

**DEVECSERI**  
**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI**  
**KÖZPONT ÉS SZOLGÁLAT**

**SZAKMAI PROGRAM**

## **TARTALOMJEGYZÉK**

### **I. Az intézmény alapadatai**

### **II. Az intézmény működését meghatározó jogszabályok köre**

### **III. A szakmai program elkészítésére vonatkozó általános szabályok**

III.1. A szakmai program hatálya

III.2. A szakmai program elkészítésének rendje

III.3. A szakmai program nyilvánossága

III.4. A szakmai program jogszabályban előírt kötelező tartalmi elemei

### **IV. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja**

IV.1. Devecser város bemutatása

IV.2. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás alapelvei

IV.3. Az ellátandó célcsoport bemutatása

IV.4. A Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás célja és feladatai

IV.5. A létrejövő kapacitások bemutatása

IV.6. A Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége – a család-és gyermekjóléti szolgálat gondozási, nevelési, fejlesztési feladatainak jellege, tartalma, módja

IV.7. Az ellátás igénybevételének módja

IV.8. Más intézményekkel történő együttműködés módja

IV.9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja

### **V. A és Gyermekjóléti Központ szakmai programja**

V.1. Devecseri Járás bemutatása

V.2. Ellátandó célcsoport jellemzői

V.3. A Család- és Gyermekjóléti Központ célja, feladatai

V.4. Az ellátás igénybevételének módja

V.5. A létrejövő kapacitások bemutatása

V.6. Más intézményekkel történő együttműködés módja

### **VI. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

### **VII. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### **VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái**

### **IX. A család-és gyermekjóléti központ és szolgálat tárgyi feltételei**

### **X. Valamennyi szakmai egységre vonatkozó közös szabály**

### **XI. Mellékletek**

1. számú melléklet: Az intézmény szervezeti felépítése, belső tagolódása

2. számú melléklet: Együttműködési megállapodás Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez
- 2.1. számú melléklet: Együttműködési megállapodás melléklete Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez
3. számú melléklet: Nyilatkozatok Család- és Gyermekjóléti Központ igénybe vételéhez
4. számú melléklet: Házirend

## I. AZ INTÉZMÉNY ALAPADATAI

**Az Alapító Okirat száma:** 2/2020.

**Az intézmény neve:** Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat

**Az intézmény rövidített neve:** Devecseri Központ és Szolgálat

**Székhelye:** 8460 Devecser, Miskei u. 47.

**Az intézmény létrehozásáról rendelkező határozat:** 389/2015. (XI. 30.)

**Alapítás ideje:** 2016. január 1.

**Az intézmény jogállása:** Önálló jogi személy, melyet a törzskönyvi nyilvántartásba vétellel szerez meg. Az intézményre vonatkozó részletező szabályozásokat az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza.

**Az intézmény alaptevékenysége:** Család-és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása az ellátási területén, melynek részletes szabályait az intézmény szakmai programja tartalmazza.

**Az intézmény által ellátott szolgáltatások:**

104042	Család- és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család-és gyermekjóléti központ

**Az intézmény illetékessége és ellátási területe:**

**Család- és Gyermekjóléti Központ** illetékessége, működési területe a Devecseri Járás közigazgatási területe: Adorjánháza, Apácatorna, Borszörcsök, Csögle, Dabrony, Devecser, Doba, Egeralja, Iszkáz, Kamond, Karakószörcsök, Kerta, Kisberzseny, Kiscsász, Kispírit, Kisszölös, Kolontár, Nagyalásny, Nagypírit, Noszlop, Oroszi, Pusztamiske, Somlójenő, Somlósölös, Somlósásárhely, Somlóvecse, Tüskevár, Vid közigazgatási területe.

**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** illetékessége, működési területe: Devecser város közigazgatási területe.

**Működési engedély száma, jellege:**

**Szakágazat szerinti besorolás:** 8899 M.n.s egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

**Intézményünk az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül az alábbiakat biztosítja az intézmény keretein belül:**

- *tanácsadás,*
- *esetkezelés,*
- *pedagógiai segítségnyújtás,*
- *gondozás*
- *készségfejlesztés,*
- *megkeresés,*
- *közösségi fejlesztés*

## **II.**

### **AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ JOGSZABÁLYOK KÖRE**

- a) 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról;
- b) 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról;
- c) 29/1993. (XII. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról;
- d) 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról;
- e) 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről;
- f) 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet a menedékhelyről szóló 2007. évi LXXX. tv. Végrehajtásáról;
- g) 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről;
- h) 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről;
- i) 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről;
- j) 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről;
- k) 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról;
- l) 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról.

### III.

## A SZAKMAI PROGRAM ELKÉSZÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

### III. 1. A szakmai program hatálya

Jelen dokumentum hatálya kiterjed a Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat székhelyére az intézménnyel foglalkoztatási jogviszonyban álló valamennyi dolgozóra, valamint az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő kliensekre és ellátottakra.

A szakmai program időbeli hatálya: a dokumentum, valamint annak jogszabályban meghatározott valamennyi melléklete az intézmény fenntartójának jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

### III. 2. A szakmai program elkészítésének rendje

A szakmai programot a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő tartalommal az intézményvezetőnek kell elkészíteni.

A dokumentumot jogszabályi változás esetén módosítani szükséges, majd az átdolgozást követően az intézményvezetőnek ismételt gondoskodnia kell annak fenntartó részéről történő jóváhagyásáról, melynek tényét a dokumentumon fel kell tüntetni (jóváhagyó határozat száma, kelte).

### III. A szakmai program nyilvánossága

A szakmai programot a fenntartói jóváhagyást követően nyilvánosságra kell hozni, melynek során az intézményvezetőnek gondoskodnia kell arról, hogy annak tartalmát az ellátottak, a szolgáltatást igénybe vevő kliensek, valamint az intézménnyel munkaviszonyban álló valamennyi dolgozó megismerje. A dokumentumot a hozzáférés érdekében a szervezetre vonatkozó, jogszabályban rögzített egyéb dokumentumokkal együtt jól látható helyen, mind a székhelyen, mind pedig a telephelyen elérhetővé kell tenni.

### III. 4. A szakmai program jogszabályban előírt kötelező tartalmi elemei

A szociális törvény végrehajtási rendeletét képező, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a tételesen, kötelező tartalmi elemekre bontva határozza meg a szakmai program tartalmára vonatkozó elvárásokat az alábbiak szerint:

*5/A. § (1) A szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell*

- a) a szolgáltatás célját, feladatát, így különösen*
  - aa) a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,*
  - ab)*
  - ac) a más intézményekkel történő együttműködés módját,*
  - ad)*

- b) az ellátandó célcsoport megnevezését,
- c) azt, hogy a fenntartó a 2.§ l)pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja
- d) az ellátás igénybevételének módját,
- e) a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- f)
- g) az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- h)
- i)
- (2) A szakmai programhoz mellékelni kell
  - a) az Szt. 94/C. § (1) bekezdése szerinti megállapodások tervezetét, az Szt. 94/C. § (2) bekezdése szerinti kivételekkel,
  - b) szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet,
  - c) a szervezeti és működési szabályzatot vagy annak tervezetét.

Fenti jogszabályi rendelkezésnek megfelelően a Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat szakmai programja a működési engedélyben szereplő valamennyi nyújtott szolgáltatást egységes szerkezetbe foglalva tartalmazza, szolgáltatásonkénti bontásban.

#### IV.

#### A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA

**A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe 2020. január 1-től egyetlen településre korlátozódik:**

Devecser

##### IV.1. DEVECSEI VÁROS BEMUTATÁSA

A várost ma kb. 5000-an lakják. Devecser 1997. július 1-jén kapta vissza régi rangját, Göncz Árpád akkori köztársasági elnök újra várossá nyilvánította. A város arculata, összetétele és a gazdasági helyzete a rendszerváltás óta sokat változott. Újra betölti az elmúlt évtizedekben felejteni látszódnó térségközponti szerepét. 2011. január 1-jén megalakult a Devecseri Kistérség 27 település csatlakozásával. Az új Devecser székhelyű kistérség Társulási Tanácsa január 10-én tartotta alakuló ülését. A Belügyminisztérium álláspontja szerint a 2010. október 4-i gátszakadással Magyarország legnagyobb természeti, társadalmi és gazdasági pusztítását elszenvedett településeket minden létező módon és eszközzel segíteni kell. Ezzel a döntéssel Devecser visszaszerezte központi szerepét. Mindehhez rendelkezésre állnak mind a tárgyi, mind pedig a személyi feltételek. A devecseri rendőrőrs látja el a közbiztonsági feladatokat, a járőrszolgálatot és a körzeti megbízotti feladatokat. Oktatási és kulturális szempontból kiemelendő, hogy az általános iskolában művészetoktatás és zeneiskola, valamint esti tagozatos gimnázium is működik.

