

## **LÉTAVÉRTESI**

# **CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

---

## **S z a k m a i P r o g r a m**

**2019 .**

**Tartalomjegyzék**

|                                                                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| I. Az intézmény neve, székhelye, telephelye, fenntartója.....                                                                     | 3.  |
| II. Létavértes Város Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának célja, feladata, alapelvek.....                                       | 3.  |
| III. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői.....                                                               | 7.  |
| IV. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek..... | 8.  |
| V. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....                                                   | 10. |
| VI. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái és körei, rendszeressége.....                   | 15. |
| VII. Az ellátás igénybevételének módja.....                                                                                       | 19. |
| • Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja.....                                                               | 20. |
| • Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....                      | 20. |
| X. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái.....                                                | 22. |

*Szakmai program melléklete:*

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat házirendje

**I. Az intézmény neve, székhelye, fenntartója, nyitva álló egyéb helyiségeinek címe**

**Az Intézmény neve:** Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat

**Székhelye:** 4281 Létavértes, Rózsa u. 1-3.

**Az Intézmény fenntartója:** Létavértes Városi Önkormányzat

**Székhelye:** 4281 Létavértes Kossuth u. 4.

**Nyitva álló egyéb helyiségeinek címe:** 4284 Kokad, Kossuth u. 60.

Az intézmény illetékessége, működési területe: Létavértes Város és Kokad Község területe.

## II. Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat célja, feladata, alapelvei

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működését az 1993. évi III.tv., a Szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló törvény, az I/2000 SZCSM rendelet, valamint a helyi szociális rendelet szabályozza, valamint a többször módosított 1997. évi XXXI. tv.- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, a többször módosított 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet, – a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról, a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet – a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról, valamint a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabja meg. A családsegítők, illetve szociális asszisztens feladatait a munkaköri leírások tartalmazzák. A családsegítők feladataikat az Etikai kódexben foglaltak, valamint az adatvédelmi törvény betartásával végzik.

### Egyéb, a szakmai munkát meghatározó jogszabályok, előírások:

- A gyermek jogairól, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR)
- Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény
- A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet
- 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról
- A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet
- Aszemélyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. ( X. 18.) EMMI rendelet

### Szakmai munkát meghatározó protokollok, módszertani útmutatók, szakmai ajánlások :

- Szakmai ajánlás – „A család - és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és

jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól” (EMMI 2017)

- Módszertani útmutató – „A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek módszertan” (EMMI 2017)

- Protokoll – „A család - és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól” (EMMI 2017)

- Protokoll – „A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól” (EMMI 2017)

- Protokoll – „A család - és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítőmunka folyamatairól” (EMMI 2017)

- Útmutató – az Esetnapló vezetéshez

-Dokumentációs vonalvezető - Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez 2. kiadás 2018. január

-Fogalomtár - Család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok feladataihoz kapcsolódóan

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat részt vesz a lakosság szociális és mentális ellátásában, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében. A törvényben előírtaknak megfelelően az intézmény tevékenységi köre magába foglalja a naprakész és pontos információnyújtást, a különféle térítésmentes tanácsadásokat, a prevenciót, az ügyintézés segítését, az eseti problémák kezelését és a szociális segítőmunkát. Alapvető feladataink a lakosság igényeihez, a törvényi és rendeleti előírásokhoz, a változó társadalmi viszonyokhoz rugalmasan alkalmazkodva jelentősen bővültek és átalakultak a szükségletekhez igazodó sokszínű, változatos szolgáltatások kerültek bevezetésre. A Gyvt. 40.§ (1) bekezdésében foglaltak szerint a gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel egy szolgáltató – család- és gyermekjóléti szolgálat – keretében működtethető, a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok munkája integrálódott.

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő valamennyi gyermek és rászoruló felnőtt számára elérhető legyen.

Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást a jogosult egyén, gyermek és családja részére a lakóhelyhez, tartózkodási helyhez legközelebb eső területen, külterületen is azonos szakmai szinten biztosítjuk.

### **Családsegítés:**

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

A családsegítő szolgáltatás elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket, kezdeményezi az önkormányzatnál az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését, új szociális ellátások bevezetését, egyes szociálisan rászoruló csoportok, személyek speciális ellátását.

A családsegítés a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők számára.

A szolgáltatás keretében biztosított tájékoztató, információs tevékenység által az igénybe vevők

pontos információt kaphatnak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, s azok igénybevételének feltételeiről. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások lakókörnyezetben történő igénybevételével megelőzhetők a válsághelyzetek. A szolgáltatás biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk.

A családsegítés olyan probléma-orientált szociális alapszolgáltatás, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélyét.

### **Gyermekjóléti szolgáltatás:**

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 a jogszabályban meghatározott körű, együttműködésre kötelezett jelzőrendszeri tagokkal és más társintézményekkel együttműködve biztosítja a gondozási, szolgáltatási és szervezési feladatok ellátását, mely a szociális munka eszközeivel és módszereivel történik.

A jelzőrendszer segítségével feltárja az ellátási területén jelentkező, gyermekek veszélyeztetettségét kiváltó lehetséges okokat, és szervező, prevenciós jellegű tevékenységgel igyekszik csökkenteni azokat.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a családokkal kapcsolatban álló intézményrendszer működésének koordinálása, a kommunikáció és az információáramlás csatornáinak feltárása és megerősítése, a családok köré rendeződött intézményi hálózat kiépítése.

A gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működik. A szolgálat ellátja a Gyvt. 39.§ és a 40.§ (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64.§ (4) bekezdése szerinti feladatait.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feltárja a különböző korosztályoknál jelentkező problémákat, megkeresi azokra az adekvát válaszokat, az ellátási terület lehetőségeinek és szolgáltatási hátterének figyelembe vételével.

