

**MEGYASZÓ
KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA**

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

SZAKMAI PROGRAMJA

2025.

*Készítette: Kissné Bodnár Renáta
jegyző*

Tartalomjegyzék

1. Általános Információk.....	3
A szolgálat adatai	4
2. A Szolgálat által ellátott település bemutatása.....	6
3. A szolgáltatás célja.....	9
4. Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	9
5. A szolgáltatás feladata és alapelvei.....	17
6. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői	20
7. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, feladatok jellege, tartalma, módja.....	23
8. Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer	37
9. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	42
10. Az ellátás igénybevétele módja	47
11. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	48
12. Az ellátottak (igénybe vevők) és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	49
13. Szolgáltatást nyújtó folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módjai, formái	56
Mellékletek.....	58

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

Megyaszó Község Önkormányzata a szakmai programot az alább felsorolt jogszabályok és előírások, figyelembe vételével készítette el.

- A Gyermekek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény.
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény
- A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. 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 információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény
- A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR)
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 7.) Korm. rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM
- A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) 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 igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. 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” (2. kiadás)

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

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás) Hatálybalépés dátuma: 2024. március 15.

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (3. átdolgozott kiadás) Hatálybalépés dátuma: 2024. március 15.

Protokoll – „A család - és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól” (2. kiadás)

Protokoll – „A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól” (2. kiadás)

Protokoll – „A család - és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítőmunka folyamatairól” (2. kiadás)

Útmutató – az Esetnapló vezetéshez

A gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan. (2014. évi módszertani útmutató bántalmazás” – 3. kiadás)

Megyaszó Község Önkormányzata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) rendelkezései alapján biztosítja a család- és gyermekjóléti szolgáltatást.

A család- és gyermekjóléti szolgálat (továbbiakban: Szolgálat) 2016. január 1. napjával került bejegyzésre a szolgáltatói nyilvántartásba, a jogszabályokban, valamint jelen szakmai programban meghatározott családsegítői és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása érdekében.

A SZOLGÁLAT ADATAI

Neve: Megyaszó Község Önkormányzata Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat

Székhely: 3718 Megyaszó, Alkotmány út 2.

Család- és Gyermekjóléti szolgálat

telephelye: Telephellyel nem rendelkezik.

Típusa: önkormányzat keretében működő, - kormányzati funkció szerinti - családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás

Elérhetőségei:

Telefon: +36/47 400-862

E-mail: harangodvideki@gmail.com

Szervezeti felépítés: önkormányzati feladategység

Kormányzati funkció: 104042 Család- és gyermekjóléti szolgáltatások

Fenntartó neve: Megyaszó Község Önkormányzata

Fenntartó címe: 3718 Megyaszó, Alkotmány út 2.

Munkáltatói jogkör gyakorlója: Megyaszó Község Önkormányzatának polgármestere

Fenntartó elérhetőségei:

Telefon: +36/ 47 350-027

E-mail: hivatal@megyaszo.hu

Web: www.megyaszo.hu

A Megyaszó Község Önkormányzati Hivatala Megyaszó és Alsódobsza települések hozták létre.

Az Szt. 86.§ (1) bekezdés a) pontja alapján a hivatal székhelye szerinti településen, Megyaszón kell a szolgáltatást biztosítani valamennyi a közös hivatalhoz tartozó településen.

Megyaszó Község Önkormányzati Hivatal ellátási területe: Megyaszó és Alsódobsza Községek közigazgatási területe

A Szolgálat ellátási területe: Megyaszó és Alsódobsza községek közigazgatási területei.

II.

A SZOLGÁLAT ÁLTAL ELLÁTOTT TELEPÜLÉSEK BEMUTATÁSA

Megyaszó

Földrajzi elhelyezkedés és jellemzői: Megyaszó község Borsod-Abaúj Zemplén Vármegyében, a Zemplén hegység Nyugat felé elhúzódó lankái között, a Harangod-patak völgyében fekszik. Az ország észak-keleti részén, Miskolctól 30 km-re helyezkedik el. A környező szomszédos települések Alsódobsza, Sóstófalva, Újcsanáros, Gesztely, míg a másik irányból: Legyesbénye, Bekecs, Monok és Szerencs.

Gazdasági jellemzők: Megyaszón lakók foglalkoztatási helyzetét mindig meghatározta Miskolc és Szerencs város közelsége. A helyi lakók egy része Miskolc intézményeiben, a városi és a városkörnyéki vállalkozásokban dolgozik nagyobb részt, míg a másik része Szerencs városát részesíti előnyben.

Statisztikai adatok:

Terület: bel és külterület 53,42 km²,

Lakosok száma: 2024. január 1-ei lakosságszám: 2675 fő; **Lakások száma:** 865

Lakosság megosztása: (KSH adatai alapján)

Lakosság összesen: (2024.január. 1.)	2675 fő
Korosztály:	fő:
0-17 év	699
18-59 év	1477
60-X év	502

A 2024. évi adatok alapján a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményezettek száma: **369** fő, ebből

Hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű: **336** fő

Korcsoport megosztás:	Hátrányos helyzetű /fő	Halmozottan hátrányos /fő
0-2 éves	7	56
3-5 éves	10	68
6-13 éves	14	151
14-17 éves	2	24
18 év feletti	1	3
összesen:	34	302

A községben gazdasági szempontból megállapítható, hogy a lakosság eloszlása egyenlőtlen. A mélyszegénységben élők társadalmi felzárkózását nehezíti az alacsony iskolai végzettség. Miskolc vonzáskörzete lehetőséget teremt a munkanélküliek arányának csökkentésére, a településen az évről évre megvalósuló közfoglalkoztatási programok is biztosítják a munkanélküliség felszámolását, arányának csökkentését, a szociális helyzet javulását.

Infrastruktúra: Villany, vezetékes ivóvíz-és gázhálózat és csapadék elvezető csatornarendszer kiépítettsége szinte teljes. A telekommunikációs szolgáltatások legkorszerűbb technikai feltételei biztosítottak: vezetékes telefonhálózat, mobil szolgáltatók által jó lefedettség, kábel tv hálózat, internet elérhetőség. A település útjai gondozottak. A községben a kommunális szilárd hulladék szervezett gyűjtése és tárolása megoldott.

A településen bevezetésre került a szelektív hulladékgyűjtés.

Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság:

Megyaszó községben a szolgáltatást igénybevevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek.

A településen az egészségügyi alapellátást egy háziorvos, két gyermekorvos és két védőnő látja el. Gyógyszertár is van a településen, mely a hét öt napján napi nyolc órában kiszolgálja a település lakóit. A Mackó Kuckó Bölcsőde és Napköziotthonos Óvoda látja el az óvodai nevelés kötelező önkormányzati feladatát és biztosítja a gyermekek napközbeni ellátását. A Megyaszó Mészáros Lőrinc Körzeti Általános Iskola a település központjában található.

A postai szolgáltatás a Magyar Posta által biztosított a településen. A kulturális igények kielégítése céljából a Megyaszó Általános Művelődési Központot, mint közművelődési intézményt, valamint közösségi szintér fenntartását biztosítja az Önkormányzat. A II. Rákóczi Ferenc Könyvtár biztosítja a könyvtári szolgáltatást.

Alsódobsza

Földrajzi elhelyezkedés és jellemzői: Alsódobsza az ország észak-keleti részén, Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyében, Miskolctól 25 km-re helyezkedik el. A környező szomszédos települések Megyaszó, Sóstófalva, Újcsanáros, Gesztely, Onga.

Gazdasági jellemzők: Alsódobszán lakók foglalkoztatási helyzetét mindig meghatározta Miskolc és Szerencs város közelsége. A helyi lakók a település kedvező fekvése, megközelíthetősége, kedvező tömegközlekedési, közúti kapcsolatrendszere miatt Miskolc és Szerencs intézményeiben, a városi és a városkörnyéki vállalkozásokban találnak munkavégzési lehetőséget.

Statisztikai adatok:

Terület: bel és külterület 10,68 km²,

Lakosok száma: 2024. január 1-ei lakosságszám: 283 fő; **Lakások száma:** 150

Lakosság megoszlása:

Lakosság összesen: (2023.január. 1.)	308 fő
Korosztály:	fő:
0-17 év	56
18-59 év	145
60-X év	82

A szociális, gyermekjóléti ellátás az önkormányzat épületében valósul meg.

A lakosságot tekintve kevés az egyedül élő, szociálisan hátrányos helyzetben élő család, illetve egyén. A gyermekjóléti szolgáltatás szintén kevés esetszámot jelez. A községet társadalmi, gazdasági, szociális szempontból stabil helyzet jellemzi.

Infrastruktúra: Villany, vezetékes ivóvíz-és gázhálózat és csapadék elvezető csatornarendszer kiépítettsége szinte teljes. A telekommunikációs szolgáltatások legkorszerűbb technikai feltételei biztosítottak: vezetékes telefonhálózat, mobil szolgáltatók által jó lefedettség, kábel tv hálózat, internet elérhetőség. A település útjai gondozottak. A községben a kommunális szilárd hulladék szervezett gyűjtése és tárolása megoldott. A településen bevezetésre került a szelektív hulladékgyűjtés.

Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság:

A településen az egészségügyi alapellátást egy Megyaszóval közös háziorvos, két gyermekorvos és két védőnő látja el. Gyógyszertár is elérhető a szomszédos Megyaszó településen. A háziorvos heti 1 alkalommal Alsódobsza településen rendel. Az Alsódobszai Óvoda, Mini Bölcsőde és Konyha látja el az óvodai nevelés kötelező önkormányzati feladatát és biztosítja a gyermekek napközbeni ellátását. Az Általános Iskola a Megyaszói Mészáros Lőrinc Körzeti Általános Iskola Telephelye. Itt kizárólag alsó tagozatú oktatás keretein belül oktatnak, melyet egy vezető és egy osztályfőnök végez. Az Általános Iskola a település központjában található. A Magyar Posta a postai szolgáltatást biztosítja a településen mozgó posta autó segítségével. A kulturális igényeket a II. Rákóczi Ferenc Könyvtár biztosítja. A községben közösségi szintér is működik a közművelődés igényeinek kielégítése céljából.

III. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA

A Szolgálat célja a Gyvt. 39-40. §-ában, valamint az Szt. 64. §-ában meghatározott feladatok ellátása. Kiemelt cél a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzése.

Szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára a kialakuláshoz vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A célok között kerül meghatározásra az is, hogy a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájáruljunk az egyének és családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A gyermek testi, lelki egészségének védelme, a veszélyeztetettség megelőzése, az önálló problémamegoldás képességének javítása.

IV. MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybevevők problémájuk megoldásához **személyre szabottan kapnak segítséget.**

Szolgálatunk 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 kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok számára. Csökkenteni kívánja a településen élő szociálisan rászorult családok és egyének hátrányait, krízishelyzetét.

Feladatunk, hogy tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevétele

feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk a szociális ellátások iránti kéréseik intézésében. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével.

Feladatunk az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása.

Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok forrásait, keressük a megoldás módját. A család- és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együttműködése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön a községben élő valamennyi veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének.

Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családsegítéssel a veszélyeztetés elkerülhető, mértéke csökkenthető, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének lehetősége is kevésbé valószínűsíthető.

Az Szt. és a Gyvt. rendelkezései határozzák meg azokat az alapfeladatokat, melyeket a szolgáltatás keretében a helyi önkormányzatoknak biztosítani szükséges.

Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást, ellátást igénybe vevő lakóhelyén lévő, illetve ahhoz legközelebb eső intézménynek kell biztosítani. Ettől az igénylő kérésére el lehet térni, ha a személyes gondoskodást nyújtó lehetőséget biztosít az azonos ellátási formán belüli választásra.

Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással együtt a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működik. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatainkat tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látjuk el.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtetünk. A kapott jelzés alapján feltérképezzük az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, személyeket, és személyesen felkeresve tájékoztatjuk őket a családsegítés keretében nyújtható segítségről.

Az észlelő és jelzőrendszer tagjainak csoportosítása:

Felnőtt személyek esetén: jegyző, a járási hivatal, a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a pártfogó felügyelői, és a jogi segítségnyújtói szolgálat a jelzésre kötelezett jelzőrendszeri tagok.

Gyermekek esetén: – az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési és szakképző intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogói felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása, egyesületek, alapítványok, a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő, egyházi jogi személyek, gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal, az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a települési önkormányzat jegyzője, a büntetés-végrehajtási intézet, a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők a jelzőrendszeri tagok.

Bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit védő társadalmi szervezet élhet jelzéssel a gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén vagy kezdeményezhet hatósági eljárást. Felnőtt személy veszélyeztetettsége esetén az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek is jelzéssel élhetnek.

Kapacitások

Személyi feltételek: a család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait 1 fő családsegítő látja el. A családsegítő iskolai végzettsége megfelel a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben meghatározott feltételeknek.

Helyettesítési feladatok: a szolgáltatás folyamatos feladatellátásnak biztosítása érdekében a szabadság, tartós távollét esetén a helyettesítésről a munkaköri leírás rendelkezik. A helyettesítés megszervezéséről Megyaszó Község Önkormányzatának polgármestere gondoskodik.

Továbbképzés: A közalkalmazottak továbbképzése tervszerűen, az egyéni és intézményi továbbképzési tervek alapján történik. Az Önkormányzat biztosítja a feladat ellátáshoz szükséges korszerű szakmai ismeretek folyamatos elsajátítását, illetve a munkatársak kötelező továbbképzését a 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint.

Ügyfélfogadás helyszíne: Megyaszó Község Önkormányzata
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
3718 Megyaszó, Alkotmány út 2.

Tárgyi feltételek: íróasztal, székek, zárható iratszekrény, telefon, számítógép, nyomtató, fénymásoló, internet, személyautó.

A családsegítő részére rendelkezésre álló helyiség megfelel a jogszabályi előírásoknak, az épületet Megyaszó Község Önkormányzata biztosítja.

