b>	<b>15-18-ig</b>	<b>Osszesen</b>
2010.	218	151	511	340	1 220
2011.	208	143	499	324	1 174
2012.	203	135	481	311	1 130
2013.	207	148	466	296	1 117
2014.	185	162	449	264	1 060

Év	0-3-ig	4-6-ig	7-14-ig	15-18-ig	Osszesen
2015.	192	163	427	260	1 042
2016.	203	162	427	255	1 047
2017.	214	147	416	257	1 034
2018.	213	133	421	240	1 007
2019.	214	135	421	236	1 006
2020.	212	145	390	228	975
2021.	190	158	382	203	933

A területi statisztikai adatok rendszere szerint Zalaszentgrót lakosság száma 2021. január 1-jén 6.306 fő volt, ebből 933 fő esett a 0-18 évesek korcsoportjába. Az elmúlt évek során a gyermekek száma tovább csökkent, az időskorúak aránya viszont nőtt. Mindez komoly problémát vet fel a gyermekkorúakkal foglalkozó, valamint az időseket ellátó egészségügyi és szociális intézmények vonatkozásában. Ez a tendencia egyúttal negatívan hat a lakosság gazdasági aktivitására.

#### **Zalaszentgrót állandó lakosságának nemek szerinti megoszlása:**

Év	Osszesen	Férfi	Nő
2010	7 413	3 546	3 867
2011	7 373	3 529	3 844
2012	6 816	3 266	3 550
2013	6 798	3 253	3 545
2014	6 734	3 228	3 506
2015	6 659	3 200	3 459
2016	6 641	3 197	3 444
2017	6 573	3 170	3 403
2018	6 498	3 146	3 352
2019	6 442	3 126	3 316
2020	6 391	3 119	3 272
2021	6 306	3 091	3 215

A nemek tekintetében kitűnik az adatokból, hogy a nők száma továbbra is meghaladja a férfiak számát. Országos tendenciaként jelentkező probléma a népesség számának csökkenése, illetve a családok szerkezeti átalakulása. Egyre elterjedtebb modell az egyszülős, így egykeresős család, amely létfenntartási gondok kialakulásához vezethet, valamint a család személyiségformáló, nevelő funkciójának csökkenését vonja maga után.

## **2. Az Önkormányzat által nyújtott pénzbeli, természetbeni ellátások biztosítása**

A Gyvt. a pénzbeli és természetbeni ellátások közül nevesíti a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt, a gyermekétkeztetést (intézményi gyermekétkeztetést, az ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetést, a szünidei gyermekétkeztetést), a gyermektartásdíj megelőlegezését, valamint az otthonteremtési támogatást.

### **Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény**

A Gyvt. által szabályozott rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény egy pénzbeli ellátás (2019. évtől már nem természetbeni ellátás), amely havi rendszeres utalással nem jár. A kedvezményre való jogosultság megállapításának célja annak igazolása, hogy a gyermek szociális helyzete alapján jogosult a törvény által meghatározott ingyenes vagy kedvezményes intézményi gyermekétkeztetésnek és – ha megfelel a törvényben foglalt feltételeknek – a szünidei gyermekétkeztetésnek, a Gyvt.-ben meghatározott pénzbeli támogatásnak, valamint a Gyvt.-ben és más jogszabályban meghatározott egyéb kedvezményeknek az igénybevitelére.

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény gyámhatóság általi megállapítása a benyújtás napjától számított egy évre történik. Az a gyermek, valamint az a nagykorúvá vált gyermek, aki nappali oktatás munkarendje szerinti tanulmányokat folytat, 23. életévének betöltéséig, illetve aki felsőfokú oktatási intézmény nappali tagozatán tanul, 25. életévének betöltéséig jogosult rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre, amennyiben a gyermeket gondozó családban az egy főre jutó havi jövedelem összege nem haladja meg – a jogszabályi feltételektől függően – az öregségi nyugdíjminimum 135 %-át vagy 145 %-át.

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők száma folyamatosan változik. A 2021. augusztusi állapot szerint 57 családban 102 gyermek, a 2021. novemberi állapot szerint pedig 52 családban 98 gyermek részesült ezen ellátásban. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosultak augusztus és november hónapban 2019. évtől Erzsébet utalvány helyett immáron készpénzt kapnak. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményként 2021. évben folyósított pénzbeli támogatás összege gyermekenként egyszeri 6.000,- Ft támogatást jelentett a hátrányos helyzetű gyermekek esetében, míg 6.500,- Ft támogatást a halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek esetében. A 2021. évben kifizetett összeg mindösszesen 1.251.500,- Ft volt. A benyújtott kérelmek elutasítására egy esetben sem került sor. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultak számára a pénzbeli támogatás kiosztása a Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatal házipénztárából történt. A kifizetés az eddigiek során minden problémától mentesen lebonyolódott.

A családokra, kérelmezőkre vonatkozó általánosítható adatok között kell megemlíteni, hogy a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők között egyre többen vannak olyan családok, akik a megemelkedett lakáshiteleiket nehezen vagy egyáltalán nem tudják fizetni. Jövedelmi körülményeiket tekintve a kérelmezők között nagy számban találhatók GYED-ből, GYES-ből, települési támogatásból, öregségi és rokkantsági nyugellátásból, alkalmi munkából, valamint munkanélküli ellátásokból élő személyek.

**Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők**

	<b>Erzsébet utalvány</b>				<b>Készpénz</b>					
<b>Év</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2021</b>
<b>Zalaszentgrót</b>	<b>Család</b>	<b>Gyermek (fő)</b>	<b>Család</b>	<b>Gyermek (fő)</b>	<b>Család</b>	<b>Gyermek (fő)</b>	<b>Család</b>	<b>Gyermek (fő)</b>	<b>Család</b>	<b>Gyermek (fő)</b>
Aug.	71	141	74	131	67	115	62	122	57	102
Nov.	68	127	65	114	60	106	62	109	52	98

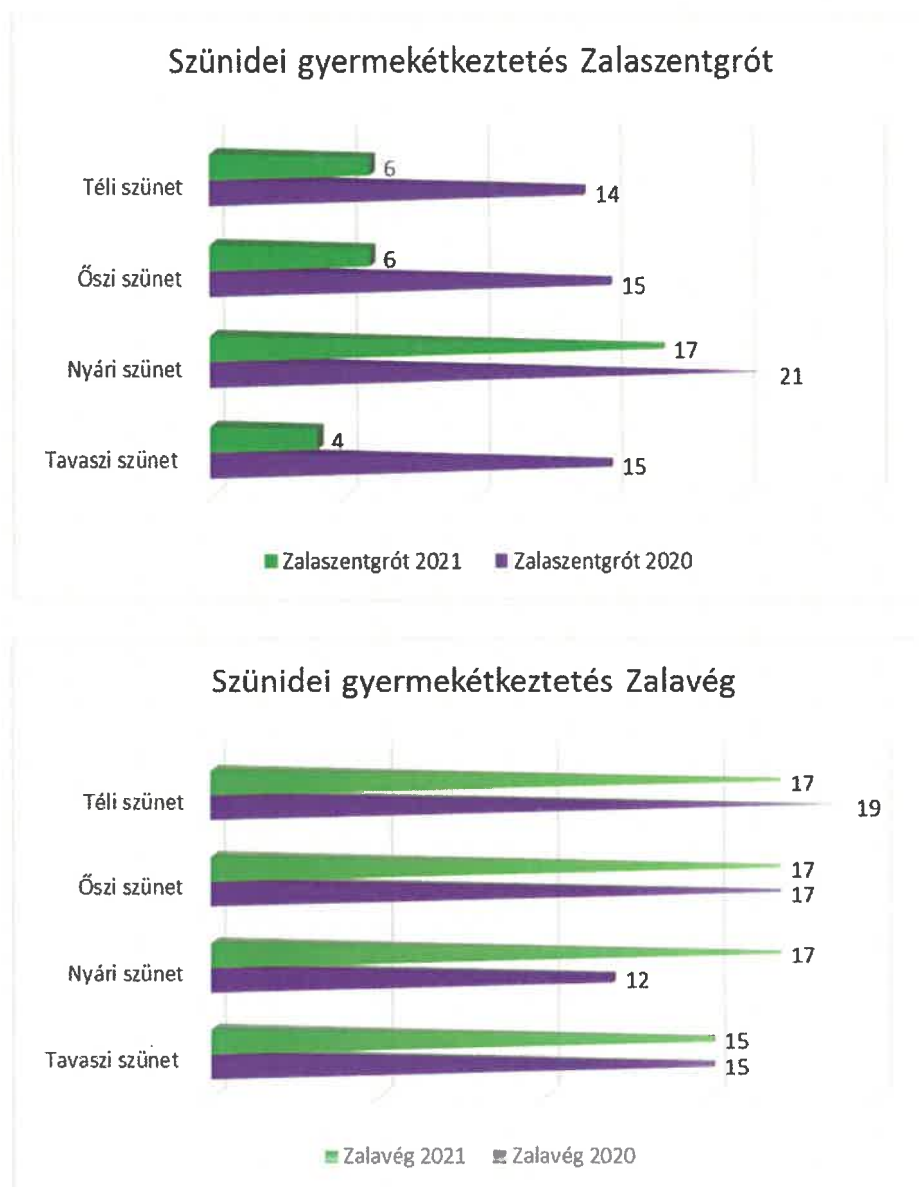
A Gyvt. 2016. január 1. napjával bevezette a szünidei gyermekétkeztetést, mint kötelező természetbeni ellátást. A szünidei gyermekétkeztetés szabályai alapján a szülő, törvényes képviselő kérelmére a települési önkormányzat ingyenesen biztosítja a déli meleg főétkeztést a zalaszentgróti lakóhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező hátrányos helyzetű és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek részére. A Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatal önkormányzatai a szünidei gyermekétkeztetést a tavaszi, nyári, őszi és téli szünetben a tanév rendjéhez igazodóan szünetenként az adott tanítási szünet időtartamára eső valamennyi munkanapon biztosították. Ezzel kapcsolatos előkészítés, igényfelmérés és dokumentálás ügyintézői feladat. Az adott településen lakó, nyári gyermekétkeztetést igénybe vevők számát az alábbi táblázat mutatja be:

	<b>Tavaszi szünet</b> <b>2019.04.18-04.23.</b> <b>2 nap</b>	<b>Nyári szünet</b> <b>2019.06.17-08.14.</b> <b>43 nap</b>	<b>Őszi szünet</b> <b>2019.10.28-10.31.</b> <b>4 nap</b>	<b>Téli szünet</b> <b>2019.12.23-2020.01.03.</b> <b>5 nap</b>
<b>Zalaszentgrót</b>	13	24	14	10
<b>Tekenye</b>	0	0	0	0
<b>Zalavég</b>	8	18	13	18

	<b>Tavaszi szünet</b> <b>2020.04.09-04.14.</b> <b>2 nap</b>	<b>Nyári szünet</b> <b>2020.06.16-08.19.</b> <b>52 nap</b>	<b>Őszi szünet</b> <b>2020.10.26-10.30.</b> <b>5 nap</b>	<b>Téli szünet</b> <b>2020.12.21-12.31.</b> <b>7 nap</b>
<b>Zalaszentgrót</b>	15	21	15	14
<b>Tekenye</b>	0	0	0	0
<b>Zalavég</b>	15	12	17	19

	<b>Tavaszi szünet</b> <b>2021.04.01-04.06.</b> <b>2 nap</b>	<b>Nyári szünet</b> <b>2021.06.16-08.27.</b> <b>27 nap</b>	<b>Őszi szünet</b> <b>2021.10.25-10.29.</b> <b>5 nap</b>	<b>Téli szünet</b> <b>2021.12.22-12.31.</b> <b>5 nap</b>
<b>Zalaszentgrót</b>	4	17	6	6
<b>Tekenye</b>	0	0	0	0
<b>Zalavég</b>	15	17	17	17

A szünidei gyermekétkeztetés igénybevételét a 2020. és 2021. években Zalaszentgrót és Zalavég települések esetén az alábbi ábra mutatja be:



### **Önkormányzati rendeletben szabályozott pénzbeli vagy természetbeni juttatásokra vonatkozó adatok**

A Magyarország 2015. évi központi költségvetésének megalapozásáról szóló 2014. évi XCIX. törvény 80. §-a a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) módosításával a települési támogatás 2015. március 1-jétől való bevezetéséről rendelkezik, mely az önkormányzati segély ellátási formáját váltotta fel.

Zalaszentgrót Város Önkormányzata Képviselő-testületének az egyes szociális ellátásokról és szolgáltatásokról szóló 12/2021. (V. 14.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: szociális rendelet) értelmében a települési támogatás pénzbeli vagy természetben nyújtott ellátásként adható kérelemre és hivatalból, eseti jelleggel vagy havi rendszerességgel. A szociális rendelet a települési támogatás odaítélését a Szociális Bizottság, illetőleg a polgármester átruházott hatáskörébe utalta.

2021. évben a Szociális és Humán Ügyek Bizottsága 1 alkalommal ülésezett segélyelbírálás ügyben, mely során 80 család kapott tűzifát természetbeni juttatásként, családonként 2 ürméter konyhakész tüzelő juttatásával 35.000,-Ft értékben.

2021. évben polgármesteri hatáskörben 184 fő részesült rendkívüli települési támogatásban 1.827.166,- Ft összegben. A támogatást legtöbb alkalommal a gyermek iskoláztatásához, ruházattal történő ellátásához, tisztálkodási szerek vásárlásához, az egészségügyi ellátással kapcsolatban felmerült költségekhez, valamint a gyermek megélhetésének biztosításához kérték a törvényes képviselők.

A szociális rendelet a „*Gyermekneveléshez kapcsolódó többletkiadások enyhítését szolgáló rendkívüli települési támogatások*” címmel szabályozza a születési támogatást, a bölcsőde- illetve óvodakezdési támogatást, a tanulói utazási bérlettámogatást és az iskolakezdési támogatást. A képviselő-testület az első ellátást a polgármester, az utóbbiakat pedig a Szociális Bizottság hatáskörébe utalta.

A születési támogatást – a képviselő-testület által átruházott hatáskörben – a polgármester egyszeri vissza nem térítendő rendkívüli települési támogatásként állapítja meg a szülőnek vagy a törvényes képviselőnek a gyermek születését követő 180 napos jogvesztő határidőn belül benyújtott támogatási kérelme alapján. A születési támogatás gyermekenként 30.000,-Ft értékű természetben nyújtott ellátás. A támogatás folyósításának feltétele, hogy

- a szülő vagy a törvényes képviselő a gyermek születését megelőzően megszakítás nélkül legalább egy éve Zalaszentgróton bejelentett lakó-, illetve tartózkodási hellyel rendelkezik, és életvitelszerűen a településen tartózkodik,
- a szülő vagy törvényes képviselő a gyermeket saját háztartásában neveli,
- a kérelmező családjában az egy főre jutó havi nettó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének ötszörösét.

A támogatás a személyazonosító igazolvány, a lakcímet igazoló hatósági igazolvány és a gyermek születési anyakönyvi kivonatának másolatát, valamint a kérelem benyújtását megelőző 1 hónapra vonatkozó jövedelemigazolásokat mellékelve, a szociális rendelet 2. mellékletét képező szerinti formanyomtatványon igényelhető a gyermek születését követő 180 napon belül. 2021. évben 26 fő részesült születési támogatásban.

A szociális rendelet lehetőséget nyújt bölcsőde-, illetve óvodakezdési támogatás igénybevételére. A Szociális Bizottság – a képviselő-testület által átruházott hatáskörben – bölcsőde-, illetve óvodakezdési támogatásban részesítheti azon zalaszentgróti lakó-, illetve tartózkodási hellyel rendelkező, életvitelszerűen a településen tartózkodó szülőket és törvényes képviselőket, akik bölcsődés, illetve óvodás korú gyermeket nevelnek, és a kérelmező családjában az egy főre jutó havi nettó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének ötszörösét. A támogatás összege gyermekenként legfeljebb 15.000,- Ft, mely egészben vagy részben természetbeni juttatásként is nyújtható. A támogatási kérelmet minden év július 31. napjáig, a szociális rendelet 2. melléklete szerinti formanyomtatványon terjeszthető elő. A szociális rendelet a támogatás folyósításának előfeltételeként határozta meg a személyazonosító igazolvány és a lakcímet igazoló hatósági igazolvány másolatának és a kérelem benyújtását megelőző 1 hónapra vonatkozó jövedelemigazolásoknak a benyújtását, valamint a bölcsődei, illetve óvodai jogviszony fennállásának intézményi igazolását. Bölcsőde-, illetve óvodakezdési támogatás kifizetésére a 2021. évben 83 család 99 gyermeke esetében gyermekenként 8.000,- Ft összegben, mindösszesen 1.050.000,- Ft összegben került sor.

A tanulói utazási bérlettámogatást – a képviselő-testület által átruházott hatáskörben – a Szociális Bizottság állapíthatja meg a Zalaszentgrót város településrészi önkormányzatainak közigazgatási területein bejelentett lakó-, illetve tartózkodási hellyel rendelkező, életvitelszerűen ott tartózkodó tanulók szülei és törvényes képviselői részére az év szeptember 1. napjától június 30. napjáig tartó időszakára, a legfeljebb a 12. évfolyamon tanulmányokat folytató tanulók lakó-, illetve tartózkodási helye és a zalaszentgróti autóbusz-állomás közötti viszonylatra megvásárolt autóbuszberletek árának megtérítése érdekében. A támogatási kérelem az adott tanév összes hónapjára előre, illetve a havonta megvásárolt tanulói berletek vonatkozásában a következő tanév szeptember 15. napjáig terjeszthető elő a szociális rendelet 2. melléklete szerinti formanyomtatványon. A benyújtás feltétele, hogy a kérelmező családjában az egy főre jutó havi nettó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének ötszörösét. A támogatás folyósításának előfeltétele a személyazonosító igazolvány, a lakcímet igazoló hatósági igazolvány, a tanuló nevével ellátott tanulói berletek és a kérelem benyújtását megelőző 1 hónapra vonatkozó jövedelemigazolások, valamint az intézményi tanulói jogviszony fennállásának igazolása. A támogatás mértéke legfeljebb a megvásárolt tanulói berletek ellenértékével megegyező összeg. Tanulói utazási bérlettámogatásra az elmúlt évben 10 kérelem érkezett be, melynek keretében mindösszesen 88.475,-Ft összegben került megtérítésre a kifizetett berletek ára.