### **Az intézmény célja:**

Figyelemmel kell kísérni az Intézménnyel kapcsolatba kerülő, településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségleteit, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

Szolgáltatásunknak hozzá kell járulnia a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítéséhez, veszélyeztetettségének megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, továbbá a családjából kiemelt gyermek visszahelyezéséhez, biztosítva a gyermek utógondozását. Ezen célok megvalósítását szervezési, szolgáltatási és gondozási tevékenységeink által biztosítjuk.

### **A szolgáltatás alapelvei:**

**Az önkéntesség és együttműködés:** Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételen, vagy jelzést követően történik. Törekedni kell az önkéntes részvételre, az együttműködés kialakítására az egyénnel, családokkal, illetve folyamatosan együtt kell működni az észlelő és jelzőrendszer tagjaival.

**A célszerűség:** Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az egyének, családok érdekét, a

szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

**A választás lehetősége:** Az egyén, család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek, illetve cselekvőképességükben korlátozott egyének érdekében korlátozható.

**Az érdemtelenég vizsgálatának tilalma:** Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.

**A gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása:** A gyermek - fejlettségének mértéke szerint -, illetve a cselekvőképességében korlátozott egyén a korlátozás mértékének szintje szerint jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.

**A megelőzés és a komplex szemlélet:** Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

**A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma:** Tilos az egyének megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel az egyén, a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

### **III. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

Mind a két település Magyarország Észak-Alföldi Régiójában, Hajdú-Bihar megyében fekszik. Debrecentől Létavértes 26 km-re, Kokad 29 km-re található.

Mind a két településen a szolgálat épülete a település központjában helyezkedik el. Kokadon irodahelyiségünk a önkormányzat épületében található. Létavértesen a hivataltól különálló épületben fogadják munkatársaink a klienseket.

#### **Népességi adatok:**

|                                |          |
|--------------------------------|----------|
| -Létavértes lakosságának száma | 7.500 fő |
| -Kokad lakosságának száma      | 685 fő   |

Klienseink körében általánosságban az egyik problémát a munkanélküliség okozza, hiszen ez összefüggésben van akár az egyének egészségi és mentális állapotával, az egész család élethelyzetével, életmód stabilitásával, valamint a családban élő gyermekek testi, lelki, erkölcsi, érzelmi fejlődésével. Az ellátási területre veszélyeztető tényezők közül legjellemzőbb a szegénység, munkanélküliség, devianciák, lakhatási problémák, igazolatlan iskolai hiányzások.

#### **Ellátandó célcsoport:**

Az intézmény ellátási területén élő és tartózkodó személyek, akik önkéntesen vagy jelzést követően

kapcsolatba kerülnek az intézménnyel. Pl. valamilyen szociális, egészségi állapotukban ellátásra szorulnak, mentálisan sérültek, pszichiátriai betegek, valamint fogyatékos személyek, szenvedélybetegek, adósságterhekkel, lakásproblémákkal küzdők, alacsony jövedelemmel rendelkezők, egyedül élők, gyermeküket egyedül nevelők, hajléktalan személyek, idős személyek, megváltozott munkaképességűek, tartósan munka nélkül élők, többgyermekes családok, nehéz élethelyzetben lévő válsághelyzetű állapotos anyák.

#### Az ellátandó célcsoport jellemzői:

Aluliskolázottság, a munkanélküliség, alacsony jövedelem, szegénység, rossz, rendezetlen lakáskörülmény, vándorló életmód, hajléktalanság, családban jelentkező működési zavar, durva bánásmód, tartós egészségügyi probléma, pszichiátriai és mentális betegség, kriminalitás, deviancia, alkoholizmus és más szenvedélybetegség, a szülők helytelen magatartása, helytelen gyermeknevelés. Következmény a fellazult szülő-gyermek kapcsolat, az érzelmi és fizikai elhanyagolás, csellengés, testi, lelki bántalmazás, serdülőkori konfliktus, alkoholfogyasztás, droghasználat, szabálysértés, rongálás, igazolatlan iskolai hiányzás, iskolakerülés, antiszociális viselkedés, kisebb bűncselekmények, korai szexuális kapcsolat, korai terhesség.

#### Az ellátási területre jellemző veszélyeztető tényezők:

Szegénység, szenvedélybetegség, munkanélküliség, bűnöző életmód, lakhatás hiánya, óvodába, iskolába való beilleszkedési nehézség, serdülőkori krízishelyzet, vándorló életmód, gyermeki jogok súlyos megsértése, gyermekbántalmazás, családon belüli erőszak, szenvedélybetegségek, családi konfliktusok, mentális problémák, válás, kapcsolattartási problémák, szabálysértési ügyek.

- **A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat általános feladatai

#### A családsegítés szolgáltatás elemei:

- szociális segítőmunka,
- szociális információs szolgáltatás biztosítása,
- a legkorábbi segítségnyújtás érdekében a családok körében fellépő szociális feszültségek okainak feltárása, a felszámolásukra javaslat készítése,
- a terület lakosságának szociális állapotát veszélyeztető tényezők felmérése, az adatok elemzése,
- a veszélyeztetettség okainak megelőzése, egyéni és csoportos preventív módszerek tervezése,
- javaslattétel a terület sajátos szociális problémáinak megoldására,
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó közérdekű és meghatározott célú felajánlások összehangolása,
- a természetbeni és anyagi támogatások közvetítése,
- a szociális válságkezelés (krízisintervenció),
- jogi, pszichológiai tanácsadás szervezése, közvetítése
- szociális, életvezetési, mentálhigiénés és ügyintézési tanácsadás nyújtása,
- az egyének és családtagok kapcsolatképességének javítása (konzultáció),
- a speciális élethelyzetű egyének ügyeinek intézése, támogatásuk megszervezése,