- a helyiség a szolgáltatást nyújtó családsegítő és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport részére biztosítja a bizalmas beszélgetés lehetőségét és körülményeit,
- a fogadóépület és fogadóhelyiség akadálymentesen megközelíthető,
- a fogadóépület a település központi helyén helyezkedik el, biztosítva más szolgáltatások, ellátásokhoz való egyszerű hozzáfutást (pl.: iskola, óvoda, művelődési ház, élelmiszerbolt, önkormányzati hivatal, posta),
- irodahelyiség a funkciónak megfelelő berendezéssel van felszerelve (íróasztal, szék, fogadószékek, irattároló, nyomtató, fénymásoló),
- az ügyfélfogadás helyszínén a várakozóhelyiség – ülőalkalmatosságokkal - biztosított a segítséget kérők részére,
- adminisztrációs tevékenység gyakorlásához, valamint a segítséget kérők személyes és bizalmas adatainak zártan történő kezeléséhez szükséges számítástechnikai eszközök (2 db notebook + szoftverek) + nyomtatási és szkennelési lehetőség biztosítása,
- az ellátott településen internet-elérhetőség biztosítása,
- elektronikus levelezőcím biztosítása,
- Ellátotti településeken belüli és közötti mozgás és a Járási Gyámhivatalba való eljutás (családlátogatás, helyszíni szemle, adatgyűjtés érdekében, tárgyalás) önkormányzati busz és személyautó használatának biztosításával.
- Felmerülő igény esetén: a családsegítő személyes biztonságát szolgáló eszközök beszerzése,
- Az ellátott települések önkormányzatai gondoskodnak a családsegítő által kézbesíteni kért hivatalos irat saját alkalmazottja vagy közfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalók bevonásával történő, településen belüli kézbesítéséről.
- Az ellátott település önkormányzatok lehetőséget biztosítanak a családsegítő feladatellátásával felmerülő tájékoztatók, hirdetmények közzétételére a település hirdetőtábláin, valamint a település hivatalos honlapján.

Az épület nyitva tartása: 3718 Megyaszó, Alkotmány út 2.

hétfő	7.30 – 16.00
kedd	7.30 – 16.00
szerda	7.30 – 16.00
csütörtök	7.30 – 16.00
péntek	7.30 – 13.30

Ügyfélfogadási rend:

A Szolgálat ügyfélfogadási rendje az ellátotti területen élő lakossági igényekhez igazodóan került kialakításra, rugalmas, de 20 óra időtartamban kötött, előre meghatározott fogadóórákban. **A szolgálat ügyfélfogadási rendje az alábbiak szerint alakul:**

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Megyaszó	8:00-16:00	Nincs ügyfélfogadás	8.00-16.00	Nincs ügyfélfogadás	8.00-12.00

A családsegítő a kötelező ügyfélfogadási időn túl biztosított kötetlen munkaidejében a településeken biztosítja a munkaköri leírásában szereplő szociális segítő munkát, családlátogatást, helyszínen való adatgyűjtést, közösségi programok szervezését.

Ügyfélfogadási időben a Szolgálat bárki által, előzetes időpont-egyeztetés nélkül felkereshető. Az ügyfélfogadási időtől eltérő időpontban az igénybevétel a családsegítővel személyesen, telefonon, vagy elektronikus (e-mail) útján történő, előre egyeztetett időpontban történik.

A jelzőrendszer által közvetített ügyfeleket levélben, illetve személyesen megkeressük, tájékoztatjuk a szolgáltatás tartalmáról, a probléma megoldás közös menetéről.

A helyzet- és problémafelmérést követően történik a megfelelő szolgáltatások felajánlása, a szükséges szakemberek bevonása. Az esetsnaplóban rögzítjük a probléma megfogalmazást, a rövid és hosszú távú célokat, a segítő munka várható időtartamát, a kapcsolattartás formáit és a célok eléréséhez megtervezett lépéseket, feladatokat. A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélt időpontokban történik, akár a Szolgálaton, akár a kliens lakásán. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, közvetlen környezetére is.

Iktatás, iratkezelés, nyilvántartási rendszer, formanyomtatványok:

A Szolgálat hivatalos leveleinek, iratainak iktatása, irattározása, iratkezelése Megyaszó Község Önkormányzatának iktatási rendszerében, az ASP szakrendszer keretein belül történik.

A Szolgálat által vezetett nyilvántartások

- Iktatási rendszer (bejövő – kimenő iratok)
- KENYSZI/TEVADMIN – központi online nyilvántartási rendszer

Ügyfélnyilvántartás

Az Szt. 20. § (1) bekezdése és a Gyvt. 139. § (1) bekezdése alapján a szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt - érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényekben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

- Forgalmi napló
- Esetdossier tartalma
 - Együttműködési megállapodás, nyilatkozatok
 - Esetnapló „A” , „B”része és a Betétlap
 - Bejövő-kimenő iratok iktatott másolata
 - Jegyzőkönyvek, határozatok, jogerők végzése, bírósági döntések
 - Cselekvési terv/gondozási terv, intézkedési terv
 - Féléves, éves értékelések
 - Feljegyzések
 - Problémajelző adatlap

A Szolgálat által nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

- a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer működtetése,
- szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- szociális segítő munka (családsegítés), környezettanulmány készítése felkérésre,
- szabadidős és közösségi programok szervezése,
- adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb)
- telefonálási és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- ingyenes internetelérés biztosítása
- szünidei gyermekétkeztetésben való közreműködés.

Egyéb konkrét programok.: (jellemzően, a 18. életévüket betöltött személyek részére)

Adománygyűjtések.:

Civil felajánlások, és Alapítványi támogatások, s Intézmények révén, számos alkalommal szerveztünk és szervezünk további adománygyűjtéseket (ruhaneműk, tartós élelmiszerek, hasznos iparcikkek, illetőleg bútorok stb.) rászorulókhöz történő eljuttatásában. Eseti jelleggel, vagy szervezett programok, (pl. ruhabörzék) keretében.

Szolgálatunk mindezen lehetőségek felkutatását tekintve évek óta több alapítvánnyal (pl. 'Napfény és Élet') illetőleg a Máltai Szeretetszolgálattal is évek óta tartó munkakapcsolatban van.

Életvezetési Tanácsadások és foglalkozások.:

A településünkön működő „Biztos Kezdet” Gyermekház munkatársaival való együttműködésünk keretében, évek óta, rendszeresen tartandó, tematikus foglalkozásokat, életvezetési tanácsadásokat, és programokat ajánlunk, illetőleg tartunk - jellemzően a gyermekházba járó felnőtt klienseink részére, több alkalommal a helyi Védőnői Szolgálat munkatársaival is egyeztetve.

Felnőttképzések illetőleg Tanfolyamok szervezése.:

Számos alkalommal, a szerencsi Munkaügyi Központ, illetőleg az SZGYF, valamint jogutód szerve a TEF (azaz, a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság) munkatársaival is együttműködésben, már több, tanúsítványt is adó felnőttképzési programban működünk közre. Ezek révén, máris több tucat, településünkön élő személy tehetett sikeresen vizsgákat, illetőleg nyújtottunk számukra gyakorlati lehetőséget, a munkaerőpici reintegráció révén, ismételt munkaalkalmakhoz jutni.

A család és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja

A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettsége felmerülése esetén a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére a gyámhatóságok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997.(XII.17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermekjóléti Információs Rendszer (továbbiakban: GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembe vételével, a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában résztvevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A munkatársak az adminisztráció vezetése során 235/1997.(XII.17.) Korm. rendeletben és a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály Dokumentációs vonalvezető című útmutató a család és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak megfelelően járnak el.

A család és gyermekjóléti szolgálat adminisztrációja

1. Kapcsolatfelvétel

- tájékoztatási nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba való felvétel

2. Információ szolgáltatás, egyszeri ügyintézés

- tájékoztatásról szóló nyilatkozat
- ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
- KENYSZI egyszerűsített adattartalommal
- Feljegyzés
- Első interjúval lezárható ügyek esetében, amennyiben kiskorú gyermek érintett, a GYVR rendszerben történő rögzítés és a törvényben meghatározott módon történő dokumentáció vezetése

3. Együttműködési megállapodás megkötése utáni dokumentáció

- veszélyeztetett gyermek esetén: a kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítése, valamint a GYVR rendszerben történő dokumentáció vezetése a törvényben meghatározott módon
- Hatósági intézkedésnek a kezdeményezése felmerül:
 Az eset lezárását megelőzően esetkonferencia (emlékeztető)
 Esetnaplóban, KENYSZI-ben lezárás

4. Hatósági intézkedés kezdeményezése:

- a kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítését követően a GYVR rendszerben a törvényben meghatározott módon a hatósági intézkedés kezdeményezése

5. A család és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységének adminisztrációja

Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása: tájékoztatásról szóló nyilatkozat, az ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, KENYSZI, 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet 83/A § (2a) - környezettanulmány

- Gyermekétkeztetés: ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, 328/2011 (XII.29.) Korm. rendelet 7. számú melléklete
- szociális csoportmunka: az előkészületek folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések, orientációs interjúk, ügyfélnyilvántartás, ha már kapcsolatban van a szolgálattal, az igénybevétel bevezetése az esetvezetés adminisztrációjába, megállapodás a csoportban való részvételről, jelenléti ív, helyi csoportmunkadokumentáció, a csoportmunka értékelése.

6. a jelzőrendszeri felelős kötelező adminisztrációja

- Kötelező: elvégzett tevékenységről feljegyzés, szakmai tapasztalatokról adatgyűjtés, észlelő és -jelzőrendszeri címlista, esetmegbeszélések és esetkonferenciák jelenléti íve, és egyéb adminisztrációs nyomtatványok, intézkedési terv, éves statisztikai adatok összesítése, éves szöveges beszámoló
- Javasolt: statisztikai kimutatások, tevékenység értékelése, munkaterv

V. A SZOLGÁLTATÁS FELADATA ÉS ALAPELVEI

A szolgálat feladata

Gyermekjóléti szolgálat a családsegítéssel egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat - keretében működtethető. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez. A gyermekjóléti szolgálat olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgálat, 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 családsegítés és gyermekjóléti szolgálat feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

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

- a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- b) a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- d) A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetén.
- e) Az egészségügyi és a szociális ellátás kezdeményezése
- f) a szabadidős programok szervezése,
- g) a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermekjóléti szolgálat feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

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

- d) tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- a) a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- b) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- c) kezdeményezni
 - ca) egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni,
 - cb) szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
 - cc) egészségügyi ellátások igénybevételét,
 - cd) pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

A gyermekjóléti szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Tevékenysége körében a Gyvt. 39. §-ban és az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglaltakon túl:

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- b) meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- c) az ellátási területén közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában
- d) segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- e) felkérésre környezettanulmányt készít,
- f) kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- g) biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- h) részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- i) nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

A szolgáltatás alapelvei

Elsődleges számunkra az emberi méltóság tisztelete, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, az egyén szükségleteire irányuló egymást segítő, építő tevékenység.

- A szolgáltatásnak a gyermekek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve a törvényben elismert *jogait biztosítva* kell eljárni.
- A gyermek családban történő nevelkedését segítő ellátást a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan kell nyújtani.
- A szolgáltatás igénybevétele általában önkéntes, csak a törvényben meghatározott esetekben kötelező.
- A szolgáltató tevékenység során az ellátottak között tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés.
- A megelőzésre kiemelt hangsúlyt kell fektetni, a beavatkozást akkor is szükséges megtenni, amikor a „káros” folyamatok kezdeti stádiumban vannak, azonban azok valószínűsíthetően további káros következményekhez vezethetnek.
- Folyamatosan figyelemmel kell kísérni és elősegíteni az ellátási területen a gyermeki jogok és kötelességek, valamint a szülői jogok és kötelességek teljesülését.
- Biztosítani kell, hogy a gyermek és a hozzátartozó a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhesse.
- Folyamatosan figyelemmel kell kísérni az ellátási területen élő gyermekek szociális veszélyeztetettségét.
- Biztosítani kell a gyermek szabad vélemény nyilvánítását, véleményét figyelembe kell venni.
- Meg kell hallgatni a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében meg kell tenni a szükséges intézkedést.
- Az ellátásokkal kapcsolatos személyes adatokat csak a törvényben meghatározott módon és mértékben szabad kezelni, és gondoskodni kell azok védelméről az erre vonatkozó hatályos rendelkezések szerint.
- Önkéntesség és együttműködés: Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevétele, vagy jelzést követően történik. Az együttműködés kialakítására kell törekedni az egyénnel, családokkal, az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás térítésmentes.

A Szolgálat munkája során kulcsfontosságú a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

VI. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT ÉS AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET JELLEMZŐI

A gyermekjóléti szolgáltatás elsődleges célcsoportja Megyaszó és Alsódobsza településen élő 0 – 18 éves korosztály. Ehhez kapcsolódóan mindazon felnőttek is, akik a gyermekek sorsának alakulásában, alakításában szerepet vállalnak (szülők, egyéb családtagok, a gyerekeket, családokat körülvevő személyek, közösségek, szervezetek):

- a) a Szolgálatot Megyaszó és Alsódobsza települések közigazgatási területéről önkéntesen felkereső,
- b) a jelzőrendszer által küldött,
- c) együttműködésre kötelezett, és a Szolgálat által megkeresett,
- d) szociális problémák miatt veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben lévő gyermekek, személyek, családok.

Az ellátandó célcsoport jellemzői

- hátrányos családi helyzet
- alacsony iskolai végzettség
- megfelelő szakképzettség hiánya
- testi és lelki egészségkárosodás
- alacsony jövedelem
- életvezetési problémák
- lakhatási problémák
- életkori sajátosságok

A klienskör sajátosságai és veszélyeztető tényezői

- szocializációs hiányok
- diszkrimináció (etnikai hovatartozás miatt)
- elszigetelődés, családi diszharmónia
- szenvedélybetegségek és egyéb más deviáns viselkedésformák (alkoholizmus, bűnözés, depresszió)
- önbizalomhiány
- passzivitás

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig - ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

A települési önkormányzatok segítséget nyújtanak a működési területén élő szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak. Az ellátás a települések teljes lakosságára kiterjed. A szolgáltatás Megyaszó és Alsódobsza települések közigazgatási területén élő, életvitelszerűen tartózkodó lakosokra terjed ki.