Az iskolakezdési támogatást – a képviselő-testület által átruházott hatáskörben – a Szociális Bizottság állapíthatja meg a tanévkezdés megkönnyítése érdekében. Az iskolakezdési támogatás összege tanulónként legfeljebb 20.000,-Ft, mely egészben vagy részben természetbeni juttatásként is nyújtható. A támogatás folyósításának feltétele, hogy

- a szülő vagy a törvényes képviselő Zalaszentgróton bejelentett lakó-, illetve tartózkodási hellyel rendelkezik, és életvitelszerűen a településen tartózkodik,
- a szülő vagy törvényes képviselő a tanulóról, mint eltartottról gondoskodik,
- a tanuló nappali rendszerű iskolai oktatás keretében tanulmányokat folytat, legfeljebb a 13. évfolyamon, és a 20. életévét még nem töltötte be,
- a kérelmező családjában az egy főre jutó havi nettó jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének ötszörösét.

A támogatási kérelem minden év július 31. napjáig, a szociális rendelet 2. melléklete szerinti formanyomtatványon terjeszthető elő. A támogatás folyósításának előfeltétele a személyazonosító igazolvány, a lakcímet igazoló hatósági igazolvány és a kérelem benyújtását megelőző 1 hónapra vonatkozó jövedelemigazolások, valamint az intézményi tanulói jogviszony fennállásának igazolása. 2021. évben 125 család 186 gyermeke részére gyermekeként 10.000,- Ft összegben, mindösszesen 1.860.000,- Ft összegben nyújtott iskolakezdési támogatást az önkormányzat.

A jegyzői gyámhatósági feladataiban az előző évhez képest jelentős változás nem történt. A jegyző jellemzően más hatóságok, a bíróság megkereséseinek eleget téve környezettanulmányt készít a családoknál. A pénzügyi és természetbeni ellátások közül a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény és pénzügyi ellátás (korábbi kiegészítő gyermekvédelmi kedvezmény), a hátrányos és a halmozottan hátrányos helyzet megállapítása maradt. 2021. december 31-én 96 fő részesült rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben, ebből 51 személy kérte hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetének megállapítását. A gyermek hátrányos helyzetének megállapításához a szülő vagy a családbafogadó gyám esetében teljesülnie kell az alábbiakban felsoroltakból egy feltételnek: alacsony iskolai végzettség, alacsony foglalkoztatottság és elégtelen lakókörnyezet, illetve lakáskörülmények. Halmozottan hátrányos helyzetnél a fentiek közül legalább két feltételnek kell fennállnia.



Ezek alapján az 51 személy közül 34 hátrányos helyzetű, 17 pedig halmozottan hátrányos helyzetűnek minősült.

Zalaszentgrót Város Önkormányzata Képviselő-testületének a gyermekvédelem helyi rendszeréről szóló 4/1998. (V. 01.) számú önkormányzati rendelete határozza meg azon (immáron kizárólagosan) természetbeni ellátásokat – úgy mint a gyermek étkeztetéséért fizetendő személyi térítési díj egészének vagy egy részének átvállalása, tandíj, kollégiumi díj, albérleti díj, egészségügyi szolgáltatásért fizetendő térítési díj egészének vagy egy részének átvállalása –, amelyeket Zalaszentgrót Város Önkormányzata biztosít a rendelet hatálya alá tartozóknak. 2021. évben a Szociális Bizottság nem állapított meg térítési díjcsökkentést.

#### **A gyermekétkeztetés megoldásának módjai, a kedvezményben részesülőkre vonatkozó statisztikai adatok**

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményben az alapellátások keretébe tartozó szolgáltatások közül csak az étkezésért állapítható meg térítési díj. A gyermekétkeztetés intézményi térítési díjának alapja az élelmezés nyersanyagköltségének egy ellátottra jutó napi összege. Az intézményi gyermekétkeztetést az Önkormányzat 2015. június 1. napjától a VÁSÁRTÉR Kereskedelmi és Vendéglátó Bt.-vel (székhely: 8790 Zalaszentgrót, Templom tér 1.) való szerződéskötés révén biztosítja.

A 2021. év folyamán a Deák Ferenc Általános Iskola és Gimnáziumban 144 fő (84 alsó osztályos, 51 felső osztályos és 9 gimnazista) zalaszentgróti tanuló étkezett *teljes áron*, míg az intézményi térítési díj 50 %-os kedvezményében 79 fő (45 alsó osztályos, 30 felső osztályos és 4 gimnazista), az intézményi térítési díj 100 %-os kedvezményében pedig 46 fő (22 alsó osztályos, 23 felső osztályos és 1 gimnazista) zalaszentgróti tanuló részesült.

#### **Egyéb, a Gyvt.-ben nem szabályozott pénzbeli és természetbeni ellátások:**

A Bursa Hungarica Felsőoktatási Önkormányzati Ösztöndíjpályázathoz önkormányzatunk már a kiírás első évében, 2001-ben csatlakozott. Ezen időponttól évről évre lehetőség nyílik a felsőoktatásban tanulók szociális támogatására. 2021. évben a Szociális és Humán Ügyek Bizottsága 21 pályázó között 1.400.000,- Ft támogatás szétosztásáról döntött a felállított szempont rendszer figyelembevételét követően. A beérkezett 21 pályázat közül „A” típusú pályázat elutasítására nem került sor amiatt, hogy a családban az egy főre jutó jövedelem meghaladta a helyi rendeletben előírt értékhatárt. „B” típusú pályázat 2021. évben nem érkezett.

### **3. Az önkormányzat által biztosított személyes gondoskodást nyújtó ellátások bemutatása**

A 2016. január 1-jétől hatályos törvényi változások értelmében a Zalaszentgróti Szociális és Gyermekjóléti Alapszolgáltatási Központ átalakult, és új néven, jelesül **Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ** megnevezéssel működött tovább. A névváltoztatáson túl szervezeti átalakítás is történt, mivel a feladatok átcsoportosítását követően két önálló szakmai egységben – *Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint Család- és Gyermekjóléti Központ* – végzik a munkatársak a tevékenységeket. Az átalakítás értelmében országosan a Szolgálatok látják el az alapfeladatokat, a Központok a hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenységeket és a speciális szolgáltatásokat biztosítják.

A **Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása** által fenntartott Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ **25 település** részére a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, mint önálló szakmai egység által biztosítja az alapfeladatokat, vagyis a gyermekjóléti szolgáltatást és a családsegítést. A Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai és szervezeti egységén keresztül a Zalaszentgróti járás 20 településén végzi a speciális szolgáltatásokat és a hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenységeket, ellátási szerződés keretében. Az érvényben lévő ellátási szerződést a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulásának Társulási Tanácsa a 13/2015. (XI. 19.) számú határozatával jóváhagyta, melyet Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 161/2015. (XI. 26.) számú határozatával fogadott el.

Az **integrált intézmény** az Idősek Klubja keretében Zalaszentgrót város, Kallósd, Sénye és Tekenye községek részére a *szociális étkeztetést és az idősek nappali ellátását*, valamint Zalaszentgrót város, Döbröce, Felsőpáhok, Kallósd, Kisvásárhely, Ligetfalva, Sénye, Tekenye és Zalacsány községek részére biztosította a *házi segítségnyújtást* 2021. évben is.

**Kötelező feladat:** A Gyvt. 40. §-a és a 94. § (2a) bekezdése alapján család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a Gyvt. 40/A. §-a alapján a család- és gyermekjóléti központ működtetése, a Szocvt. 62. §-a alapján az étkeztetés, 63. §-a alapján a házi segítségnyújtás és 65/F. § (1) bekezdésének a.) pontja alapján a nappali ellátás szociális szolgáltatásának biztosítása. Az intézmény teljesítési kötelezettséggel végez család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint szociális ellátást bentlakás nélkül, továbbá működteti a család- és gyermekjóléti központot a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása Társulási Tanácsának Zalaszentgrót Város Önkormányzatával kötött ellátási szerződése alapján a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén (Alapító okirat száma: 1-2/2018.).

Az intézmény hatályos, módosított Szervezeti és Működési Szabályzatát a Társulási Tanács a 22/2021. (XII. 8.) számú határozatával, Szakmai Programját pedig a Társulási Tanács a 22/2019. (XII. 11.) számú határozatával fogadta el.

Az **intézmény irányító szerve** a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulásának **Társulási Tanácsa**. Az intézmény jogállása: önálló jogi személy. Az intézmény gazdálkodása az előirányzatok feletti jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Pénzügyi-gazdasági feladatait 2014. január 1-jétől 2019. december 31-ig a Zalaszentgróti Gazdasági Ellátó Szervezet látta el, amely költségvetési szerv 2020. január 1-jétől a Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatalba, mint jogutódba történő beolvadással megszűnt, így a feladat ellátását az utóbbi szerv vette át.

## ***I. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat***

### ***A Család és Gyermekjóléti Szolgálat biztosításának módja, működésének tapasztalatai***

A család és gyermekjóléti szolgálat feladatait alapvetően két jogszabály határozza meg: egyrészt a Gyvt., másrészt a családsegítés tekintetében a Szocvtv. A szolgálat ellátja a Gyvt. 39.§ és a 40. § (2) bekezdése szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szocvtv. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatokat.

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 **célja, feladata** a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonban igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése
- a szabadidős programok szervezése
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermekjóléti szolgáltatás **feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében**

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

A gyermekjóléti szolgáltatás **feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében **kezdeményezni**

- ❖ egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni
- ❖ szociális alapszolgáltatások igénybevételét
- ❖ egészségügyi ellátások igénybevételét
- ❖ pedagógia szakszolgálatok igénybevételét.

A gyermekjóléti szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

Tevékenysége körében a fentiekén túl

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi szükséges intézkedéseket
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását
- felkérésre környezettanulmányt készít.

### **Családsegítés**

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

A családok segítése érdekében veszélyeztetett és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. Ők jeleznek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A családsegítés keretében biztosítunk/biztosítjuk

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást
- anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli és természetbeni ellátásokhoz, továbbá szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését
- családgondozást, a működési zavarok, konfliktusok megoldásának elősegítését
- közösségfejlesztő, egyéni és csoportos terápiás programok szervezését
- tartós, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, szenvedélybetegek, krónikus betegek, fogyatékkal élők és egyéb szociálisan rászorult személyek részére tanácsadás nyújtását
- családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő programok, családterápia, mediáció nyújtása.

Családsegítés keretében, térítésmentesen szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat lát el a működési területén élők számára. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. A szolgáltatás igénybevételének bemeneti korlátja nincs, életkorhoz, jövedelemhez, szakértői véleményhez nem kötött az igénybevétel. Önkéntesen igénybe vehető szolgáltatás.

## *A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat*

### *személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása a 2021. évben*

A Szolgálatnál dolgozó kollégák körében történtek személyi változások, ezért újra át kellett szervezni a feladatok elosztását a kollégák között. A szolgálat szakmai vezetője 2021-ben távozott, az új szakmai vezető 2021. április 1-jén kezdte meg a munkát.

<i>Munkakör</i>	<i>Alkalmazás módja</i>	<i>Végzettség</i>	<i>Ellátási területe</i>
<b>a</b> <b>Családsegítő Szolgálat szakmai irányítója</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociális munkás</b>	Az ellátási terület valamennyi települése
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>igazságügyi ügyintéző</b>	Zalaszentlászló, Kallósd, Kehidakustány, Túrje, Zalaszentgrót, Sénye
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>pedagógus</b>	Döbröce, Kisgörbő, Kisvásárhely, Mihályfa, Nagygörbő, Óhíd, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szakvizsgázott szociális munkás</b>	Zalabér, Zalavég, Túrje
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociális gyermek és ifjúságvédelmi ügyintéző</b>	Pakod, Dötk, Zalaszentgrót, Tekenye
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociálpedagógus</b>	Zalacsány, Felsőpáhok, Nemesbük, Zalaköveskút, Ligetfalva, Túrje, Batyk
<b>családsegítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociálpedagógus</b>	Túrje, Tekenye

Továbbra is nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy szakembereik minél többet tartózkodjanak a településeken és csak a szükséges adminisztráció elvégzése, illetve megbeszélések, értekezletek alkalmával tevékenykedjenek a telephelyen. Minden településen biztosítanak lehetőséget **fogadóórák** keretében a személyes kapcsolatfelvételre, plakátjainkon mindenki számára közérthetően szerepelnek elérhetőségeik.

**Családlátogatások** alkalmával célirányosan keresik fel a családokat.

**Prevenációs programjainkkal** kapcsolódnak a települések életéhez.

### *Az Intézmény tárgyi feltételeinek alakulása 2021. évben*

Az intézmény a Zalaszentgrót város középpontjában, jól megközelíthető helyen (Zalaszentgrót, Batthyány utca 15. szám alatt) található, egy épületben a Család- és Gyermekjóléti Központtal.

Az épület akadálymentesített. A Szolgálat rendelkezésére álló helyiségek: 1 irodahelyiség – dolgozói szoba és egy szakmai vezetői szoba. A Központtal közös használatban lévő 1 fogadószoba, váróhelyiség a folyósón, valamint 1 konyha és 3 mosdó (férfi/női), továbbá egy akadálymentesített mosdó.

Minden családgondozó külön számítógéppel rendelkezik, valamint biztosított a telefon, fénymásoló, scannelés használat, internethozzáférés. A 2021. év pozitívuma a „Gyermekeink védelmében informatikai rendszerhez kapcsolódó eszközbeszerzési támogatás 2021” (GYVRE2021) elnevezésű pályázaton való részvétel eredményeként 2 db lappal gazdagodott a Szolgálat számítógép parkja.

Az irodai helyiségek jól kihasználtak, minden családsegítőnek van íróasztala, iratszekrénye.

Bizalmas beszélgetésre kialakított helyiség (fogadószoba) biztosított az intézményben.

Rendelkeznek a szabadidős tevékenységek, szakmai programok lebonyolításához szükséges eszközökkel (laptop, projektor).

A szolgálati autó maximális kihasználtsággal működött 2021-ben. A gépkocsi használata mellett a távolsági autóbusz használata is esetenként jellemző.

### ***A Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma***

#### ***a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén 2021. évben***

Igénybevétel módja	Kiskorúak száma (0-17 között)	18-61 évesek száma	62 év felettiak száma	Összesen	Családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	172	131	12	315	118
Egyszeri alkalom	9	26	19	54	37
Összesen	181	157	31	369	155

A Szolgálatnál 2021-ben a Zalaszentgróti járás területéről 369 fő (2020-ban 372 fő) jelent meg, amelyből 181 fő 0-17 éves gyermekkorú (2020-ban 191 fő). 315 (2020-ban 315) gyermekkel és családjával rendszeres a kapcsolattartás.

A tavalyi évben is voltak olyan esetek, ügyek, amelyek megoldásában egyszeri esetkezeléssel történő segítségnyújtás elegendő volt ahhoz, hogy a Szolgálat munkatársai az ügyfelek problémáiban segíteni tudjanak. Ezen esetekben a családsegítőknek elég volt egy-egy alkalommal történő segítséget nyújtani a családban keletkezett probléma megoldásához. Ilyen esetekben főként ügyintézésben nyújtottak segítséget, valamint más, a kliens számára megfelelő szolgáltatáshoz juttatták az ügyfelet. 2021. évben jellemző volt az adományok fontossága. A COVID vírushelyzet a családok életét megnehezítette, emiatt számos megkeresés érkezett, melyben egyszeri, ruha- illetve pékáruadományra vonatkozó kéréssel fordultak a Szolgálat felé.

***A szolgáltatást igénybe vevő családok száma az elsődleges probléma szerint  
a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén a 2021. évben***

	<b>Probléma típusa</b>	<b>Családok száma az elsődleges probléma szerint</b>	<b>Problémák halmozott száma (elsődlegessel együtt)</b>
1	Életviteli	15	54
2	Családi-kapcsolati konfliktus	24	49
3	Családon belüli bántalmazás	8	11
4	Elhanyagolás	2	20
5	Gyermeknevelési	26	62
6	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	1	15
7	Magatartás, teljesítmény zavar	3	25
8	Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	3	31
9	Szenvedélybetegség	2	8
10	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	3	12
11	Foglalkoztatással kapcsolatos	2	39
12	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	24	57
13	Ügyintézással kapcsolatos	6	68
14	Információkéréssel kapcsolatos	-	70
15	Egyéb	6	6

A klasszikusnak mondott családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával a jelentkező problémák is átalakultak. Még inkább előtérbe kerültek az életvezetési, gyermeknevelési, család-, kapcsolati problémák, illetve hangsúlyos maradt az anyagi probléma.

Egy-egy család esetében több, azaz halmozott problémáról beszélhetünk. A szolgálatnál gondozásban lévő családok esetében a legfontosabb feladat a gyermeknevelési problémák megoldása.

Mit is jelent ez? A gyermek viselkedése mögött a nem megfelelő vagy nem létező szülői kontroll áll. A gyermeknevelés egy gyermek vagy fiatal személy testi, lelki, szellemi, jellembeli fejlődésének, önállósága kialakulásának segítése, irányítása leginkább tudatos tevékenységgel, valamint példamutatással érhető el. Gyermeknevelési problémák jelennek meg, részben olyan szerepválsággal, hogy gyakran a gyermek az irányító a felnőttel szemben. Nincsenek szabályok, hajlamosak a szülők – különböző okból – túl engedékenyek lenni. A szülői értő figyelem hiánya sokszor generátora a gyermek magatartásproblémáinak, figyelemfelhívásainak. A családok kvázi egy „szociális válsághelyzetben” vannak, egyik napról a másikra élnek, nem foglalkoznak a pénzbeosztással, illetve a holnappal. Gyakorta a



család egyetlen bevételi forrását a gyermekek után járó családtámogatási és szociális juttatások képezik. Megjelenik az anyagi, megélhetési, lakhatási probléma. Sajnos jellemző a családokra, hogy a problémák generálják magukat, így folyamatos gondozást és monitorozást igényelnek.

Fontos hangsúlyozni, hogy ezek az akadályok a családoknál nem egyesével, hanem halmozottan fordulnak elő, melyek viszont negatívan befolyásolják a család rendes működését, melyből újabbak konfliktusok adódhatnak.

A térségben kevés a munkalehetőség, nincs megfelelő számú munkahely. Az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezőknek kevesebb lehetősége van az elhelyezkedésre a szakképzettség hiánya miatt. A COVID még nehezebb helyzetet teremtett, azonban a közmunka programnak köszönhetően a munkanélküliek aránya csökkent. A Szolgálat klienseinek esetében a gazdasági aktivitás szerinti eloszlás arányában nem változott az előző évekhez viszonyítva. Ellátottjaik nagy része önkormányzatoknál áll foglalkoztatásba, vagy többen közülük alkalmi munkákat vállalnak. A térségre jellemző a mezőgazdasági munka, amiben többen találnak munkalehetőséget.