A település nevezetessége az Esterházy Várkastély és a hozzá tartozó kastélypark. Az itt található Devecseri Városi Könyvtár a maga 270 ezer kötetével több, mint 40 település

számára biztosítja a könyvtári ellátást. A Somló-hegy országos - sőt, talán mondhatni - nemzetközi hírű turisztikai központ.

Devecserben található meg a térség hétvégi orvosi ügyelete. A régi járási kórház épületében zajló szakrendelések pedig nemcsak a város lakosságát, hanem a térség gyógyulni vágyó állampolgárait is kiszolgálja.



## IV. 2. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS ALAPELVEI

Tiszteletben tartjuk minden ember méltóságát, értékét, jogait és céljait. Munkánkat a szociális munka etikai kódexe, valamint az alábbi alapelvek mentén látjuk el.

**Szubszidiaritás elve:** Az intézmény szolgáltatásait a helyi igényekre reagálva, az ügyfelek életteréhez lehető legközelebb nyújtja. A szolgáltatás nyújtásakor figyelembe veszi az egyes területeken élők szükségleteit, igényeit.

**Nyitottság elve:** Az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. Az intézmény szolgáltatását bárki igénybe veheti.

**Önkéntesség elve:** Az intézmény az ellátottakkal, az önkéntesség elvével alakít ki kapcsolatot. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és a szolgáltatás igénybevételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A munkatársak az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.

**Egységes szakmaiság elve:** Az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő, szakmai kongruenciája alapján foglalkozik. A családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelésgondozás egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek figyelembevételével.

**A személyiségi jogok védelmének elve:** A munka során a munkatársak tudomására jutott – az ellátottak személyiségi jogait érintő – adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan, kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai



Kódexében megállapított alapelvek betartása. Minden **ember méltóságának**, értékeinek, jogainak, céljainak, szándékainak tiszteletben tartása.

Amennyiben a társadalmi felelősség vagy egyéb kötelezettségek ezt a felelősséget módosítják, a kliens tájékoztatása szükséges.

**Esélyegyenlőség és egyenlőség elve:** Az intézmény munkatársai minden ellátott ügyével nemre, korra, családi állapotra, vallási felekezetre, szexuális irányultságra, nemzeti-etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni, a problémamegoldás szerinti megfelelő intézménybe irányítani.

A kliens kiszolgáltatott helyzetével történő **visszaélés tilos.**

#### IV. 3. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT BEMUTATÁSA

A szolgáltatást Devecser város közigazgatási területén állandó lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező, segítségre szoruló személyek, családok, valamint lakcím nélküli hajléktalan személyek vehetik igénybe. A szolgáltatás kiterjed az ellátási területen élő magyar állampolgárságú, valamint – ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik – a letelepedett, bevándorolt, illetve befogadott jogállású, továbbá a magyar hatóságok által menekültként, illetve hontalanként elismert gyermekekre és szüleire – akik lakóhellyel, lakóhely hiányában tartózkodási hellyel rendelkeznek, illetve nincs ismert lakó-, vagy tartózkodási helyük, de hajléktalanként az említett városban, településeken élnek.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjednek az igénybe vevő környezetére is, különösen családjának tagjaira.

Település neve	Lakosság /fő/  2019
Devecser	4415

**A szolgáltatást igénybe vevők:** krízishelyzetbe került személyek, családok, tartós és fiatal munkanélküliek, lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, pszichiátriai betegek, szociálisan rászorult személyek, családok.

**Szociális jellemzőik, előforduló problémakörök:** alacsony iskolai végzettség, hátrányos, többszörösen hátrányos helyzet, megfelelő szakképzettség hiánya, életvezetési problémák, alacsony jövedelem, szocializációs hiányok, diszkrimináció, elszigetelődés, diszfunkciós család, szenvedélybetegségek, deviáns viselkedés, problémamegoldó képesség elégtelensége.

#### IV.4. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS FELADATA CÉLJA

**A család-és gyermekjóléti szolgáltatás célja**

**Családsegítés keretében:** Az általános és speciális segítő szolgáltatása keretében segítséget nyújt Devecser város területén élő, szociális és mentálhigiénés problémái, vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

**Gyermekjóléti szolgáltatás keretében:** A gyermekek érdekeit védő speciális személyes szolgáltatással, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a szolgálat célja, a gyermekek jogainak és érdekeinek érvényesülése, testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, illetve veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése.

#### IV.5. A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK BEMUTATÁSA

A szolgáltatással összefüggésben mintegy 4415 fő lakost ér el a szolgálat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai feladatait két fő családsegítő és 0,5 fő szociális asszisztens végzi a család- és gyermekjóléti központ és szolgálat intézményvezetőjének irányításával. A munkatársak szakképesítése megfelel az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletében előírtaknak.

##### **A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai:**

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés Szt. 64. § (4) szerinti feladatait, valamint a gyermekjóléti szolgálat Gyvt. 39. § (2) szerinti feladatait.

#### **IV. 6. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE RENDSZERESSÉGE – A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT GONDOZÁSI, NEVELÉSI, FEJLESZTÉSI FELADATAINAK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA:**

##### **Családsegítés keretében nyújtott szolgáltatások, tevékenységek**

- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés **tanácsadást** nyújt. Meghallgatja az egyén, a család panaszát, és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében. A szolgálat összegyűjti a szociális és egyéb segítő szolgáltatások információs adatait az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében.
- Segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban. Folyamatosan figyelemmel kíséri az ágazati jogszabályok változásait annak érdekében, hogy pontos, megfelelő tájékoztatást nyújtson az ellátottak számára. Szoros együttműködést tart fenn a hivatalokkal, önkormányzatokkal, szociális szolgáltatókkal.
- Családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. A családdal való kapcsolatfelvétel történhet önkéntes jelentkezéssel, segítségkéréssel, illetve a jelzőrendszer jelzését követően a család felkeresésével. Első interjút követően kerül sor a probléma definiálására, a család/ egyén erőforrásainak, segítő kapcsolati hálójának feltérképezésére. A gondozás együttműködési megállapodás alapján történik, melyet a családdal, szükség esetén az

egyéb, probléma jellegétől függő szakember, vagy laikus segítő bevonásával közösen alakít ki.

- Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez. Szabadidős programokat, ünnepekhez kapcsolódó programokat, játszóházakat, önszorgató csoportokat.
- Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők. Illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére nyújtott támogatás.
- A menekültek és oltalmazottak társadalmi beilleszkedésének érdekében: a menedékgjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglaltak alapján családsegítő szolgáltatásokat biztosít. Emellett a menekült vagy oltalmazott számára segítséget nyújt – így különösen – az állami foglalkoztatási szervként eljáró kormányhivatallal, más intézményekkel, helyi önkormányzati szervekkel, helyi közösségekkel, civil szervezetekkel, igény szerinti egyházakkal történő kapcsolatfelvételben, munkalehetőségek felkutatásában, tanulmányi, nyelvoktatási lehetőségek beazonosításában, szükség szerint utánkövetést végez. A szolgálat az integrációs szerződés aláírását követő 30 napon belül- a menekült vagy oltalmazott közreműködésével egyéni szükségletei figyelembe vételével - gondozási tervet készít. Az első hat hónapban heti egy kapcsolattartási alkalmat biztosít. A gondozási terv megvalósításáról, a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének előrehaladásáról hat havonta beszámolót készít, melyet megküld a menekültügyi hatóság számára.
- Családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat, szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít pszichológiai tanácsadással, jogi tanácsadással, mediátor szakemberek segítségével, valamint a szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezésével.

### **Általános segítő szolgáltatások**

- Tájékoztatást nyújt a szociális ellátásokról.
- Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszert működtet (tagjai: jegyző, polgármesteri hivatal, járási hivatal, szociális, egészségügyi szolgáltató, pártfogó felügyelő, társadalmi szervezetek, egyházak, nevelési, oktatási intézmények, rendőrség, bíróság, védőnői szolgálat, biztos kezdet gyerekház).
- Figyelemmel kíséri az ellátási területén élő személyek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
- Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Kezdeményezi az önkormányzatoknál új ellátások bevezetését.

A családsegítők a hozzájuk fordulókat segítik problémájuk megoldásában. Információk, szolgáltatások nyújtásával eredményesebb lesz a kliens problémamegoldó képessége, elkerülhetővé válik a krízishelyzet kialakulása.

A családgondozás a családsegítő és a szolgáltatást igénybe vevő személy/család együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú során nem zárható le.

A megállapodás tartalmazza a segítséget kérő problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó

szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét, a lezárás várható időpontját.