Az *ellátottak köre* a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, veszélyeztetett gyermekek, családok, devianciákkal küzdő gyermekek,

fiatalok és szülők, időskorúak, nyugdíjasok, fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek. A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek. Családi állapot szerint legtöbbször párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkozási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális, lelki problémák előtérbe kerülése. Iskolai végzettséget tekintve főként az alacsonyabb iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást. Jellemző a szakképzettség hiánya. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának vagy kapcsolatának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Bűnelkövetés, valamint áldozattá válás is előfordul a településen.

A családsegítés által jutnak az ügyfelek a pszichológiai és jogi tanácsadáshoz.

A szociális segítőmunka terén az egyénnel, családdal történő kapcsolatfelvétel önkéntes igény esetén, vagy jelzőrendszer útján történik.

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.

A szociális segítőmunka tervezett módon, cselekvési terv alapján történik, mely a családdal, szükség esetén a család tágabb szociális környezetének, az érintett szakemberek bevonásával közösen kerül kialakításra. 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 tankötelezettség mulasztásával kapcsolatban az 50 órát meg nem haladó iskolai mulasztás esetén az alapellátás eszközeivel nyújthat segítséget a családsegítő 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 tizet, később a harminc órát a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az iskola bevonásával haladéktalanul intézkedési tervet készít.

A családsegítés szolgáltatás az egyén társadalmi fejlődésének, beilleszkedésének fokozását célozza. Mivel az egyén kapcsolatait a szűken vett szociális közeg, illetve az őt körülvevő tágabb közeg is meghatározza, a szolgáltatások egyrészt az egyénre, másrészt a szűkebb és tágabb környezetére vonatkoznak. Főként a családra koncentrál a szolgáltatás. Az egyéni fejlődést célzó szolgáltatások az egyén szociális készségeinek fejlesztésére irányulnak, az egyén önállóbb életvezetését hivatottak segíteni. A szűken vett szociális közegre irányuló szolgáltatások egyrészt az egyén meglevő természetes környezetére, részben pedig új fejlődési lehetőségek felkutatására irányulnak. A természetes közeg mindenekelőtt a család, így a szolgáltatás tevékenysége is a családokra, azon belül az egyénre fókuszál. A hatékonyan működő családi rendszer krízis megoldásra irányuló készsége magasabb szintű és a családtagok védettebbek a szociális és mentális sérülésekkel szemben. Az egyént körülvevő, tágabb szociális közegre irányuló szolgáltatás főként a problémákkal küzdő egyének önszorgoztatásának támogatását célozzák.

A fiatal felnőttek körében a problémák jellegét tekintve elmondható, hogy sokaknál a munkanélküliség, szenvedélybetegség, egyéb szocializációs problémák halmozottan jelentkeznek.

A Szolgálat tevékenysége ebben a célcsoportban kiterjed az ügyintézésben történő közreműködésre (hivatalos dokumentáció kitöltése során történő közreműködés, időpont kérés, önéletrajz készítésében, elküldésében történő közreműködés). A szenvedélybetegség terén fontos feladat, hogy a betegség felismerését követően a megfelelő szakember bevonásával segítsük az egyént körülményeinek javításában. Ehhez szintén elengedhetetlen az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak aktív együttműködése. A munkaerő-piacra történő bekerülésük elősegítése érdekében életvezetési tanácsadással, eseti beszélgetésekkel, szociális támogatásokhoz való hozzájutás biztosításával látja el a Szolgálat a feladatot. Az egyén életvezetését a továbbiakban figyelemmel kíséri.

Kiemelt feladat a Szolgálat esetkörében egyre gyakrabban előforduló korai terhesség tekintetében a szükséges tanácsadás, a megfelelő orvosi ellátás igénybevétele elősegítése. Fontos a korai terhesség megelőzése érdekében a szükséges felvilágosítás, elbeszélgetés. További fontos feladat a büntetés-végrehajtási intézetből szabadulók társadalmi reintegrációjának elősegítése. Ezekben az esetkörökben szükséges a települési önkormányzat által nyújtott támogatási formákról történő tájékoztatás.

Az idős emberek száma és aránya kihatással van családsegítés rendszerére. A korosztályon belül kiemelt célcsoport az egyedül élő idősek. A magányosságuk miatt fokozottabb odafigyelést és törődést igényelnek, és emiatt eltérő igények mutatkoznak a szükségleteik felmérése során.

A települési önkormányzat az idős polgárok részére lehetőséget nyújt települési támogatás igénybevétele, a Szolgálat feladatát képezi az igények felkutatása, javaslattevés, a szociális támogatások igénylése során a kérelmek beadásában történő közreműködés, a természetbeni támogatás eljuttatása a célcsoportokhoz.

VII. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE, VALAMINT A SZOLGÁLTATÁSI TÍPUSNAK MEGFELELŐEN A GONDOZÁSI, FELADATOK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA

A gyermeknevelés terén főleg az jelenti a problémát, hogy a szülők következetlen ráhagyó nevelési módszereket alkalmaznak, nem fordítanak kellő odafigyelést gyermekeik tanulmányi munkájára, szabadidejének eltöltésére illetve aktuális problémáira. A problémás gyerekek sem tekintik a szülőt partnernek abban, hogy aktuális gondjaikkal hozzájuk forduljanak. Ez a problémakör megjelenik a gyermekek viselkedés-, és magatartásbeli problémáik okaként. Egyre több jelzés érkezik oktatási intézményektől a gyermekek viselkedés-, és magatartásbeli problémáikra vonatkozóan, melyek egyértelműen visszavezethetők adott tanulók esetében a kiegyensúlyozatlan otthoni viszonyokra. Ezért fontos a család, mint egység gondozása.

Elhanyagoltságot jelent: ha a gyermek alapvető szükségleteinek kielégítése, védelme, felügyelete rendszeresen elmulasztásra kerül, amely azzal a veszéllyel fenyeget, hogy súlyos ártalmat okozhat az egészség, oktatás, érzelmi fejlődés, táplálkozás, lakhatás és biztonságos körülmények közötti területeken. Ez veszélyt jelent vagy jelenthet a gyermek egészségi állapotára, mentális, lelki, erkölcsi és szociális fejlődésére.

Nevelési elhanyagolást jelent: az iskolalátogatási kötelezettség elhanyagolása, illetve a speciális képzési, fejlesztési és egészségügyi szolgáltatások igénybevételének elmulasztása.

Érzelmi elhanyagolást jelent: az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretet hiánya, a gyermek érzelmi kötődésének durva mellőzése, elutasítása, a gyermek jelenlétében történő erőszakos, durva, támadó magatartás más családtaggal szemben.

Fizikai elhanyagolás: ha az alapvető szükségletek, kielégítése hiányzik, ha a higiénés feltételek hiányoznak, a gyermek védelmének és felügyeletének hiánya valósul meg, akkor is mikor veszélynek van kitéve. Fizikai elhanyagoláshoz tartozik az orvosi ellátás késleltetése, az orvosi utasítások be nem tartása, a védőoltások beadatásának indokolatlan elmulasztása, késleltetése.

Gyermekebántalmazásról akkor beszélünk, ha valaki sérülést, fájdalmat okoz egy gyermeknek, vagy szemtanúja, illetve tud róla, de nem akadályozza meg, nem jelenti.

A gyermekebántalmazás fajtái: fizikai bántalmazás, érzelmi bántalmazás, szexuális bántalmazás.

A gyermekebántalmazás megvalósulhat családon belül vagy attól függetlenül is. A családtagok egymás közötti erőszakos cselekedeteinek a gyermekek is szenvedő alanyai ezért ez is gyermekebántalmazásnak minősül. Ilyen esetekben a gyermek személyiségfejlődését negatívan

befolyásolhatja, ha tanúi szülők között zajló erőszaknak legyen az fizikai vagy érzelmi bántalmazás.

Az alapszolgáltatás által végzett munkaformák:

- **Információnyújtás:**

Az intézményhez forduló személy részére szakmai ismereteket nem tartalmazó tájékoztatás nyújtása.

- **Tájékoztatás:**

A családsegítő segíti a klienst egy probléma vagy cél megoldásához szükséges ismeretek átadásával. Tájékoztatást nyújt az adott problémakörökhöz kapcsolódóan különösen az alábbi témakörökben:

- gyermeki, szülői jogok, kötelezettségek,
- gyermekek, családok életminőségét javító támogatások, ellátások, szolgáltatások.
- a szociális válsághelyzetben levő várandósság
- örökbeadás, örökbefogadás lehetőségéről
- átmeneti gondozás
- szabadidős programok,
- települési támogatások igénybevételének lehetősége.

- **Ügyintézés segítése:**

A szolgálat a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt a gyermek vagy szülője (törvényes képviselője), fiatal felnőtt és időskorúak kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a támogatás megállapítását, az ellátás igénybevételét a hatáskörrel rendelkező illetékes hatóságnál, szolgáltatónál. Segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban.

- **Tanácsadás:**

A segítő szakember segíti az igénybevevőt egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint az annak kezelésére vagy elérésére alkalmazható alternatívák mérlegelésében.

Fajtai: közvetlen tanácsadás, alternatívák felvázolása, célok megfogalmazásának segítése és a szükséges információ megadása.

A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés, a jogi és a káros szenvedélyek megelőzését célzó *tanácsadás biztosítása*.

Tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az 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.

- **Egyszeri segítő beszélgetés:**

Célja, hogy a beszélgetés során az igénybevevő értse meg saját érzéseit, élethelyzetét, és a segítő közreműködésével találja meg saját problémájának megoldását.

- **Egyéb szolgáltatás nyújtása:**

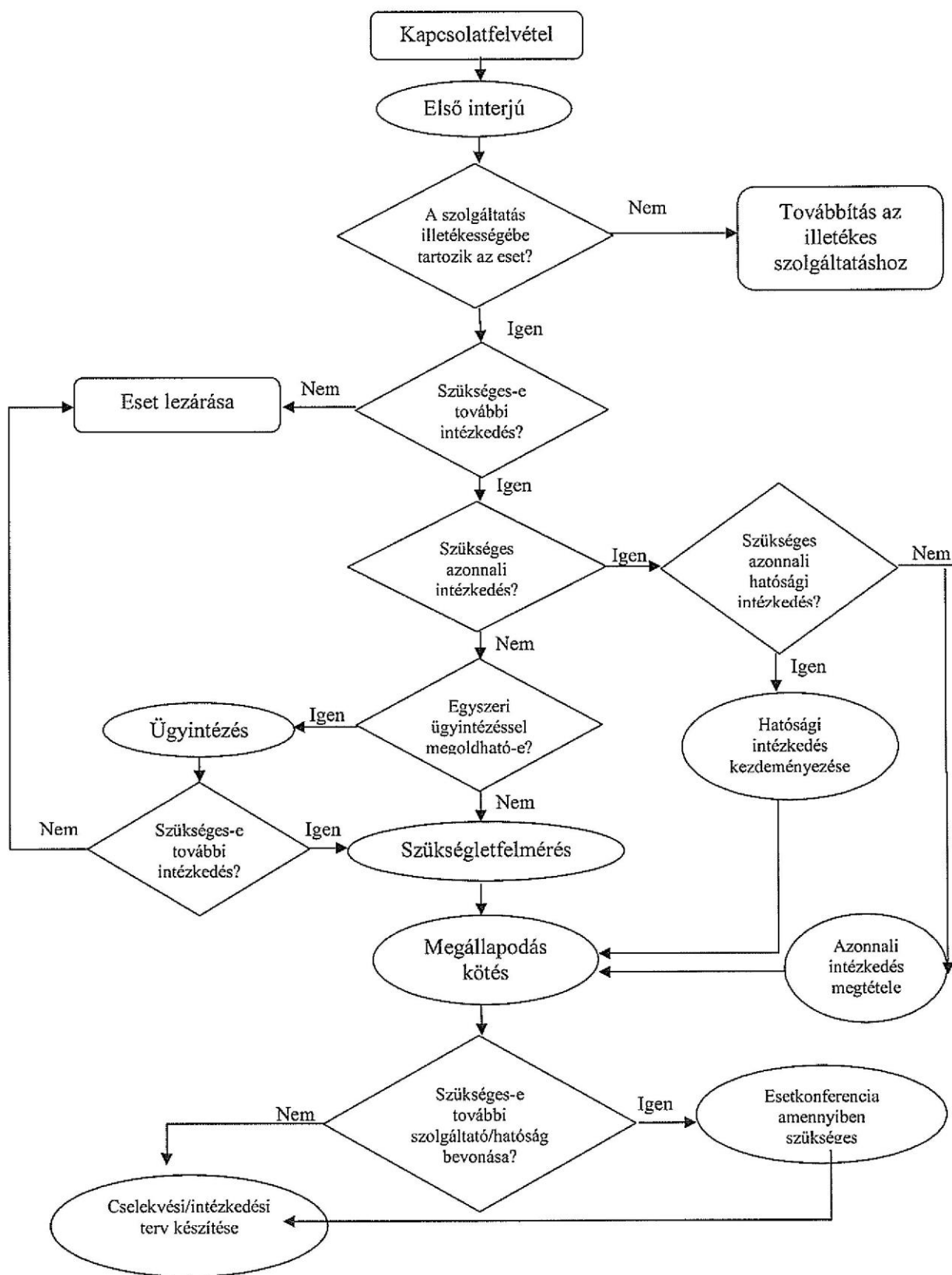
- **Segítségnyújtás a nevelési, oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátásában**
- Felkérésre **környezettanulmány készítése**
- Évente legalább 6 alkalommal **szakmaközi esetmegbeszélések megszervezése és lebonyolítása**
- Éves **gyermekvédelmi tanácskozás szervezése**
- Közreműködés a természetbeni támogatás településeken történő szétosztásában
- **Megyaszó és Alsódobsza településen:** megvalósulhat telefonhasználat, fénymásolási lehetőség, internet használat biztosítása, természetbeni juttatás stb. formájában, ügyfélfogadási időben és csak krízishelyzetben.
- Egyszeri segítségnyújtást igénylő, együttműködési megállapodás megkötését nem indokoló segítő munka
- Együttműködési megállapodás vagy hatósági intézkedés keretében végzett segítő munka.