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

#### A gyermekjóléti szolgáltatás elemei:

- *tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja*
  - a.) a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
  - b.) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
  - c.) a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről, elérhetőségéről,
  - d.) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.
- *a szociális segítőmunka keretében*
  - a.) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
  - b.) az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
  - c.) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
  - d.) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálással, a vállalt feladatok tisztázásával, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbiektől mellett - a család problémájában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
  - e.) a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és
  - f.) közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.
  - g.) a szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást szervez meg és dokumentál.
- *Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében*
  - a.) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,



b.) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,

c.) a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és

d.) segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

• *A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából*

a.) szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a nehéz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna, és

b.) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél hasonló programok megszervezését.

• *A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében*

a.) segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,

b.) tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,

c.) a megyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró járási hivatala (a továbbiakban: gyámhivatal), valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,

d.) a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Amennyiben a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatását igényli, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a szolgálat haladéktalanul, a központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

• *Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja*

Jelzőrendszer együttműködése:

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat munkája során együttműködik, és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az illetékességi területén az ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat jelzőrendszeri feladatai:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

• figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségességét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,

• tájékoztatja a jelzésre kötelezetteket a jelzési lehetőségéről, továbbá felhívja jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére,

• fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, családot, a szolgáltatásainkról tájékoztatást ad,

• a probléma jellegéhez a veszélyeztetettség mértékéhez az egyén, gyermek, család szükségletéhez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve

megszüntetése érdekében,

- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekjóléti nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- az intézkedés tényéről tájékoztatja a jelzéstevőt,
- a beérkezett jelzésekről, a megtett intézkedésről heti jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak,
- jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, melyről feljegyzést készít,
- az érintett ügyében a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó, valamint lehetőség szerint az érintettek és a bevont segítők részvételével esetkonferenciát szervez,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal,
- évente 6 alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez,
- a veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési tervet dolgoz ki,
- az éves szakmai tanácskozást február 28-ig kell megszervezni a jelzőrendszeri tagok meghívásával,
- az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el,
  - szakmai támogatás szüksége esetén haladéktalanul megkeresi a Család- és Gyermekjóléti Központot.

*A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervezetek, magánszemélyek részvételének elősegítése a **jelzőrendszeri felelős** feladata. Szolgálatunk rendelkezik jelzőrendszeri felelőssel.*

#### Észlelő- és jelzőrendszer felelős feladatköre, munkamódszerei:

- Felkutatja és kapcsolatot épít ki a településen működő szociális és gyermekvédelmi feladatot ellátó civil, egyházi és egyéb szervezetekkel.
- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára közös munkaértekezletek, szakmai megbeszélések szervezése a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai lehetőségeinek- kompetenciáinak tisztázására, vagy a megoldandó probléma/ák definiálására.
- Egyéni konzultáció biztosítása telefonon, személyesen, mely létrejöhet általános feladatkört érintő egy-egy szakterület képviselőjével, vagy aktuális kérdés, probléma, elakadás tisztázására.
- Éves települési tanácskozás szervezése, lebonyolítása, melyet többszöri konzultáció, tisztázó beszélgetés előz meg annak érdekében, hogy közös álláspontot, javaslatokat, közös stratégiát tudjanak a települési szociális és gyermekvédelmi rendszer tagjai kialakítani, melyet intézkedési tervben fogalmazznak meg.
- Feladata a családsegítők szakmai támogatása, munkájuk szervezése és támogatása az észlelő- és jelzőrendszerrel folytatott együttműködés terén.
- Sz.sz. Esetkonzultáció biztosítása.
- A család- és gyermekjóléti központ észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadójával való folyamatos kapcsolattartás, szakmai konzultáció, a településen szerzett tapasztalatok közvetítése, jelentés készítése.

#### Általános feladatok:

- Megismeri a helyi szociálpolitikai és közfeladat ellátási rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- Részt vesz az esetmegbeszélő csoport munkájában, az esettel, tapasztalattal kapcsolatos dilemmáiról, eredményeiről beszámol. Javaslatot tesz anyagi, dologi (természetbeni) segítségnyújtás formáira és mértékére.
- Részt vesz a szolgálat munkacsoportjának a munkájában, közösségi rendezvényein.
- Részt vesz a team üléseken.
- Súlyos veszélyeztetettség, ellátatlanság, gondozatlanság esetén a szülő kérésére vagy beleegyezésével önállóan intézkedik. Szülői beleegyezés hiányában kezdeményezi a szükséges

hatósági intézkedés megtételét.

- A szolgálat, valamint a járási központ működéséről, tevékenységének céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, igénybevételének módjáról tájékoztatja a szociális ellátásában és gyermekvédelemben érintett személyeket, intézményeket.
- Együttműködik a konfliktushelyzetben lévő gyermekkel, fiatal felnőttel és családjakkal, valamint a klienssel kapcsolatban lévő nevelési-oktatási, egészségügyi és szociális intézményekkel, egyházakkal, laikus segítőkkel.
- Javaslatot tesz a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére. Sz.e. Közvetlenül vagy intézkedéssel segíti a megfelelő ellátás vagy szolgáltatás igénybevételét.