### *A Zalaszentgróti járás területén végzett szakmai tevékenység*

#### *2021. évben a statisztikai adatok alapján*

**Szolgáltatásban részesülők száma, a legjellemzőbb szakmai tevékenységek alapján (halmozott adat):**

	<b>Megnevezés</b>	<b>Szakmai tevékenységek</b>	<b>Szolgáltatásban részesülők száma (fő)</b>
1	Információ nyújtás	2433	165
2	Segítő beszélgetés	1043	211
3	Tanácsadás	152	47
4	Ügyintézéshez segítségnyújtás	344	116
5	Konfliktus kezelés	24	26
6	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez - pénzbeli	24	33
7	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez - természetbeni	138	80
8	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	4	6
9	Esetkonferencia	27	56
10	Esetkonzultáció	463	168
11	Családlátogatás	3442	302
12	Adomány közvetítés	756	206
13	Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	32	16
14	Kríziskezelés	8	9
15	Hátralékkezelési tanácsadás	9	9



A fenti adatokból látszik, hogy a segítő beszélgetés, a tanácsadás, az információnyújtás a leginkább jellemző tevékenység a gondozás során végzett szakmai munkában. Még az információnyújtás rövid interakciót jelent az ügyfél és a szakember között, addig a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent.

Jelentős számú a családlátogatások száma, azaz rendszeresen meglátogatják otthonukban a klienseket, akár heti több napon is. A járványhelyzetben is személyes kapcsolatot tartottak a Szolgálatnál gondozásban lévő családokkal. A családlátogatásra ilyenkor az udvaron, az előírásokat betartva került sor. Az ingatlanba csak indokolt esetben, valamint jelzés érkezésekor mentek be a Szolgálat munkatársai. Jellemző volt a családokkal a telefonos kapcsolattartás. Számos alkalommal történt esetkonzultáció egy-egy gyermek ügyében a jelzőrendszeri tagokkal.

A családok részére adományokat is eljuttattak. Ezek az adományok elsősorban élelmiszer, tartós élelmiszer, ruha és vetőmag adományok.

A Szolgálat helyben próbálja a mindennapi gondokat, problémákat megoldani.

### ***Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2021. évben***

#### ***a Zalaszentgróti járás területén***

Okok			Érintett gyermekek száma (fő)
Környezeti főcsoport	nevelési probléma		48
	szülők, család életvitele (szenvedélybetegség, antiszociális viselkedés)		14
	családi konfliktus		30
	Szülő(k) betegsége		1
	Gyermek családon belüli bántalmazás	fizikai	0
		lelki	0
		szexuális	0
	gyermek elhanyagolása	fizikai	1
		lelki	2
	kortárs csoport negatív hatása		4
	elégtelen lakáskörülmények		9
	kilakoltatás veszélye		2
munkanélküliség		1	
Magatartási főcsoport	gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség		8
	tankötelezettség elmulasztása		12
Egészségügyi főcsoport	fogyatékoság		5
	magatartás- vagy tanulási zavar		3
Anyagi főcsoport			43

A gyermek veszélyeztetettségi okok eloszlása a tavalyi évben a következőképpen alakult:

A **magatartási** főcsoport az érintett kiskorú negatív viselkedési formájából vagy szenvedélybetegségéből adódó veszélyeztetettségét foglalja magában. Tavalyi évben 20 főt érintett ez a főcsoport.

Az **egészségi** főcsoport kategóriában a gyermek egészségi problémájából és/vagy tanulási nehézségéből adódó veszélyeztetettséget veszik számba, azokét a kiskorúakét, akiknél a szülői gondoskodás vagy az intézményi elhelyezés nem elégséges az akadályok elhárításához.

A 2021. évben 8 főt érintett ez a problémakör.

Az **anyagi** főcsoportban csak azokat kell szerepeltetni, akiknél az anyagi gond egyértelműen a jövedelmek hiányából származik, ez a probléma 43 főt érintett.

A környezeti főcsoportba sorolásnál a gyermek közvetlen környezete az irányadó, amely hatással lehet életére, fejlődésére. Ebbe a kategóriába tartozik a lakás nem megfelelő állapota, a szülő(k) életviteli problémái (pl. szenvedélybetegség), a betegségből, családi konfliktusból, bántalmazásból, elhanyagolásból adódó veszélyeztetettségek is, melyek 112 főt érintettek.

Az érintett gyermekek száma a veszélyeztetettség fő oka szerint a környezeti főcsoportból kerültek ki leginkább.

A jelzett problémák halmozott számát vizsgálva kiderül, hogy az alap problémákhoz szinte minden esetben más jellegű veszélyeztető tényező is járul.

A **legtöbb** felfedezett **gyermekbántalmazás** eset általában a **fizikális bántalmazás** eseteiből kerül ki. Szexuális bántalmazásra ennél ritkábban derül fény, részben azért, mert maga a sértett is szégyelli a vele történeteket és nem mer segítséget kérni. Az **érzelmi bántalmazás** még ennél is ritkábban kerül felszínre. Az **elhanyagolás** során, amely szintén a bántalmazás körébe tartozik, a gyermek hiányt szenved azokban a szükségletekben, amelyek testi, lelki, szociális fejlődését elősegítenék.

A **fizikai elhanyagolás a leginkább szembetűnő** a háziorvos és a védőnő számára. Feltűnőek lehetnek a higiénés hiányosságok, a ruházatkodás hiányai. A súlybéli elmaradás, nem megfelelő testi fejlődés az elégtelen táplálás gyanúját vetheti fel.

Az érzelmi elhanyagolás során a gyermek érzelmi kötődése, biztonsága nem valósul meg, a **szükségesnél kevesebb figyelmet kap** a gyermek. Ez sokszor magasabb társadalmi helyzetben levő családoknál is előfordul, időhiányból, a szülők túlterheltségéből ered.

A bántalmazott-elhanyagolt gyermekekkel kapcsolatos jelzések a 2020. évhez képest növekedést mutatnak.

***A Szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma***

***Zalaszentgrót város közigazgatási területén***

**Nyilvántartásban szereplők száma:**

Igénybevétel módja	Kiskorúak száma (0-17 között)	18-61 évesek száma	62 év felettiak száma	Összesen	Családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	49	34	5	88	37
Egyszeri alkalom	5	12	1	18	13
Összesen	54	46	6	106	50

A Szolgálatnál 2021-ben a Zalaszentgrót város közigazgatási területéről 106 fő (2020-ban 96 fő) jelent meg, amelyből 54 fő 0-17 éves gyermekkorú (2020-ban 46 fő). 88 (2020-ban 76) gyermekkel és családjával rendszeres a kapcsolattartás.

A tavalyi évben is voltak olyan esetek, ügyek, melyek megoldásában egy-egy alkalommal való segítségnyújtás elegendő volt ahhoz, hogy a Szolgálat munkatársai az ügyfelek problémáiban segíteni tudjanak. Ezen esetekben a családsegítőknek elég volt egy-egy alkalommal segítséget nyújtani a családban keletkezett probléma megoldásához. Ilyen esetekben főként ügyintézésben nyújtottak segítséget, valamint más, a kliens számára megfelelő szolgáltatáshoz juttatták az ügyfelet. Az egyszeri esetkezelések 2021 évben 18 főt, azaz 13 családot érintettek, míg 2020-ban 20 főt és 17 család esetében volt elegendő az egyszeri segítségnyújtás.

***A szolgáltatást igénybe vevő családok száma az elsődleges probléma szerint***

***Zalaszentgrót város közigazgatási területén***

	Probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmozott száma (elsődlegessel együtt)
1	Életviteli	4	24
2	Családi-kapcsolati konfliktus	4	16
3	Családon belüli bántalmazás	6	6
4	Elhanyagolás	-	8
5	Gyermeknevelési	7	16
6	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	-	5
7	Magatartás, teljesítmény zavar	-	7

8	Fogyatékoság, retardáció	-	1
9	Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	1	12
10	Szenvedélybetegség	-	4
11	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	-	-
12	Foglalkoztatással kapcsolatos	1	16
13	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	3	27
14	Ügyintézésel kapcsolatos	6	20
14	Információkéréssel kapcsolatos	-	15
15	Egyéb	5	5

A Szolgálat nyilvántartása alapján kimutatható, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő kliensek gazdasági aktivitásukat tekintve leggyakrabban álláskereső és inaktív személyekkel kerülnek kapcsolatba. A második nagy csoportot képviselik a munkanélküliek. Ezáltal még inkább hangsúlyosabbá vált az anyagi probléma és előtérbe kerültek az életvezetési, gyermeknevelési, családi, kapcsolati problémák. Az inaktívak közül a nők jelentős része GYES-en van. Egy-egy család esetében több, azaz halmozott problémáról beszélhetünk. A szolgálatnál gondozásban lévő családok esetében az elsődleges problémákat a „Családi-kapcsolati konfliktus” és a „család életvitele” adta. Sajnos jellemző a családokra, hogy egyik probléma után felmerül egy újabb, ezáltal folyamatos gondozást igényelnek.

***Zalaszentgrót város közigazgatási területén végzett szakmai tevékenység***

***2021. évben a statisztikai adatok alapján***

**Szolgáltatásban részesülők száma a szakmai tevékenységek alapján (halmozott adat):**

	Megnevezés	Szakmai tevékenységek	Szolgáltatásban részesülők száma (fő)
1	Információ nyújtás	229	39
2	Segítő beszélgetés	279	59
3	Tanácsadás	63	15
4	Ügyintézéshez segítségnyújtás	100	43
5	Konfliktus kezelés	4	6
6	Krízis kezelés	3	3
7	Közvetítés ellátásokhoz való hozzáféréshez - természetbeni	39	20
8	Közvetítés másik szolgáltatáshoz	-	-

9	Közvetítés család- és gyermekjóléti központhoz	1	2
10	Esetkonferencia	4	6
11	Esetkonzultáció	162	48
12	Családlátogatás	999	84
13	Adomány közvetítés	232	75
14	Munkavállalási, pályaválasztási tanácsadás	25	13
14	Kapcsolattartási ügyelet	-	-

A fenti adatokból látszik, hogy a segítő beszélgetés, a tanácsadás, az információnyújtás a leginkább jellemző tevékenység a gondozás során végzett szakmai munkában. Jelentős számú a családlátogatások tevékenység, amikor a családokat lakóhelyükön többször, azaz rendszeresen meglátogatják otthonukban. Helyben próbálják a mindennapi gondokat, problémákat megoldani. Számos alkalommal történt esetkonzultáció egy-egy gyermek ügyében a jelzőrendszeri tagokkal.

A családok részére adományokat is eljuttattak. Ezek az adományok elsősorban élelmiszer, tartósélelmiszer, ruha és vetőmag adományok. *(Részletesebben a Prevenziós és egyéb szolgáltatások cím alatt kifejtésre kerül).*

***Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2021. évben***

***Zalaszentgrót város közigazgatási területén***

Okok			Érintett gyermekek száma (fő)
Környezeti főcsoport	nevelési probléma		6
	szülők, család életvitele (szenvedélybetegség, antiszociális viselkedés)		4
	családi konfliktus		4
	Szülő(k) betegsége		-
	Gyermek családon belüli bántalmazás	fizikai	-
		lelki	-
		szexuális	-
	gyermek elhanyagolása	fizikai	-
		lelki	-
	kortárs csoport negatív hatása		-
	elégtelen lakáskörülmények		5

	kilakoltatás veszélye	-
	munkanélküliség	1
<b>Magatartási főcsoport</b>	gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	1
	tankötelezettség elmulasztása	6
	fogyatékoság	2
<b>Egészségügyi főcsoport</b>	magatartás- vagy tanulási zavar	1
	<b>Anyagi főcsoport</b>	17

A gyermek veszélyeztetettségi okok eloszlása a tavalyi évben a következőképpen alakult. A magatartási főcsoport a tavalyi évben 7 főt érintett. 2021. évben 3 főt érintett az egészségi főcsoport által meghatározott problémakör. Anyagi gondokból, azaz a jövedelem hiányából származó problémák 17 főt érintettek.

A gyermek közvetlen környezete által (a lakás nem megfelelő állapota, a szülő(k) életviteli problémái (pl. szenvedélybetegség), a betegségből, családi konfliktusból, bántalmazásból, elhanyagolásból adódó veszélyeztetettségek) keletkezett problémakör 20 főt érintett 2021. évben. **2021. évben Zalaszentgrót városban elhanyagolt gyermekről nem érkezett jelzés.**

### *Prevenziós és egyéb szolgáltatások*

A pandémia ideje alatt a Szolgálat a megfelelő óvintézkedések mellett folyamatosan végzett prevenciós tevékenységet.

- Több településen, több alkalommal ruhabörze került megrendezésre.
- Kérésre a településeken kulturális rendezvényeken is részt vettünk kézműves foglalkozásokkal.
- A szolgálat dolgozói aktív szerepet vállaltak a Zalaszentgróton lévő Gyár utcai bérlakások felszámolása során ott élő 14 család saját ingatlanhoz való jutásában.
- A Magyar Élelmiszerbank tartós élelmiszer gyűjtésében 150 család kapott csomagot segítségünkkel.
- 6 héten keresztül az intézmény szervezése alatt a Grótmaci napközi tábor biztosított programokat a gyermekek számára.
- Korrepetálás, felkészítés a nyári osztályozó vizsgára.
- A COVID-19 okozta helyzetben a szokásos Baba-Mama Klub megtartására nem volt lehetőség.

Ügyfeleik anyagi gondjainak enyhítése céljából, több alkalommal

- gyermek és felnőtt ruha adományhoz juttatták a rászoruló családokat, illetve ruhabörzét tartottunk részönkormányzatoknál.
- a tanévkezdéshez kapcsolódóan tanszereket és iskolai felszereléseket osztottak az iskoláskorú gyermekeket nevelő, nehéz anyagi helyzetben élő családoknak
- a rászoruló családokat tartós élelmiszeradományban részesítették
- a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság szervezésében történő csomagok osztásának szervezésében vesznek részt minden hónapban az értesítő levelek családokhoz juttatásával, illetve a csomagok átvételében is segítenek.

Igénybevétel módja	Kiskorúak száma (0-17 között)	18-61 évesek száma	62 év felettek száma	Összesen	Családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	8	10	1	19	12
Egyszeri alkalom	3	4	7	14	5
Összesen	11	14	8	33	17

2021-ben együttműködési megállapodás alapján 19 fő szerepelt a Szolgálat nyilvántartásában, ami 12 családot jelentett. 2020-hoz viszonyítva ez a szám ugyan csökkent, melynek az egyik oka a Szolgálat életében bekövetkező személyi változások. A Szolgálattal együttműködést magasabb számban női kliensek kötnek. Családjaik többségénél általában az édesanyák azok, akikkel a családsegítők együtt tudnak dolgozni, mivel ők elérhetőbbek a nap bármely időszakában. Ennek többféle oka is van. Egyik leggyakoribb ok, hogy klienskörük többsége családos, az anyák vannak otthon a kisgyermekkel.

A tavalyi évben is voltak olyan esetek, ügyek, melyek megoldásában egy-egy alkalommal való segítségnyújtás elegendő volt ahhoz, hogy ügyfeleink problémáiban segíteni tudjanak. Ezen esetekben a családsegítőknek elég volt egy-egy alkalommal segítséget nyújtani a családban keletkezett probléma megoldásához. Ilyen esetekben főként ügyintézésben nyújtottak segítséget, valamint más, a kliens számára megfelelő szolgáltatáshoz juttatták az ügyfelet. Nem együttműködési megállapodás alapján ellátottak száma 14 fő volt 2021-ben.

***A szolgáltatást igénybe vevő családok száma az elsődleges probléma szerint***

***a Keszthelyi járás közigazgatási területén***

	Probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	Problémák halmazott száma (elsődlegessel együtt)
1	Életviteli	5	5
2	Családi-kapcsolati konfliktus	3	7
3	Családon belüli bántalmazás	-	3
4	Elhanyagolás	-	3
5	Gyermeknevelési	2	6
6	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	-	1
7	Magatartás, teljesítmény zavar	-	5
8	Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	1	7
9	Szenvedélybetegség	-	2



10	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	-	2
11	Foglalkoztatással kapcsolatos	-	5
12	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	2	7
13	Ügyintézésrel kapcsolatos	1	11
14	Információkéréssel kapcsolatos	-	9
15	Egyéb	-	-

A klienskörre általánosságban jellemző, hogy érdekeiket nehezen érvényesítik, a változásokat nehezen fogadják el. Sok esetben nehezen motiválhatók a változásokra. Ezért fontos a jó, bizalmi kapcsolat kiépítése annak érdekében, hogy a problémát mélyen a probléma gyökerétől fel lehessen tárni. A bizalmi kapcsolat kiépítését követően tud a családsegítő a családoknál változást elérni. Klienseik családi összetételének alakulásán látható, hogy egyre jobban felerősödött a gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel szemben. A Szolgálatnál gondozásban lévő családok esetében az elsődleges problémát a „család életvitele” okozta.

#### *A Keszthelyi járás területén végzett szakmai tevékenység*

##### *2021. évben a statisztikai adatok alapján*

**Szolgáltatásban részesülők száma a szakmai tevékenységek alapján (halmozott adat):**

	Megnevezés	Szakmai tevékenységek	Szolgáltatásban részesülők / fő
1	Információnyújtás	98	30
2	Segítő beszélgetés	71	21
3	Tanácsadás	-	-
4	Ügyintézéshez segítségnyújtás	45	20
5	Konfliktuskezelés	2	3
6	Esetkonferencia	0	0
7	Családlátogatás	348	32
8	Esetkonzultáció	31	20
9	Adomány közvetítés	50	14

A fenti adatokból látszik, hogy továbbra is a „segítő beszélgetés, az információnyújtás, az ügyintézéshez történő segítségnyújtás a leginkább jellemző a gondozás során végzett szakmai munkában. Míg az információnyújtás rövid interakciót jelent az ügyfél és a szakember között, addig a segítő beszélgetés több alkalmas, bizalmon alapuló kapcsolatot jelent. A Szolgálattal kapcsolatban lévő családokat heti, illetve szükség esetén rendszeresen látogatják a



családsegítők. Számos alkalommal történt esetkonzultáció egy-egy gyermek ügyében a jelzőrendszeri tagokkal.

***Nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma 2021. évben***

***a Keszthelyi járás területén***

Okok			Érintett gyermekek száma
Környezeti főcsoport	nevelési probléma		3
	szülők, család életvitele (szenvedélybetegség, antiszociális viselkedés)		4
	családi konfliktus		0
	Szülő(k) betegsége		0
	Gyermek családon belüli bántalmazás	fizikai	
		lelki	
		szexuális	
	gyermek elhanyagolása	fizikai	
		lelki	
	kortárs csoport negatív hatása		
	elégtelen lakáskörülmények		1
	kilakoltatás veszélye		
munkanélküliség			
Magatartási főcsoport	gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség		1
	tankötelezettség elmulasztása		
Egészségügyi főcsoport	fogyatékoság		
	magatartás- vagy tanulási zavar		
Anyagi főcsoport			1

A gyermek veszélyeztetettségi okok eloszlása a tavalyi évben a következőképpen alakult. Két főcsoport érintett a környezeti és a magatartási főcsoport.

A **környezeti** főcsoportba sorolásnál a gyermek közvetlen környezete az irányadó, amely hatással lehet életére, fejlődésére. Ebbe a kategóriába tartozik a lakás nem megfelelő állapota, a szülő(k) életviteli problémái (pl. szenvedélybetegség), a betegségből, családi konfliktusból, bántalmazásból, elhanyagolásból adódó veszélyeztetettségek is.

A **magatartási** főcsoport az érintett kiskorú negatív viselkedési formájából vagy szenvedélybetegségéből adódó veszélyeztetettségét foglalja magában. Magatartási főcsoportba egy gyermek volt sorolható tankötelezettség elmulasztása miatt, míg a környezeti főcsoportba 8 veszélyeztetett gyermek volt sorolható nevelési probléma miatt. **A Szolgáltatnál ellátott bántalmazott és elhanyagolt kiskorú a Keszthelyi járás területén 2021. évben nem volt.**

### *A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése*

A Gyvt. 39. § (3) bekezdése feladataként határozza meg a gyermekjóléti szolgálatoknak az **észlelő és jelzőrendszer** működtetését. A jelzőrendszer tagjai kötelesek egymással együttműködni, és egymást kölcsönösen tájékoztatni a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében.

A jelzőrendszer működtetése során a Szolgálat elsődleges és hangsúlyos feladata az a szervező és koordináló tevékenység, mely során az észlelő és jelzőrendszer tagjainak, a gyermekekkel hivatásszerűen foglalkozó szakembereknek nyújtanak segítséget, támogatást abban, hogy képesek legyenek feltárni a gyermekeket veszélyeztető tényezőket, az egyéneket, családokat érintő krízishelyzeteket.

Jelzések száma (KSH adattábla) és szöveges értékelése, előző évre összehasonlítva:

#### *A Zalaszentgróti járás területéről érkező jelzések 2021. évben*

	o r v o s	k ó r h á z	v é r d ő n ő	Közne velési intézm ény	Kisgyer mek napköz beni ellátását nyújtók	r e n d ő r s é g	p o l g á r i	önkormá nyza t, j egyző	g y á m h i v a t a l	szemé lyes gondo skodás t nyújtó szociá lis szolgá ltatók	össze sen
Zalaszentgrót		3	2	9	5	6	3	-	-	19	<b>45</b>
Türje	-		2	10	-	3	1	1			<b>17</b>
Pakod	-	-	1	1		-	-	-	-	-	<b>2</b>
Zalavég	-	-	1	2	-	2	-	-	-	-	<b>5</b>
Kehidakustány	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>
Sümegcsehi	-	-	-	3	-	1	-	2	-	-	<b>6</b>
Szalapa		-	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Zalabér	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>
Kisgörbő	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	<b>1</b>
Tekenye	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Zalaszentlászló	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Dötk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Mihályfa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0</b>
Óhíd	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	<b>2</b>

Batyk	-	-	1	1	-	1	-	-	-	-	3
Kisvásárhely	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Döbröce						1					1
Kallósd	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Sénye	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
<b>összesen</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>86</b>
						<b>6</b>					

A statisztai adatok alapján 2021-ben a jelzőrendszeri tagok 86 esetben tettek jelzést az Intézmény felé. A megtett jelzések 88%-a azaz 76 jelzés kiskorúakkal, 0-17 évesekkel kapcsolatosak, míg a 12 %-a azaz 10 jelzés nagykorú 18 éves és idősebb személyekkel kapcsolatos. 2020. évben 99 esetben éltek jelzéssel (76 kiskorúakkal, 0-17 évesekkel kapcsolatosak, míg 23 nagykorú 18 éves és idősebb- személyekkel kapcsolatos). A jelzések száma a 2020. évhez viszonyítva számottevően csökkent.

### ***Köznevelési és közoktatási intézmények (bölcsőde, óvoda, iskola)***

A megküldött jelzések elsősorban iskolai igazolatlan hiányzásokra irányultak. Első lépésként saját kompetencia határaikon belül próbálják a családsegítők a felmerülő gyermekvédelmi problémákat orvosolni, melyhez az intézményben jelen lévő óvodai és iskolai szociális segítők hathatós segítséget tudnak nyújtani a pedagógusok számára. Amennyiben pedagógiai eszközökkel nem sikerül a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, jelzéssel élnek a Gyermekjóléti Szolgálat felé.

A köznevelési és közoktatási intézményekben tapasztalt gyermekvédelmi problémák:

- család elhanyagoló magatartása
- válás, különélés okozta problémák
- gyermek agresszív magatartása
- családon belüli bántalmazás
- érzelmi elhanyagolás, depresszió, öngyilkos gondolatok
- igazolatlan hiányzások, mind az iskolákban, mind az óvodákban
- hiányzások, tankötelezettség teljesítése
- szociális érzékenység hiánya
- házirendben leírtak be nem tartása.

Az intézmények minden esetben igyekeznek felhívni a szülő figyelmét, illetve szorgalmazzák a szülővel való szorosabb kapcsolattartást, a személyre szabott segítségnyújtást.

Ha egy jelzőrendszeri tag, intézmény nem tudja megoldani saját hatáskörén belül a gyermekvédelmi problémát, minden esetben felveszik a kapcsolatot az illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, már meglévő hatósági intézkedés esetében pedig a hatósági tevékenységhez kapcsolódó szakmai egységgel. Részt vesznek a Szolgálat által szervezett esetkonferenciákon, esetmegbeszéléseken, szakmaközi megbeszéléseken, illetve az észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos szakmai üléseken.

A jelzőrendszer tekintetében a legtöbb esetben a Szolgálattal és Központtal tartják a kapcsolatot, melyre vonatkozóan az együttműködést megfelelőnek, hatékonynak találják, azonban a közös munka a gyakori fluktuáció miatt esetenként nehézkessé válik. A

beszámolókból kiderül, hogy a köznevelési, közoktatási intézmények pozitívan vélekednek az iskolai szociális segítő jelenlétéről. A leírtak alapján nagy támogatás nyújtanak az oktatók, tanárok számára a felmerülő problémák megoldásában.

Az intézmények által megfogalmazott javaslatok célok:

- Az iskolai hiányzások óraszámának mérséklése
- Konfliktuskezelés és prevenció
- Iskolai szociális segítő magasabb óraszámában való segítségére való igény
- Felelősségteljes szülői magatartás kialakításában való segédkezés témájának fontossága
- Agresszió- és problémakezelés fontossága.

### ***Védőnői hálózat***

A védőnői hálózat által tapasztalt gyermekvédelmi problémák:

- szülői felelősség hiánya, kötelezettségek elhanyagolása
- szülők értelmi fogyatékosága, illetve gyenge értelmi képessége miatti gyermek és magzat elhanyagolása
- tetvesség
- jövedelem nem megfelelő beosztása, prioritások nem megfelelő ismerete, állandó munkavállalás szorgalmazása
- a Szolgálatnál történt személyi változás miatt nehézkes a családok és a hozzájuk tartozó családsegítő nyomon követése.

A védőnői hálózattal személyes és telefonos kapcsolattartás egyaránt megvalósul. A beszámolókból kiderül, hogy a védőnői hálózat hasznosnak tartja a gyermekekkel kapcsolatos esetmegbeszéléseket, esetkonferenciákat, szakmaközi megbeszéléseket.

### ***Háziorvosok***

A háziorvosok által tapasztalt gyermekvédelmi problémák:

- Elhanyagolás
- Családon belüli erőszak.

A háziorvosok is megfelelőnek tartják az együttműködést, viszont véleményük szerint a személyes találkozások, egyeztetések számát növelni lehet.

### ***Rendőrség***

A rendőrség kapcsolattartása mind a Szolgálattal, mind a Központtal megfelelő, az együttműködés hatékony.

Tapasztalt gyermekvédelmi problémák:

- családon belüli erőszak (bántalmazás)
- gyermek elhanyagolása
- szülők közötti konfliktus, melynek a gyermek szemtanúja

A beszámoló alapján a rendőrség példaértékűnek tartja az Intézménnyel történő kapcsolattartást. Fontos, hogy a kialakított kapcsolat fennmaradjon a hatékony jelzőrendszeri munka érdekében.

## **Települési önkormányzatok**

A beszámoló alapján a településeken a jelzőrendszer jól működik, ami lehetővé teszi azon szakemberek együttműködését, akik bárhol, bármilyen formában kapcsolatba kerülnek gyermekekkel. A különböző szakemberek a segítő tevékenység során, a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva, ezt kiegészítve dolgoznak a közös cél érdekében.

A heti fogadóóráknak köszönhetően a kliensek könnyen fel tudják venni a kapcsolatot a családgondozóval és segítséget kérhetnek problémáik megoldásában.

## **Zala Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Zalaszentgróti Tagintézménye**

A beszámoló alapján a Szolgálat és a Szakszolgálat közötti kapcsolat konstruktív, eredményes. A közös kliensek esetében szükséges szerinti alkalommal esetkonzultációkra kerül sor a családokban nevelkedő gyermekek érdekében. A két intézmény közti kommunikációt megkönnyíti, hogy a Pedagógiai Szakszolgálat és az Intézmény egy épületben működnek. Ennek kapcsán a közvetlen, azonnali esetmegbeszélésekre is lehetőség van.

### ***A Keszthelyi járás területéről érkező jelzések 2021. évben***

	orvos	védőnő	Személyes gondoskodást nyújtó szociális	óvoda	iskola	rendőrség	pártfogó felügyelő	polgári	önkormányzat	gyámhivatal	központ	összesen
Zalacsány	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Felsőpáhok	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	3
Nemesbük	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Zalaköveskút	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ligetfalva	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
<b>Összesen</b>	-	1	3	-	4	1	-	-	-	-	-	9

A 2021. évi jelzőrendszeri beszámoló és statisztai adatok alapján a jelzőrendszeri tagok 9 esetben tettek jelzést az Intézmény felé. A megtett jelzések mind kiskorúakkal, 0-17 évesekkel kapcsolatosak. 2020. évben 8 esetben éltek jelzéssel (0-17 évesekkel kapcsolatosan).

A 2021. évben megküldött jelzésekben elsősorba következő problémák voltak jelen:

- igazolatlan mulasztások jelentése
- fiatalkorú várandósság
- életvezetési nehézségek

Ha egy jelzőrendszeri tag, intézmény nem tudja megoldani saját hatáskörén belül a gyermekvédelmi problémát, minden esetben felveszik a kapcsolatot az illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, már meglévő hatósági intézkedés esetében pedig a hatósági tevékenységhez kapcsolódó szakmai egységgel.

A beszámolóból egyértelműen kiderül, hogy az intézmények szorgalmazzák a jelzőrendszeri tagok együttműködését. A jelzőrendszer tekintetében a legtöbb esetben a Szolgálattal és Központtal tartják a kapcsolatot, melyre vonatkozóan az együttműködést megfelelőnek, folyamatosnak találják, azonban a közös munka a gyakori fluktuáció miatt esetenként nehézkessé válik.

A jelzőrendszeri tagok által megfogalmazott javaslatok, célok:

- Aktivabb kommunikáció a jelzőrendszeri tagok között, a személyes találkozások száma kevés
- Életvezetési tréningek
- Pszichológus minél könnyebb és ingyenes elérhetősége
- Családsegítő személyének változása esetén a jelzőrendszeri tagok tájékoztatása
- Rendőrséggel kapcsolatosan az együttműködés javítása, szélesebb körű tájékoztatás, sűrűbb kapcsolattartás.

A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége két járás területére terjed ki: a Zalaszentgróti járás területén 20 településen, a Keszthelyi járás területén pedig 5 településen vagyunk jelen. A két járás lakosság összetétele, problémái nagy különbözőséget mutatnak, ezáltal jelzőrendszer által jelzett problémákban és azok kezelésében is különbség figyelhető meg.

A Szolgálat minden évben február 28-ig megtartja az éves Gyermekvédelmi Tanácskozást, melyen a jelzőrendszer tagjaival együtt értékeli az elmúlt évet, illetve az elkövetkező időszakra megfogalmazzák stratégiai beavatkozásait a gyermekek helyzetének javítása érdekében. A Szolgálat az éves szakmai tanácskozást is két helyszínen, a járasok vonatkozásában, Zalacsányban és Zalaszentgróton tartotta.

### ***A veszélyeztetettséget észlelő jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóiból levont következtetések***

A Szolgálat fontosnak tartja a már meglévő és kialakított kapcsolatait. Az Intézmény továbbra is felhívja a figyelmet a jelzések időben történő megtételére. Hangsúlyt fektetnek a megfelelő kommunikációra (formális, informális módon), team munkára, a kompetencia határok tiszteletben tartására és a felelősségvállalás kérdésére. A jelzőrendszeri tagok által megfogalmazott problémákra közösen keresik a megoldásokat. A jelzőrendszeri tagok együttműködési kötelezettségéről elmondható, hogy azt komolyan veszik, az esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon, konzultációkon mindig részt vesznek. Kiemelendő, hogy jelen van a háziorvos, védőnő, valamint a rendőrség képviselője is az őket érintő esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon. *Kapcsolattartásukról* elmondható, hogy a jelzőrendszeri tagok szoros együttműködésben dolgoznak elsősorban a területért felelős családsegítővel, valamint jelzőrendszeri felelőstükkal. A jelzőrendszeri tagok jól bevonhatók a segítő munkába, együttműködnek az Intézmény szakembereivel. A segítő munka érdekében akár telefonon, akár személyesen is felveszik a kapcsolatot a családsegítőkkal.

**A Szolgálat munkatársai szorosan együttműködnek a jelzőrendszeri tagjaikkal, akik a munkájukat egyértelműen pozitívan ítélték meg a kiküldött kérdőívek alapján.**

## ***I. Család- és Gyermekjóléti Központ***

### ***A Család- és Gyermekjóléti Központ biztosításának módja, működésének tapasztalatai***

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** olyan, a járásszékhely településén működő gyermekjóléti szolgálat, amely az **általános szolgáltatási feladatain** túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében egyéni és csoportos **speciális szolgáltatásokat, programokat** nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységet** lát el és **szakmai támogatást** nyújt az ellátási területen működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

Az alapító okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján a gyermekek ellátását, gondozását, testi, szellemi, lelki fejlődését a szülők, gondozók intenzív támogatásának biztosításával nyújtja a **szociális munka eszköztárának alkalmazásával** a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez.

#### **A biztosított szolgáltatások formái, köre**

- általános gyermekjóléti szolgáltatások,
- a családsegítés keretében végzett tevékenységek,
- szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok,
- speciális gyermekjóléti szolgáltatások,
- hatósági tevékenységet előkészítő feladatok,
- szakmai támogatást nyújtó feladatok.
- szociális diagnózis készítése.
- óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység.

Zalaszentgróton a Gyvt. rendelkezései alapján 1998 óta biztosítja az önkormányzat a gyermekjóléti szolgáltatást. A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központnál működő központ szakmai egysége a 2016-ban bekövetkezett strukturális változások alapján látja el feladatait. Így a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett családok/gyermekek eseteivel foglalkozik, továbbá a kötelezően ellátandó speciális szolgáltatásokat biztosítja. A védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása, valamint a családjából kiemelt gyermekek családjában történő visszakerülésének segítése az esetmenedzserek részéről tervezett, komplex tevékenységként valósul meg. Tehát a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében az esetmenedzserek különböző szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz delegálják a családokat. A védelembe vételi javaslatban, illetve az ehhez kapcsolódó egyéni gondozási nevelési tervben – probléma függvényében – amennyiben szükséges pszichológushoz, nevelési tanácsadóba (Zalaszentgrót, Keszthely), gyermekpszichiátriára (Zalaegerszeg), pszichiátriára (Zalaegerszeg) és mentálhigiénés gondozóba (Zalaszentgrót), jogászhoz, családterápiára, és átmeneti gondozást biztosító intézménybe delegálják a klienseket.

A gondozási folyamat során a segítő folyamatba bevont szakemberek elsősorban a központ szolgáltatásaihoz köthetők. Azaz probléma megoldást a családterapeutáik, a pszichológusuk, jogászuk, az óvodai-iskolai szociális munkásaik segítik. A probléma feltérképezésére, a családban, az ellátottnál jelentkező gondok megoldása érdekében a szociális diagnózist

készítő esetmenedzser segíti az esetmenedzserek és családsegítők munkáját. Természetesen nem csak intézményen belül veszik igénybe szakemberek segítségét, amennyiben szükséges más intézmények szolgáltatásaihoz delegáljuk az érintett családokat, gyermekeket. A hatósági intézkedéssel érintett segítő munka során jó munkakapcsolat alakult ki a helyi, illetve más gyámhivatalokkal, továbbá a pártfogó felügyelővel, gyermekjogi képviselővel is.

Összességében elmondható, hogy a bevont szakemberekkel (pl. gyermekvédelmi gyám, gyermekotthoni nevelő, pedagógus, védőnő, rendőrség stb.) eredményesen tudtak az esetmenedzserek együttműködni. Az esetmenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

**Speciális gyermekjóléti szolgáltatásaik** a kapcsolattartási ügyeletet, a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (készenléti telefon), az utcai szociális munka, az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység. További elérhető szolgáltatásaik a pszichológiai tanácsadás, a jogi tanácsadás és a családkonzultáció/családterápia. Szakembereik a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtják szolgáltatásaikat, azaz pszichológusi tanácsadást, családterápiát/családi konzultációt biztosítanak az igénybe vevők részére.