Főbb problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- **Megélhetési problémák:** az alacsony jövedelem, a munkanélküliség a napi életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása. Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota. A hátrányos helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot.
- **Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák:** Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerőpiaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).
- **Lakhatással kapcsolatos problémák:** Lakásfenntartási adósságok, A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma, (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válhatnak.

- **Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák:** A családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. A kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. A családi kapcsolati nehézségek kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, bántalmazást, gyermeknevelési problémákat okozhatnak. A konfliktusok következményeként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok.
- Egyre gyakrabban fordul elő a fiatal felnőttek körében **a korai terhesség**. Jelen eset megköveteli a jelzőrendszer tagjai közötti szoros együttműködést a várandós anya helyzetének, szociális környezetének feltérképezése, a szociális helyzet, az életvezetés, önellátásra való képesség biztosítása szempontjából.
- A **büntetés-végrehajtási intézetből szabadultak részére** a családsegítők a társadalomba történő visszailleszkedést segítik elő. Nagy hangsúlyt kell fektetni az egyén fejlesztésére, oktatására, a társadalmi hasznosság tudatának kialakítására. Fontos, hogy a szabadulást követően kialakuló életben segíteni tudja családtagjait és ténylegesen be tudja tölteni a családban rá váró feladatkört és szerepeket.

A szociális segítőmunka igénybevételének folyamata



Módja szerint történhet:

- önkéntes megkereséssel,
- irányítottan,
 - kötelező jelleggel (pl: határozat alapján)
 - delegálással (jelzőrendszer, társszerv, stb.)

Formája szerint történhet:

- szóban (személyes, telefonos megkeresés, melyet írásban is rögzíteni kell később küldött jelzésben, esetleg a szóbeli fogadást végző írásban történt, iktatott feljegyzésével),
- írásban (levél, e-mail)

Cselekvések a kapcsolatfelvétel során:

- levélben történő megkeresés, vagy
- telefonos megkeresés, időpont egyeztetés, találkozó helyének és idejének megbeszélése, vagy
- személyes felkeresés megadott címen
- sikertelen kapcsolatfelvétel esetén a jelzést tevő megkeresése, adatok egyeztetése (ha lehetséges),
- gyermekbántalmazásra utaló jelzés esetén a jelzést tevő tájékoztatása adatainak hivatalból történő zárt kezeléséről, majd a gyermekjóléti szolgáltató, mind a gyámhatóság részéről

Első interjú – szükségletfelmérés

Célzott beszélgetés, a feltárás, megismerés módszere, az együttműködés eszköze. Formái lehetnek: az információs interjú (feltáró, leíró jellegű a kliensszituáció megértése érdekében), a diagnosztikus interjú (milyen szolgáltatásra van szükség), a beavatkozó interjú (krízis interjú, az igénybe vevő segítése a változtatás érdekében). Az alkalmazott beszélgetés során az egyes formai elemek nem feltétlenül különülnek el egymásról és nem képeznek merev kategóriát.

Az első interjú készítése során

- az ügyfél általános tájékoztatást kap a család- és gyermekjóléti szolgálatról (ellátás tartalmáról és feltételeiről; az intézmény által vezetett nyilvántartásokról; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről; a szolgálat házirendjéről; az ellátás térítésmentes igénybevételéről; az ellátott jogait és érdekeit képviselő ellátottjogi képviselőről),
- ekkor történik az alapadatok összegyűjtése,
- az egyén hozott élethelyzetének áttekintése,
- amennyiben gyermek is érintett, akkor a veszélyeztetettség felmérése
- személyes információs szolgáltatás,
- belső-külső szolgáltatás felé delegálás.

A fentieknek megfelelően az első interjú elsődleges szükségletfelmérés.

Az első interjú lebonyolítható a szolgálat helyiségében, illetve a család otthonában.

Az első interjú során megindulhat a problémafeltárás folyamata is. Az ügyféllel végzett közös munka során az igénybevevő által hozott, illetve a valós és nem látszó, de megoldást kívánó probléma meghatározásra kerül. Az igénybevevő élethelyzete, mentális és érzelmi-indulati állapota, a probléma előadása támpontokat kínál a feltáró beszélgetés témaköreire, melyet a segítő szakember (pontosító, feltárást segítő, korrekciós) kérdései és (elemző, értelmező) reflexiói segítségével egyre mélyülő és dinamikai háttérrel is azonosító módon dolgoznak fel.

A folyamat jellege megkívánja a család-és gyermekjóléti szolgáltatótól, hogy kliensútjainak kidolgozása során figyelembe vegye azt a tényt, hogy a szociális segítőmunka alapját, a későbbi együttműködést meghatározza az első találkozás, és az első beszélgetés a segítőszakemberrel.

Veszélyeztetettségre, krízisre utaló élethelyzetek, jelek, tünetek, melyek beavatkozási pontokat jelezhetnek:

Krízisre utaló jelek (öngyilkossági kísérlet, cry for help)

- élelem hiánya, fűtetlen lakás
- télen, vagy évszaktól függetlenül extrém hőmérsékleti viszonyok,
- autonómia elvesztése,
- érzelmi teher elviselésének képtelensége, realitáshoz fűződő viszony zavara,
- a verbális kifejezőkészség csökkent szintje,
- észlelés-percepció torzulása, frusztrált énműködés,
- elhúzódó gyász, figyelem beszűkülése, tanult tehetetlenség jelei stb.

Szenvedélybetegségekre utaló jelek

- életmódban bekövetkezett változás,
- viselkedési kontroll elvesztése, munkahely elvesztése, eladósodottság, egészségromlás,
- kriminalizálódás, családi kapcsolatok megromlása, erőszak, stb.

Időskorral összefüggő kockázatok

- elmagányosodás, családi - kapcsolati háló szétesése,
- vagy működési zavarai, társ elvesztése, elhúzódó gyász,
- önellátási képesség csökkenése, elvesztése, krónikus betegség jelei, szociális aktivitás csökkenése-elvesztése,
- időskori szegénység jelei: pl.: fűtetlen lakás, éhezés, hiányos táplálkozás, nem megfelelő ruházat stb.

Anyagi-megélhetési problémák

- alapvető szükségletek kielégítetlensége, szegénység,
- lakhatási problémák, adósságcsapda, tartós munkanélküliség stb.

Mentálhigiénés problémák, pszichés betegségek köre

- egészségügyi jelzőrendszeri tag jelzése, család jelzése, munkahelyi jelzés, szomszédság, baráti kör jelzése a diagnosztizált betegségről, megváltozott viselkedésről, a munkavégzés képességének csökkenéséről,

- szuicid veszélyről stb.

Gyermekek nevelő családok esetében pl. :

- függőség a családban,
- erőszak a családtörténetben,
- párkapcsolati erőszak, családtagok közötti bántalmazás,
- gyermekbántalmazás
- indulati kontroll zavara,
- pszichés teher,
- indokolatlan, vagy ismeretlen eredetű, vagy tagadott sérülések,
- orvosi, vagy egyéb szakember segítségének megtagadása, tiltakozás ellene, (pl. kötelező védőoltások, orvosi szűrések megtagadása),
- »kezelések" túl korai befejezése, korai távozás saját felelősségre a kórházból,
- orvosi, védőnői, addiktológiai, szakorvosi, tanácsok, javaslatok be nem tartása,
- elutasítás, apátia és ezekkel kapcsolatos verbális és nonverbális megnyilvánulások,
- korlátok hiánya vagy túlszabályozás a nevelésben, ellátásban (ráhagyó vagy megbetegítő attitűd),
- gyermek elfogadásának hiánya.

A dilemmák, bizonytalanságok feloldása érdekében javasolt a szakmai vezetővel történő gyors konzultáció, illetve közös gondolkodás családsegítő szakemberek körében, a jelzőrendszer bevonása a munkafolyamatba. Ez utóbbi pl. telefonon történő kapcsolatfelvételt jelent.

Információs szolgáltatás — egyszeri ügyintézés

Személyre, helyzetre szabott általános vagy célzott tájékoztatás ellátásról, szolgáltatásról, a hozzáférés módjáról, az ellátások, szolgáltatások tartalmáról, várható eredményről, joghatásokról, jogorvoslatról stb.

Azonnali intézkedés, beavatkozás krízis esetén

A krízis kimenetelét megelőző, gyakran észlelhető lényeges kommunikációs sajátosság a „cry for help” kommunikáció, amely rendkívül változatos megjelenési formákban észlelhető. A segítő feladata ennek felismerése és a segítségnyújtás elsősorban a beavatkozás területén.

Cselekvések

- A krízisintervenció feladata az első találkozás alkalmával felmérni a krízishelyzetet és a beavatkozás szükségességét, felelős: ügyeletes családsegítő.
- Cél lehet feszültségcsökkentéssel elérni a következő találkozást, de az igénybe vevő ebben a szakaszban is kiléphet a segítő folyamatból. (Gyermekek esetében más megvilágításban kell értelmezni az önkéntes együttműködés lehetőségét!)

- Akcióirányultság fontos a probléma világos megfogalmazása, a tevékenység a korábbi egyensúly helyreállítására irányul. Feladat a remény realisztikus fenntartása, indulatok ventillációjára lehetőség teremtése (anyagi vagy természetbeni juttatás - gyógyszer/élelmiszer stb. biztosítása)
- További lépések: aktív kapcsolatépítés, probléma vizsgálatába történő bevonás; az eset súlyosságának felmérése és a bevonható személyek számának, illetve a bevonásuk mértékének felmérése; korábbi megoldási stratégiák számbavétele; jelen helyzet újraértékelése.
- Szükség esetén más segítők bevonása, team munka.
- Megoldási terv készítésére kerülhet sor: a támogató szociális hálózat erősítésére konkrét feladatok mentén, melynek fókuszában a problémamegoldás áll. További cél a jövőépítés, az aktivitás fenntartása.

Ügyintézés

Az alapszolgáltatás feladatai közé tartozó szolgáltatási elem, amelynek során az ügyfél az ügyintézésben (szociális és más ügyek) nyújtott segítséget kap, mert adott élethelyzetében az ellátások, szolgáltatások hozzáférése, igénybevétele, biztosítása szükséges ahhoz, hogy keletkezett szükségleteit kielégítse, feladatait elintézzze.

Cselekvések

- A hozott vagy a feltárt nehézséget okozó élethelyzet definiálása (mi az ügy?).
- A rendelkezésre álló intézmények, anyagi és személyi források, jogi eszközök számbavétele.
- Az ügyhöz tartozó feladatok, eljárások lépéseinek azonosítása.

Ügyintézés:

- 1.) információszerzés
- 2.) ügyintézéshez szükséges dokumentumok elkészítése, kitöltése
- 3.) továbbirányítás
- 4.) személyes segítséggel

Szükségletek felmérése

A felmérés, mint folyamat, a kapcsolatfelvételtől a záró találkozásig tart. Változó folyamat, melynek során a szakember az igénybevevő erősségeire helyezi a hangsúlyt.

Ebben a fázisban a felmerülő adatok összegyűjtése, elemzése, értékelése, összefoglalása, zajlik, azaz a problémában érintettekről, a környezetükről, és a segítő támaszokról, információk további elemzése, értékelése történik, mielőtt a célok meghatározására, a kezelési, megoldásai alternatívák kialakítására és a cselekvésre kerül sor.

A felmérés során az Önkéntes ügyfélnél a probléma meghatározására elsősorban az ügyfél hivatott, ebben segíti őt a szakember. Kötelezett/jelzett ügyfélnél a szakember az élethelyzet vizsgálatával segít átlátni a problémát.

Eszközök:

Problémafeltáró beszélgetés, kérdőív, interjú, mélyinterjú, időszakos segítői beszélgetések, családi konzultáció, problémában érintettektől (szakértői, szakmai vélemények) információk kérése, családlátogatás. A már korábban rögzített veszélyeztető, beavatkozást igénylő indikátorlista alapján kell a szükséges elemzést elvégezni.

Megállapodás kötése:

A szükségletfelmérés alapján dönteni kell abban, hogy a szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők-e vagy a segítség más formáit kell igénybe venni.

Az írásban rögzített együttműködési megállapodás előtt többszöri szóban történő tájékoztatás, megbeszélés és értelmezés is szükséges lehet ahhoz, hogy valódi megértés és vállalás alapján jöjjön létre a szerződés.

Amennyiben a szolgáltatást igénylő nehézségei a szociális segítőmunka keretében adekvátan kezelhetők, és a szolgáltatást igénybe vevő a feltárt probléma megoldásában együttműködő, úgy a megállapodás aláírásával írásban is kifejezi szándékát a szolgáltatás igénybevételére.

Kimenet → cselekvési terv összeállítása, rövid és hosszú távú célok meghatározása

Amennyiben a feltárt probléma megoldásához más intézmény/szolgáltatás bevonására van szükség, meghatározásra kerül a szolgáltatás típusa, a lehetőségek felvázolása. A családsegítő információt ad az ellátás elérhetőségéről, az igénybevétel feltételeiről. Igény szerint felveszi a kapcsolatot az intézménnyel (pl.: időpontot kér). A szolgáltatást igénybe vevő a megállapodás aláírásával vállalja a más intézmény által nyújtott szolgáltatás igénybe vételét.

Kimenet → más intézmény/szolgáltatás bevonása, cselekvési terv összeállítása

Amennyiben a feltárt problémát követően a szolgáltatást igénybe vevő nem együttműködő, nem motivált a közös munkára és a megállapodást nem írja alá, az eset lezárásra kerül, amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn.

Ha a probléma feltárása során gyermek veszélyeztetettsége fennáll, lehetőség szerint/amennyiben indokolt, esetkonferencia összehívására kell, hogy sor kerüljön, súlyos veszélyeztetés esetén pedig a családsegítő szakembernek meg kell tennie javaslatát azonnali ideiglenes hatályú elhelyezésre (amelyre esetkonferencia összehívása nélkül is sor kerülhet).