#### Észlelő- és jelzőrendszeri felelősi feladatok :

- Figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- A jelzőrendszer tagjainak teljes körű feltérképezése, ezzel kapcsolatosan intézményi/szolgáltatói lista összeállítása és folyamatos aktualizálása.
- A településen működő, illetve a település lakosai számára igénybe vehető szolgáltatásokról, ellátásokról, intézményekről, civil és egyházi szervezetekről intézményi-szolgáltatói listát állít össze (intézmény/szolgáltató, név, elérhetőség). A lista aktualizálását folyamatosan végzi és továbbítja a jelzőrendszeri tagok számára.
- A szolgálat kliensköre számára igénybe vehető új szolgáltatásokról, ellátásokról, támogatásokról, szervezetekről team értekezleten tájékoztatja kollégáit.
- Szakmailag korrekt, az együttműködést erősítő munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.
- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének kötelességéről.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban-krízishelyzet esetén utólagosan- történő teljesítésére, veszélyeztetettség, ill. krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- Adott esetben, a kapcsolatfelvételek során, fogadja a jelzéseket, melyeket továbbít az eset kezelésére illetékes szakmai csoport felé.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, ill. a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- A beérkező jelzésekről, a jelzésben érintettekről, és a jelzések tartalma alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít és megküldi a család- és gyermekjóléti központnak.
- Rendszeres és aktív munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival, melynek területei a közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, esetmegbeszélések szervezése, az egyéni konzultációk és az éves szakmai tanácskozás szervezése, lebonyolítása.
- A települési tanácskozást megelőzően, bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerülő problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvált szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.
- A jelzőrendszeri tagok értékelését, beszámolóját az éves tanácskozásra összegzi és ismerteti a résztvevőkkel.
- Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg.
- A tanácskozáson elhangzottak alapján, a résztvevők közös álláspontját figyelembe véve, éves

jelzőrendszeri intézkedési tervet lécsít minden év március 31-éig.

- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### Adminisztratív feladatok:

*Szakmai tevékenységről nyilvántartást vezet:*

- az észlelő- és jelzőrendszeri felelős munka során végzett tevékenységről szóló írásos feljegyzést, összegzést készít,
- az NMr. 9. § (1) bekezdésében foglalt feladatai vonatkozásában tevékenységéről, a szakmai tapasztalatairól adatokat gyűjt, melyekről javasolt havi statisztikai kimutatást készíteni,
- hetente összegző jelentést készít a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadója számára az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett jelzésekről, ezen belül az adott jelzőrendszeri tagok jelzéseinek számáról, tartalmáról, a jelzésben érintettek adatairól, a szolgálat által megtett intézkedésekről,
- vezeti és folyamatosan frissíti az észlelő- és jelzőrendszer címlistáját,
- az esetkonferenciák, esetmegbeszélések jelenléti ívét előkészíti, a résztvevőkről, ill. a távolmaradókról nyilvántartást vezet
- jogszabályban előírt kötelező dokumentumokat,
- levelezéseket.

*Adatokat gyűjt és nyilvántartást vezet a tanácsadásban részesülőkről, szakmai tevékenységéről.*

#### Jelzőrendszeri tagok:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv.

#### Az együttműködés formái:

- szakmai fórumok, konferenciák, megbeszélések szervezése és aktív részvétel,
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák,
- az ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása,
- partnerségi együttműködés az ellátás területén,
- pályázatok, vagy közös projektek esetében történő együttműködés.

#### A kapcsolattartás módja:

- személyes
- telefon
- e-mail
- postai úton.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat.

Az együttműködés során az egyes intézmények és intézményünk írásban vagy szóban közlik egymással azokat az adatokat, panaszokat, vizsgálati eredményeket stb., amelyek a közös célok eléréséhez, illetve a közös feladatok legjobb ellátásához szükségesek.

#### Család- és Gyermekjóléti Szolgálat belső feladatmegosztása:

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői között a feladatokat az intézményvezető elosztja a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a gondozott gyermekek (családok), egyének számát és a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

#### Az esetátadás szabályai és dokumentálása:

*A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjének eseteit érintő átadási kötelezettsége:*

A családsegítő munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén a belépő családsegítőnek az eseteket személyesen átadja, az új családsegítőt a gyermeknek, családjának és egyéneknek bemutatja. Az esetátadásról írásos feljegyzés készül, a nyilvántartásba az új családsegítő neve bevezetésre kerül.

*Esetátadás a családsegítő tartós távolléte esetén:*

Amennyiben a gyermek, egyén veszélyeztetettsége fennáll, a szociális segítőmunka folyamata során a családsegítő tartós távolléte miatt a szociális segítőmunka nem szakadhat meg. A kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolat kialakítása céljából az esetet átadó családsegítő szabadságolása előtt a helyettesítő családsegítőt bemutatja a gyermeknek és családjának, valamint az egyéneknek.

A betegállományban lévő családsegítő eseteit helyettesítés céljából az intézmény vezetője szükség esetén elosztja a családsegítők között. Az eset átadását és visszaadását is dokumentálni kell.

*A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás:*

- ha a családsegítő bejelentése alapján, az ő valamint, az egyén, gyermek és családja közötti kapcsolat, együttműködés ellehetetlenült,
- ha a feladatmegosztási szisztéma vagy munkakör megváltozott,
- ha az illetékességi terület megváltozott, a gyermek és családja kikerült a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területéről.

*A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjének mérlegelése alapján történő esetátadás:*

- speciális ismereteket, nagy szakmai gyakorlatot igénylő ügyek vagy összeférhetlenség fennállásakor a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői között,
- amennyiben az egyén, a gyermek és családja jelzése alapján a családsegítő és a kliens együttműködése ellehetetlenült,
- az esetátadás dokumentálása az egyén, a gyermek és családja egyetértésével történik, melyről feljegyzés készül és kézjegyükkel látnak el. Az átadás-átvétel személyesen történik, amennyiben a család Létavértes területén marad,
- más településre történő esetátadás esetátadó lappal és az iratjegyzék megküldésével történik.