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetések, és segítő munkaformák útján valósul meg. A szociális segítőmunka során családonként éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezése szükséges egyidőben 25 családdal, ezen felül egy családsegítő havi átlagban legfeljebb 10 családot támogathat szociális segítőmunkával kevesebb találkozás biztosításával, kivételt képeznek a hatósági intézkedéshez kapcsolódó szolgáltatások.

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybe vevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget. A magas színvonalú szakmai munka eredményeként a segítséget igénylők életminősége, problémamegoldó, konfliktuskezelő képessége javul.

A megelőzés, felmérés, és az időben adott szakmai segítség, gyors beavatkozás a komolyabb problémák, krízishelyzet kialakulását hivatott megelőzni.

A szakmai munka során igyekszünk az igénybe vevők érdekeit maximálisan szem előtt tartani.

Speciális segítő szolgáltatás keretében feladata:

- Szociális információszolgáltatás.
- Drogproblémák, szenvedélybetegek felszámolására megelőző intézkedések kezdeményezése.
- Álláskeresési tanácsadás biztosítása.

A szociális információs szolgáltatás keretében részletes tájékoztatást nyújt:

- a szociális és gyermekvédelmi törvényben meghatározott személyes gondoskodást nyújtó ellátásokkal és szolgáltatásokkal, valamint egészségügyi ellátással kapcsolatban,
- az ellátott-jogi, a gyermekjogi és a betegjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségeiről, a képviselők elérhetőségeiről,
- a helyben igénybe vehető ellátások és szolgáltatások köréről, igénybevételük feltételeiről, módjáról,
- a pénzügyi, természetbeni, szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási foglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint fogyatékkal összefüggő ellátásokkal kapcsolatban,
- az ellátás megállapítására hatáskörrel, és illetékességgel rendelkező szerv elérhetőségéről, az ellátások igényléséhez szükséges iratokról.

*Az utcai szociális munka keretében* biztosítja az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátások kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedések megtételét.

### A Vörös Kód kiadásával összefüggő feladatok:

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma vörös kód figyelmeztetést ad ki különösen a  $-10^{\circ}\text{C}$  vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a  $27^{\circ}\text{C}$  feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének időtartama alatt (pl. nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás), az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében szükséges intézkedések megtétele céljából.

Az utcai szociális munkát végző szolgáltató a diszpécsterszolgálatnak

- jelzi, hogy összesen hány utcán élő ember elhelyezése szükséges, illetve
- jelzi, ha egy-egy ügyfél elhelyezése esetében speciális elhelyezésre van szükség (mozgássérült, idős stb.),
- megadja az elhelyezést kérő személyek adatait is: név, születési idő,
- jelzi, hogy az ügyfelet a fogadó intézménybe tudja szállítani, vagy az ügyfél személyesen fog elmenni a fogadó intézménybe.

### Regionális diszpécsterszolgálat elérhetősége:

Utcai Szociális Segítők Egyesülete Közép-Dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat, Tatabánya (Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém megye) Tel: 06-34/511-028.

A vörös kód figyelmeztetés érvényessége alatt az utcán élő, elhelyezést kérő hajléktalanok elhelyezése elsődlegesen a hajléktalan ellátást nyújtó intézmények feladata. Ha az elhelyezés ilyen intézményben nem megoldható, akkor az egyéb bentlakásos szociális intézményeknek kell ideiglenesen befogadniuk az arra rászorulókat.

### *A drogproblémák, szenvedélybetegségek felszámolására megelőző intézkedések kezdeményezése*

A szolgáltatás célja a szenvedélybetegségekkel küzdők családtagjaik, vagy azokban érintettek ellátása. A szolgáltatást tanácsadás keretében biztosítja a tartós munkanélküliek, adósságterhekkel, és lakhatási gondokkal küzdők, egyéb szociálisan rászorult személyek, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedély- és pszichiátriai betegek, kábítószer problémával küzdők, deviáns életvitelű fiatalok, és családtagjaik részére.

### *Álláskeresési tanácsadás*

A nehéz élethelyzetben lévő pályakezdő és tartós munkanélküliek munkaerő-piaci reintegrációja céljából álláskeresési tanácsadást nyújt, álláshirdető faliújságot működtet. A tanácsadási feladatokat a családsegítők látják el. Segítséget nyújtanak önéletrajz megírásához, álláskeresési technikák elsajátításához.

### **Gyermekjóléti szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások, tevékenységek**

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

### 1. A gyermek testi lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében

- Tájékoztatást ad a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról.
- Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokat szervez, illetve az ezekhez való hozzájutást segíti.
- Támogatja a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyákat, segíti, tanácsokkal látja el őket, szervezi a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásukat, illetve a nyílt és titkos örökbefogadás lehetőségéről, a kapcsolódó szolgáltatásokról
- A hivatalos ügyek intézését segíti.
- Szabadidős programokat szervez.

### 2. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- A szolgálat a gyermekek és családok érdekében **veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet**. Figyelemmel kíséri az ellátási területén élő családok, személyek, gyermekek életkörülményeit, szociális helyzetét, a gyermekjóléti és szociális ellátások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére (krízishelyzet esetén utólag).
- A Járási Gyámhivatal továbbá az oktatási intézmények, a házi orvosok, gyermekorvosok, valamint az alapellátást biztosító szociális szolgálat, a pártfogó felügyelő, és a jogi segítségnyújtói szolgálat, rendőrség jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a szolgálatnak, ha segítségre szoruló gyermekről, családról, szereznek tudomást.
- A kapott jelzést követően a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A szolgálat kivizsgálja a problémát és a szakmai szabályoknak megfelelően intézkedést kezdeményez, annak tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, szem előtt tartva a zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.
- **Esetmegbeszélést** szervez a jelzőrendszer tagjainak, az elhangzottakról feljegyzést készít.

A jelzőrendszer tagjaival személyesen, levélben, illetve telefonon történik a kapcsolattartás. Az esetről a jelzést írásban kéri a szolgálat az erre a célra rendszeresített esetészlelő nyomtatványon. Esetészlelés után a jelző személy vagy intézmény visszajelzést kap.

Fontosnak tartjuk, hogy egymást személyesen ismerő, probléma esetén gyorsan reagáló, adekvát segítséget nyújtó jelzőrendszert működtessünk. Ennek érdekében rendszeres jelzőrendszeri tanácskozásokat tartunk a településeken.

A szolgálat éves szakmai tanácskozást tart ( minden év február 28-áig) és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít (március 31-éig).

Feltárja a veszélyeztetettséget előidéző okokat, és megoldásukra javaslatot tesz.

Megszervezi és összehangolja a település gyermekvédelmi rendszeréhez kapcsolódó feladatokat ellátók (egészségügyi szolgáltatást nyújtók, védőnői szolgálat, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, közoktatási intézmények, nevelési tanácsadó, rendőrség,

ügyészség, bíróság, civil szervezetek) tevékenységét, együttműködését. Tájékoztatást nyújt a az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

### 3. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- Családgondozást végez a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozására.
- A családi konfliktusok megoldását elősegíti, különösen a válás, gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében.
- Szükség esetén javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

### 4. A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében

- Családgondozással elősegíti a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtését, javítását, a szülő és gyermek közötti kapcsolat helyreállítását.
- utógondozás biztosításával segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését.

### 5. Tájékoztatási feladatai körében

- Tájékoztatja a szülőt ill. az ítéltképessege birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról, mely érdekében áll.
- Tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról, a nyílt és titkos örökbefogadással kapcsolatos eljárásról, lehetőségről, illetve azzal kapcsolatos szervezetekről, elérhetőségeikről.
- Tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az igénybe vehető szolgáltatásról, segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

### 6. Szociális segítő munka keretében

- Segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.
- Számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését.
- Esetmegbeszélést, illetve esetkonferenciát szervez.
- Legalább hat havonta a család, ill. a gyermek és szülő közreműködésével értékeli az esetkezelés eredményességét.
- A családdal legalább havi három személyes találkozást szervez.

### 7. Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- Folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, családot, a veszélyeztető körülményeket, szolgáltatások iránti szükségleteket.
- Együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt az igénylésben.
- Segíti a családot, gyermeket az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az azt szükségessé tevő okok megszüntetésében, segíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

### 8. A nevelési problémák, hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- Szabadidős, közösségi programokat szervez a hátrányos helyzetű családok számára.

- Kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint egyházi és civil szervezeteknél a programok megszervezését.

#### 9. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés keretében

- Segít a hatékony ügyintézésben.
- Tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségeiről.
- Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről, beilleszkedéséről a gyámhivatalnak.

### **IV. 7. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

**Az ellátás igénybevételének módja:** a család és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele önkéntes és térítésmentes.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti:

- kliens, hozzátartozó, törvényes képviselő;
- a jelzőrendszer bármely tagja;
- magánszemélyek, állampolgárok.