Az esetmenedzselés során felmerülő **hiányzó ellátás/szolgáltatás** továbbra is elsősorban a  **felnőtt és gyermek pszichiátriai ellátás, a fogyatékos, illetve a pszichés problémákkal küzdő gyermekek számára megfelelő oktatási-nevelési intézmények** és ehhez kapcsolódóan a bentlakást biztosító intézmény lehetősége.

#### *A Család és Gyermekjóléti Központ személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása a 2021. évben*

#### **Az Intézmény személyi feltételeinek alakulása a 2021. évben**

A 2021. évben a Zalaszentgróti járás 20 településén a Család- és Gyermekjóléti Központ **6 főállású munkatársa** végzi - a speciális szolgáltatásokat megbízási jogviszonyban nyújtó szolgáltatók segítségével - a gyermekvédelmi tevékenységeket. A Család- és Gyermekjóléti Központban végzett gyermekvédelmi, szociális segítő munka komplex szakmai ismereteket igénylő feladat. Az itt dolgozók a gyermekek sorsát befolyásoló, azt meghatározó tevékenységeket végeznek, döntéseket készítenek elő magas szakmai színvonalon és felelősségteljesen. Javaslatokat, környezettanulmányaikat elsősorban a hatósági intézkedéseket hozó, döntéshelyzetben lévő Járási Hivatalok munkatársai részére, valamint a Bíróságokhoz, a Kormányhivatalok, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság meghatározott szakmai egységeihez, valamint a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálatokhoz juttatják el.



<i>Munkakör</i>	<i>Alkalmazás módja</i>	<i>Végzettség</i>	<i>Ellátási területe</i>
<b>Család és Gyermejjóléti Központ szakmai irányítója, intézményvezető helyettes, járási jelzőrendszeri tanácsadó</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociális munkás</b>	A járás területe
<b>esetmenedzser</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szakvizsgázott szociális munkás</b>	Zalaszentgrót, Zalabér, Zalavég, Batyk, Pakod, Dötk, Sénye, Zalaszentlászló, Kallósd, Kehidakustány
<b>esetmenedzser</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociális munkás</b>	Zalaszentgrót, Tekenyé, Túrje, Döbröce, Kisgörbő, Kisvásárhely, Mihályfa, Nagygörbő, Óhid, Sümegegsehi, Szalapa
<b>szociális diagnózist készítő esetmenedzser</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociálpedagógus</b>	A járás területe
<b>óvodai- iskolai szociális segítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociális munkás</b>	A járás területén működő óvodák, iskolák
<b>óvodai- iskolai szociális segítő</b>	8 óra közalkalmazott	<b>szociálpedagógus</b>	A járás területén működő óvodák, iskolák
<b>tanácsadó megbízási szerződés</b>	GYK/182-1/2019. GYK/153-3/2016.	<b>pszichológus, jogász, család- és párterapeuta</b>	A járás területe

A hatósági intézkedésekkel érintett ügyekkel **két esetmenedzser** foglalkozott a tavalyi évben is, akik az intézményi munkamegosztás szerint, a védelembe vett, nevelésbe vett, utógondozott, családba fogadott gyermekek esetében a szociális segítő munkát is végzik, szerveznek és koordinálnak. A hatósági intézkedésekre, illetve a hatósági eljárások megindítására vonatkozó javaslatot – kivételt képezhet az, amikor a szolgálat súlyos veszélyeztetettséget észlelve közvetlenül tesz javaslatot hatósági intézkedésre a gyámhivatal felé (ideiglenes hatályú elhelyezés) – az esetmenedzser teszi meg.

Az esetmenedzserek leterheltsége a tavalyi évben is elég nagy volt, a jogszabályban előírt maximális létszámhoz közeli gyermekszámmal dolgoztak. Így esetmenedzszerenként havi szinten 45-55 fő gyermek és családba fogadott gyermek, illetve azok szüleinek segítése, a kialakult élethelyzet, probléma megoldásának segítése, koordinálása volt a feladat. Azonban a leterheltség nemcsak a magas esetszámban bontakozott ki, hanem az esetek súlyossága is megkívánta a szakemberek magas fokú odafigyelését.

**Óvodai-iskolai szociális segítő tevékenységet** a tavalyi évben is sikerült a törvényi kötelezettségnek eleget téve két fővel ellátni. A járásban tanuló gyermekek létszáma alapján 1,5 fő szakember biztosítása a kötelező létszám, melynek eleget téve 2020-tól biztosított volt a két szakember jelenléte a járás oktatási, nevelési intézményeiben. 2021. áprilisától két teljes munkaidőben foglalkoztatott szakember segíti a nevelési, oktatási intézmények munkáját a járás területén működő 15 intézményben.

**Szociális diagnózist felvevő esetmenedzser** alkalmazása 2019. januárjától normatív támogatás alapján történik, mely szerint központonként 1 fő végzi ezt a feladatot. A 2021. évben a szociális diagnózis felvétele folyamatosan biztosított volt, egy kolléga végzi a feladatot, aki előzőekben családsegítőként dolgozott az intézménynél. Ennek fontos szerepe van abban, hogy olyan szakember lássa el ezt a feladatot, aki a szociális ellátórendszert átlátja, valamint ismeri a járás területét, az ott élő embereket.

### **Az Intézmény tárgyi feltételeinek alakulása a 2021. évben**

A **Család- és Gyermejjóléti Központ**, valamint a **Család- és Gyermejjóléti Szolgálat** változatlanul a volt gimnázium épületében, a Batthyány u. 15. szám alatt működik. Az intézmény telephelyén található meg a Zalaszentgróti Egészségfejlesztési Iroda gyógytornásza, valamint a Pedagógiai Szakszolgálat, a Zalaszentgróti Polgárőrség és a Roma Nemzetiségi Önkormányzat, valamint egy sportegyesülettel közös épületben.

Az akadálymentesített épületben a két szolgáltatás számára rendelkezésre álló helyiségek: 2 irodahelyiség – dolgozói szoba, 1 szakmai vezetői szoba, 1 fogadószoba, 1 csoportszoba, váróhelyiség a folyosón, valamint konyha, 3 mosdó férfi/női, egy akadálymentesített mosdó található.

Minden dolgozó külön számítógéppel rendelkezik, valamint biztosított a telefon, fénymásoló, szkennelés használat, internet hozzáférés. Az irodai helyiségek jól kihasználtak, mindenkinek saját munkatere, íróasztala, iratszekrénye van.

Ügyfelek fogadására, bizalmas beszélgetésre kialakított helyiség (fogadószoba) biztosított az intézményben.

A **telephely** irodahelyiségeit a Zalaszentgrót Város Önkormányzatával kötött bérleti szerződés alapján használja a két szakmai egység, a társulást alkotó önkormányzatok fogadóórák megtartására ingyen biztosítanak helyet a családsegítők és az esetmenedzserek számára.

A **szolgálati autó** maximális kihasználtsággal működött 2021-ben is. Indokolt esetben előzetes engedély alapján a saját gépkocsi használata is szükségessé vált főként az óvodai-iskolai szociális segítők számára a kis települések közti közlekedés miatt. A gépkocsi használat mellett előfordul a távolsági autóbusz használata is.

Az intézmény a Központ munkatársai közül 3 fő számára pedig munkába járáshoz térít üzemanyag költséget.

***A Központ szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma***

***Zalaszentgrót város közigazgatási területén***

A tavalyi év során is voltak, akik a központot személyesen keresték fel és kértek ügyintézésben segítséget, tanácsot, információt, illetve voltak, akiket az esetmenedzser keresett fel otthonában pl. környezettanulmány elkészítésének céljából.

**Rendszeresen** 60 fő vette igénybe a 2021. év folyamán a központ szolgáltatásait, mely esetekben jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzseri tevékenység történt.

A 2020. évhez képest a nyilvántartásukban lévő személyek számában jelentős változás nem volt.

***A Központ szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma***

***a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén***

**Rendszeresen** 285 fő vette igénybe rendszeresen a 2021. év folyamán a központ szolgáltatásait, mely esetekben jogerős hatósági intézkedésben érintett, esetmenedzseri tevékenység történt.

A 2020. évhez képest a nyilvántartásukban lévő személyek száma 18 fővel emelkedett.

***Esetmenedzseri munka bemutatása a hatósági intézkedésre tett javaslatok tükrében***

**Zalaszentgrót város közigazgatási területén**

Sorsz.	Hatósági intézkedés	Hatósági intézkedésekre tett javaslatok száma (db)	
		összes javaslat száma	ebből előző évről áthúzódó esetek száma
1.	Védelembe vétel	7	1
2.	Megelőző pártfogás	-	-
3.	Ideiglenes hatályú elhelyezés	-	-
4.	Nevelésbe vétel	9	-
5.	Családba fogadás	-	-
6.	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	-	-
7.	A gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása	-	-
	<b>Összesen</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

**Védelembe vétel:**

A 2020. évben hatósági intézkedés keretében védelembe vételre 7 gyermek ügyében tettek javaslatot. A 2020. évhez képest kismértékű emelkedés látható (2 fő). Első védelembe vételi tárgyaláson való részvételre Zalaszentgróton nem került sor az év során a Covid-19 járvány

miatt a gyámhatóság nem tarthatott tárgyalásokat. Írásban kérte fel a családokat nyilatkozattételre, melyben minden esetben az esetmenedzser volt a szülők segítségére, majd eljuttatta személyesen az elkészült nyilatkozatokat a szakember a gyámhivatali ügyintézőknek. Az év során 7 esetben került sor védelembe vételi javaslatmegtételére. A javaslatok 7 főt érintettek, amely után minden esetben a gyámhatóság által védelembe vétel elrendelésére került sor. A javaslatokat az alábbi okok tették indokolttá: iskolai és óvodai mulasztás, beilleszkedési nehézség, gyermeknevelési nehézség, életviteli problémák, párkapcsolati bizonytalanságok.

**Megelőző pártfogásra** az év során Zalaszentgrót városában nem került sor.

**Nevelésbe vételi** javaslatra a felülvizsgálatok kapcsán került sor, a gyermekek esetében a hatósági intézkedések fennmaradtak. Az év során 9 javaslat készült, a gyámhatóság a Covid-19 járványi szabályok ellenére megtartotta a tárgyalást.

#### **Zalaszentgróti járás közigazgatási területén**

<b>Sorsz.</b>	<b>Hatósági intézkedés</b>	<b>Hatósági intézkedésekre tett javaslatok száma (db)</b>	
		<b>összes javaslat száma</b>	<b>ebből előző évről áthúzódó esetek száma</b>
1.	Védelembe vétel	32	2
2.	Megelőző pártfogás	-	-
3.	Ideiglenes hatályú elhelyezés	6	-
4.	Nevelésbe vétel	12	-
5.	Családba fogadás	1	-
6.	A gyermek gondozási helyének megváltoztatása	-	-
7.	A gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása	-	-
	<b>Összesen</b>	<b>51</b>	<b>2</b>

#### **Védelembe vétel:**

Az év során 32 gyermeket érintően került sor védelembe vételi javaslat megküldésére a Gyámhivatal felé a Zalaszentgróti járás területén. A javaslatok közül nem volt elutasított. A javaslatokat az alábbi okok tették indokolttá: gyermeknevelési nehézségek, életviteli problémák, lakhatási bizonytalanság, párkapcsolati bizonytalanságok, mentális problémákkal küzdő szülők/gyermekek, magatartásproblémás gyermek, bűnelkövetéssel való gyanúsítás, deviáns magatartás, tankötelezettség nem teljesítése. 2021-ben a Gyámhivatal felkérésére 7 gyermek esetében nem került védelembe vételi javaslat az illetékes hatósághoz, mivel a gyermekek esetében alapellátás keretében megoldhatók voltak azok a családban, a gyermeknél felmerült problémák.

Védelembe vételi tárgyalásra nem került sor az év során, a Covid-19 járvány miatt a gyámhatóság nem tarthatott tárgyalásokat. Írásban kérte fel a családokat nyilatkozattételre, melyben minden esetben az esetmenedzser volt a szülők segítségére, majd eljuttatta a személyesen az elkészült nyilatkozatokat a szakember a gyámhivatali ügyintézőknek.

A védelembé vétel elrendelését követően az esetmenedzserek elkészítették a családi/egyéni gondozási-nevelési terveket, amelybe a szolgálat területileg illetékes családsegítőjét is bevonták, akivel az év során rendszeresen konzultáltak és közös családlátogatást tettek számos alkalommal. A tavalyi évben a hatósági intézkedésre tett javaslatok számába kisebb csökkenést mutatkozott.

#### **Megelőző pártfogás:**

Az elmúlt év során megelőző pártfogásra nem tettek javaslatot, nem volt szükség a gyermekek esetében plusz segítő szakember bevonására.

#### **Ideiglenes hatályú elhelyezés:**

6 gyermek esetében került sor az ideiglenes hatályú elhelyezésre a járás területén. Egy gyermek esetében tett az esetmenedzser ideiglenes hatályú elhelyezésre javaslatot, a csecsemőt az édesanya a kórházból nem hozhatta haza. 3 gyermeket érintően az édesanya elfogadhatatlan mentális állapota miatt az esetmenedzser azonnal 3. személynél való elhelyezést javasolt az édesapánál a gyámhatóságnál. A gyámhatóság kötelességének eleget téve bíróságra adta az ügyet, mely eljárás jelenleg is folyik. Egy 15 éves lány esetében vált szükségessé az azonnali kiemelés a gyermek veszélyeztetettsége miatt. Egy gyermek esetében az anya-lánya közti kapcsolat oly mértékben megromlott, hogy azonnali ideiglenes hatályú elhelyezésre tett az esetmenedzser javaslatot, melyet mind az anya és a gyermek is kért.

A Központ munkatársai egy gyermeket szállítottak a Zalaegerszegi Befogadó Otthonba.

#### **Nevelésbe vétel/fenntartás:**

Nevelésbe vételi javaslatra 2 gyermek esetében került sor a tavalyi év során. A gyermekek esetében az ideiglenes hatályú elhelyezést követően a nevelésbe vételre tett javaslatot az esetmenedzser, mivel a családban továbbra is fennálló problémák miatt a gyermekek hazaadására nincs lehetőség. A nevelésbe vett gyermekek ügyében az esetmenedzserek felülvizsgálat során a nevelésbe vétel fenntartására tettek több esetben javaslatot.

Az esetmenedzserek a gyermekek családból való kikerülését követően is rendszeresen tartottak kapcsolatot a szülőkkel, a gyermekvédelmi gyámmal, valamint a családot körülvevő szakemberekkel. A szülők nagyrészt élnek kapcsolattartási jogukkal. Előfordult, hogy az ünnepek közeledtével lehetőségük volt 1-2 napra hazahozni is a gyermeket. Az esetmenedzserek, valamint a szakmai vezető a gyermekek itthon tartózkodása idején látogatás tett a családnál annak érdekében, hogy lássa a hazalátogató gyermek saját családjában, hogy tud beilleszkedni, a felmerülő problémákat helyben lehessen megoldani, illetve a gyermek hazagondozhatósága érdekében tapasztalattal rendelkezzen a gyermek itthoni tartózkodása körülményeiről. A gyermekek hazalátogatásának ideje általában hétvégékre, ünnepnapokra (karácsony, húsvét stb.), vagy a nyári szünidő idejére estek.

#### **Családba fogadás:**

1 főt érintően készített új környezettanulmányt az esetmenedzser a gyámhatóság felé. A nagymama fogadta családban az unokát, mivel a szülők a gyermek ellátását munkahelyük, lakáskörülményeik miatt nem tudták biztosítani.

#### **Gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása:**

A tavalyi évben nem került sor a fenti hatósági intézkedésre.

### *Esetmenedzseri munka bemutatása*

#### *a hatósági intézkedéshez kapcsolódó tevékenységek tükrében*

#### Zalaszentgrót város közigazgatási területén

<b>Tevékenység</b>	<b>Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)</b>	<b>Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretein belül ellátott kiskorúak száma (fő)</b>
Szociális segítő tevékenység	193	31
Esetkonferencián részvétel	6	12
Első védelembe vételi tárgyaláson részvétel	-	-
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel – nevelésbe vétel	-	-
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel – védelembe vétel	-	-
Családlátogatás	116	36
Környezettanulmány készítése önállóan	11	11
<b>Összesen</b>	<b>326</b>	<b>90</b>

#### **Esetkonferencián részvétel:**

A járási jelzőrendszeri tanácsadó/szakmai vezető és az esetmenedzserek mind a központ által, mind a szolgálat által szervezett esetkonferenciákon részt vettek. Zalaszentgróton **6 alkalommal** került sor esetkonferenciára a Család- és Gyermekjóléti Központ szervezésében, amely **12 kiskorút érintett**.

Zalaszentgróton az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival – az oktatási intézmények pedagógusaival (iskola, óvoda), a védőnőkkel, a gyermekorvosokkal, a rendőrséggel – rendszeresen/aktuálisan megtörténik az információ/tapasztalatcsere, az esetkonferenciákon való részvételt ők is fontosnak ítélték és igyekeztek az azon való megjelenésnek eleget tenni. Egyéb elfoglaltság esetén írásban tájékoztatták a központot a gyermek/ek helyzetéről, véleményükről. A 2021. évben a pandémiás helyzetre való tekintettel az esetkonferenciák több esetben online módon kerültek megtartásra. Tapasztalatok szerint a jelzőrendszer tagjai részt vettek folyamatosan ezeken a megbeszéléseken, azonban a kommunikáció az online térben személytelen volt. A családtagok reakciói nem voltak megfigyelhetők, a szakemberek nem érzékelték a személyes találkozások kapcsán már tapasztaltakat.

Esetkonzultációra Zalaszentgróton 40 alkalommal 12 gyermeket érintően került sor. Zalaszentgróton az oktatási intézmények pedagógusaival (iskola, óvoda), a védőnőkkel, a

gyermekorvosokkal, a rendőrséggel rendszeresen megtörtént az információ- és tapasztalatcsere.

#### **Családlátogatás:**

Az esetmenedzserek **116 alkalommal 28 kiskorút érintően** tettek családlátogatást a településen az év során a kliensek lakóhelyén. A Zalaszentgróton tett családlátogatások zömére egyedül mentek a munkatársak, a városrészben pedig általában a szolgálat családsegítőjével közös családlátogatásra került sor nagyobb számban.

#### **Környezettanulmány készítése:**

Az év során **11 db** környezettanulmányt **készített** az esetmenedzser **11 kiskorút érintően**. Környezettanulmány készítésére a gyámhatóság kérte fel a központot, pl. családba fogadási ügyek felülvizsgálatának kapcsán, illetve lakhatást, lakókörnyezetet, egyéb személyek nevelési alkalmasságát érintő kérdések kapcsán.