*Egyéb esetekben az esetátadás megvalósulhat az alábbiak szerint:*

- amennyiben az esetkezelés hatósági intézkedést nem igényel tovább, a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere átadja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjének,
- hatósági gyermekvédelmi intézkedés során bevonja az esetmenedzser a családsegítő munkatársat az esetkezelésbe, egyes esetekben védelembe vétel során a szolgálat munkatársának

bevonása nélkül látja el a feladatokat,

- területi illetékesség megváltozása során átadja az illetékességi területen lévő Család- és Gyermekjóléti Szolgálat részére.

*A Család és Gyermekjóléti Szolgálat és más intézmények közötti feladatmegosztás:*

- illetékesség: az ellátási területen ténylegesen tartózkodó – bejelentett lakcímtól függetlenül – az egyén, gyermekek és családjai ügyében célzott segítségnyújtás,
- az egyedi ügyben az érintett család- és gyermekjóléti szolgálatok, valamint család- és gyermekjóléti központok a hatékony segítségnyújtás érdekében együttműködnek, ennek keretében tisztázandó, hogy a tartózkodási hely vagy a lakóhely szerint illetékes szolgálat látja-e el az esetgazda funkciót (kivéve, ha az nem áll a gyermek érdekében). A gyakorlati teendőket szükséges praktikus módon megosztani,
- elköltözés, tartós távollét esetén a veszélyeztetett egyén, a gyermek gondozási anyagát az illetékes intézménynek iratjegyzékkel együtt tértivevényvel kell megküldeni,
- az egyén, a család bizonytalan időtartamú eltávozása esetén tájékoztatásul a keletkezett gondozási anyagot és a szükségesnek ítélt iratok másolatát postázni kell, az eredeti iratokat meg kell tartani. Amennyiben a szociális segítség még nem kezdődött meg, elegendő a problémajelző adatlap megküldése. A régi szolgálat, központ családsegítője, esetgazdája marad a felelős.

## **VI. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái és körei, rendszeressége**

*A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat alaptevékenysége a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése és a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése*

- Tájékoztatást adunk a gyermek és szülője részére a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését elősegítő támogatásokról, ellátásokról. Írásbeli felkérésre iskolai tanórák keretén belül drogreprevencióra, gyermeki jogok, kötelességek ismertetésére, a veszélyeztetett gyermekek helyzetének megismerésére, a körülmények pontosabb feltárására van lehetőségünk. Fejlettségi szintjüknek és életkoruknak megfelelő módon tájékoztatjuk a gyermekeket jogaikról, kötelezettségeikről, az őket megillető támogatási formákról. Meghallgatjuk a gyermek panaszát és szükség szerint orvosoljuk azokat, megtesszük a szükséges intézkedéseket.
- Segítséget nyújtunk a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutásban, a hivatalos ügyek intézésében. A közreműködés során tájékoztatjuk a gyermeket, a szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.
- Segítséget nyújtunk a gyermeknek vagy törvényes képviselőjének a kérelmek elkészítésében, megfogalmazásában.
- Felkészítjük a gyermeket, illetve a törvényes képviselőt a támogatás, ellátás célszerű felhasználására.
- Szükség esetén kezdeményezzük támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutást, illetve bizonyos ellátások igénybevételét (például pedagógiai, egészségügyi szakszolgáltatás, nevelési tanácsadás).
- Segítséget nyújtunk a gyermeknek illetve családjának az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, illetve az átmeneti gondozásba vett gyermek családjának az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, támogatjuk a gyermek mielőbbi hazakerülését. Ennek érdekében együttműködünk, rendszeres kapcsolatot tartunk az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatóval, illetve a gyermek családjával.

**Tanácsadások szervezése, közvetítése:**

Családtervezési, jogi, pszichológiai, nevelési és egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokat az egyéni esetkezelések során, valamint a pszichológiai és fejlesztőpedagógiai tanácsadás keretében nyújtunk. Minden esetben a kliens szükségleteihez igazodóan felkészítjük a tanácsadások igénybevételére (pl. időpontot egyeztetünk az intézmény pedagógiai és pszichológiai tanácsadóival, tájékoztatjuk annak időpontjáról, elérhetőségéről, igénybevételének feltételéről) és segítjük a szolgáltató felkeresésében is.

Válsághelyzetben lévő várandós anyák segítése a szociális szakma eszközeivel, valamint pszichológiai tanácsadás keretében:

- tájékoztatjuk a várandós anyát az őt illetve a magzatát megillető jogokról, az igénybe vehető ellátásokról,
- segítjük a támogatásokhoz való hozzájutásban és annak célszerű felhasználásában,
- tájékoztatjuk a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló anyát az örökbe adás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő és koordináló szervezetekről, valamint az illetékes gyámhivatal és gyermekvédelmi szakszolgálat elérhetőségéről,
- a rászoruló várandós anyát segítjük családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás megszervezésében,
- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője segítséget nyújt az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, együttműködünk az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatóval,
- a gyámhivatal felkérésére környezettanulmányokat készítünk, a tapasztalatokat a gyermekvédelmi nyilvántartó adatlapon rögzítve határidőre tájékoztatjuk a felkérő hatóságot,
- haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot a védőnői szolgálattal a tervezett együttműködésen alapuló gondozás érdekében.