Az igénybevétel önkéntességen alapul, amely a segítségre szoruló személy, vagy családtagja, hozzátartozója kérelmére történik. A szolgáltatás az igénybe vevő otthonában tett látogatások, illetve a Szolgálatnál folytatott segítő munkaformák útján valósul meg. A segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka.

A Szolgálat nyitott intézmény, az általa nyújtott szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető, ingyenes. A szakmai munka során a családsegítő a kliens érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli, figyelembe véve a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Etikai Kódex rendelkezéseit.

Az eseti jellegű segítségnyújtást kivéve, a Szolgálat családsegítője együttműködési megállapodást köt az ellátottal, majd közösen megfogalmazott probléma, célok és megoldási lehetőségek, a kialakított terv alapján folytatják a közös munkát.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevétele a jelzőrendszer kezdeményezésére indul, a Szolgálat minden esetben visszajelez a jelzőrendszernek a kapcsolatfelvételtől, gondozásról, vagy szolgáltatás igénybevételről.

### **IV. 8. MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az észlelő- és jelzőrendszer működtetésével koordinálja az ellátottakkal kapcsolatban álló szervezetek, intézmények együttműködését. Rendszeresen szervezett esetmegbeszélésekkel, szükség esetén esetkonferenciák összehívásával lehetőséget teremtenek a közös szakmai munkára.



A szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben évente hat alkalommal **szakmaközi megbeszélést** szervez.

**Éves szakmai tanácskozást** tart minden év február 28-áig, melyre meghívja a: települési önkormányzat polgármesterét, képviselő-testület tagjait, jegyzőt, gyermekjóléti és szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit, a szociális, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit, jelzőrendszer tagjainak képviselőit, gyámhivatal munkatársait, pártfogó felügyelőt, megelőző pártfogó felügyelőt, a megyei kormányhivatal gyermek és ifjúságvédelmi koordinátorát.

Minden év március 31-éig **jelzőrendszeri intézkedési tervet** készít.

Fontosnak tartjuk az **egymást személyesen ismerő, kapcsolatot fenntartó és időben reagáló szakmai és laikus háló működtetését. A szolgálat részt vesz a Járási Gyermekvédelmi és Idősvédelmi Munkacsoportban, ahol a jelzőrendszer tagjaival tervszerű munkában vesz részt.**

#### **IV.9. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai részt vesznek a szociális és gyermekvédelmi területen dolgozók továbbképzését és tapasztalatcseréjét szolgáló szakmai rendezvényeken, továbbképzéseken. Figyelemmel kísérik a kijelölt módszertani intézmény által készített ajánlásokat a hatékonyabb szolgáltatási módszerek alkalmazására. Folyamatos belső képzésekkel frissítik tudásukat a munkájukat érintő jogszabályok változásaival kapcsolatban. A munkatársak szakmai munkájuk magas színvonalon végzése érdekében szükség esetén szakmai tanácsadást, illetve állásfoglalást kérnek az illetékes Gyámügyi és Igazgatási Főosztálytól, illetve minősített továbbképzéseken való részvétellel eleget tesznek továbbképzési kötelezettségüknek.

Törekszünk az együttműködésre a szomszédos ellátási területeken működő szolgálatokkal, akikkel rendszeresen tartunk közös esetmegbeszéléseket, műhelymunkát.

Elengedhetetlen munkánk során személyiségünk karbantartása és fejlesztése, melyet külső szupervízor felkérésével biztosítunk.

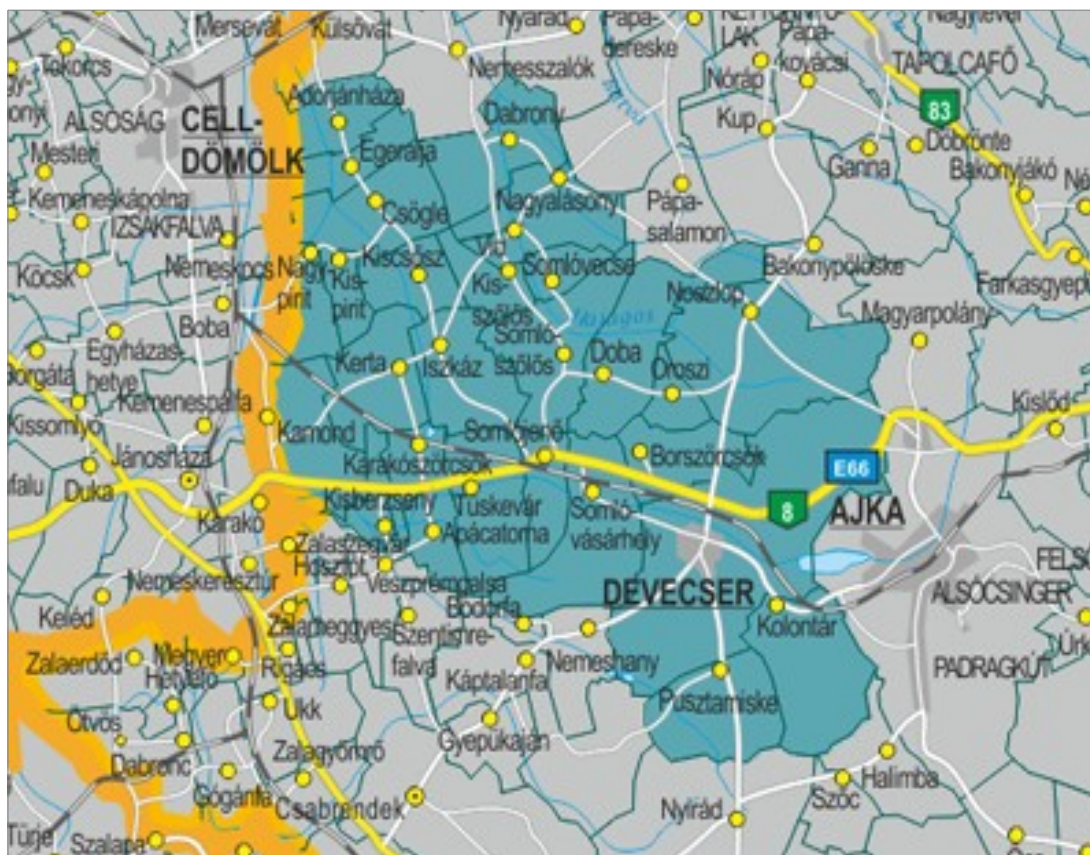
### **V.**

#### **A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA**

**A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátási területéhez a Devecseri Járás 28 települése tartozik:**

Adorjánháza, Apácatorna, Borszörcsök, Csögle, Dabrony, Devecser, Doba, Egeralja, Iszkáz, Kamond, Karakószörcsök, Kerta, Kisberzseny, Kiscsősz, Kispirit, Kisszölös, Kolontár, Nagyalásony, Nagypirit, Noszlop, Oroszi, Pusztamiske, Somlójenő, Somlósölös, Somlónásárhely, Somlóvecse, Tüskevár, Vid települések.

## V. 1. A DEVECSERI JÁRÁS BEMUTATÁSA



A **Devecseri Járás** Veszprém megyéhez tartozó járás Magyarországon 2013-tól, székhelye Devecser. Területe 421,73 km<sup>2</sup>, népessége 15 823 fő, népsűrűsége pedig 35 fő/km<sup>2</sup> volt 2013 elején. 2013. július 15-én egy város (Devecser) és 27 község tartozott hozzá.

A Devecseri járás a járások 1983. évi megszüntetése előtt is létezett, ezen a néven és székhellyel 1971-ig, amikor székhelyét Ajkára helyezték és nevét ennek megfelelően Ajkai járásra változtatták. A 2013-ban létrehozott járási rendszerben Ajka és Devecser egyaránt járási székhely lett.

A **járas komplex programmal fejlesztendő** minősítést kapott (105/2015. (IV.23.) Korm. rend), mely társadalmi, gazdasági, és infrastrukturális fejlettséget mérő módszertani minősítést jelent.

A minősítés összetevői:

- társadalmi és demográfiai helyzet,
- lakás és életkörülmények,
- helyi gazdaság és munkaerő-piaci helyzet,
- infrastruktúra és környezet.

A járás 28 településéből 17 település társadalmi-gazdasági és infrastrukturális szempontból kedvezményezett, 5 település jelentős munkanélküliséggel sújtott település, 6 település pedig mindkét szempontból egyszerre érintett.