Kimenet → eset lezárása; veszélyeztetett gyermek esetében lehetőség szerint/amennyiben szükséges esetkonferencia összehívása, cselekvési terv összeállítása; súlyos veszélyeztetettség esetén azonnali döntéshelyzetben ideiglenes hatályú elhelyezés kezdeményezése (amelyre esetkonferencia összehívása nélkül is sor kerülhet).

Esetkonferencia:

A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett Összes szakember, a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, illetve a család problémában, illetve annak megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett

gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez. Az esetkonferencia célja a közös problémadefiniálás, közös cselekvési stratégia megfogalmazása, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése.

A Cselekvési tervet az Esetnaplóban kell rögzíteni.

Elemei:

- Közös célok meghatározása — lásd szükséglet meghatározásánál megfogalmazottak alapján.
(Célmeghatározásnál fontos az együttműködés elérése érdekében a kliensközpontú meghatározás, világos, érthető, illetve mérhető módon. Lényeges a céloknak a fejlődést hangsúlyozó megfogalmazása.)
- Szerződés megkötése - megállapodás
 - célok rangsorolása,
 - a résztvevők szerepe tisztázásra kerül, az igénybevevő mit remél kérdése, partneri kapcsolat kialakítása, feladat adása, időpontok betartása,
 - alkalmazandó beavatkozások és módszerek meghatározása a célok elérése érdekében, a (szükséglet) felmérés eredményétől függően,
 - a találkozások gyakoriságának és számának (időtartama), az ülések hosszúságának meghatározása,
- a haladás ellenőrzésének módszere, kijelölve a problémamegoldó folyamat szakaszait.
 - a szociális segítőmunka során éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezésére és dokumentálására kerüljön sor.
- Egyéb tartalmi meghatározás (PI. : a találkozások lemondásának módja).

A folyamat során lényeges, hogy a szerződés feltételei bármikor újratárgyalhatóak. Változó körülmény, új tény felmerülése a megállapodás módosítását teszi indokolttá. Bármely résztvevő módosíthat.

Hatósági intézkedés kezdeményezése:

A szociális segítő munka során a családsegítő szükség szerint, de legalább hathavonta áttekinti a gondozási folyamatot, melynek keretében értékeli az érintett gyermek(ek) veszélyeztetettségének mértékét. Amennyiben úgy találja, hogy a segítő tevékenység a bevont speciális szolgáltatásokkal együtt sem eredményes, a gyermek(ek) veszélyeztetettsége nem csökkent, vagy helyzetük súlyosbodott, valamint a családtagok együttműködési készségét, a közös munka hatékonyságát saját eszközeivel növelni nem tudja, ezt jelzi a család- és gyermekjóléti központnak, kezdeményezi esetkonferencia összehívását, ahol a szakemberek megtárgyalják, hogy szükség van-e hatósági intézkedésre.

Egyéb jelzés hiányában is súlyos veszélyeztető oknak minősül, ha a gyermeket gondozó szülő, más törvényes képviselő megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval - háziorvossal, házi gyermekorvossal, védőnővel -, illetve a gyermek gondozása tekintetében a bölcsődei ellátást nyújtó szolgáltatóval, intézménnyel és a köznevelési intézménnyel.

A jelzőrendszeri tagok a veszélyeztető tényezők észlelése esetén saját eszközeik segítségével törekednek a káros hatások megelőzésére, ellensúlyozására.

Amennyiben azt tapasztalják, hogy a gyermek családban történő egészséges fejlődése érdekében külső segítségre van szükség, jelzéssel élnek a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, illetve hatósági intézkedést kezdeményeznek a probléma súlyosságának függvényében.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti szolgálat tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

A család- és gyermekjóléti szolgálat, amennyiben a gyermek olyan súlyos, életet veszélyeztető veszélyeztetettségét észleli, ami az azonnali kiemelést indokolja, haladéktalanul kezdeményezi az ideiglenes hatályú elhelyezést szokásos munkaidőben a gyámhivatalnál, szükség esetén, munkaidőn kívül az elérhető, intézkedésre jogosult hatóságnál, ami általában a rendőrség. Sürgős esetben a hatósági intézkedés bármely módon (pl: telefon, szóban) kezdeményezhető.

A családsegítő a törvény által megengedett módon, a lehetőségekhez képest a lehető legjobban gondoskodik a gyermek biztonságáról a hatósági intézkedésig pl. :

- kivonja a gyermeket a veszélyeztető helyzetből: megnyugtató körülmények közé, esetleg másik helységbe kíséréssel;
- azonnali szükséglet kielégítéssel: étel-ital adásával; fizikai biztonságának egyéb óvásával;
- megnyugtató, életkorának megfelelő tartalommal, módozattal tájékoztatja a várható történésekről;
- felméri egyéb igényeit és reagál azokra pl. gyermekorvos, mentő, rokon értesítése;
- életkorának megfelelő módon megkérdezi a gyermeket arról, hogy milyen segítséget igényel, mit szeretne, ki tud a rendelkezésére állni ebben.

Hatósági döntést követően együttműködés/szolgáltatásbiztosítás az egyéni gondozási nevelési terv végrehajtásában

Ameddig a gyámhivatal hatósági döntését követően a határozat jogerőre nem emelkedik, a gyermek, a család ügyével a család- és gyermekjóléti szolgálat foglalkozik, és ő nyújt segítséget a szociális segítőmunka során. De mindenképpen célszerű az esetkonferenciát követően a családsegítő és az esetmenedzser folyamatos kommunikációja, esetleg a további esetvezetés egyeztetése.

Főszabály szerint a szociális segítőmunka biztosítása elsősorban a család- és gyermekjóléti szolgálat kompetenciája, az esetmenedzser szociális segítő munkát csak nagyon indokolt esetben, pld. összeférhetetlenség esetében végez, ha az helyben más családsegítővel nem oldható meg. Továbbá, egyszemélyes szolgáltató esetében a családsegítő szabadsága, betegsége esetén, amennyiben azt az esetvezetés indokolja.

A család-és gyermekjóléti szolgálat munkatársai az Emberi Erőforrások Minisztériumának ajánlásai és szakmai protokolljai figyelembevételével járnak el.

Családsegítés:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a problémákat komplex módon kezeli, tevékenységét ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi.

A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család- és gyermekjóléti szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

Módszerek

- családlátogatás
- interjúkészítés
- konzultáció, a családtagok közvetlen bevonásával, bekapcsolódásával kívánnánk elérni a családban lévő konfliktusok oldását, a családtagok problémamegoldó képességének erősítését, toleranciájuk növekedését,
- a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetéséhez a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés a mind hatékonyabb problémamegoldás érdekében,
- prevenciós tevékenység végzése, felvilágosító előadások szervezése, a szociális munka egyéb módszerei az egyéni adottságok és szükségletek figyelembevételével
- a gyámhivatal valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítjuk:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal 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 tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
- a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők után követését biztosító esethaladzeri feladatokat.
- szülői képességek kiteljesítését, a szülői felelősség megerősítését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére a család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist készít, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja.

VIII. VESZÉLYEZTETETTSÉGET ÉSZLELŐ ÉS JELZŐ RENDSZER

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- a) 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,
- b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- c) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- d) fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- e) 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,
- f) veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat,
- g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- k) éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és
- l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadás szolgáltatásáról.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal **szakmaközi megbeszélést** kell szervezni. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

A jelzőrendszer tagjai jelzik, amennyiben segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A jelzést a jelzőrendszer tagjai írásban (levél, feljegyzés, elektronikus levél), személyesen (jelzőlap kitöltésével) vagy telefonon (dokumentálni kell a jelzést) is megtehetik.

A jelzőrendszeri tagok kötelesek egymással együttműködni, a saját területükön a jelzőrendszeri és gyermekvédelmi tapasztalataikról írásos beszámolót készíteni. Kötelesek részt venni a szakmaközi megbeszéléseken és kapcsolatot tartani a jelzőrendszeri felelőssel.

Gyermekek tekintetében a jelzőrendszer tagja fegyelmi felelősséggel tartozik, ha jelzési vagy együttműködési kötelezettségének neki felróható okból nem tesz eleget.

A jelzőrendszeri tag munkáltatójánál a fegyelmi felelősségre vonást a vármegyei kormányhivatal kezdeményezi, mellyel egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és kezdeményezi esetmegbeszélés megtartását. Amennyiben az elmulasztott feladat következtében a gyermek/ek joga sérül, gyermekvédelmi bírságot szabhat ki a fenntartóval, intézményvezetővel szemben.

A család- és gyermekjóléti szolgálat az észlelő-és jelzőrendszer működtetéséért felelős, a beérkezett jelzésekről és a jelzőrendszer működtetése során felmerülő problémákról heti rendszerességgel tájékoztatást küld a járási központnak.

A jelzőrendszeri működést folyamatosan szükséges felülvizsgálni.

A család- és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri tevékenysége két szinten történik:

1. szakmai kapcsolat alapjainak meghatározása
2. jelzőrendszeri szakmai munka.

A szolgálat vezetője felelős a jelzőrendszer kiépítéséért, szervezéséért, működtetéséért. A családsegítő felelős a megfelelő szakemberek meghatározásáért és bevonásáért az esetvezetésbe.

A jelzőrendszeri felelős feladatai:

- 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, szakmaközi megbeszélések szervezése a résztvevők feladatainak, jogkörének, szakmai lehetőségeinek és kompetenciáinak tisztázására, vagy a megoldandó probléma/ák definiálására.
- Egyéni konzultáció biztosítása telefonon, személyesen, vagy videokonferencia útján, mely létrejöhét 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 a települési szociális és gyermekvédelmi rendszer

tagjai közös álláspontot, javaslatokat, és stratégiát tudjanak kialakítani, melyet az éves jelzőrendszeri intézkedési tervben fogalmaznak meg.

- Szükség szerint esetkonzultáció biztosítása.
- A család- és gyermekjóléti központ járási jelzőrendszeri tanácsadójával való folyamatos kapcsolattartás, szakmai konzultáció, a településen szerzett tapasztalatok közvetítése, jelentés készítése.

Általános feladatok

- Megismeri a helyi szociálpolitikai és közfeladat ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki az ott dolgozókkal.
- Részt vesz az esetmegbeszélő csoport munkájában, az esettel, tapasztaltakkal kapcsolatos dilemmáiról, eredményeiről beszámol. Javaslatot tesz anyagi, dologi (természetbeni) segítségnyújtás formáira és mértékére.
- Részt vesz a család- és gyermekjóléti 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.
- Tájékoztatja a szociális ellátásban és gyermekvédelemben érintett személyeket, intézményeket a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a család- és gyermekjóléti központ működéséről, tevékenységének céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, igénybevételének módjáról.
- Együttműködik a konfliktushelyzetben lévő gyermekkel, fiatal felnőttel és családjakkal, valamint a klienssel kapcsolatban lévő nevelési-oktatási, szakképző, egészségügyi és szociális intézményekkel, egyházakkal, laikus segítőkkel.
- Javaslatot tesz a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére. Szükség esetén közvetlenül vagy intézkedéssel segíti a megfelelő ellátás vagy szolgáltatás igénybevételét.

Települési 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 szolgáltatókat, intézményeket, szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének kötelezettségéről.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére; veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- Adott esetben, a kapcsolatfelvételek során, fogadja a jelzéseket, melyeket továbbít az eset kezelésében illetékes szakember, ill. szakmai csoport felé.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést kezdeményez a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- A beérkezett jelzésekről, a jelzésben érintettekről, és a jelzések tartalma alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít és megküldi család- és gyermekjóléti központnak.
- Rendszeres és aktív munkakapcsolatot alakít ki az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival, melynek területei a közös munkaértekezletek, szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, esetmegbeszélések, egyéni konzultációk és az éves szakmai tanácskozás szervezése, lebonyolítása.
- Az éves települési szakmai tanácskozást megelőzően bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.
- A jelzőrendszeri tagok értékelését, beszámolóját az éves szakmai tanácskozásra összegzi és ismerteti a résztvevőkkel.
- Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg és bonyolítja le.
- A tanácskozáson elhangzottak alapján, a résztvevők közös álláspontját figyelembe véve, éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít minden év március 31-éig.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadási szolgáltatásáról.

Adminisztratív feladatok

- Szakmai tevékenységéről nyilvántartást vezet:
 - az észlelő- és jelzőrendszer működése és működtetése keretében végzett tevékenységéről 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 járási jelzőrendszeri tanácsadója számára az észlelő- és jelzőrendszer tagjaitól, illetve egyéb intézményektől, szervektől, személyektől érkezett jelzésekről, ezen belül az adott jelzőrendszeri tagok jelzéseinek számáról, tartalmáról, a jelzésben érintettek adatairól, a szolgálat által megtett intézkedésekről, nyomon követi a GYVR-be feltöltött jelzések alakulását;
- vezeti és folyamatosan frissíti az észlelő- és jelzőrendszer címlistáját;
- az esetkonferenciák, esetmegbeszélések jelenléti ívét előkészíti, a résztvevőkről, illetve a távolmaradókról nyilvántartást vezet;
- levelezéseit, e-mailjeit – amelyek a települési jelzőrendszeri felelősi munkakörhöz tartoznak – iktatja.
- Adatot gyűjt és nyilvántartást vezet a tanácsadásban részesülőkről, szakmai tevékenységéről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

IX. AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A kapcsolattartás módja: irányultsága szerint lehet szervezeten belüli és szervezeten kívüli. Jellege szerint megkülönböztetünk funkcionális és tanácskozási kapcsolattartást.

A családsegítő számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. A szolgálat családsegítője jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszik.

Az együttműködés célja, hogy a problémák felismerésére időben sor kerüljön és mihamarabb megoldásra kerüljenek. A jelzőrendszer tagjait teljes körűen szükséges feltérképezni, intézményi-szolgáltatói listát szükséges összeállítani, melyet folyamatosan aktualizálni kell. A jelzőrendszert tagok felkeresése írásban, személyesen is szükséges.

Az együttműködés erősítésére szakmaközi megbeszélések, szakmai fórumok, közös képzések, esetmegbeszélések és esetkonferenciák, szakmai tanácskozások szolgálnak. Az aktivitás eszközei lehetnek így a személyes tájékoztatások (módszertani útmutatók, eljárásrendek ismertetése), írásbeli értesítés szakmai segédanyagok megjelenéséről, prevenciók tevékenységek, esetmegbeszélést stb.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés az esetek megoldásában:

Esetmegbeszélés: A problémákat feltáró, megbeszélő segítő folyamat, mely egy adott eset ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakember bevonásával történik.