Szabadidős tevékenységek szervezése:

- Nyilvántartást vezetünk az ellátási területhez tartozó településeken elérhető szabadidős programokat nyújtó szervezetekről, azokról értesítjük az ellátási területen élő egyéneket, gyermekeket és szülőket (pl. a helyi újságok hasábjain, szórólapokon, plakátokon, iskolai, óvodai faliújságokon).
- Önállóan szervezünk klienseink, illetve a település gyermekei számára szabadidős programokat a felmerülő igényekhez, szükségletekhez igazodóan.
- Támogatjuk az ilyen irányú civil kezdeményezéseket, azoknak intézményi háttérrel biztosítunk, segítséget nyújtunk a szervezésben, lebonyolításban.
- Preventív szabadidős programok szervezésének kiemelt hangsúlyt adunk, mivel az elsődleges prevenciót a leghatékonyabb eszköznek tartjuk. Törekszünk arra, hogy minél több gyermeket be tudjunk vonni a programokba, valamint arra, hogy a szabadidő hasznos eltöltésén túl személyiségfejlesztő, egyéni készség- és képességfejlesztő elemeket is tartalmazzanak. Kiemelten szem előtt tartjuk, hogy valamennyi társadalmi rétegből részt vehessenek a gyermekek programjainkon.

Fogadjuk a panaszával hozzánk forduló egyéneket, gyermekeket, segítjük őket problémáik megoldásában. Ennek érdekében a szabadidős tevékenységeket is úgy szervezzük, hogy az egyéneknek, a gyermekeknek lehetőségük legyen személyesen megbeszélést is folytatni az intézmény munkatársaival. Megismerhetik tevékenységünket, munkatársainkat, és a későbbiekben bizalommal fordulhatnak hozzánk.

*A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében végzett feladatok*

A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett, a gyermekek érdekeit és jogait védő speciális személyes szociális segítő munkával a gyermek problémáinak rendezése érdekében, a családban jelentkező

működési zavarokat ellensúlyozzuk,

- kezdeményezzük és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangoljuk a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapszolgáltatások, különösen a szociális segítőmunka keretében nyújtott személyes gondoskodást, szorgalmazzuk annak igénybe vételét,
- a családi konfliktusok megoldását elősegítjük, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetén,
- az egészségügyi és a szociális ellátást, valamint hatósági beavatkozást kezdeményezünk,
- a szociális segítőmunka megkezdésekor rögzítjük a gyermek és szülője (törvényes képviselője) személyi adatait,
- a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével - a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve a családsegítő cselekvési tervet készít, majd ismerteti a gyermekkel és a szülővel (törvényes képviselővel),
- a családsegítő - a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével - szükség szerint, de legalább hathónaponként értékeli a szociális segítőmunka eredményességét és a megállapításait helyzetértékelésben rögzíti. Amennyiben szükséges, javaslatot készít hatósági gyermekvédelmi intézkedésre, védelembevételre, súlyos esetben a gyermek családjából történő kiemelésére.

A családgondozást tervezetten, rendszerszemléletű szociális munka keretében látjuk el, melynek során céljaink:

- támogatjuk a gyermeket, az egyént az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége helyes irányú fejlődésében,
- segítjük a szülőket a gyermekek gondozásában, ellátásuk megszervezésében és a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében,

#### A szociális segítőmunka lehetséges formái

- A kapcsolatfelvétel az egyénnel, családdal történhet jelzőrendszer útján vagy önkéntesen.
- Jelzőrendszeres megkeresés írásban, problémajelző adatlapon történik. Krízishelyzet, telefonos jelzése esetén feljegyzést készítünk és utólagosan azt írásban is megkérjük.
- Minden esetben felkeressük az egyént, családot saját lakókörnyezetében, első interjú során tájékozódunk a hozott probléma, illetve a jelzett veszélyeztetettség felől, és eldöntjük, hogy kompetenciánkba tartozik-e a megoldása. Igényel-e gondozásba vételt vagy egyszeri tanácsadást, információnyújtást, esetkezelést, illetve más szolgáltatás közvetítését. A megtett intézkedésekről a jelzést tevőt írásban értesítjük. Amennyiben gondozásba vételre kerül sor. Az esetfelelős családsegítő kijelölését az intézményvezető végzi.
- A szociális segítőmunka tervezett módon, a szükséges adatlapok kötelező hozzáadásával cselekvési terv alapján történik, melyet a családdal, szükség esetén a család tágabb szociális környezetének, az érintett szakemberek bevonásával közösen alakítunk ki. A cselekvési terv tartalmazza a probléma megszüntetéséhez szükséges változtatásokat, valamint ennek elérése érdekében az egyén, szülő és a gyermek feladatait, a családsegítő szerepét, a gondozási folyamatba bevont intézmények és személyek megjelölését, határidőket. A gondozási folyamatot a megjelölt határidőkhöz igazodóan folyamatosan ellenőrizni kell, legalább félévente a családsegítő értékeli.
- A tankötelezettség mulasztásával összefüggő szabályozás értelmében – a fokozatosság elvének figyelembe vételével – a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a családdal való együttműködés keretében, az 50 órát meg nem haladó iskolai mulasztás esetén az alapellátás eszközeivel nyújthat segítséget a család számára a mulasztás okainak feltérképezésében és a problémák megoldásában. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az iskola igazolatlan hiányzásról szóló jelzésének fogadását követően felveszi a kapcsolatot a gyermekkel és családjával, melynek során segítő beszélgetés keretében tájékozódik a gyermek iskolai mulasztásának okáról, a gyermek, illetve családja egyéb problémáiról, amelyek gátolják vagy nehezítik a gyermek tankötelezettségének teljesítését. Ha olyan gyermek igazolatlan mulasztásáról érkezik jelzés, aki a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat



által már gondozott, a jelzést követően az illetékes családsegítő kapcsolatba lép a gyermekkel és családjával, helyzetértékelést készít, melynek eredményeként szükség szerint módosítja a cselekvési tervet, fókuszálva az iskolai mulasztást kiváltó probléma megoldására – amennyiben erre szükség van. Ha a tanköteles tanuló igazolatlan óráinak száma egy tanítási évben eléri a tízet, később a harminc órát a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az iskola bevonásával haladéktalanul intézkedési tervet készít.