## V.2. ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátandó célcsoportja a Devecseri Járás teljes lakossága.

<b>Település neve</b>	<b>Lakosság /fő/2014.</b>
<b>Adorjánháza</b>	398
<b>Apácatorna</b>	189
<b>Borszörcsök</b>	399
<b>Csögle</b>	676
<b>Dabrony</b>	413
<b>Devecser</b>	4628
<b>Doba</b>	489
<b>Egeralja</b>	230
<b>Iszkáz</b>	336
<b>Kamond</b>	436
<b>Karakószörcsök</b>	303
<b>Kerta</b>	632
<b>Kisberzseny</b>	100
<b>Kiscsász</b>	138
<b>Kispirit</b>	98
<b>Kisszőlős</b>	164
<b>Kolontár</b>	729
<b>Nagyalásny</b>	503
<b>Nagypirit</b>	284
<b>Noszlop</b>	1038
<b>Oroszi</b>	138
<b>Pusztamiske</b>	436
<b>Somlójenő</b>	330
<b>Somlószőlős</b>	686

<b>Somlóvásárhely</b>	1208
<b>Somlóvecse</b>	98
<b>Tüskevár</b>	588
<b>Vid</b>	156
<b>Összesen:</b>	15823

A devecseri járás területének nagy részét lefedte a 2015. december 31-ig családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó Somló-környéki Feladatellátó Intézmény. Az ellátási területükön élő célcsoport megegyezik a 2016. január 1-jétől felálló Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ célcsoportjával, melynek sajátosságait az intézmény statisztikai adatszolgáltatásából kiemelve az alábbiakat állapíthatjuk meg.

Gazdasági aktivitás szempontjából az ellátottak között magas az inaktívak száma, közöttük is az egyedül élő személyeké.

Iskolai végzettséget tekintve megállapítható, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevők közel 60%-a 8 általános iskolai osztályt végzett, közel 30%-uk pedig 8 általános iskolai osztállynál kevesebbel rendelkezik.

A szolgáltatásokat igénybe vevők között 61% a nő, életkor szerinti bontásban:

39% 50-61 év közötti

28% 35-49 év közötti, és

24% 18-34 év közötti.

Férfiak tekintetében a korcsoport szerinti megoszlás kiegyenlítettebb.

A gyermekek célcsoportja:

A járásban élő szolgáltatásban, gondozásban érintett veszélyeztetett gyermekek száma 283 gyermek.

201 gyermek veszélyeztetettsége környezeti, 40% elégtelen lakáskörülményekben kénytelen élni, 24%-uknál nevelési problémák, 19%-uk családi konfliktusok miatt veszélyeztetett.

Magatartási szempontból veszélyeztetett az ellátottak 36%-a, közülük 50%-uknál gyermekintézményben való beilleszkedési problémák, 41%-uknál egészségi szempontú veszélyeztetettség áll fenn.

Az esetkezelések jellege szerint 60%-ban a munkavállalási, pályaválasztási problémákkal foglalkoztak a családsegítő munkatársak.

Kezelt problémák szerint:

25% a szülők vagy család életvitele,

24% anyagi, megélhetési és lakhatási problémák,

12% gyermeknevelési problémák,

10% családi konfliktusok,

6% szülői elhanyagolás.

A járás települései között kimagasló mind az alapellátásban, mind a védelembe vett gyermekek száma alapján Devecser városa (35%).

### V. 3. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA

A Család- és Gyermekjóléti Központ céljai: a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatások, programok biztosítása.

Célunk továbbá az ellátási területünkön élő rászoruló személyek, gyermekek és családjaik támogatása, segítése a feltérképezett problémákra adekvát megoldási stratégia kidolgozása. Fontosnak tartjuk a térségben élő veszélyeztetett gyermekek és családjaik támogatását, segítségét. A hátrányos helyzet okai főként környezeti és magatartási, ennek megfelelően nagy hangsúlyt kell fektetni ezekre a területekre. A központ együttműködik az ellátási területén dolgozó különböző szakemberekkel. Előtérbe helyezzük a team munkát, a különféle humán erőforrások kihasználását. A korai nevelés tekintetében a Biztos Kezdet Gyerekházakkal együttműködve igyekszünk pótolni a szocializációs hiányokat a legfiatalabb gyermekeknél. A veszélyeztetett gyermekek esetében esetmegbeszéléseket hívunk össze, és a szakemberekkel közösen kialakított terv és feladatok alapján gondozzuk a családokat. A járás területén 28 település található, mely közül néhány kivételével kis létszámú falvak, elszegényedett, lecsúszott családokkal, hiányos infrastruktúrával. Alacsony iskolázottság, rossz, néhol elégtelen lakáskörülmények jellemzőek a gondozott családoknál. A kis lélekszámú települések tömegközlekedése nem megfelelő, nem alkalmas arra, hogy az ott élő emberek pl. több műszakrendben dolgozni járjanak a közelebbi városokba. Fontosnak tartjuk az információnyújtást és a gyakori szociális segítőmunkát. A településeken elérhetővé kell tenni a szociális segítőmunkához való hozzáférést, ugyanis az alacsony iskolázottság következtében a családok szinte napi segítségnyújtásra szorulnak hivatalos ügyeik intézésében, szolgáltatások elérésében. A központ igyekszik a településeken dolgozó szolgálatokkal együttműködve speciális szolgáltatásai közvetítésével segíteni a családokat, gyermekeket. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a járás területén megszervezésre kerülő képzéseket, munkalehetőségeket, melyek közvetítését fontos feladatunknak tartjuk. A nehéz anyagi és rossz szociális helyzetben élők számára adományokat közvetítünk (tartós élelmiszer, ruházat, bútorok, stb).

#### **Feladatai:**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt 39.§, a 40.§ (2) bekezdése és a Sztv. 64. §(4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl biztosítja a

#### **1. Kapcsolattartási ügyeletet:**

Hazánkban - Európa különböző országaihoz hasonlóan – megnövekedett a válások, s ezzel együtt a szülő-gyermek, nagyszülő-unoka kapcsolat problematikája. A válást, különélést követően a családok jelentős számánál jellemző a túlfűtött, negatív érzelmekkel teli konfliktusos kapcsolat, mely megnehezíti, sok esetben ellehetetleníti a szülő-gyermek kapcsolattartás megvalósulását.

A központ kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatásának **célja**, egy a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő számára, a találkozásra, együttlétre alkalmas helyszín biztosítása, valamint a felügyeletet ellátó szakember jelenlétének biztosítása a kapcsolattartások alkalmával. A szolgáltatással cél a gyermekben kialakult trauma feloldása annak érdekében, hogy a különélő szülővel a kapcsolata helyreálljon, újrainduljon. A gyermeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket képessé tenni arra, hogy megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás során a gyermek egészséges fejlődése érdekében. További cél, az egyén és család problémamegoldó képességének erősítése, lehetővé téve az érintettek számára jogaik gyakorlását, a fokozatosság elve mentén.

### **Az ellátás igénybevételének módja:**

Az ellátást a járás területén élő bármely kapcsolattartásra jogosult, vagy kötelezett személy kérheti, a központ által felállított protokoll alapján.

A felügyelt kapcsolattartásra a az elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően kerülhet sor.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatást minden esetben megelőzi egy személyes kapcsolatfelvétel az érintettekkel, ha konfliktusos a kapcsolat, a szakmai szabályoknak megfelelően közvetítői eljárást, mediációt követően kerülhet sor a szolgáltatásra. A közvetítői eljárást az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére is lefolytatjuk, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradásáról, megvalósulásáról, tapasztalatairól feljegyzéseket készít, és tájékoztatja a gyámhatóságot.

## **2. Utcai (lakótelepi) szociális munka**

Feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése. Az otthonából önkényesen eltávozó, vagy a gondozója által a lakásból kitett ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának, vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, számukra a beilleszkedést, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése.

Az utcai szociális munka során a jelzőrendszer tagjainak segítségével térképezzük fel az ellátásra szorulókat. Nagy segítség a településeken működő polgárőr szolgálat, körzeti megbízott rendőr segítő tevékenysége. Fontos cél a civil-, és társadalmi szervezetekkel való együttműködés keretében olyan alternatívák felsorakoztatása a szabadidő hasznos eltöltésére, mely segít megóvni őket a deviáns csoportokhoz való csatlakozástól, bűnelkövetéstől.

## **3. Iskolai szociális munka**

A köznevelési intézménybe járó gyermeknek, családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást. A szolgáltatásokról (egyéni fejlesztés, konfliktuskezelés) személyes felkereséssel alkalmával tájékoztatjuk az intézményeket. A központ munkatársai folyamatos, rendszeres kapcsolatot tartanak (két hetente személyes megbeszélések, illetve rendszeres telefonos kapcsolattartás keretében) az iskolákban dolgozó pedagógusokkal,

iskolai védőnővel, akikkel a gyermek veszélyeztetettségére tekintettel közös problémamegoldó tervet készítenek, illetve szolgáltatásokat közvetítenek.