#### **Zalaszentgróti járás közigazgatási területén**

<b>Tevékenység</b>	<b>Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek száma (esetszám)</b>	<b>Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenység keretein belül ellátott kiskorúak száma (fő)</b>
Szociális segítő tevékenység	<b>949</b>	<b>149</b>
Esetkonferencián részvétel	<b>24</b>	<b>33</b>
Első védelembe vételi tárgyaláson részvétel	<b>3</b>	<b>4</b>
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel – nevelésbe vétel	<b>2</b>	<b>2</b>
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel – védelembe vétel	<b>0</b>	<b>0</b>
Családlátogatás	<b>662</b>	<b>151</b>
Környezettanulmány készítése önállóan	<b>38</b>	<b>36</b>
<b>Összesen</b>	<b>1676</b>	<b>375</b>

### **Esetkonferencián részvétel:**

A járási jelzőrendszeri tanácsadó/szakmai vezető és az esetmenedzserek mind a központ által, mind a szolgálat által szervezett esetkonferenciákon részt vettek. A központ által szervezetten a járás területén **24 alkalommal** került sor esetkonferenciára, amely **33 kiskorút érintett**.

Az esetkonferenciákon a családon kívül a gyermekeket körülvevő szakemberekkel, az oktatási intézmények pedagógusaival (iskola, óvoda), a védőnőkkel, a gyermekorvosokkal, a rendőrséggel rendszeresen/aktuálisan megtörténik az információ/tapasztalatcsere, az esetkonferenciákon való részvételt ők is fontosnak ítélték és igyekeztek az azon való megjelenésnek eleget tenni. Azon esetben, ahol valamilyen hivatalos elfoglaltság miatt nem tudtak eleget tenni a szakemberek a megjelenésnek, ott megtörténtek a telefonos információcserék, illetve írásos tájékoztatás megküldése is megtörtént a távolmaradók részéről.

A 2021. évben még fennálló pandémiás helyzetre való tekintettel az esetkonferenciák több esetben online módon kerültek megtartásra. Tapasztalatok szerint a jelzőrendszer tagjai részt vettek folyamatosan ezeken a megbeszéléseken, azonban a kommunikáció az online térben személytelen volt. A családtagok reakciói nem voltak megfigyelhetők, a szakemberek nem érzékelték a személyes találkozások kapcsán már tapasztaltakat.

### **Családlátogatás:**

Az esetmenedzserek **662 alkalommal, 151 kiskorút érintően** tettek családlátogatást a településeken az év során. A családlátogatások alkalmával egyedül vagy a szolgálat családsegítőjével közös családlátogatásra került sor. A tavalyi évben is magas számban történt személyes megkeresés a kliensek lakóhelyén annak érdekében, hogy a családban felmerülő problémákat helyben, saját lakóhelyükön tudják felmérni, melyre a megfelelő megoldások kidolgozásában, azok megoldásában tudjanak segítséget nyújtani a családok számára.

A pandémiás helyzetben a családok sok helyen otthon voltak, a gyermekek nem jártak iskolába, óvodába, mely miatt a családokat intenzívebben kellett kontrollálni, segíteni. Az esetmenedzserek a veszélyhelyzet idején inkább az udvaron találkoztak a családokkal a megfelelő védőeszközök használata biztosított volt minden dolgozó számára.

### **Környezettanulmány készítése:**

Az év során **38 db környezettanulmányt** készítettek a központ esetmenedzserei, ami **36 kiskorút érintett**. A tavalyi évben ezek számában jelentős változás nem mutatkozott. A környezettanulmányok nagy része a családba fogadás kapcsán, annak felülvizsgálata miatt volt szükséges.



**Esetmenedzseri munka bemutatása**  
**hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak esetén**

**Zalaszentgrót város közigazgatási területén**

**Hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak száma korcsoportok szerint**

	<b>Védelembe vett</b>	<b>Ideiglenes hatállyal elhelyezett</b>	<b>Nevelésbe vett</b>	<b>Utógondozás, szakellátásból kikerült</b>	<b>Összesen</b>	<b>Ebből lány</b>
Összes érintett száma (fő)	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>4</b>
Ebből: 0-2 év	2	1	3	0	6	3
3-5 év	5	0	1	0	6	2
6-13 év	8	0	0	0	8	1
14-18 év	6	0	4	0	10	7
Összes érintettből lány	6	0	6	0	12	

**Védelembe vétel:**

Az év során 22 esetben került sor védelembe vételi javaslat/védelembe vétel fenntartásával a hatósági intézkedés elrendelésének. A hatósági intézkedés után a gyámhatóság által meghozott új határozattal egy új gondozási terv elkészítését követően indult meg a segítő, koordináló munka. A tavalyi évhez képest 8 fővel emelkedett a védelembe vettek száma Zalaszentgrót városban.

A javaslatokat az alábbi okok tették indokolttá: iskolai és óvodai mulasztás, beilleszkedési nehézség, gyermeknevelési nehézség, életviteli problémák, párkapcsolati bizonytalanságok, elhanyagolás.

Zalaszentgróton az oktatási intézmények pedagógusaival (iskola, óvoda), a védőnőkkel, a gyermekorvosokkal, a rendőrséggel rendszeresen / aktuálisan megtörténtek az információ/tapasztalatcserék, az esetkonferenciákon való részvételt a jelzőrendszer tagjai is fontosnak ítélték és igyekeztek az azon való megjelenésüknek eleget tenni személyesen, vagy online módon a Covid-19 járvány miatt.

Védelembe vételi felülvizsgálati tárgyaláson való részvételre nem került sor az év során, a Covid-19 járvány miatt a gyámhatóság nem tarthatott tárgyalásokat. Írásban kérte fel a családokat nyilatkozattételre, melyben minden esetben az esetmenedzser volt a szülők segítségére, majd eljuttatta a személyesen az elkészült nyilatkozatokat a szakember a gyámhivatali ügyintézőknek.

**Ideiglenes hatályú elhelyezés:**

Az év során 1 esetben volt szükség ideiglenes hatályú elhelyezésre, egy csecsemőt az édesanya a kórházból nem hozhatta haza a családnál fellépő rossz állapotok, a család élethelyzete miatt.

**Nevelésbe vétel/Utógondozás:**

A tavalyi évben új nevelésbe vételre nem került sor, azonban az előző években kiemelt gyermekek esetében nem történt hazagondozás, a gyermekek maradtak továbbra is állami gondoskodás alatt.

**Zalaszentgróti járás közigazgatási területén****Hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak száma korcsoportok szerint**

	Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozás, szakellátásból kikerült	Összesen	Ebből lány
Összes érintett száma (fő)	74	8	48	4	134	55
Ebből: 0-2 év	10	1	6	1	20	8
3-5 év	16	0	6	0	22	11
6-13 év	22	4	17	2	45	11
14-18 év	26	3	17	1	47	25
Összes érintettből lány	29	1	25	3	55	

A hatósági intézkedés nyomán gondozott kiskorúak számában a tavalyi évhez képest kismértékben csökkent.

**Védelembe vétel:**

A hatósági intézkedésekre tett javaslatok száma védelembe vétel esetében **74 fő** gyermeket érintett. A gyámhivatal a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében a gyermekek védelembe vételéről határozott. A 2020. évhez képest 3 fővel csökkent a védelembe vett gyermekek száma.

Az év során a Covid-19 járvány miatt a gyámhatóság nem tarthatott tárgyalásokat. Írásban kérte fel a családokat nyilatkozattételre, melyben minden esetben az esetmenedzserek voltak a szülők segítségére, majd eljuttatták személyesen az elkészült nyilatkozatokat a szakemberek a gyámhivatali ügyintézőknek.

A 2021. évre is igaz, hogy a védelembe vett kisebb gyermekeknél elsősorban a szülők mulasztásai (iskolai és óvodai kötelezettség nem megfelelő módon való teljesítése, higiéniai körülmények és a személyi higiéniaiban mutatkozó problémák, életviteli problémák) domináltak, míg a kamasz gyermekek esetében a kötődések hiánya, a beilleszkedés nehézsége, deviáns magatartás okoz nagyobb problémát. A serdülőkorú fiatalok esetében a kötődések hiánya, a beilleszkedés nehézsége, motiválatlanság, a tanulás értékének elvesztése játszott nagy szerepet a védelembe vétel elrendelésében. A probléma nemcsak az igazolatlan iskolai mulasztásokban mutatkozott meg, hanem a pandémia miatt a gyermekek online oktatásának kapcsán az online órákon való részvétel, valamint a feladatok visszaküldése is több esetben okozott gondot. A gyermekek védelembe vételének indokai között a szülők közti

párkapcsolati bizonytalanságok, a gyermeknevelési nehézségek és életviteli problémák is megtalálhatóak voltak.

#### **Ideiglenes hatályú elhelyezés:**

A 2021. évben ideiglenes hatályú elhelyezésre 8 gyermek esetében került sor. A gyermekeket érintően történt ideiglenes hatályú elhelyezés a járás területén a szülők nem megfelelő életvitele, gyermekneveléshez való hozzáállása és a nem megfelelő lakhatás miatt kerültek a gyerekek a Befogadó Otthonba, majd nevelőszülőkhöz. Ideiglenes hatályú elhelyezéssel kellett élni olyan esetben is, hogy a szülő a gyermek születését követően már a kórházból nem hozhatta haza újszülött gyermekét.

#### **Nevelésbe vétel/fenntartás:**

A 2021. évben a nevelésbe vett gyermekek számában kismértékű emelkedés látható. Az előzőekben gondozott nevelésbe vett gyermekek hazakerülésére csak 2 gyermek esetében kerülhetett sor. Viszont az ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek közül 6 gyermek esetében nem volt mód, hogy a gyermekek ezen idő alatt haza kerülhessenek családjukba.

A tavalyi évben 48 gyermek szüleinél végeztek az esetmenedzserek szociális munkát a gyermekek esetleges hazakerülése érdekében. A nevelésbe vételi javaslatra a szülők nem megfelelő életvitele, családi konfliktusok, szülő-gyermek közti nagyfokú konfliktus, alkoholproblémák miatt került sor. Az esetmenedzserek a gyermekek családból való kikerülését követően is rendszeresen tartottak kapcsolatot a szülőkkel, falugondnokkal, valamint a gyermekvédelmi gyámjával, a család életében megjelenő szakemberekkel. A szülők nagyrészt élnek kapcsolattartási jogukkal. Több gyermek esetében van lehetőség arra, hogy a szülői házhoz a gyermekeket pár napra, egy-egy hétre hazahozhatják a szülők kapcsolattartásra. Ezen alkalmak általában hétfővégre vagy ünnepnapra, nyári szünidő idejére esnek, amikor az esetmenedzser, szakmai vezető felkereste a családot otthonában. Rendszeres kapcsolattartásra a szülőknek van lehetősége, mellyel több szülő rendszeresen él is. Nagyrészt a gyermekek gondozási helyén történik a folyamatos kapcsolattartás, ahol a szülők és a gyermekek személyesen találkozhatnak.

#### **Utógondozás, szakellátásból kikerült:**

4 fő gyermek utógondozását rendelte el/tartotta fenn a gyámhatóság, akik esetében a nevelésbe vétel megszüntetését követően az esetmenedzserek utógondozás keretében segítik a családjukba visszakerülő gyermekek beilleszkedését, valamint a szülőket a gyermekek megfelelő ellátásában. A 2020. évhez képest több gyermek esetében is megszűnt az utógondozói segítő munka, a tavalyi évben 2 gyermek esetében rendelt el a gyámhivatal utógondozói ellátást, így két gyermek kerülhetett vissza családjához a járás területén.

## ***A Család- és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai***

A Család- és Gyermekjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdése alapján speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretén belül

- utcai és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást biztosít,
- kórházi szociális munkát biztosít – ha a helyi viszonyok azt indokolják –,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát biztosít,
- szociális diagnózis készítését,
- óvodai- iskolai szociális segítő tevékenységet lát el.

**Az adatok a járás területén igénybe vevők számát és az igénybevétel gyakoriságát mutatja.**

Sorsz.	Tevékenység	Speciális tevékenységek száma (db)			Speciális tevékenység keretein belül ellátott személyek száma (fő)		
		összes	jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központ ban végzett	összes	jogerős hatósági intézkedés el érintett	központ- ban ellátott
1.	Kapcsolattartási ügyelet	29	29	29	12	12	12
2.	Utcái szociális munka	-	-	-	-	-	-
3.	Kórházi szociális munka	-	-	-	-	-	-
4.	Óvodai-, iskolai szociális munka	2045			429	-	-
5.	Szociális diagnózist felvétele	30			71		
6.	Készenléti szolgálat	108					
7.	Jogi tanácsadás	7	-	7	3	-	3
8.	Pszichológiai tanácsadás	123	-	123	26	-	26
9.	Család- és párterápia	14	11	14	12	10	12
	<b>Összesen</b>	<b>2356</b>	<b>40</b>	<b>173</b>	<b>553</b>	<b>22</b>	<b>53</b>

A központ által biztosított speciális szolgáltatásokra folyamatosan magas az igény. Az előző évekhez képest folyamatosan emelkedik az esetek száma. Ehhez szükséges anyagi forrással az intézményünk rendelkezik, azonban a szakemberek óraszámának növelésére nem nagyon van lehetőség a szakemberek leterheltsége miatt. A 2021. évben a táblázatból is jól látszik, hogy az esetszámok és a létszámi adatok is magasabbak, melyeket az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység folyamatos végzése, valamint a speciális szolgáltatások iránt megemelkedett esetszám mutat. A tavalyi évben még meglévő COVID-19 járvány miatt a családoknak több esetben volt szüksége a speciális szolgáltatások igénybevételére, az óvodai-iskolai szociális segítők egyéni esetszámaik emelkedtek meg, az online oktatás következtében.

### **Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt biztosítja. A felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembereket a Központ biztosítja.

A kapcsolattartás megvalósulásáról, az ott törtétekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt. A kapcsolattartási ügyeletet az esetek számához, valamint azok súlyosságához igazodva kettő kolléga koordinálja folyamatosan.

A **kapcsolattartási ügyeletet a tavalyi évben** nött. 9 gyermek esetében került szabályozásra kapcsolattartás a 2021. évben, melyből folyamatosan megvalósult kapcsolattartással érintett kiskorúak száma 6 fő volt. Egy gyermek esetében rendelt el a hatóság nem felügyelt kapcsolattartást az apa és a gyermek közti folyamatos kapcsolat megvalósulása érdekében. A szülők különválását követően a szülők nem tudtak megállapodni a kapcsolattartásról, így gyámhivatali határozat alapján nem felügyelt módon biztosított a kapcsolattartás. A többi esetben a szülő/szülők és gyermekük közti kapcsolattartás felügyelt módon valósul meg.

Az Intézményben a kapcsolattartási ügyelet időpontja: *péntek délután 14-17 óra között és szombaton 9-12 óra között biztosított.* Az időszakos kapcsolattartások az ünnepek másnapján valósulnak meg.

A zavartalan együttlétre az intézmény székhelyén – Zalaszentgrót, **Batthyány Lajos u. 32.** - került sor.

A kapcsolattartási ügyelet lebonyolításában az esetmenedzserek, a szociális diagnózist felvevő esetmenedzser, az intézményvezető, valamint a szakmai vezető vettek részt a tavalyi évben. A kapcsolattartási ügyelet a központ által kidolgozott kapcsolattartási házirend, kapcsolattartási megállapodás szerint biztosított, az ügyeltesek a tapasztalataikat a kapcsolattartási naplóban rögzítették.

A kapcsolattartási ügyelet biztosításakor a végzésben vagy határozatban szereplő előírást betartva a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő számára – felügyelet mellett – igyekeztek a legoptimálisabb feltételeket biztosítani. A felügyelt kapcsolattartást bírósági végzés, illetve gyámhivatali határozat alapján biztosították 2021-ben is.

### **Készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat állandó elérhetőséget, folyamatos jelenléteket biztosít a segítséget kérők részére. A készenléti szolgálat célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával szervezték meg oly módon, hogy a készenléti levő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A készenléti szolgálat megszervezésével tehát a **nyitvatartási időn túl** felmerülő krízishelyzetekben elérhetőséget, folyamatos **telefonügyeletet biztosítottak**. A kliensek által már jól ismert telefonszám – **06 30/545 1190** – áll azok rendelkezésére, akik azonnali tájékoztatást, tanácsot vagy segítséget szeretnének kapni **krízis helyzetükben**. A készenléti telefonszám közismert, a honlapon, szórólapokon szerepel.

Ez a szolgáltatás elsősorban telefonon történő segítségnyújtást jelent, de a kollegák felkészültek arra is, hogy krízishelyzetben a gyermek fellelhetőségének helyén nyújtsanak szakszerű segítséget. Helyszíni segítségnyújtásra 2021-ben azonban nem volt szükség, a hívásokat telefonos tájékoztatással orvosolni lehetett.

Az ügyeletesek heti váltásban látták el a készenléti szolgálatot, a hívásokról a készenléti naplóban rövid feljegyzés készül, az eseményekről az ügyeletes tájékoztatja az ügyben érintett munkatársakat (esetmenedzser, családsegítő, szakmai vezető). A beérkező hívások nagyon sokféle témát érintettek a tavalyi évben is. Az információkéréstől, a családi konfliktuson át, a kapcsolattartási problémák, gyermekláthatási kérdésekig, orvosi ügyelet hívását bezáróan, melyekre az ügyeletesek a szükséges segítséget, információt, tanácsadást igyekeztek megnyújtóan biztosítani.

### **Tanácsadások biztosítása**

#### **Pszichológiai tanácsadás**

A tanácsadás keretében rendszeres konzultációs lehetőséget biztosítottak a szülők, a gyermekek, a családsegítők, az esetmenedzserek részére a felmerülő problémák kezelése érdekében. A pszichológus a megkereséseket követően feljegyzést készített és konzultált a szakmai vezetővel, esetmenedzserekkel, családsegítőkkal. Abban az esetben, ha az intézmény szolgáltatásában részesült az ügyfél, a gyermek/család érdekében tájékoztatást nyújtott az illetékes szakembernek, illetve jelzéssel élt, ha szükséges volt felvenni a kapcsolatot az érintettekkel. A pszichológus lehetőség szerint és az igények ismeretében csoportfoglalkozás keretében is találkozhatott a gyermekekkel, elsősorban az általa vezetett iskolai csoportba.