#### Javaslatétel gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására, a védelembe vétel keretében végzett szociális segítőmunka

• A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője, ha alapellátás keretében a veszélyeztetettség a szülő, a gyermek együttműködésének hiánya vagy 50 óra igazolatlan iskolai mulasztása miatt nem szűnik meg, vagy a gyermek tartósan veszélyeztetett élethelyzetben van, védelembe vételt kezdeményez, ezzel egyidejűleg értesíti a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserét.

#### A feladatok megvalósítása céljából a Család és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői által alkalmazott módszerek és technikák

Módszerek: egyéni esetkezelés, csoportmunka, közösségi munka.

Használt technikák: információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés, ügyintézés, szolgáltatások közvetítése, konfliktuskezelés, egyéni és családi konzultáció, drogrevenüció foglalkozás, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés, tanácskozás.

#### Szakmai dokumentációk

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat az alábbi dokumentációt vezeti a gondozásban részesülő egyének, gyermekek és családjaik személyes adatairól és a gondozási tevékenységről:

- Esetnapló

- a, adatlap
- b, belső tartalom
  - „T-Törzslap”
  - „GYSZ-1” – Egyszerű környezettanulmány (II. számú adatlap)
  - „GYSZ-2” – További fontos információk (III. számú adatlap)
  - „GYSZ-3” – Család, környezet (IV. számú adatlap)
- Együttműködési megállapodás, nyilatkozat, nyilvántartás

Az intézményben jelentkező ügyfeleket, a segítségnyújtás jellegét a forgalmi naplóban, illetve minden gondozott egyéni dossziéjában dokumentáljuk.

A dokumentációkat az intézményvezető legalább negyedévente ellenőrzik.

A „GYSZ-4” Egészségügyi lap (VI. számú adatlap) kitöltésére a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a gyermek házi orvosát kéri fel az alapellátásban szükség esetén, valamint 15 napot meghaladó átmeneti gondozás alkalmával, továbbá védelembe vételkor vagy más hatósági gyermekvédelmi intézkedés megtételekor.

#### A szakmai feladatellátás megszervezésének módja

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat székhelyének, a szolgáltatást igénybevevő ellátottak számára nyitva álló helyiségnek működési rendje:

Ügyfélfogadás rendje:

|       |                            |                       |
|-------|----------------------------|-----------------------|
|       | Létavértes, Rózsa u. 1.-3. | Kokad, Kossuth u. 60. |
| Hétfő | 8.00-12.00                 | -                     |

|           |            |            |
|-----------|------------|------------|
| Kedd      | 8.00-12.00 | 8.00-12.00 |
| Szerda    | 8.00-12.00 | -          |
| Csütörtök | 8.00-12.00 | -          |
| Péntek    | 8.00-12.00 | 8.00-12.00 |

*A egyéneket, családokat rendkívüli krízishelyzet esetén a családsegítő a fogadási időközön kívül is fogadja, segítségnyújtásban részesíti.*

Munkaidő beosztás:

|           | Létavértes, Rózsa u. 1.-3. | Kokad, Kossuth u. 60. |
|-----------|----------------------------|-----------------------|
| Hétfő     | 8.00-16.00                 | -                     |
| Kedd      | 8.00-16.00                 | 8.00-16.00            |
| Szerda    | 8.00-16.00                 | -                     |
| Csütörtök | 8.00-16.00                 | -                     |
| Péntek    | 8.00-13.00                 | 8.00-13.00            |

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók számára biztosítva van a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz (kerékpár, sz.e. hivatali autó).

### ***VII. Az ellátás igénybevételének módja***

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait:

- önkéntesen vehetik igénybe az egyének, gyermekek és szülei vagy gondozói, illetve cselekvőképességükben korlátozott személyek,
- a jelzőrendszer jelzését követően intézményünk kezdeményezi a kapcsolatfelvételt,
- a hatóság (gyámhivatal) kötelezi az egyént, a gyermeket, a szülőt a szolgáltatás igénybevételére.

*A Család és Gyermekjóléti Szolgálat által biztosított szolgáltatások igénybevétele térítésmentes.*

#### A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

Intézményünk tevékenysége elsődlegesen a személyes kapcsolattartásra épül.

A szolgáltatást önként igénybe vevők esetében az első találkozás az intézményben, a család otthonában vagy egyéb helyszínen történik, amelyen a felvetődő problémák, felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés színterének a megbeszélésére.

Amennyiben az ügyfél állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag a tartózkodási helyen történik.

Levélben történő megkereséskor felvilágosítást, segítséget – a probléma jellegétől függően – írásban vagy személyesen nyújt intézményünk.

### **VIII. Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területen élők, valamint más érintettek számára, elérhető módon és helyen hozza nyilvánosságra:

- Szórólapok terjesztésével,
- A fenntartó honlapján való tájékozódás biztosításával,
- Jelzőrendszer tagjaival folyamatos kapcsolattartás, a szolgáltatásokról való tájékoztatásrészén.

## IX. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

### Az igénybevevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekvédelmi szolgáltatás során szemelőtt kell tartani, hogy az ellátás során az igénybe vevő jogai ne sérüljenek. Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szociális segítőmunkában részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott jogokat is biztosítani kell.