### **Pályázati finanszírozásból biztosított szolgáltatás:**

#### ***1. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység***

Központunk az EFOP-3.2.9-16-2016-00050 pályázati projektből 2017. október 1. napjától 2019. március 31. napjáig biztosította az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet az alábbi intézményekben:

- Devecseri Gárdonyi Géza Általános Iskola (8460 Devecser, Várkert 1.)
- Vackor Óvoda (8460 Devecser, Szabadság tér 1-3.)
- Devecseri Szakközépiskola (8460 Devecser, Damjanich u. 1.)
- Noszlopi Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola (8456 Noszlop, Sport tér 1.)
- Noszlopi Óvoda (8456 Noszlop, Sport tér 1.)
- Nagyalásnyi Kinizsi Pál Általános Iskola (8484 Nagyalásny, Kossuth u. 33.)
- Nagyalásnyi Napköziotthonos Óvoda (8484 Nagyalásny, Rákóczi u. 4.)
- Kertai Általános Iskola (8492 Kerta, Kossuth u. 6.)

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet Szladovicsné Vizlendvai Melinda tanácsadó, heti 40 órás foglalkoztatásban biztosította.

A segítő munka során nyújtott általános és speciális szolgáltatások célja, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás és iskoláskorú fiatalok egészségfejlesztése, sikeres iskolai előmenetelük támogatása, illetve veszélyeztetettségük megelőzése.

Az óvodai és iskolai szociális segítő olyan – óvodában, iskolában dolgozó, kollégiumban tevékenykedő – segítő szakember, aki elsődlegesen a gyermekek, tanulók veszélyeztetettségének megelőzésével, egészségfejlesztésben való közreműködéssel, prevencióval foglalkozik. Aktív résztvevője a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetésének, illetve a felmerülő életvezetési, szociális problémák megoldásához nyújt segítséget az óvoda gyermekeinek, az iskola diákjainak, igény szerint pedagógusoknak, a nevelő-oktató munkát segítő szakembereknek, valamint szülőknek egyaránt.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység alapfeladatai, az óvodai és iskolai szinten a szociális segítség eszköztárának kialakítása és megjelenítése, melyek az alábbiak:

Tanácsadás keretein belül:

- szülőknek gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, óvodában jelentkező problémák kapcsán, gyermek eltérő fejlődésével kapcsolatban;
- információnyújtás elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális rendszer működéséről, ügyintézésben való segítségnyújtás, pályaorientációs tanácsadás;
- közvetítés a szülő és az óvodapedagógus, pedagógus közötti konfliktusban, részvétel a pedagógus és a szülő közötti megbeszélésen;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- pedagógus konzultációs lehetőség biztosítása;
- krízisintervenció;
- tanulók számára nyújtott egyéni tanácsadás, információnyújtás;
- a probléma megoldásában való segítségnyújtás, egyéni tanácsadás a gyermekek, fiatalok számára.

Csoportban végzett munka keretein belül:

- gyermek megfigyelése csoporthelyzetben;
- szülőcsoportok szervezése, vezetése;
- csoportfoglalkozás megtartása gyermekek, fiatalok számára (társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésének elősegítése, prevenciós tevékenység végzése);
- kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása
- szabadidős programok, kirándulások szervezése gyermekek és szüleik számára.

Közösségi munka keretein belül:

- együttműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team);
- együttműködés a partner intézményekkel;
- részvétel a nevelőtestületi ülésen, köznevelési intézmény által szervezett rendezvényeken, projektekben stb.;
- részvétel a szülői értekezleteken, tanácsadás a szülői értekezlet megszervezésben;
- együttműködés az köznevelési intézményen belül működő

Gyermekek és ifjúságvédelmi feladatok ellátása - gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása:



- a gyermekvédelmi feladatok ellátásának fejlesztése;
- jelzőrendszeri tagként a gyermekvédelmi feladatok koordinálása;
- delegálás (a szociális segítő kompetenciáján túlnyúló eseteket a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakemberei, vagy más szolgáltatások, szakemberek felé közvetíti).

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 25-26. § alapján az iskolai szociális munka biztosítása - a járás minden oktatási-nevelési intézményére vonatkozóan - 2018. szeptember 01. napjától a Család- és Gyermekjóléti Központ kötelező feladata lett.

„25. § Az iskolai szociális munka a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti

a) a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,

b) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,

c) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, és

d) a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

26. § Amennyiben a szociális munka helye és a lakóhely különböző család-és gyermekjóléti központok területén található, a 24-26. § szerinti család- és gyermekjóléti központ értesíti a lakóhely szerinti központot a veszélyeztetettségéről.”

## **2. Szociális diagnózis**

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 projektje keretében Központunk a járás területére vonatkozóan, 2017. szeptember 01. napjától 2018. december 31. napjáig szociális diagnózis felvételét biztosította. A Család- és Gyermekjóléti Központ esetenmenedzser munkatársa, Buzásné Németh Szilvia végezte a szociális diagnózis felvételét. Az esetenmenedzser a fenti időszakban a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság heti 20 órás alkalmazásában állt, részt vesz a szociális diagnózis felvételi szakértő képzésben.

2019. januárjától egy főállású szakembert alkalmaz intézményünk, aki a járásban elkészíti a szociális diagnózist.

### A szociális diagnózis célja:

Jelenleg az egyes szolgáltatások esetében eltérő módon és eszközzel történik a jogosultságvizsgálat, néhány szolgáltatás esetében pedig egyáltalán nincsenek bemeneti szűrők meghatározva. A szociális diagnózis bevezetésével egységes, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevételét megelőző bemeneti szűrő kerül bevezetésre. A szociális diagnózis elkészítése az igénybevevő oldaláról a szolgáltatás igénybevételének, a szolgáltató oldaláról a szolgáltatás nyújtásának feltétele lesz. A szociális diagnózis része az egyén szükséglet- és jogosultság vizsgálata.

Az 1993. évi III. törvény 64. § (8) bekezdése alapján 2018. január 01. napjától „A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.”

## **4. Készenléti szolgálat**

A központ a készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosít a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben az ellátási területen élők számára. Egy folyamatosan hívható telefonszám áll azok rendelkezésére, akik tanácsot, vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízishelyzetben. A készenléti szolgálatban lévő szakember szakszerű segítséget tud nyújtani, mozgósítani a segítséget kérő számára. A készenléti szolgálat elérhetőségéről megfelelő módon tájékoztatást nyújtunk az ellátotti területen élők számára.

## **5. Jogi és pszichológiai tanácsadás**

A központ pszichológus és jogász megbízásos foglalkoztatásával biztosítja az ingyenes jogi és pszichológiai tanácsadást a járás területén. Az igénybevétel módja: a tanácsadást igénybe venni szándékozó személyek jelzik igényüket a központ szociális asszisztensénél, aki időpontot jegyez elő számukra. A jelzőrendszer tagjaitól érkezett jelzéseket követően felvesszük a kapcsolatot a családdal és tájékoztatjuk a tanácsadás biztosításának lehetőségéről, módjáról.

## **6. Addiktológiai tanácsadás**

A központ addiktológiai konzultáns foglalkoztatásával segíti a szenvedélybetegséggel küzdő személyek és hozzátartozóik ellátását.

## 7. Hatósági feladatokhoz kapcsolódóan a család-és gyermekjóléti központ az alábbi feladatokat látja el

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadásra,
- harmadik személynél történő elhelyezésre,
- családbafogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- gondozási helyének megváltoztatására,
- családi pótlék természetben történő nyújtására.

### A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme keretében:

Szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján biztosítja.

Az esetmenedzser

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel: szükség szerint közösen végeznek családlátogatást, és közösen hallgatják meg a gyermeket. A központ helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához, és egyéb feladatai elvégzéséhez.
- tájékoztatja a gyámhatóságot a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről. A védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, felülvizsgálat során az eset előrehaladásáról, a veszélyeztetettség mértékéről, és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására, megszüntetésére, a megelőző pártfogás esetében annak fenntartására vagy megszüntetésére. Szükség esetén más gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedés megtételére.
- elkészíti az **egyéni gondozási-nevelési tervet**, szervezi a megvalósítását. A terv tartalmazza a veszélyeztető körülmények megjelölését, azokat a változásokat, melyek szükségesek a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez.

Az esetmenedzser rögzíti :

- a szülő és gyermek feladatait határidőkkel,
- a szükségesnek tartott hatósági, bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- a megvalósításba bevont szakemberek megjelölését feladatokkal és határidőkkel,
- megelőző pártfogás esetében a pártfogó és az esetmenedzser együttműködésének módját, szabályait, munkamegosztás szempontjait,
- a terv elkészítésébe bevonja a gyermeket és családját, a család-és gyermekjóléti szolgálatot, a megelőző pártfogót, a szükséges szolgáltató intézményeket, személyeket.