Ez a tanácsadási forma régi elvárás volt a járás településein élő és dolgozó szakemberek, családok részéről, a továbbiakban is fejleszteni szükséges. A pszichológus megbízási szerződéssel látja el a feladatot az intézménynél. Leterheltsége azonban nagy, mind a Pedagógiai Szakszolgálatnál, mint az intézménynél. Munkaideje az intézménynél a tavalyi évben csökkent. A pandémia idején online esetkonzultációra lehetőség volt, de ezzel a szolgáltatással a családok nem igazán éltek. A tavalyi évben is előfordult, hogy egy-két hetet kellett várni a szolgáltatás megkezdésére egy-egy család, gyermek esetében. Tapasztalataik szerint szükséges lenne a gyermek pszichológus alkalmazása magasabb óraszámban, valamint felnőtt ügyfelek részére is szükséges lenne pszichológus alkalmazására.

Pszichológiai tanácsadás keretében nyújtott szolgáltatás mértékében a tavalyi évhez képest emelkedés tapasztalható. A megbízási szerződéssel alkalmazott pszichológusra egyre több az igény, azonban a Covid-19 járvány miatt az év első felében az ellátást szüneteltetni kellett. Az ellátottak az online módon való szolgáltatás lehetőségével nem éltek. Szükséges lenne a pszichológus óraszámának emelése, mivel az év során biztosított heti 2 óra időtartam kevésnek bizonyul. 2020-ban 67 alkalommal történt szolgáltatásnyújtás, ami 18 főt érintett, a

tavalyi évben viszont ez a szám nagymértékben emelkedett, így 123 alkalommal 26 gyermeket látott el a pszichológus az intézmény speciális szolgáltatása keretében.

### **Jogi tájékoztatásnyújtás**

**A tájékoztatás keretében a Központ konzultációs lehetőséget biztosított – peres ügyek ellátása nélkül – a különféle családi, polgári és büntető, valamint közigazgatási ügyek intézésének eljárási szabályairól. A jogi végzettségű külső munkatárs segítséget nyújtott beadványok, iratok szerkesztésében, a jogszabályok, a hatósági iratok, végzések, határozatok értelmezésében.**

A jogász feladata kettős, egyrészt a segítségért hozzá forduló család vagy gyermek segítése a kialakult helyzet rendezése érdekében, másrészt az intézmény vezetőjének, munkatársainak segítése a jogi háttér-információkkal.

A jogász a megkereséseket követően feljegyzést készített és konzultált a szakmai vezetőkkel. Abban az esetben, ha az intézmény szolgáltatásában részesült az ügyfél, a gyermek/család érdekében tájékoztatást nyújtott az illetékes szakembernek, illetve jelzéssel élt, ha szükséges volt felvenni a kapcsolatot az érintettekkel. A szolgáltatást nyújtó jogász munkajogi, gazdasági, tulajdoni ügyekben és családjogi kérdésekkel kapcsolatban áll rendelkezésre a Zalaszentgróti járás lakossága részére. Jogi tanácsadás keretében 2021-ben a szolgáltatást 3 fő vette igénybe, ahol 7 konzultációra került sor.

A veszélyhelyzet ideje alatt a jogász online módon és telefonon ált rendelkezésre a kliensek számára.

### **Családkonzultáció, családterápia, párterápia**

**A terápiák biztosítása a FÉSZEK a Lelki Egészségért Egyesület képviselőjével kötött megállapodás keretében valósult meg. A szolgáltatások hatékonnyá tétele az esetenedzser/családsegítő javaslata alapján a szolgáltatás közvetítésével valósult meg.**

A család- és párterápia olyan rendszerszemléletű terápiás megsegítés, amely lehetőséget kínál arra, hogy elakadásukban, elbizonytalanodásukban közös munkával megoldásokat kínál, hogy újra kiegyensúlyozottakká válhassanak életszakaszukban, szerepeikben a kliensek. A családra és a párkapcsolatra, mint rendszerre tekint, melyben folyamatos, cirkuláris hatások érik a tagokat. Ahhoz, hogy változást éadjunk el, többnyire a rendszer működésén kell változtatni, ebben nyújt segítséget a szakember.

2021-ben 14 alkalommal 12 személy bevonásával történt a tevékenység. Az elvált szülők közti konfliktus kezelésére, gyermeknevelési problémák, konfliktusok oldására, párkapcsolati problémák, valamint a gyermekek és gyámjuk között kialakult konfliktusos helyzet miatt került sor a terápiára.

Továbbra is igaz, hogy a család- és párterápia iránt elsősorban olyan családok érdeklődnek, akiknél a gyermek nevelésében, gondozásában mutatkoznak konfliktusok, vagy a válás kérdésében nem tudnak megegyezni. Azonban sok esetben csak az egyik fél mutatott hajlandóságot, valódi motivációt a szolgáltatás igénybevételére, a másik fél nem kívánta igénybe venni a szolgáltatást.

### **Utcai szociális munka**

A központ az utcai szociális munka feladatait a gyermekek, fiatalok köré építette fel. Az utcai szociális munka feladata alapvetően, hogy a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését

veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermeket segítse, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülését elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése. Az utcai szociális munka célul tűzheti ki a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezését a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is a programokba.

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai feladataik teljesítése során számítanak a **Keszthelyi Rendőrkapitányság Zalaszentgróti Rendőrőrs**, valamint a **Zalaszentgróti Városvédő Polgárőr Egyesület** együttműködésére (GYK:/208-3/2016.), melynek érdekében az együttműködési megállapodás megkötésére is sor került.

### **Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munka feladata elsősorban a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése, valamint a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén jelzéssel élni a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál, vagy hatósági eljárást kell kezdeményezni.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátási területén, a Zalaszentgróti járásban nincs kórházi ellátás, ezért az intézmény megállapodást kötött a **Zalaegerszegi Szent Rafael Kórház** főigazgatójával (GYK/83-2/2017.), amelyben rögzítették a kórházi szociális munka biztosításának kereteit és az együttműködés módját. 2021-ben nem érkezett jelzés a kórháztól.

### **Óvodai- iskolai szociális munka**

2021. évben az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet a

- Deák Ferenc Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola Zalaszentgrót (alsótagozata)
- Zalaszentlászlói Kerekerdő Óvoda-bölcsőde
- Kehidakustányi Deák Ferenc Napköziotthonos Óvoda
- Lorántffy Zsuzsanna Református Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és Kollégium
- Zalaszentgróti Napköziotthonos Óvoda-Bölcsőde
- Koncz Dezső Általános Iskola, Kollégium, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
- Fazekas József Általános Iskola / Sümegcsehi
- Sümegcsehi Lurkó Óvoda
- Deák Ferenc Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola Zalaszentgrót (felsőtagozata)
- Deák Ferenc Általános Iskola, Gimnázium és Alapfokú Művészeti Iskola Zalaszentgrót (gimnázium)
- Óhíd-Mihályfa Napköziotthonos Óvoda
- Zalabéri Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola
- Zalabéri Kastélykert Óvoda
- Tűrjei Szent László Általános Iskola
- Pakodi Szivárvány Óvoda-Bölcsőde
- Tűrjei Szent László Óvoda-bölcsőde

intézményekben láttak el a szakemberek.



A 2021. év első felében még a COVID-19 járvány miatt az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység sajnálatos módon nem a tervek szerint alakult. Az év során az előre eltervezett szolgáltatások helyett, új szolgáltatásokat és alternatív megoldásokat kellett találni. Egyéni munka keretében gyermekekkel, pedagógusokkal (tanítók, tanárok, óvodapedagógusok), dajkákkal, gyermekfelügyelőkkel, szülőkkel történt (segítő) beszélgetés, tanácsadás, konzultáció, információnyújtás, hivatalos ügyintézésben való segítségnyújtás. Mindezek személyesen és telefonon is megvalósultak az igényekhez és lehetőségekhez mérten.

Csoportfoglalkozások keretein belül:

- Több alkalommal történt csoportmegfigyelés (elsősorban óvodákban), óralátogatás/tanulók megfigyelése csoporthelyzetekben. Volt, hogy ez a pedagógus, az óvónő kérésére, volt, hogy az egyéni beszélgetés hozadéka volt, vagy a szülő kérésre történt.
- Szülőcsoport igényfelmérés minden intézményben megtörtént és egy alkalommal már meg is valósult egy csoportfoglalkozás Zalaszentgróton.
- Óvodai csoportfoglalkozások a járás óvodáiban 7 esetben valósultak meg a járás területén működő óvodákban.
- Iskolai csoportfoglalkozásokra is sor került különböző témákban és keretek között. Érzékenyítés, esélyegyenlőségi délután több intézményben valósult meg.

Közösségi tevékenység keretein belül a szakemberek részt vettek szülői értekezleteken, nevelőtestületi üléseken, szakmaközi megbeszéléseken. Szabadidős, sport, kulturális programok, kirándulásokat szerveztek az év során több intézményben.

A nyári szünetben a 2021.06.28.-2020.07.31. közötti időszakban a központ 6 héten át fogadta a gyerekeket a GRÓTMACI NAPKÖZIS TÁBORBA. Sikeresen pályáztak az Erzsébet programon, így a megvalósított összes táborhoz nyertünk támogatást. A táborban összesen 120 gyermek vett részt. Az önkormányzat mellett helyi vállalkozók és östermelő támogatta a programok megvalósulását.

A tábori életet sokféle programmal igyekeztek színesíteni a kézműves foglalkozásoktól, a kirándulásokon, strandoláson, sporttevékenységeken át, a farmlátogatásig. 2021.07.31-én táborzáró rendezvényt tartottak a táborban részt vevő gyermekeknek, szüleiknek és a tábor támogatók részére.

A táborban az óvodai, iskolai szociális segítők munkáját a Gyermekjóléti Szolgálat és Központ munkatársai, diákmunkások, önkéntesek és pedagógusok is segítették.

### **Szociális diagnózis**

A család- és gyermekjóléti központokban 2019. január 1-től bevezetésre került a szociális diagnózis, mint a szociális segítő munka új eszköze. Új munkakör jött létre, a szociális diagnózist készítő esztmenedzser. A szociális diagnózis nem egy szolgáltatás, hanem egy eszköz: komplex, mindenre kiterjedő szükségletfelmérés, ami a klienssel közösen, vele egyetértésben és az ő hozzájárulásával készül el.

A szociális diagnózis az egyén/család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és - ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - gyermekjóléti alapellátásokat. Az egyén szociális helyzetének felmérése, a szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása, valamint a szükséges szolgáltatási elemek és szolgáltatások beazonosítása a célja. A szociális diagnózis felvétele egy átfogó adatlappal segített strukturált interjú keretében történik. A szociális helyzetfelmérő beszélgetés részletesen kiterjed az egyén személyi állapotára, családi és

személyes kapcsolataira, lakhatási körülményeire, egészségi állapotára, esetleges fogyatékoságára, mindennapi életvitelére, munkaerőpiaci státuszára, krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességeinek vizsgálatára, valamint annak felmérésére, hogy az élet mely területén szükséges számára támogatás és milyen mértékben.

<b>Az elmúlt évek alatt felvett szociális diagnózisok száma</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Szociális diagnózis készítésére érkező felkérések száma	Nincs pontos adat	30	34
Ténylegesen elkészített szociális diagnózisok száma	15	20	30

Szociális diagnózis minden esetben a Gyermekjóléti Szolgálattól érkezett felkérés alapján készült mindhárom évben. Az elkészült adatlapok tartalmazzák a családban érintett gyermekek számától függően az alap adatlapon túl, a gyermekekre töltött adatlapokat is. Ennek alapján 2021-ben a 30 darab szociális diagnózison túl 41 darab gyermek adatlap is elkészítésre került. A felkérések száma és a ténylegesen elkészült adatlapok száma nem egyezik. Összesen 4 esetben nem készült 2021-ben szociális diagnózis, melynek oka volt többek között az illetékességi területről való elköltözés, együttműködés teljes hiánya vagy az adott élethelyzet/probléma megoldódása. Az elmúlt három évben a felvett szociális diagnózisokban megjelent családok/személyek esetében egyszer sem volt ismétlődés, mindenki újként szerepel – ennek ellenére több család is hosszú évek óta a gyermekvédelmi rendszerben szerepel, az intézmény látókörében lévő személy/család. *A családoknál - kivétel nélkül - minden esetben halmozottan jelennek meg a problémák.*

<b>Szociális diagnózis készítése során megjelenő problémák (halmozott adat)</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Életviteli problémák	20	22
Lakhatási probléma	-	37
Család-, kapcsolatrendszer problémája	22	15
Anyagi probléma	18	54
Foglalkoztatottsággal kapcsolatos problémák	8	10
Gyermekekkel kapcsolatos probléma	17	27
Egészségügyi probléma	13	12
Lelki-mentális probléma	-	2

A 2021. év elején Zalaszentgrót Város Önkormányzata kezdeményezte a város határában lévő, az önkormányzat tulajdonát képező bérlakások felszámolását, mely az ott élő családok lakhatásának végleges megszüntetését jelentette. A szegregátum felszámolásának részét képezte, hogy az ott élő családok további lakhatásának megoldása érdekében a Gyermekjóléti Szolgálat is bevonásra került a felszámolás folyamatába. Összesen 14 felkérés érkezett a Szolgálattól ezzel kapcsolatosan, hogy az itt élő családok esetében készüljön szociális diagnózis, ami végül 11 családot érintően készült el. A szociális diagnózisok elkészítését

követően még bizonytalan volt a további lakhatásuk, ezért a családok átmentei otthona vagy a hajléktalan ellátás is megjelent a kiejánlott szolgáltatások körében, azonban az idő előre haladtával minden család számára sikerült valamilyen megoldást találni.

A 2020. évhez képes előtérbe került 2021-ben a lakhatással összefüggő nehézségek és kiemelkedően nagy számban jelent meg az anyagi eredetű probléma. Ennek háttérében *életviteli probléma* (10 esetben), *alacsony iskolázottság* (5 esetben), *váratlan élethelyzet*, mint például szülő halálesete vagy betegsége, *pénzbeosztási nehézség* (8 esetben), *foglalkoztatottság hiánya* (9 esetben) valamint *egészségügyi probléma* (5 esetben) állt fenn. A gyermekekkel kapcsolatos problémáknál megjelent az alapellátásban és védelemben vett gyermekek száma, de a speciális szolgáltatást igénybe vevők száma is, mint például, akiknek pszichológusi megsegítés javasolt vagy akik esetében egészségügyi problémával összefüggően jelent meg valamilyen probléma. További közvetett probléma a gyermekeket illetően például a családi jogállás rendezettségének hiánya, a szülői felügyeleti jogokat érintő kérdések, gyermektartásdíj rendezésének kérdése miatt a hatóságokhoz való fordulás (gyámhatóság/illetékes bíróság) szükségessége.

<b>Szociális diagnózis elkészítése során megjelenő szociális/nem szociális szolgáltatások (halmozott adat)</b>	<b>2021</b>
Gyermekjóléti Szolgálat – családsegítés	<b>38</b>
Gyermekjóléti Központ – hatósági eljárás	<b>3</b>
Járási hivatal - Foglalkoztatási osztálya	<b>12</b>
Pénzbeli / természetbeni ellátás	<b>25</b>
Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatása – családterápia	<b>8</b>
Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatása – pszichológus	<b>8</b>
Egészségügyi szolgáltatás	<b>10</b>
Hatóság (gyámhivatal/illetékes bíróság)	<b>15</b>
Jogi és civil szervezet	<b>19</b>
Idősek otthona	<b>2</b>
Családok átmeneti otthona	<b>4</b>
Hajléktalan ellátás	<b>3</b>

Az elkészült szociális diagnózisok minden esetben minimum 3 olyan szolgáltatást tartalmaztak, amelyek az egyén/ek adott élethelyzetével voltak szorosan összefüggésben. A nagy számban megjelenő *családsegítés* (halmozott adat) egyszerre megjelenő, többféle probléma esetében is segítséget jelenthet a családoknak, komplex családsegítés keretén belül. A *pénzbeli és természetbeni ellátások* megigénylésének lehetősége magába foglalja a települési támogatás (pl.: pénzbeli támogatás, tüzelőfa) és a családtámogatási ellátások igénybevételét vagy akár a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt. Az elmúlt évekhez képest nagyobb számban jelent meg az *egészségügyi szolgáltatóhoz való irányítás* és/vagy a már meglévő további együttműködésre való figyelemfelhívás. A felnőttkorú lakosság és a

gyermekek esetében egyre több esetben jelenik meg a pszichiátriához kapcsolódó problémák köre (pl.: lelki-mentális vagy különböző tanulási – magatartási nehézségek), valamint akut és krónikus egészségügyi problémák, amelyek aztán további hatással vannak a tankötelezettség teljesítésére, a munkavégzésre vagy a megfelelő családi – kapcsolati rendszer kialakítására, fenntartására. A családokban megjelenő nagymértékű diszfunkciók (pl.: párkapcsolati problémák, gyermeknevelési problémák) esetében a Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásai keretén belül *családterápiás szolgáltatás* került kiajánlásra 8 esetben.

Egyéb szervezethez 19 esetben volt indokolt a továbbirányítás, mint például az ingyenesen működő JOGPONT jogászához vagy egyéb civil szervezethez (pl.: mozgáskorlátozottak egyesülete).

A szociális diagnózis készítésének elméleti és gyakorlati módszerének pontosabb megismerésével sokkal hatékonyabb felméréseket lehet készíteni, azonban az erre vonatkozó tervezett szakképzés a Covid-19 vírushelyzet miatt lassan már kettő éve tolódik.

#### 4.<sup>1</sup>

#### 5.<sup>2</sup>

### **6. A felügyeleti szervek által gyámhatósági, gyermekvédelmi területen végzett szakmai ellenőrzések tapasztalatainak, továbbá a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végzők ellenőrzésének alkalmával tett megállapítások bemutatása**

A Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása Társulási Tanácsának feladat- és hatáskörében eljárva 2020 decemberében megküldte a 2021. évi **belső ellenőrzési** tervét. Az Intézményfenntartó Társulás határozata szerint a belső ellenőrzés célja a 2021. évben: annak megállapítása, hogy a központi költségvetési támogatást megalapozó mutatószámok megfelelő alapidokumentumok alapján, helyesen kerültek-e megállapításra. A belső ellenőrzés lefolytatására a 2021. évi ellenőrzési terv alapján került sor. A belső ellenőrzés 2021 decemberében megtörtént.

A vizsgálat során eltérést nem állapítottak meg.