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők általános vagy speciális jogainak biztosítása és jogvédelme vonatkozásában a Gyvt. 6-13. §-ának rendelkezései az irányadók, melyek értelmében többek között:

- a szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és arról szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. A tájékoztató tartalmazza: az intézmény működési költségének összesítését.
- a személyes gondoskodást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:
  - az élethez, emberi méltósághoz,
  - a testi épséghez,
  - a testi-lelki egészséghez való jogra.
- az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
- az intézményvezető köteles biztosítani, hogy az intézményi ellátások során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.  
Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az intézmény minden szolgáltatást igénybevevő ellátottak számára nyitva álló helyiségekben az ügyfelek által jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás végzése során biztosítjuk, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Biztosítjuk, hogy a jogi képviselők az intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó

iratokba betekinthessenek, a dolgozókhöz kérdést intézzenek. A gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosítunk.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek a Gyvt.-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

A gyermekjogi képviselő e célra létrehozott szervezet keretében működik. A gyermekjogi képviselő jogállására és eljárására vonatkozó részletes szabályokat külön jogszabály rendezi.

#### *A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok*

A Létavértesi Család és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai munkát végző dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek, mely alapján megilleti őket a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltóságuknak és személyiségi jogaiknak tiszteletben tartása.

Szakmai munkájuk végzése során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény hatálya alatt állnak.

#### *X. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái*

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésére vonatkozó részletes szabályokat a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet tartalmazza.

Továbbképzésre kötelezett a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben, főállásban dolgozó szakképzett szakember. Mentésül a továbbképzési kötelezettség alól az, akinek a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséhez öt évnél rövidebb idő van hátra. Szakképzett, aki gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben dolgozik és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. sz. mellékletében szereplő munkakörhöz szükséges képesítéssel rendelkezik.

Minden szakképzett dolgozó számára kötelező teljesíteni a továbbképzésre vonatkozó kötelezettségét, a munkáltatóval történt egyeztetés alapján részt venni az akkreditált továbbképzéseken.

Minden szakképzett, továbbképzésre kötelezett dolgozót szerepeltetni kell a továbbképzési tervben. Adott személyhez tartozó sorba lehet feltüntetni a nevezettről vonatkozó adatokat.

A dolgozó neve, munkaköre oszlopban a dolgozó nevével ugyanazt a nevet kell szerepeltetni, mint ami a működési nyilvántartásban szerepel. Itt kell feltüntetni a szakember által betöltött munkakört. Olyan munkakör kerüljön feltüntetésre, amelyet a képesítési előírásokat tartalmazó rendelet szerepeltet.

A továbbképzési időszak: Az az időszak, amely alatt a továbbképzésre kötelezett személynek teljesítenie kell a továbbképzési kötelezettségét.

Létavértes, 2019. február 28.

Kulcs Istvánné

intézményvezető

### **A Szakmai Program hatályba lépése:**

**Jelen Szakmai Program Létavértes Városi Önkormányzat Képviselő-Testületének..... számú határozatával, és jóváhagyásával lép hatályba, a korábbi, 6/2016. (I.26) Öh. Számú határozattal jóváhagyott Szakmai Programot hatályon kívül helyezi.**

### **1. számú melléklet**

**Intézmény neve, címe:** Létavértesi Család és Gyermejjóléti Szolgálat  
4281 Létavértes, Rózsa u. 1-3.  
Tel.: 52/ 585-011

**Fenntartó szerv:** Létavértes Városi Önkormányzat  
4281 Létavértes, Kossuth u. 4.

**Nyitva álló helyiségek:** Létavértes, Rózsa u. 1-3  
Kokad, Kossuth u. 60.

## **HÁZIREND**

**Igénybevétel módja:** Létavértes, Kokad közigazgatási területén élő bármely állampolgár önkéntesen vagy más szerv javaslatára nyitvatartási időn belül személyesen, írásban vagy telefonon kérhet segítséget az intézmény munkatársaitól.

**Az intézményben biztosított ellátás, szolgáltatás:** A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

*A segítségnyújtás ingyenes.*

### **Az ügyfélfogadás rendje az egyes településeken:**

Létavértes: Hétfőtől Péntekig 8.00-12.00-ig

Kokad: Kedd: 8.00-12.00-ig  
Péntek: 8.00-12.00-ig

A nyitvatartási időben a családsegítők fogadják a hozzájuk fordulókat.

Erősen ittas vagy közveszélyes magatartást tanúsító ügyfeleket szolgálatunk dolgozóinak testi épsége érdekében nem áll módunkban fogadni. Közveszélyes magatartás tanúsítása esetén kénytelenek vagyunk a rendőrség segítségét igénybe venni.

### **Magatartási szabályok:**

*Intézményi dolgozónak:*

- titoktartási kötelezettség,
- előítélet-mentesség, tolerancia,
- személyiségi, emberi és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása,
- segítség, elfogadás, együttműködés,
- komplexitás
- berendezési és felszerelési tárgyak épségének megőrzése.

*Kliensek részéről:*

- önkéntesség és együttműködés

- az intézmény dolgozóival szemben az általános magatartási és viselkedési normák, szabályok betartása
- berendezési és felszerelési tárgyak épségének megőrzése

### **Panaszjog gyakorlásának módja:**

A kliens, panaszával az intézmény vezetőjéhez, illetve az intézmény fenntartójához fordulhat.

Az intézmény területén dohányozni tilos.

Kérjük szíves megértésüket és a házirend betartását.

Létavértes, 2019. február 28.

Kulcs Istvánné  
intézményvezető