Az esetmenedzser a terv megvalósítása érdekében bevonja :

- a gyermekkel és családjával kapcsolatos segítő munkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,

- a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, személyeket, egyéb közvetített szolgáltatásban dolgozókat, és **koordinálja**:
- a szülő és gyermek esetén az elkészített terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését, azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozatban vállalják a tervben foglaltak betartását, a megvalósításban történő együttműködést.
- a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását. Amennyiben a megvalósítás a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése, vagy a szolgáltatók mulasztása miatt nem lehetséges, írásban jelzi a gyámhatóságnak.

Közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

A gyermek visszahelyezése, vagy családbafogadása érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, és támogatja a szülőket, a családbafogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, és a gyermekkel való kapcsolattartásban.

Az esetmenedzser javaslatot tesz a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők életvitelében, körülményeiben beállott változás szükségessé teszi.

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a központ tájékoztatja a gyámhatóságot a

- kapcsolattartás alakulásáról,
- a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és a
- családbafogadás lehetőségéről.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhatóság határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását, vagy iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását. Együttműködik szükség szerint az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

## **8. Szakmai támogatást nyújt a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatainak ellátásához**

Havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára, szükség szerint konzultációt biztosít, és tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. Az ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára biztosított szakmai támogatásról „Protokoll” rendelkezik.

## **V.4. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

A központot a járás területén élő lakosok kereshetik fel. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás, illetve a központ speciális tanácsadása ügyében a szolgáltatást önként igénybe

vevők esetében az első találkozás az intézményben történik. A problémák feltárását követően kerül sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítség során a kapcsolattartás történhet az intézményben, az ellátott lakásán, illetve egyéb ügyintézési helyeken.

Jelzés esetében a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

Hatósági gyermekvédelmi intézkedésekkel kapcsolatban a gyermek/szülő együttműködésre kötelezett a gyámhivatal határozata alapján.

Esetelosztás: krízishelyzetben az ügyeletet ellátó esetmenedzser, minden további esetben az intézményvezető intézkedik a területi elv, illetve a munkatársak aktuális leterheltségét, valamint speciális szakmai tudásukat figyelembe véve.

A központ speciális ellátásainak igénybevételére az ellátott telefonon történő bejelentkezéssel, vagy személyes megkereséssel, illetve írásos formában jelezheti igényét. A helyi szokott módon kihirdetett információs rendszereken megtalálható az a telefonszám, melyen a központ munkatársa időpontot ad az igénybevételre.

A kapcsolattartási ügyelet, valamint a mediáció igénybe vétele külön szakmai protokoll alapján, csak személyesen történhet.

## **V.5. A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK BEMUTATÁSA**

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai feladatait 3 fő esetmenedzser és 0,5 fő szociális asszisztens látja el.

Az esetmenedzserek képesítései:

2 fő szociálpedagógus,

1 fő addiktológiai konzultáns, fejlesztő pedagógus, gyermek és ifjúságvédelmi tanácsadó.

A tanácsadási feladatokat megbízási szerződés keretében látják el a szakemberek: a pszichológus, és jogász.

Az esetmenedzserek mindegyike 15-20 év szakmai gyakorlattal rendelkezik a családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás területén. Kettő fő mediátor, mely a nagy számú kapcsolati konfliktusos ügyekben előnyt jelent. Legfőbb erősségünk tehát a humánerőforrásunk, az elkötelezett, komoly szakmai tapasztalattal és szaktudással rendelkező munkatársak.

A család- és gyermekjóléti központ és szolgálat mint szolgáltató intézmény a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ feladatait is ellátja külön szakmai egységként működve, de a munkatársak tekintetében az átjárhatóságot fenntartva. Élve azon lehetőséggel, hogy a szolgálatra valamint a központra előírt létszámfeltételeknek együttesen kell megfelelni, így az ellátott esetek számához, azok jellegéhez szükséges igazítani a családsegítőket, illetve az esetmenedzserek számát.

## V. 6. MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A **jelzőrendszer** járási szintű koordinálása körében a család-és gyermekjóléti központ koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját, szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez, összehangolásához. A központ összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi intézkedési terveket, megbeszéléseket kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban. A jelzőrendszer járási szintű feladatait, illetve azok koordinálását György Anita járási jelzőrendszeri tanácsadó látja el, részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

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

Az esetmenedzseri munkából adódóan **esetmegbeszéléseket, esetkonferenciát és szakmaközi megbeszéléseket** tart a különböző szakemberekkel, illetve a jelzőrendszer tagjaival. Minden évben éves szakmai tanácskozást hív össze.

A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítői számára rendszeres esetmegbeszéléseket tart.

A központ törekszik arra, hogy az ellátási területén működő szolgálatokkal jó kapcsolatot, szakmai együttműködést tartson fenn.

## VI.

### A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatás igénybe vétele előtt a kérelmező tájékoztatást kap a személyes gondoskodás feltételeiről: az ellátás tartalmáról és feltételeiről; az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról; személyi adatok kezeléséről; az intézmény házirendjéről; panaszjoga gyakorlásának módjáról. A segítséget kérő kliens esetkezelés biztosítása esetén felvilágosítást kap a segítségnyújtás, együttműködés módjáról, a segítségnyújtás folyamatáról, várható eredményéről.

A Szolgálat folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az elérhető szolgáltatásokról információs kiadványokon, illetve a médián keresztül. Ezekre a jelzőrendszer tagjain keresztül, a jelzőrendszeri megbeszélések során is felhívja a figyelmet.

**Az intézmény székhelyén és nyitva álló helyiségei hirdetőtábláján tájékoztat a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségeiről (név, cím, telefonszám, e-mailcím, weboldal, nyitvatartási idő), valamint a készenléti szolgálatról (tel: 06- 30 190 3476).**

#### *Általános tájékoztatás*

- internetes elérhetőség, intézményi honlap ([devicsalad@vnet.hu](mailto:devicsalad@vnet.hu), [gyermekjolet@devecser.hu](mailto:gyermekjolet@devecser.hu), [www.devecserigyerekjolet.webnode.hu](http://www.devecserigyerekjolet.webnode.hu))
- helyi média (Devecseri Városi Televízió, Devecseri Újság)

- szórólap
- önkormányzati hirdetőtáblák

### ***Az ellátottak részére nyújtott tájékoztatási kötelezettség***

- Az ellátás tartalmáról, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás folyamán készített adatlapokról, egyéb dokumentumokról a kliens az együttműködési megállapodás keretében kap tájékoztatást, ezt az esetgazda végzi.
- Kifüggesztésre került a panaszjog gyakorlásának módja az intézményben.

## **VII.**

### **AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

#### **Ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A szolgáltatás megszervezése során figyelemmel kell lenni a szolgáltatást igénybe vevő alapvető jogaira, emberi méltóságára.

Fontos, hogy a gyermekjóléti szolgáltatást a gyermek, értelmi képességéhez mérten jogainak maradéktalan érvényesülése érdekében törvényes képviselője nélkül is igénybe vehesse.

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás igénybevételére. Fontos, hogy az alkotmányban és az egyéb jogszabályokban meghatározott jogait teljes körűen gyakorolhassa.

Alapvető jog: a szolgáltatást igénybe vevő emberi méltóságának megőrzése.

Tilos a hátrányos megkülönböztetés, bármilyen okból, így különösen nemre, vallásra, nemzeti, etnikai hovatartozásra, politikai vagy más véleménye, kora miatt.

A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme és a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

#### **Érdekvédelem / panaszjog:**

A szolgáltatást igénybe vevő panasszal élhet az intézmény vezetőjénél:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelmére, továbbá
- a munkatársak kötelezettség szegése esetén.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybe vevőinek jogainál a törvény alkalmazása során:

- a gyermek mindenekfelett álló érdekét kell figyelembe venni,
- a törvényben elismert jogait kell biztosítani,
- tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási, vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni korlátozottság miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján.

**A gyermeknek joga van:**

- a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéséhez,
- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez,
- személyiségének kibontakoztatásához,
- társadalomba való beilleszkedéséhez,
- önálló életvitelének megteremtéséhez,
- fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához,
- bántalmazással, elhanyagolással és információs ártalommal szembeni védelméhez,
- szabad véleménynyilvánításhoz,
- tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről,
- őt érintő ügyekben a törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- jogai megsértése esetén eljárást kezdeményezzen.

A gyermeki jogok minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a Gyermekjóléti Szolgálat tájékoztat a gyermekjogi képviselő működéséről, nevéről, telefonszámáról, valamint fogadóóráinak helyéről és idejéről.

A szolgáltatást igénybe vevő jogai gyakorlása érdekében az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat.

Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

**Az ellátott-jogi és a gyermekjogi képviselő**

- tájékoztat az alapjogokról, az intézmény kötelezettségeiről, és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában,
- segít a panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál.

**A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A gyermekjóléti szolgáltatás munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A szolgáltatásban foglalkoztatottak védelmük érdekében - az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet elkerülésére - rendőri karhatalmi segítséget kérhetnek.

**Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**



### **Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

- Az ellátottaknak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított szolgáltatások teljes körű igénybevételére, valamint speciális helyzete, állapota alapján – az intézmény által biztosítható egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére
- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani
- A szolgáltatás az általa biztosított ellátást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:
  - az élethez, emberi méltósághoz
  - testi épséghez
  - testi, lelki egészséghez való jogra
- A szolgáltatás igénybevételét mindenki számára elérhetővé kell tenni. A helyi adottságokat figyelembe véve törekedni kell az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletevel kapcsolatos titok védelme. A titoktartás védelme minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyag rögzített és azokból kikövetkeztethető információra, esettanulmányokra, esetismertetésre is vonatkozik
- A szociális szakember, illetve az őt foglalkoztató szervezet – köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt a törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – végrehajtási rendelet, helyi önkormányzati rendelet elrendeli. Különleges adat akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.
- Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését.
- Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban és írásban az intézményvezetőtől, a fenntartótól, az ellátott-jogi képviselőtől.

Az intézményvezetőhöz benyújtott panaszt az érintettek bevonásával ki kell vizsgálni, és arról a panaszt tevőt 15 napon belül írásban értesíteni kell. Ha az intézmény vezetője határidőben nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, a fenntartóhoz (Devecser Város Önkormányzatához) fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátást igénybe vevő jogainak gyakorlásában az ellátott-jogi képviselő is segítséget nyújt, akinek elérhetősége az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre került.

### **Személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A dolgozók számára biztosítani kell, hogy:

- A munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják
- Tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait

- Munkájukat elismerjük
- Munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhesék

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó családsegítők, esetmenedzserek és tanácsadók közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

## VIII.

### A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

Kollégáink rendelkeznek a jogszabály által előírt szakképzettséggel. Az esetmenedzserek sokszínű szakképzettségi palettával rendelkeznek, mely hozzájárul a szolgáltatások színvonalának emeléséhez. Szociális munkás, szociálpolitikus, szociálpedagógus, mediátor, fejlesztő pedagógus, addiktológiai konzultáns szakképzettségekkel rendelkeznek a központ dolgozói.

Személyiségünk karbantartására rendszeres esetmegbeszéléseket, szupervíziós foglalkozásokat tartunk külső szakemberek bevonásával.

Fontosnak tartjuk, hogy belső képzésekkel naprakész információkkal rendelkezünk a munkánkat meghatározó jogszabályokról. Folyamatosan figyelemmel kísérjük az ágazati módszertani útmutatókat, ajánlásokat. Részt veszünk különböző szakmai továbbképzéseken, szakmaközi megbeszéléseken, szakmai konferenciákon.

## IX.

### A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉS SZOLGÁLAT TÁRGYI FELTÉTELEI

A család- és a gyermekjóléti központ és szolgálat munkatársai Devecser, Miskei u. 47. szám alatti épületben végzik szakmai munkájukat. Az épületet Devecser Város Önkormányzata a TOP-4.2.1-15-VE1-2016-00015 azonosítószámú „Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat, illetve a város által ellátott szociális étkeztetés infrastrukturális fejlesztése” elnevezésű pályázat keretében teljesen felújította, így intézményünk egy tágas, világos, XXI. századi infrastruktúrájú új épületbe költözhetett.

A munkavégzés tárgyi feltételei maximálisan adottak. Az önkormányzat tulajdonában álló, és intézményünk rendelkezésére bocsátott - a közelmúltban kívül és belül teljesen felújított-épületben tágas, világos, fűtött váróhelyiség áll a kliensek rendelkezésére, ahol ügyfeleink kulturált körülmények között tudnak várakozni. A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítői, a központ esetmenedzserei és tanácsadói, a szociális segítő, a szociális asszisztens, valamint az intézményvezető külön irodában kerültek elhelyezésre. A kapcsolatügyeleti szoba a kapcsolatügyeleti szolgáltatás biztosítására alkalmas helyiség, mely megfelelő bútorokkal, a különböző korú gyermekek számára játékokkal felszerelt. A helyiség alkalmas továbbá szakmai rendezvények, esetmegbeszélések, esetkonferenciák megtartására is. A helyiségben plafonra szerelt projektor és megfelelő számú szék is található a belső

képzések, szupervízió, és egyéb szakmai alkalmak lebonyolításához. Az épület alkalmas a szakmai követelményeknek megfelelő munkavégzésre és az ügyfélforgalom lebonyolítására.

Egy telefonvonal és három mobiltelefon áll a dolgozók rendelkezésére. Az egyik mobiltelefon általában a vidéken tartózkodó kollégáknál van.

A két szakmai egység 2 nagy teljesítményű fénymásolóval rendelkezik, amely nyomtatóként is funkcionál.

Számítógépes hálózatban dolgoznak, minden szakembernek és a szociális segítőnek is van saját gépe, az interjúszobában is van egy közösen használt gép.

A szépen felújított épületben tágas konyha és mellékhelyiségek javítják az itt dolgozók komfortérzetét.

A járás 28 településén a családlátogatásokat és a fogadóórákra való kiutazást gépkocsival végezzük, melyet a Somló-környéki Többcélú Kistérségi Társulás adott át használatra intézményünknek. Mivel a járáshoz 28 település tartozik, szükség volt egy második gépkocsi vásárlására a megfelelő feladatellátáshoz (esetmenedzseri munka, óvodai és iskolai szociális segítség a járás minden köznevelési-és oktatási intézményében, szociális diagnózis készítése a járásban), melyet a fenntartó önkormányzat pályázati forrásból vásárolt intézményünknek.

## X.

### VALAMENNYI SZAKMAI EGYSÉGRE VONATKOZÓ KÖZÖS SZABÁLY

#### **Az intézmény szakmai – szervezeti információi, az ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítésének rendszere**

Az intézményen belül a központ és a szolgálat önálló szakmai egységként működik.

Az intézmény élén magasabb vezető áll.

Céljaink megvalósítása érdekében, feladatcsoportonként jól elkülöníthetők a szakmai egységek. Az intézmény két szakmai egysége a szolgáltatások minőségére és mennyiségére tekintettel differenciáltak, egymásra épülők és átjárhatók.

#### **Az intézmény működési rendje**

##### **Család- és Gyermejjóléti Szolgálat**

<b>Devecser székhely:</b>	Ügyfélfogadási ideje: hétfő, szerda, csütörtök: 8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup> 13 <sup>00</sup> -15 <sup>30</sup> péntek: 8 <sup>00</sup> -12 <sup>30</sup> kedd: zárt nap
---------------------------	--

<b>Munkaidő:</b>	Hétfőtől - csütörtökig	7.30 - 16.00
	Pénteken	7.30 - 13.00

### Család- és Gyermekjóléti Központ

<b>Devecser székhely:</b>	Ügyfélfogadási ideje: hétfő, szerda, csütörtök:	8 <sup>00</sup> -12 <sup>00</sup>
		13 <sup>00</sup> -15 <sup>30</sup>
	péntek:	8 <sup>00</sup> -12 <sup>30</sup>
	kedd:	zárt nap

Jogi tanácsadás:	előre egyeztetett időpontban
Kapcsolatügyi szolgálat:	előre egyeztetett időpontban
Pszichológiai tanácsadás:	előre egyeztetett időpontban
Addiktológiai tanácsadás:	előre egyeztetett időpontban
Fejlesztő pedagógiai szolgáltatás:	előre egyeztetett időpontban

### Helyettesítések rendszere

A szakfeladatokon az ellátást végzők feladatait távollétük esetén az intézmény vezetője által megjelölt személyek, valamint a munkaköri leírásokban meghatározott személyek helyettesítik.

## 1. MELLÉKLETEK

1. számú melléklet: Az intézmény szervezeti felépítése, belső tagolódása
2. számú melléklet: Együttműködési megállapodás Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez
- 2.1. számú melléklet: Együttműködési megállapodás melléklete Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez
3. számú melléklet: Nyilatkozatok Család- és Gyermekjóléti Központ igénybe vételéhez
4. számú melléklet: Házi rend

**D e v e c s e r , 2020.**

**György Anita**  
intézményvezető

**ZÁRADÉK:**

A Devecseri Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat Szakmai Programja a \_\_\_/2020.  
(V..) határozattal került jóváhagyásra.

**D e v e c s e r , 2020.** \_\_\_\_\_

**Ferenczi Gábor**  
polgármester