- A helyszíni ellenőrzés során bemutatott dokumentumok alapján az ellátásban részesülő személyek megfelelnek a rendeletben megfogalmazott jogosultsági feltételeknek.
- Az intézmény vezetője az ellátottakkal megállapodást kötött a szociális ellátás igénybevételeire. A megállapodások teljeskörűen tartalmazzák a törvényben előírt tartalmi elemeket.

Az **Állami Számvevőszék** 2021.01.26.-án megküldte ellenőrzési tervét.

A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központnál az ellenőrzés „Az önkormányzatiintézmények ellenőrzése – Az önkormányzat és társulás irányítása alá tartozó intézmények integritásának monitoring típusú ellenőrzése” címmel történt.

Az adatok/dokumentumok feltöltésére az Elektronikus Adatszolgáltatási Rendszerben az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 28. § (2) bekezdése szerint elektronikus formában volt lehetőség a 2021.02.01.-2021.02.02. időszakban.

Az ellenőrzés során feltárt hiányosságokat az intézmény a megjelölt határidőn belül pótolta, illetve a Zala-KAR Térségi Innovációs Társulás belső ellenőrének átadta megismerésre az ÁSZ EL-3211-054/2021 iktatószámú levelet. (2021.10.27.)

**Magyar Nemzeti Levéltár** 2021.06.11. Iratkezelés és irattári ellenőrzés

A közokiratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény 11. §-a, valamint a közlevéltárak és a nyilvános magánlevéltárak tevékenységével összefüggő szakmai követelményekről szóló 27/2015. (V. 27.) EMMI rendelet 8. §-a rendelkezik a köziratok ellenőrzésének ellenőrzéséről. A Magyar Nemzeti

<sup>1</sup> Hatályon kívül helyezte: 174/2012. (VII. 26.) Korm. rendelet 93. § (1) em). Hatálytalan: 2013. I. 1-től.

<sup>2</sup> Hatályon kívül helyezte: 174/2012. (VII. 26.) Korm. rendelet 93. § (1) em). Hatálytalan: 2013. I. 1-től.

Levéltár Zala Megyei Levéltára a 2021. év elején kelt levelében előre jelzett irattári és iratkezelési ellenőrzést 2021. 07 01-én kívánja elvégezni.

- Iratkezelési szabályzat és irattári terv
- SZMSZ, SZMR vagy ügyrend
- Alapító okirat ellenőrzését végezték el.

**Vizsgálati jelentés:**

A rendelkezésre bocsátott és bemutatott iratanyagok ellenőrzése során eltérést nem állapítottak meg.

A Zala Megyei Kormányhivatal a Zalaszentgrót és Környező települések Intézményfenntartó Társulása által működtetett Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ működésének ellenőrzése, szakértő kirendelésével. (2021.09.08.)

Ellenőrzés tárgya: A szolgáltatások szakmai megfelelőségének vizsgálata.

A Zala Megyei Kormányhivatal az általa indított eljárásban, a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet szakértőként történő közreműködését mellőzte. (2021.10.19.)

**Vizsgálati jelentés:**

A rendelkezésre bocsátott iratok, adatok és nyilatkozatok alapján megállapítható, hogy az engedélyes működése – a vizsgálati jelentésben tett megjegyzésekkel – jogszerű, intézkedés nem vált szükségessé, ezért a hatósági ellenőrzés lezárult 2021.11.24.-én.

## **7. A jövőre vonatkozó javaslatok, célok meghatározása, gyermekvédelmi prevenció elképzelések**

- **Az utcai szociális munka fejlesztése:** A rendőrséggel és a polgárőrséggel közösen elindított őrzőjáratot továbbra is folytatni szükséges, melynek elsődleges célja a csellengő kiskorúak felkutatása, a dohányzó, alkoholt esetleg kábítószer fogyasztó fiatalok kiszűrése. Továbbá az iskola környékén, buszmegállóban előforduló gyermekek közti vitás helyzetek kiszűrése, annak megoldásában való segítő tevékenység.
- **Kórházi szociális munka** keretében mélyíteni szükséges a kapcsolatot a Zala Megyei Szent Rafael Kórházzal.
- **A Család- és Gyermekjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettségének megelőzése érdekében **speciális szolgáltatásokat** - *készenléti szolgálatot, kapcsolattartási ügyeletet, jogi tájékoztatást, pszichológiai tanácsadást, családterápiás foglalkozást* - nyújt.** Ezek a speciális feladatok fontos segítséget adnak a szakmai munka elvégzéséhez, ezek a szolgáltatások pedig speciális végzettségű szakemberek alkalmazását követelik meg. Zalaszentgróton járásban azonban ilyen szakemberekből kevés van. Ennek kapcsán hasznos lenne, ha az intézmény munkatársai egy-egy speciális képesítést szereznének, melyet munkájuk kapcsán fel is tudnának használni.
- A gyermekek védelme vonatkozásában a jövőre vonatkozó céloknak, elképzeléseknek arra kell irányulniuk, hogy a településeken megfelelő környezeti feltételeket jelentsen a felnövekvő fiatal korosztály számára, ahol otthonosan érzik magukat, ahol kiszámíthatóak az életviszonyaik, ahol problémák esetén szakértő segítséget találnak azok megoldásához, és ahol felkészülhetnek a felelősen élő és cselekvő magyar állampolgárként való felnőtt életükre.

### **A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ 2022. évi célkitűzései:**

- Jogszabályok, illetve a változások folyamatos figyelemmel kísérése
- Jogszabályok szerinti működés biztosítása
- Intézményi dokumentumok napra kész aktualizálása a jogszabályváltozásokkal adekvát módon;
- Jó gyakorlatok megtartása, erősítése, újak bevezetése
- Szakmai szervezetekben való részvétel növelése
- Civil szervezetekkel való kapcsolattartás bővítése
- Együttműködések bővítése az oktatási intézményekkel, a közösségi szolgálatot teljesítő diákok fogadása érdekében
- Diákmunkára jelentkezők fogadása
- Szakmai gyakorlatot végzők fogadása
- Szolgáltatások színvonalának megtartása, erősítése, fejlesztése
- Az Intézmény arculatának szélesebb körű megismerését elősegítő kiadványokban való megjelenés, illetve azok szerkesztése
- Programok és foglalkozások témáinak, valamint a családgondozói eszköztárnak a bővítése
- Pályázatok kiírásának figyelése, illetve azokon való részvétel
- Szakmaközi megbeszélések, tanácskozások megszervezése

- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység erősítése az ellátási területen működő köznevelési és közoktatási intézményekben
- A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés további erősítése
- Képzési-továbbképzési terv előkészítése, folyamatos teljesítése
- Szakmai továbbképzéseken való részvétel elősegítése
- Belső ellenőrzési terv ütemezése
- Jövedelemvizsgálat előkészítése
- Szociális diagnózis készítése
- Nyári tábor, napközis tábor szervezése a járásban élő gyermekek számára
- Nyári gyermekfelügyelet biztosítása
- Igény szerint korrepetálás biztosítása
- A Gyermekeink Védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) gyermekjóléti alapellátás moduljának szélesebb körű megismerése, használatának elsajátítása
- Szociális számlázó program fejlesztésében, bevezetésében, próbaverziójában való részvétel
- Intézményi web-lap újragondolása, teljes frissítéssel és arculatváltással
- Baba-mama klub újraindítása
- Ruhabörzék folyamatos szervezése, lebonyolítása az ellátási területen
- Csatlakozás különböző segítő programokhoz pl.: gyűjtőpont létrehozása
- Csapatépítési programok szervezése.

#### **A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermejjóléti Szolgálat 2022. évi célkitűzései:**

Céljuk a jelzőrendszer munkájának megismertetése a helyi lakossággal, a bizalom kialakítása az intézményük felé, illetve a szemléletformálás érdekében a saját honlapjuk fejlesztése és megismertetése.

Továbbra is céljuk a jelzőrendszer hatékonyságának növelése, a különböző szakmák képviselői együttműködésének elősegítése, hatékonyabbá tétele, az információáramlás elősegítése, a hálózat érzékenyítése. Témaköreiket a jelzőrendszeri tagok visszajelzései alapján alakították ki, így remélhetőleg hasznára válik mindenkinek.

Törekvésük, hogy a 2022. évben a Szolgálathoz érkezők a szakmai gyakorlatot minél hatékonyabban és mélyebben el tudják sajátítani, annak érdekében, hogy hitelesen tudják a szociális segítőmunkát végezni.

**Továbbá fontosnak tartják az észlelést – időbeliséget, a probléma felismerését.** Fontos felismerni, hogy milyen következményekkel jár a jelzés elmaradása, a jelzőrendszeri tagnak nem feladata a háttér feltérképezése, gyanú esetén is meg kell tenni a jelzést.

Intézkedési tervük további célkitűzései:

- Egyéni **felelősségvállalás**, szakmai felelősség erősítése
- **Informális** (nem hivatalos) és **formális** (szabályos) **kapcsolatok** határterületeinek betartása.

#### **2021. évi pozitívumok:**

A 2021. évben az intézmény átment több hatósági ellenőrzésen, melyek vizsgálati eredményei pozitívak voltak a működés jogszerűségét tekintően. Megfeleltek minden előírt feltételnek, illetve követelménynek.

A fluktuáció elkerülése érdekében törekszenek a jó munkahelyi légkör kialakítására, biztosítják dolgozóinknak a továbbképzés lehetőségét.



Szerveznek és részt vesznek minden olyan szakmai megbeszélésen, konferencián, amely elősegíti a hatékony és precíz munkavégzést.

A szolgálati személygépkocsik megóvása érdekében beszerzésre került egy kétbeállásos garázs.

Folyamatosan figyelik a pályázati lehetőségeket, melynek eredményeként 2 db lappal bővíthették informatikai rendszerüket.

Az Erzsébet-tábor keretében 120 gyermeket táboroztattak 6 hetes intervallumban.

## **8. A gyermekkorú és a fiatalkorú bűnelkövetők számának, az általuk elkövetett bűncselekmények számának, a bűnelkövetés okainak bemutatása**

### **A fiatalkorúak bűnözését kiváltó leggyakoribb okok:**

- rossz anyagi, szociális háttér,
- rendezetlen családi viszonyok;
- kortárs csoport negatív hatása,
- rossz minták követése,
- rossz konfliktuskezelési módok.

A településeken elmondható, hogy a jelzőrendszer jól működik, a jelzőrendszer tagjai kapcsolatot tartanak egymással, megvalósul az információáramlás, a tapasztalatcsere és sok esetben a megoldások közös keresése, a megoldásokban való közös segítségnyújtás is.

Az esetmenedzserek kapcsolatot tartottak információ- és tapasztalatcsere céljából a gyermekeket körülvevő óvodai és iskolai szakemberekkel, védőnővel, háziorvossal, önkormányzati ügyintézővel, a területen illetékes családsegítővel. Megelőző pártfogás kapcsán a pártfogó felügyelővel is tartottak kapcsolatot.

Azon családok esetében, ahol szükségesnek ítélték az esetmenedzserek a pszichológus szakember bevonását, megkérték a családtagok számára a speciális szolgáltatást, majd segítségére voltak a család és pszichológus közötti időpont egyeztetésben és kontrollálták az azon való megjelenést.

### **A bántalmazott és elhanyagolt gyermekek adatai:**

Zalaszentgrót város területe

Ssz	Megnevezés		A bántalmazott			Az elhanyagolt	
			gyermekek száma				
			fizikai	lelki	szexuális	fizikai	lelki
1.	Családon belül	szülő által	-	-	-	11	17
2.		testvér által	-	-	-	-	-
3.		egyéb rokon által	-	-	-	-	-
4.		Összesen:	-	-	-	11	17
5.		ebből leány:	-	-	-	4	4
6.	Családon kívül	gyermek által	-	-	-		
7.		felnőtt által	-	-	-		
8.		intézmény munkatársa által	-	-	-		
9.		Összesen:	-	-	-		
10.		ebből leány:	-	-	-		

Bántalmazott gyermekekről a tavalyi évben nem volt tudomásunk, erről jelzés intézményünkhöz nem érkezett.

2021. évben Zalaszentgrót városban elhanyagolt gyermekek száma 17 fő. Az elhanyagolás elsősorban az érzelmi biztonság hiányában, a gyermek mellőzésében, háttérbe szorulásában, a tankötelezettség (óvodai, iskolai) nem teljesítésében, a nem megfelelő személyi és környezeti higiéniaiban, deviáns magatartásban mutatkozott meg. Előző évhez képest ez a szám nem változott.

Kapcsolatot tartottak az esetmenedzserek információ- és tapasztalatcsere céljából a gyermekeket körülvevő óvodai/iskolai szakemberekkel, védőnővel, háziorvossal, gyermekháziorvosokkal, asszisztensekkel, önkormányzati ügyintézővel, a területen illetékes családsegítővel.

Zalaszentgróti járás közigazgatási területe

Ssz	Megnevezés		A bántalmazott			Az elhanyagolt	
			gyermekek száma				
			fizikai	lelki	szexuális	fizikai	lelki
1.	Családon belül	szülő által	-	-	-	33	70
2.		testvér által	-	-	-	-	5
3.		egyéb rokon által	-	-	-	-	3
4.		Összesen:	-	-	-	33	78
5.		ebből leány:	-	-	-	13	28
6.	Családon kívül	gyermek által	-	-	-		
7.		felnőtt által	-	-	-		
8.		intézmény munkatársa által	-	-	-		
9.		Összesen:	-	-	-		
10.		ebből leány:	-	-	-		

A tavalyi évben bántalmazott gyermekekről nem volt tudomásunk, erről jelzés intézményünkhöz nem érkezett.

Az elhanyagolás során, amely szintén a bántalmazás körébe tartozik, a gyermek hiányt szenved azokban a szükségletekben, amelyek testi, lelki, szociális fejlődését elősegítenék. A **fizikai elhanyagolás** a leginkább szembetűnő a háziorvos és a védőnő számára. Feltűnőek lehetnek a higiénés hiányosságok, a ruházzkodás hiányai. A súlybeli elmaradás, testi fejlettség elmaradása az elégtelen táplálás gyanúját vetheti fel. Az érzelmi elhanyagolás során a gyermek érzelmi kötődése, biztonsága nem valósul meg, **a szükségesnél kevesebb figyelmet kap** a gyermek. Ez sokszor magasabb társadalmi helyzetben levő családoknál is előfordul, időhiányból, a szülők túlterheltségéből ered. Az elhanyagolás elsősorban az érzelmi biztonság hiányában, a gyermek mellőzésében, háttérbe szorulásában, a tankötelezettség (óvodai, iskolai) nem teljesítésében, a nem megfelelő személyi és környezeti higiéniaiban, deviáns magatartásban mutatkozott meg. Az intézménynél nyilvántartott gyermekek többségénél a lelki, vagy fizikai elhanyagolás jellemző volt.

### **Az elhanyagolás okai:**

- **Fizikai:** rossz anyagi (lakás) körülmények, hanyag szülői hozzáállás a hiányok leküzdéséhez, pénzbeosztási problémák, tetű-rüh problémák, ápolatlan megjelenés, piszkos ruházat, kisgyermeknél súlybeli elmaradás, testi fejlettség elmaradása. A járás területén élő gyermekek esetében a családból való kiemelésükre került sor a gyermekek állandó bizonytalanságban, feszültségben voltak, mind lelki, mind fizikai elhanyagolás tetten érhető volt.
- **Lelki:** nemtörődöm, hanyag szülői nevelés, a szülők életvitelük miatt nem tudtak megfelelő módon foglalkozni a gyerekekkel és problémáikkal, igazolatlan iskolai hiányzások. Megromlott rossz családi kapcsolatok, nem megfelelő érzelmi kapcsolatok formájában mutatkozott meg. Volt példa arra, hogy a szülő számára megkért speciális szolgáltatást (pszichológus, jogász szakemberek segítségét) annak ellenére nem vette igénybe, hogy azt ő maga kérte. Az elhanyagolás a szülők közti megromlott viszonyból, az anya elmeneteleiből, a gyermekek ide-oda „lökődéséből” adódóan, amely biztonságérzet, az állandóság hiányát szülte a gyermekekben.

**9. A települési önkormányzat és a civil szervezetek közötti együttműködés keretében milyen feladatok, szolgáltatások ellátásában vesznek részt civil szervezetek (alapellátás, szakellátás, szabadidős programok, drogprevenció stb.).**

A Zalai Hazatérők Egyesülete (székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 36., elnök: Boda Adrienn) az önkormányzattal együttműködve hagyományosan napközis tábort szervez az általános iskola alsó osztályaiban tanulók részére, valamint kortárssegítő felkészítő tevékenységet végez az ifjúsági csoportok részére. A „Hangyaboly Tábor” elnevezésű napközis tábor 2021. évben két turnusban valósult meg, ugyanakkor a tavalyi évben gyermekfelügyelettel kapcsolatos segítő munkát nem végzett az egyesület. A Zalai Hazatérők Egyesülete koordinálja a Térségi Ifjúsági Kerekasztalt és mentorálja a Zalaszentgróti Ifjúsági Önkormányzatot. Az egyesület a Nemzeti Drogellenes Stratégia keretében megalakított Zalaszentgróti Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működésében partneri szerepet vállal. Emellett az egyesület aktívan részt vesz a Zalaszentgróti Járási Felzárkózási Kerekasztal munkájában.

A Városi Önkormányzat Egészségügyi Központjának keretében működő Egészségfejlesztési Iroda prevenciós rendhagyó iskolai órákat tartott a zalaszentgróti általános iskolások számára, továbbá az Iroda dolgozói aktív résztvevői voltak az alsó és felső évfolyamokon tanulók számára megrendezett Egészségnapoknak.

A Tegyük Együtt Szentgrótert Egyesület (székhely: 8790 Zalaszentgrót, Szentpéteri u. 70., elnök: Dókáné László Zsuzsanna) az adventi időszakban adománygyűjtést szervezett, és a Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központtal együttműködve az egyesület tagjai élelmiszer-, csokoládé- és ruhaadományt osztottak szét a rászorulóknak között.

***Záró gondolatok:***

A családokat érintő problémák sok esetben nem az egyéni életben gyökereznek, hanem társadalmi okokra vezethetők vissza. Szükséges ezért, hogy az egyéni esetkezeléseken túl a közösségközpontú megközelítés is előtérbe kerüljön, ezzel elérve minél több család és gyermek esetében a társadalmi integrációt. Sajnos a társadalmi anomáliákat, globális problémákat *helyi szinten megoldani nem lehet*. A média hatása, az információ beáramlás a családi életbe, az emberek gondolkodás módjába túlságosan nagyarányú, mely a mentalitást, hozzáállást befolyásolja, általában sajnos nem jó irányba.