Egyik formája az esetmegbeszélő csoport.

Esetkonferencia: Egy adott esettel kapcsolatban a segített személy és a lehetséges támaszt jelentő személy/intézmény részvételével kell tartani.

Esetkonzultáció: adott eset kapcsán zajló információcsere.

Szakmaközi megbeszélés: a jelzőrendszer tagjainak egy részének vagy egészének részvételével szervezett szakmai megbeszélés. Célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem egy előre meghatározott témakörben egy vagy több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdést érintő probléma vagy kérdéskör. Évente legalább 6 alkalommal szükséges megtartani. Cél a jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése, a munka hatékonyabbá tétele, az információáramlás elősegítése. Célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása, és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése.

Éves szakmai tanácskozás: a jelzőrendszeri tagok írásbeli beszámolóin alapuló helyzetfeltárás. Megszervezése a szolgálat feladata.

Minden év február 28-ig kell megszervezni, melyre meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort

A jelzőrendszer tagjainak beszámolóit és a szakmai tanácskozás összegzését követően kerül sor az éves jelzőrendszeri intézkedési terv elkészítésére.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet minden év március 31-ig el kell készíteni. Az intézkedési terv tartalmazza

- jelzőrendszeri tagok írásos beszámolóiból készült összegzés megállapításait és tanulságait, mely helyzetképet ad a település szociális és gyermekvédelmi helyzetéről, jellemző problémáiról;
- az előző évi intézkedési terv célkitűzéseinek megvalósulását, annak elemeit;
- a következő év célkitűzéseit;
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket, felelősöket, határidőket

A család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek

- életkörülményeit és szociális helyzetét,
- a gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- a jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket, és segíti őt a problémája megoldása érdekében.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer munkáját működési szabályzat rögzíti, feladatait **éves intézkedési terv** alapján végzi, amelyet minden év február 28-ig elkészít.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat **minden év január 31-ig tanácskozást szervez**, amelyen átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

A család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési intézmények, (iskolák, óvodák) rendőrség,
- ügyészség, bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek, a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő, jegyző,
- a járási hivatal,
- a jogi segítségnyújtói szolgálat, a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A szolgálat munkája során együttműködik és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel különösen:

- a járási család- és gyermekjóléti központtal felmerülő igény esetén:
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel,
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik,
- a vöröskeresztrel vagy egyéb segélyszervezettel (segélyadományok, ruhaosztások szervezésével összefüggésben)

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos családsegítői feladatok:

- A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása, a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez,
- éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.
- Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít.
- A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező az írásbeli jelzés.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat külső kapcsolatrendszere kiterjed

Az ellátott településeken meglévő intézményekre:

- Mackó Kuckó Bölcsőde és Napköziotthonos Óvoda
- Alsódobszai Óvoda, Mini Bölcsőde és Konyha,
- Megyaszói Mészáros Lőrinc Körzeti Általános Iskola,
- Megyaszói Mészáros Lőrinc Körzeti Általános Iskola Alsódobszai Telephelye.

Az ott dolgozók részvétele közös esetmegbeszéléseken, melynek száma esetfüggő, havonta változó, esetkonferencián, éves jelzőrendszer tanácskozáson. A különböző fórumok előtt írásbeli meghívó készül és kerül kézbesítésre.

Jó szakmai kapcsolat kialakítása a Megyaszói Közös Önkormányzati Hivatal munkatársaival, szociális ügyek intézésében, gyermekvédelmi célt szolgáló pénzügyi támogatások, természetbeni juttatások igénylésének folyamatában való közreműködésben, környezettanulmányok végzésében, a Járási Gyámhivatal felkérésére környezettanulmány készítése gondnoksági, vagy egyéb ügyben, védelemben vételi tárgyaláson való részvétel. Szakmai munka színvonalát emeli más nevelési-oktatási intézmények szakembereivel történő szoros együttműködés, amely kiterjedhet a közös családlátogatásokra is.

Személyes, illetve telefonos kapcsolat, egymás felé történő jelzési kötelezettség teljesítése írásban, esetlegesen közös családlátogatás, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés

- a nevelési - oktatási intézményekkel,
- a védőnővel,
- házi orvossal,
- házi gyermekorvossal,
- körzeti megbízottal

A település képviselőikkel, valamint a településeken működő civil szervezetekkel színvonalas együttműködés, elsősorban a közösségi programok, rendezvények szervezése és lebonyolítása tekintetében.

Kiválóan jó a szakmai kapcsolat a járási Család-és Gyermekjóléti Központtal.

Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka szervezésére, koordinálására, közösségi rendezvények és programok szervezésére és lebonyolítására.

Szakmaközi megbeszélések – elvi - ütemezése:

1./ Február - Éves jelzőrendszeri konferencia

2.: Március: - „Rendőrségi – ifjúságvédelmi és bűnmegelőzési” esetmegbeszélés, Valamint.: - szülői fórumok, és tematikus csoportfoglalkozások témáinak tervezése. „Biztos kezdet” Gyermekház

3./ Április: - a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működésének bemutatása – a jelzőrendszeri tagok bevonásával. A *Helyi Esélyegyenlőségi Programok Team-ülése* (Alsódobsza-Megyaszó)

4./ Május: Észlelő és jelzőrendszer új szakmai együttműködésnek bemutatása,- jelzőrendszeri tagok bevonásával, tervezés az éves közös tevékenységek kialakítására: pl.: nevelési tanácsadóval, ifjúságvédelmi felelősökkel, az iskolai szociális munkaterületi felelőseivel.

Szakmai Konferencia

5./ Június: - az első *féléves együttműködés felülvizsgálata*, jelzés típusok, legtöbbet előforduló probléma típusok feltárása. –

6./ Szeptember: tanévkezdéssel kapcsolatos szakmaközi megbeszélés – szakmai Team -megbeszélés az egészségügyi-, jelzőrendszeri tagok, valamint a Gyermekjóléti Szolgálat, továbbá az iskolai-, és óvodai ifjúságvédelmi felelősök, bölcsődék részvételével.

X. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

- Kezdeményezheti a kliens maga, önkéntesen, vagy hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.
- Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon és/vagy írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést krízishelyzet esetén először szóban, majd írásban, egyéb esetekben csak írásban tehetnek.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivétel a hatóságok által határozatban a családsegítés igénybevételére kötelezettek.
- Az arra jogosultak szolgáltatás iránti kérését csak szakmailag és/vagy etikailag megalapozott esetekben, kellő indoklás kíséretében lehet elutasítani.
- A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg ügyfélfogadási időben. A családsegítők minimum havi 3 alkalommal találkoznak személyesen a gondozási folyamatban lévő családokkal, személyekkel. A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarend szerint működik Megyaszó és Alsódobsza vonatkozásában, napi nyolc órás, heti negyven órás munkavégzéssel. A szolgáltatás családlátogatás és ügyfélfogadás formájában valósul meg. A terepmunka (kötetlen idő) és az irodai munka nagyságát a feladat határozza meg, azonban a terepmunka aránya a heti 40 óra felét teszi ki, vagyis 20 óra.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásban érintett településeken nyitva álló helyiségben fogadja a klienseket az ügyfélfogadási rendnek megfelelően. Megyaszó településen található, tömegközlekedési eszközzel is könnyen megközelíthető és akadálymentesített.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítő és az igénybe vevő személy munkafolyamata.
- Elsődleges feladata első találkozáskor:
 - a családsegítőknek anamnézis felvétele,
 - életútinterjú készítése hogy minél szélesebb információkhoz jusson a családsegítő az eset megoldásának sikere érdekében.
 - Ha az eset az első találkozással nem zárható le, akkor írásbeli együttműködési megállapodásban kerül sor, ami a megkötéstől számított legfeljebb 1 évig érvényes. Az együttműködési megállapodás megkötésétől számított 15 napon belül elkészül az Esetnapló is.
 - *Az Esetnapló része a Cselekvési terv, melyet legalább félévente felül kell vizsgálni. A megtett intézkedéseket írásban vezetjük.*
- A Szolgálat térítésmentesen vehető igénybe.

XI.

A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A települési önkormányzatok gondoskodnak egyes szociális és a gyermekjóléti szolgálat feladatainak ellátásáról. Tájékoztatják a települések lakosságát a szociális és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakembereknek az adott településen való elérhetőségéről, a szolgáltatás helyéről, idejéről és gyakoriságáról.

A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy a települések valamennyi lakosa, illetve a tájékoztatás célcsoportjai és a jelzőrendszeri tagok is folyamatosan, könnyen hozzáférhessenek ezen információkhoz. Ennek érdekében a tájékoztatási formák széles körét alkalmazzuk: helyi médiák, szóróanyagok, információs táblák, plakátok stb. formájában.

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában jelennek meg Megyaszó és Alsódobsza Község Önkormányzatai hivatalos internetes oldala. A háziorvosi rendelő, a Védőnői Szolgálat, az iskolák, az óvodák épületeiben a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak a Szolgálat aktuális programjai, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a községek hirdetőtábláin helyezünk el.

A jogokról, támogatásokról és ellátásokról történő tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a gyermek – fejlettségétől függően – önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módjai:

- A szolgáltatást bemutató plakátok
- Kiadványok
- Helyi médiák
- Különböző intézményeknél, érdekvédelmi szervezeteknél elhelyezett szórólapok
- Személyes és telefonos megkeresésre nyújtott tájékoztatás révén.
- A célcsoport számára, más intézmény, szolgáltatás (egészségügyi intézmények, szolgáltatók, civil-, karitatív szervezetek stb.) által működtetett ellátási formákkal történő együttműködés révén.

XII. AZ ELLÁTOTTAK (IGÉNYBE VEVŐK) ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátottak általános jogainak védelme:

- Az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi és mentális állapota, speciális helyzete és egyéni szükséglete alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás vagy a teljes körű ellátás igénybevételére.
- Az alap ellátásban részesülők számára az igénybevett ellátáshoz kapcsolódó, a szociális törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat biztosítani kell.
- Az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani, tilos az ellátott hátrányos megkülönböztetése bármilyen okból (neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága).
- Jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvényi felhatalmazás alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Joga van az ellátottnak az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.
- A szolgáltatást oly módon kell végezni, hogy figyelemmel kell lenni az ellátást igénybevevőt megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására (emberi méltóságához, az élethez, testi-lelki egészséghez való jogra).
- Az ellátott személyt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Nem lehet az ellátottat korlátozni a személyes tulajdonát képező, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére.
- Az ellátottnak joga van családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására.
- Joga van panasztételre, jogorvoslatra, ellátott jogi képviselő segítségét igénybe venni.

Fogyatékos személyek speciális jogainak védelme:

- Az ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére. Az intézmény vezetője a felülvizsgálatot megelőzően, valamint a felülvizsgálatot követően írásban tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét a felülvizsgálat céljáról, folyamatáról, valamint annak eredményéről.
- az akadálymentes környezet biztosítása,
- Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása,

- Képesség, készség, fejlesztés, állapotfenntartás, vagy javítás lehetőségének megteremtése,
- Az önrendelkezés elve, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntésének tiszteletben tartása,
- Társadalmi integrációjukhoz való joguk, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolattartás, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevétele, elérése.
- A gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi ezeket a feladatokat.

A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy:

- Segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.
- A fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz.
- A fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön.
- Az emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.
- A médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.
- A gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- Örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában - a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez.
- Tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására.
- A szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és - a vér szerinti család beleegyezése mellett - a kapcsolattartáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.

- A szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.
- Az őt érintő ügyekben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.
- Alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen.

A gyermek kötelessége különösen, hogy:

- Gondozása és nevelése érdekében szülőjével vagy más törvényes képviselőjével, gondozójával együttműködjön,
- Képességeinek megfelelően tegyen eleget tanulmányi kötelezettségének,
- Tartózkodjék az egészségét károsító életmód gyakorlásától és az egészségét károsító szerek használatától.

A gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket - különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást -, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutást biztosítsa.

- A gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon.
- Gyermekeit annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni.
- Gyermekeivel együttműködni, és emberi méltóságát tiszteletben tartani.
- Gyermekeit az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni.
- Gyermekeinek jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni.
- Gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni.
- Gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

A **gyermekjogi képviselő** figyelemmel kíséri a gyermekjóléti szolgálat, az óvoda, az iskola, és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységet, segíti a gyermeki jogok érvényesülését.

Gyermekjogi képviselő neve: Dr. Kovács Attila
Elérhetősége: Észak-Magyarország régió (Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye)
attila.kovacs@ijsz.bm.gov.hu
 +36 20 4899523

Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása, panaszok kezelése:

A megállapodásban foglaltakon túlmenően a családsegítő tájékoztatta az ellátottat:

- a szolgálat által vezetett nyilvántartásokról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő szervezetekről.

Panaszjog

A szolgáltatást igénybevevő/ellátott a Szolgálatot fenntartó Megyaszó Község Önkormányzat Polgármesterénél tehet panaszt jogsérelem, a dolgozói kötelezettségek megszegése, illetőleg az ellátással kapcsolatos egyéb kifogások esetén. A panasz benyújtásának módja:

- szóban – ekkor a fenntartó köteles jegyzőkönyvbe foglalni írásban
- elektronikusan (e-mail: hivatal@megyaszo.hu)
- írásban Megyaszó Község Polgármesterének címezve

A fenntartó a benyújtott panaszt megvizsgálja, és 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszt tevőt.

Amennyiben a panaszt tevő nem ért egyet a fenntartó intézkedésével, az írásban kapott értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a családsegítő segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

A szolgáltatást igénybe vevők jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatos tájékoztatást kapnak a kapcsolat létrejöttkor, illetőleg a családsegítés megkezdésekor, illetve a közös munka folyamán bármikor, amikor erre szükség van.

A vitás kérdéseket elsődlegesen tárgyalás útján kívánjuk rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a működési terület szerint illetékes ellátott jogi képviselőhöz fordulhat a panaszai kivizsgálása érdekében.

*A terület ellátott jogi képviselője: **Lőwné Szarka Judit***

Elérhetősége: Észak-Magyarország régió - Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye

judit.lowne@ijsz.bm.gov.hu

+36 20 4899 557

Személyes adatok kezelése:

Az Szt. 94/E. §(5) bekezdés alapján

„Az ellátást igénybevevőt illeti **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.**”

A szolgáltató az ellátott adatait az Szt. és, a Gyvt. törvény rendelkezései alapján nyilván tartja, illetve a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet alapján az igénybevevő nyilvántartott adatairól és a szolgáltatás igénybevételéről elektronikus úton adatszolgáltatást teljesít.

Az intézmény működése során előforduló események, rendezvények, programok során fénykép, hang-, vagy képfelvétel, videofelvétel készülhet, melyhez az érintettek vagy törvényes képviselőjük hozzájárulása szükséges.

Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései valamint az Európai Parlament és a Tanács EU 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) az irányadók.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

A szociális és gyermekvédelmi ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársára vonatkozó szabályok

- **Nyitottság elve:** a Szolgálat nyitott, igénybevétele térítésmentes. A Szolgálatot egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve a Szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek.

- **Önkéntesség elve:** a Szolgálat a klienseivel elsősorban az önkéntesség alapján alakít ki segítő kapcsolatot. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató, segítő jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása. A Szolgálat munkatársai mindenkor a klienseik érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve a Szolgálat csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni.

- **Egyenlőség elve:** a Szolgálat minden kliens ügyével fajra, nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.
- **Személyiségi jogok biztosításának elve:** az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény rendelkezéseit kell alkalmazni. A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységekre a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.
- **Lényeges alapelv az együttműködés elve:** A segítő tevékenység csak akkor lehet eredményes, ha a kliens motivált annak igénybevételére és együttműködő, tehát problémája megoldása érdekében hajlandó cselekedni. A szolgálatot önként felkeresők esetében ez a motiváció adott.
- **A hátrányos megkülönböztetés kizárásának és a másság elfogadásának elve:** melynek értelmében a családsegítőnek nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási, vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés ténye miatt és alapján tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetést gyakorolni.
- **A titoktartási kötelezettség és a személyi jogok védelmének elve:** mely a kliensek adatainak nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra vonatkozik. Információt felhasználni a kliens érdekében is csak az ő tudtával és beleegyezésével lehet. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Tudományos célt szolgáló közlést csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni.

A szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit a munkaköri leírás tartalmazza.

A dolgozók részére biztosítani kell munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletet, emberi méltóságuk megőrzéséhez a feltételeket, személyiségi jogait, a munkavégzéshez szükséges megfelelő feltételeket.

Biztosítani szükséges a megfelelő szociális helységet, a higiénikus és esztétikus étkezés feltételeit, testi biztonságukat, lehetőség szerint óvni kell őket a túlzott pszichés leterheléstől.

A család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó közfeladatot ellátó személynek minősül. A dolgozó

jogsérelem esetén a Miskolci Törvényszékhez fordulhat.

- A Szolgálat munkatársa a legjobb tudása szerint, hatályos jogszabályoknak megfelelően köteles végezni a munkáját.
- A Szolgálat dolgozója feladatát a szolgáltatást igénybe vevő érdekében végzi.
- Munkája során köteles betartani a szociális szakma Etikai Kódexét.
- Köteles rendszeres szakmai továbbképzéseken részt venni, ismereteinek bővítése céljából.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell:

- a) a heti munkaidőkeretének legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében, a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való végzéséhez,
- b) a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz használatát vagy a közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését,
- c) a személyes biztonságát szolgáló eszközöket, különösen külterületi munka esetében,
- d) az egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek, vagy problémák feldolgozása kapcsán rendszeresen tartott esetmegbeszélő csoporton történő részvételt, szupervíziót.

XIII. SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJAI, FORMÁI

A szakmai program szerves része, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatánál dolgozó közalkalmazott szakmai fejlődését és továbbképzését biztosítsa.

A dolgozó folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak.

A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg.

Ennek érdekében az Önkormányzat a családsegítő számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. A helyben megvalósítható tréningekre, szupervízióra különösen nagy hangsúlyt kívánunk fektetni.

A családsegítők számára legalább havonta szakmai megbeszélés biztosított, melynek célja az esetmunka hatékonyságának elősegítése, valamint a szakmai személyiség fejlesztése és védelme. A szakmai személyiség fejlesztése és védelme céljából a munkáltató szupervízióon való részvételt biztosít.

A családsegítők továbbképzése a továbbképzési tervnek megfelelően történik. A Szolgálat dolgozói rendszeres szakmai továbbképzésen vesznek részt. A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet 15. §-a alapján a munkáltató éves továbbképzési tervet készít.

A munkáltató az éves továbbképzési tervben szereplő munkavállaló számára a továbbképzésen való részvétel idejére munkaidő-kedvezményt biztosít, erre az időre távolléti díjat fizet, a továbbképzés részvételi díját viseli. A szakmai személyiség fejlesztése és védelme céljából a munkáltató szupervízióon való részvételt biztosít.

Megyaszó, 2025.....

Király Péter
polgármester

Záradék:

A Szolgálat szakmai programját Megyaszó Község Önkormányzatának Képviselő-testülete a .../2025. (...) határozattal hagyta jóvá. A Szakmai program rendelkezései 2025. napjától lépnek hatályba.

Megyaszó, 2025.

Kissné Bodnár Renáta
jegyző

MELLÉKLETEK

1. számú függelék

Családsegítés és Gyermekjóléti Szolgáltatás

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

mely létrejött egyfelől

Az intézmény neve: **Megyaszó Község Önkormányzat Család és Gyermekjóléti Szolgálat**

Az intézmény címe: 3718 Megyaszó, Alkotmány út 2.

Az intézményt fenntartó neve: Megyaszó Község Önkormányzat

Az intézményt fenntartó címe: 3718 Megyaszó, Alkotmány u. 2.

Másfelől

az ellátást igénybevevő neve:

és törvényes képviselő, gondviselő (apa) neve:

- Az esetkezelést végző családsegítő

neve:

elérhetősége: **Megyaszó, Alkotmány út 2. Tel: 47/400-862**

Az Együttműködés Tartama – Határozott időre szóló:

Alulírott (igénybevevő) nyilatkozom arról, hogy tájékoztatást kaptam:

- a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett rám vonatkozó nyilvántartásokról,
- panaszjogom gyakorlásának módjáról.

Nyilatkozom továbbá, hogy együtt kívánok működni a Család és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjével, egyúttal tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, és nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Megyaszó, 20.....

.....
Az ellátást igénybevevő/törvényes képviselő

.....
P.H. Az ellátást nyújtó intézmény vezetője

MUNKAKÖRI LEÍRÁS

INTÉZMÉNY NEVE:

Munkavállaló neve:

Munkaköre: családsegítő és jelzőrendszeri felelős (Megyaszó Község Önkormányzata)

Munkaideje: heti 40 óra, részben kötetlen

Kötött munkaidő: adminisztráció, családsegítői fogadóóra, esetmegbeszélés
heti egy alkalommal,

Kötetlen munkaidő: a hét bármely munkanapján letölthető 20 óra (hétvégi
program esetén 1 óra 2 órának számít), családlátogatásra,
hivatalos ügyintézésre, az intézményekkel való kapcsolat-
tartásra fordítandó.

MUNKÁLTATÓJA:

A Munkavégzés helye: Megyaszó Község Önkormányzata 3718, Megyaszó, Alkotmány út 2.

Ellátási területe: Megyaszó község közigazgatási területe, valamint Alsódobsza község
közigazgatási területe.

A felettes beosztása: A fenntartó Intézmény vezetője

Közvetlen felettes beosztása: A fenntartó Intézmény vezetője

Foglalkoztatás kezdete:

Szakképzettség:

Fent nevezett köteles a munkáját úgy végezni, hogy Megyaszó Község Önkormányzatának
gyermekjóléti szolgáltatásokhoz kapcsolódó célkitűzéseit és küldetését szolgálja. Kötelessége a
rábízott titkokat megőrizni, illetve mindenkor köteles munkáját a szociális munka Etikai
Kódexének szabályai alapján ellátni.

Helvettesítés rendje:

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint a családsegítőt távolléte esetén
.....

Kötelezettség:

Fent nevezett köteles a munkáját úgy végezni, hogy az Megyaszó Község
Önkormányzat célkitűzéseit és küldetését szolgálja. Kötelessége a gyermekvédelem
általános elveinek és céljainak megismerése, elfogadása, a sokrétű szociális
tevékenységben való aktív részvétel, valamint a szociális munkával járó titoktartási

kötelezettség, illetve mindenkor köteles munkáját a szociális munka Etikai Kódexének szabályai alapján ellátni.

FELADATOK:

I. A munkakör célja:

A gyermekjóléti szolgáltatás családsegítői feladatainak, valamint jelzőrendszeri felelős feladatának az ellátása.

A családsegítői tevékenység az intézményen kívül és a helyszínen (terepmunka során) is történhet. A családsegítők mind preventív, mind a segítő kapcsolat – beavatkozás területén is aktívnak, hatékornak kell lennie.

II. Terepmunka:

- Családsegítés
- Szervezés
- Ügyintézés, kapcsolattartás más intézményekkel
- Utazási idő
- Tájékozódás a közösségek szükségleteiről, a lakóhelyi rendszerekről

III. Általános feladatok:

- A kliensek problémáiban való eljárás, a problémák megoldásának elősegítése
- Mindenkor köteles betartani az Etikai Kódex szabályait
- Alakítson ki megfelelő munkakapcsolatot munkatársaival, vezetőivel, más szakmabelivel, és működjön együtt annak fenntartásában és fejlesztésében, segítse munkájukat
- Munkájáról és végzett tevékenységéről nyilvántartást köteles vezetni. A látogatásokon észlelteket pontosan, áttekinthetően dokumentálja
- A kliensekkel való munkájában legyen toleráns, értékeiket tartsa tiszteletben
- Az eredményes munka érdekében tartson jó kapcsolatot klienseivel és azok hozzátartozóival.
- Jó szakmai és emberi kapcsolata kialakítása és kapcsolat ápolása társintézményekkel, az egészségügyi hálózattal, oktatási és nevelési intézmények vezetőivel, gyermekvédelmi felelőseivel, tanáraival, hivatásos pártfogókkal, rendőrséggel, az állami-, és önkormányzati szervekkel, a Polgármesteri Hivatal szakmai testületeivel, érdekképviselletekkel, civil szervezetekkel, Vöröskereszttel, helyi egyházakkal és más karitatív szervezetekkel, önszerveződő és önsegítő csoportokkal stb.
- Érzékenységet és megértést tanúsít az emberi szükségletek és érdekek iránt.
- Bekapcsolódik a problémával kapcsolatos helyzetmegítélési és döntési folyamatokba, amelyekben a reális helyzet és az elméleti ismeretek integrálására törekszik.

IV. Közvetlen munkavégzéssel kapcsolatos szakmai feladatok:

Személyesen aktívan részt vesz a szociális munkában:

- A kliensek meghallgatása, tájékoztatása, szükség esetén továbbírányítása, a kliens problémájának szakszerű megoldása érdekében.
- Ügyintézés, tanácsadás, informálás a kliens egyéni igényeinek, szükségleteinek, aktuális problémájának megfelelően.

- A folyamatos kapcsolattartás szakmai vezetővel. Kérje ki vezetője tanácsát, konzultáljon elhúzódó eseteinek érdekében, kölcsönösen segítsék egymás munkáját.
- Alakítson ki jó kapcsolatot munkatársaival, vezetőivel, illetve más segítő foglalkozású kollégákkal. Törekedjen arra, hogy a jó kapcsolat fennmaradjon.
- A hatékony, sikeres munka érdekében tartson jó kapcsolatot klienseivel és a kliensek családtagjaival.
- Hatósági döntéshozatal előkészítése, családsegítői vélemény, javaslatétel környezettanulmány készítése, esetmegbeszélésen-, elhelyezési tárgyaláson-, felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel.
- Társintézményekkel való kapcsolattartás, megbeszéléseken való részvétel. Minden évben rövid beszámolójával (kliensek száma, gondozás formája, problémák jelzése...) segíti az éves összefoglaló beszámoló elkészítését.
- A családsegítői tevékenység történhet az intézményen belül vagy a helyszínen (terepmunkában)
- A családsegítés megelőzést és segítő beavatkozást tartalmaz.

V. A Gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos feladatai:

A gyermekjóléti alapellátásban résztvevő családsegítő célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, érzelmi, értelmi, és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

V./1. Feladatai a családban történő nevelés elősegítése érdekében:

- Tájékoztatás a gyermeki jogokról és a fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatáshoz való hozzájutás segítése.
- Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.
- A szociális válsághelyzetben lévők támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása.
- Szabadidős programok szervezése: naprakész információk összegyűjtése, az érdeklődők tájékoztatása, programajánlás.
- Hivatalos ügyek intézésének segítése: tájékoztatás az ügyintézés menetéről, jogi képviselet igénybevételeinek lehetőségeiről.

V./2.Feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- A veszélyeztetettségeket észlelő-és jelzőrendszer működtetése
- A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.
- Együttműködés megszervezése magánszemélyekkel, civil és állami szervezetekkel.

V./3.Feladatai kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

a.) családsegítés a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozására

- Segíti a gyermek személyiségének helyes irányú fejlődését.
- Hozzásegíti a gyermek szükségleteinek kielégítéséhez.
- Hozzásegíti a gyermeket a jóléti szolgáltatásokhoz, hátrányai leküzdéséhez, hiányok pótlására, a szabadidő hasznos eltöltéséhez, anyagi biztonsága megteremtéséhez.

- Segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a család működési zavarainak megszüntetésében.
- Segíti a szülőket, illetve a gyermek gondozóját a szociális biztonság megteremtésében, hozzásegíti a családot az őt megillető anyagi támogatásokhoz, összehangolja a személyes ellátás lehetőségeit.
- A családsegítő a család és a gyermek közreműködésével gondozási tervet készít (alapellátás esetén).
- A gondozási terv konkrét feladatokat és pontos időhatárokat tartalmaz meghatározott adatlap szerint.
- A gondozás eredményességét **hathavonta** ellenőrizni kell- az eset lezárásáig-, helyzetértékelést kell csinálni a szülő és a gyermek közreműködésével.

b.) A családi konfliktusok elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében:

- Megbeszélés, helyszín biztosítása
- Konfliktuskezelés
- Családterápia felajánlása, megszervezése
- Jogi tanácsadás biztosítása

c.) Egészségügyi és szociális ellátás, valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése:

- Szükség szerint, ha a gyermek veszélyeztetettségét saját maga, vagy a környezetében jelenlévő betegség vagy fertőzés okozza a megfelelő egészségügyi ellátást kell javasolni, lehetőleg a gyermek és törvényes képviselője egyetértésével.
- Szükség szerint, ha a gyermek veszélyeztetettségének oka együttműködéssel nem szüntethető meg, az alapellátás eszközei nem elegendőek. A gyermek érdekében kezdeményezni kell a gyermekvédelmi gondoskodást.

V./4. Feladatai a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében, utógondozás:

a.)A családsegítés biztosítása:

- Részt vesz az elhelyezési terv elkészítésében, a Szakszolgálat által összehívott megbeszélésen
- A nevelésbe vett gyermek családját támogatja, segíti abban, hogy a gyermeket a család visszafogadhatta
- Segít a nevelésbe vett gyermek kapcsolattartását a szülőkkel
- Segíti a szülőket a szociális és egészségügyi problémáik megoldásában
- Javaslatot tehet a gyermek visszahelyezésére, ha biztosítja a gyermek gondozását, alkalmassá vált a gyermek nevelésére.

b.) részlegesen, illetőleg felkérésre: Utógondozás biztosítása:

- A gyermekvédelmi ellátás megszűnése / megszüntetése után az utógondozást együtt végzi a Szakszolgálat utógondozójával
- Célja: a gyermek nevelésének stabilizálása a családban
- Újabb veszélyeztető körülmények felmerülésének figyelemmel kísérése
- A gyermek személyisége alakulásának, nevelésének, a szülőkkel való kapcsolatának elősegítése.

V./5. Feladatai az eddigieken túl (szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez, a védőnői hálózattal összehangolva munkáját):

- A településen élő gyermekek szociális helyzetének folyamatos figyelemmel kísérése: utógondozás, a jelzőrendszerrel való állandó kapcsolattartás
- A gyermek panaszának meghallgatása és azok orvoslása érdekében a szükséges intézkedések megtétele: a telefonvonal hirdetése, fogadóóra az oktatási intézményekben, a családsegítő szolgálatnál, kapcsolattartás a diákönkormányzatokkal, stb.
- Segíti a nevelési – oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását
- Felkérésre környezettanulmányt készít
- A Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat felkérésére vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit.

VI. Jelzőrendszeri felelős feladatai:

- 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;
- felkutatja és megismeri a helyi jelzőrendszer tagjait, elérhetőségét, szolgáltatásait és azok igénybe vételének módját, erről listát készít, melyet folyamatosan aktualizál;
- tájékoztatja a jelzőrendszerben közvetetten részt vevő szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről;
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről jelentést, készít a Család- és Gyermekjóléti Központ számára;
- a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, **évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez**, melyre meghívja a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges;
- minden év február 28-áig kell megszerveznie az **éves szakmai tanácskozást**,
- elkészíti az **éves jelzőrendszeri intézkedési tervet** az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig, mely tartalmazza:
 - a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
 - az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
 - az éves célkitűzéseket, és
 - a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket;
- koordinálja, illetve végzi az intézkedési tervben szereplő feladatokat,
- a családsegítő szakmai támogatása, a munka szervezése,
- szükség szerint esetkonzultáció biztosítása,
- súlyos veszélyeztetettség, ellátatlanság, gondozatlanság esetén a szülő kérésére vagy beleegyezésével önállóan intézkedik. Szülői beleegyezés hiányában kezdeményezi a szükséges hatósági intézkedés megtételét.
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra;
- a szolgálat, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ működéséről, tevékenység céljáról, tartalmáról elérhetőségéről tájékoztatást nyújt a település lakossága részére.
- Együttműködik a konfliktushelyzetben lévő gyermekkel, családjaikkal, egyénekkal, javaslatot tesz a probléma megoldását segítő intézmények, szervek igénybe vételére.
- Együttműködik az észlelő-és jelzőrendszer tagjaival, rendszeres, aktív kapcsolatot alakít ki.
- az esetfeltárás során meghatározza a probléma megoldásába bevonható szakemberek körét, aktiválja az együttműködést.

- feladata az észlelő-és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, munkaértekelet, szakmaközi megbeszélések szervezése.
- a helyi szociális támogatások rendszerét megismeri és az igényelhető támogatásokról tájékoztatja a rászorulókat.
- rendszeresen aktív kapcsolatot tart a jelzőrendszer tagjaival.
- kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal a kapcsolati erőszak áldozatainak segítése érdekében.
- Adatgyűjtést végez és nyilvántartást vezet a szakmai tevékenységről.

VII. Adminisztrációs feladatok:

- A Megyaszó Község Önkormányzat családsegítőjéhez forduló, vagy irányított gyermekekről törzskönyvet, adatlapot tölt ki / adatlapok, kérdőívek /, amelyben rögzíti: megfigyeléseit, látogatásainak tapasztalatait, a gyermekekkel, családokkal folytatott beszélgetések tartalmát, kapcsolódó személyek, intézmények véleményét. Írásban rögzít az együttműködési megállapodás, a gyermekkel és a családdal közösen kidolgozott problémamegoldás módját, menetét.
- A családsegítési folyamatban 6 hónaponként összegzést készít a gondozási folyamatról, szükség esetén eljuttatja azt az illetékes hatósághoz.
- Gondoskodik az általa felvett kliensek regisztrációjáról.
- A csoportvezető által kiosztott esetekkel- a határidők és a jogszabályok betartása mellett – egyéni felelősséggel foglalkozik.
- A napi feladatokról, családsegítői tevékenységéről, a munkahelyre érkezésről és a távozásról köteles munkaidő és tevékenység kimutatást vezetni.
- Fogadónapján vezeti az ügyfél – forgalmi naplót.
- A családsegítő maga is szervezhet csoportot, felkérésre oktatási – nevelési intézményben végezhet szociális munkát, a csoportos és közösségi szociális munkában alkalmazott módszerek szerint.
- A családsegítő az általa vezetett csoportról dokumentációt vezet (találkozások időpontja, résztvevők adatai, célok, értékelések)

VIII. a családsegítői tevékenység megvalósulhat eseti és közösségi munka formájában.

VIII./1. Eseti munka

Munkáját a munkáltatói vezető ellenőrzése alapján ill. irányításával végzi:

- A probléma feltáró folyamatban a kliens helyzetét viselkedését megértve, szaktudását alkalmazva vesz részt.
- Családokkal együttműködik problémamegoldó stratégiák kidolgozásában, alkalmazásában és a problémamegoldást segítő ügyintézésben.
- Javaslatot tesz a gondozott családoknak a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére.
- Eljár a családok érdekében, támogatja őket jogaik érvényesítésében.
- Javaslatot tesz anyagi és dologi segítségnyújtás formáira.
- Javaslatot tesz a gondozási folyamat átmenet szüneteltetésére, a feltárt és megismert szociális problémák megoldására.
- Közösségek, csoportok segítése érdekében szolgáltatások, akciók szervezése.
- Megismeri és alkalmazza a szociális munkában kialakult eljárásokat, ügyintézési módokat, jogszabályi előírásokat.
- Megismeri a szociális, szociálpolitikai munkában helyileg tevékenykedők körét, és működési területét.

- A terepmunka során lakókörnyezetükben megismeri a társadalmi rétegeket, csoportokat, azok életfeltételeit, mozgásait, a családok belső szerkezetét és a környezeti feltételeket.
- A kliens érdekeit képviseli, eljár a kliens érdekében, jogaik érvényesítésében segíti, támogatja.

VIII./2. Közösségi munka:

- Elsősorban a település és a régió igényeinek, szükségleteinek felmérése. Ennek ismeretében öntevékeny, önszervező csoportok szervezése, kialakítása és azok vezetése, szakmai segítsége.
- Együttműködik a helyi szociálpolitikai tevékenység, a település szociális, jóléti terveinek kidolgozásában, a tervek megvalósításában. Segíti a problémák, szükségletek feltárását célzó munkát és ezek kielégítésére megfelelő lépéseket tesz.

VIII./3. Közvetett feladatok:

- Szociálpolitikai tájékozottság
- Elvégzi az adminisztrációs tevékenységeket, dokumentáció elkészítése naprakészen.
- Valamennyi családsegítésről nyilvántartást készít, rögzíti megfigyeléseit, tapasztalatait.
- A szolgálathoz forduló és szolgálathoz irányított klienseket nyilvántartásba veszi, nyilvántartási számmal látja el. Minden intézkedését, ténykedését, megfigyeléseit feljegyzésben rögzíti.
- Rendszerezi a családra vonatkozó információkat, áttekinthetően tárolja.
- A kliensek dossziéit a családsegítő a saját iratgyűjtőjében tartja, és a kijelölt zárható szekrényben tárolja.
- Helyettesítés esetén feljegyzést készít a másik családsegítőnek az általa végzett munkákról.
- Szolgálati munkaértekezleteken való részvétel.
- Részt vesz a konkrét ügyvel kapcsolatos tágabb társadalmi összefüggések és problémák feltárásában.

VIII./ 4. Egyéb feladatok:

- Szakmai felkészültsége érdekében részt vesz azokon a továbbképzéseken, konferenciákon, tanfolyamokon, amelyeket a szolgálat vezetőjével előzetesen egyeztetett és az intézmény vezetője előzetesen engedélyezett.
- Rendszeresen tanulmányozza a szakirodalmat, szakmai folyóiratokat, gondot fordít az önképzésre
- Megismeri és folyamatosan figyelemmel kíséri a munkájával kapcsolatos rendelkezéseket, jogszabályokat
- Pályázati lehetőségek figyelése, pályázatok készítése, illetve az azokban megfogalmazott feladatok végrehajtása
- Munkáját a munkavédelmi előírásoknak megfelelően végzi, ismeri és használja munkájához a számítógépet
- Az adminisztrációt az intézményben köteles elvégezni, az iratokat az intézményből nem viheti el
- A használatban lévő leltári tárgyakért felelősséget vállal
- Elvégzi mindazon teendőket, amelyeket külön jogszabály, vagy a vezető munkakörébe utal
- A mindennapi munkavégzése során szükséges intézményi szabályzatokat betartja, ezek szerint jár el.

IX. Kapcsolatot tart:

- Kliensekkel, a gondozott családokkal
- A szakmai vezetővel
- A szolgálat szakmai munkáját segítő szakemberekkel
- A települési önkormányzatok jegyzőivel, a gyámügyi előadókkal, közigazgatási – szociális osztály ügyintézőivel
- Más segítő szakmák képviselőivel
- Társintézményekkel, azok szakmai szervezeteivel, munkatársaival (szociális és gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaival)

X. Jogai:

Javaslattevési joga:

- A gondozásba vett kliensek ügyében esetmegbeszélés keretében a probléma felvetése, esetkonferencia összehívása
- Adminisztratív és szakmai tevékenység korszerűsítése
- Új ellátási formák létrehozása, fejlesztése
- Teherbíró képességének és leterheltségének figyelembevételével a szociális területen belül érdeklődési körének, elhivatottságának megfelelően pályázati lehetőség kiaknázása, ennek egyeztetése a szakmai vezetővel

Kötelessége:

- A tudomására jutott rendellenességeket megszüntetni, felettes vezetőjét tájékoztatni, közvetlen veszély esetén az intézmény munkatársainak és ellátottainak (kliensek) biztonságáról gondoskodni.
- Rendkívüli eseményről (tűz, baleset...) köteles felettes vezetőjének azonnal jelentést tenni.
- Az intézmény szervezeti és működési- munkavédelmi-, tűzvédelmi-, adatkezelési szabályzatát, valamint az intézmény működési rendjét ismerni, munkaköri feladatait ennek értelmében végezni, az előírásokat betartani.
- Az előírt helyen és időben munkára képes állapotban megjelenni és munkarendjét munkavégzéssel tölteni.
- Kivételes esetben rendkívüli munkaidőben történő munkavégzésre is kötelezhető.
- Bármilyen okból való távolmaradását előzetesen, de legkésőbb 24 órán belül felettesének jelezni.
- Munkáját a szakmai Etikai Kódex irányelvei alapján végzi. **A foglalkoztatott személy valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személytől pénzt, ajándékot nem fogadhat el, vele tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet, gondnokául nem rendelhető ki. Az ellátotról vagy családtagjairól tudomására jutott személyes információkat hivatali titokként kezeli. A családsegítő közfeladatot ellátó személynek minősül, s mint közfeladatot ellátót megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, tisztelet, elismerés. Ugyanakkor mint szolgáltató kötelességei és jogai képződnek, melyek betartása munkája során elvárható, előírt. - A családsegítő a munkaköri leírásában foglaltakat személyesen, részben önálló munkával, részben a felettes vezetők irányításával látja el.**

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

- Tekintetében a munkafolyamatba épített belsőellenőrzési tevékenységet a közvetlen felettese látja el folyamatosan. Ellenőrzésére közvetlen felettese, illetve annak felettesei jogosultak.
- A családsegítő munkaviszonyára (kinevezés, helyettesítés, felelősségre vonás) a mindenkor érvényes jogszabályok az irányadók
- Bármely információ kiadására a Megyaszó Község Önkormányzat működésével kapcsolatban csak a munkáltató jogosult.

Fegyelmi felelősség terheli a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény vonatkozó szakasza alapján, munkaköri kötelezettségének vétkes megszegése esetén.

Kelt.: Megyaszó,.....

.....
munkáltató