

**NYÍRBOGDÁNY KÖZSÉG  
ÖNKORMÁNYZAT**

**Család-és Gyermekjóléti Szolgálat**

**S Z A K M A I   P R O G R A M J A**

**2020.**

## TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                                                                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.Általános információk                                                                                                                                                              | 3.  |
| 2. A szolgáltató és fenntartóra vonatkozó adatok                                                                                                                                     | 7.  |
| 3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelve                                                                                                                                          |     |
| 4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek                                                            | 10. |
| 5. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja                                                                                                              | 12. |
| 6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja | 20. |
| 7. Az ellátás igénybevétele módja                                                                                                                                                    | 22. |
| 8.A család- és gyermekjóléti szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja                                                                                                          | 24. |
| 9. Az igénybe-vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok                                                                            | 26. |
| 10.A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája                                                                                           | 28. |
| 11. A nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti alkalmassági felülvizsgálat módja       | 30. |
| 12.Működési feltételek                                                                                                                                                               | 32. |
| 13. Mellékletek                                                                                                                                                                      | 34. |
| Megismerési záradék                                                                                                                                                                  | 34. |

## 1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény biztosítja a szociálisan rászorultak részére a *személyes gondoskodást nyújtó ellátást* (személyes gondoskodást) az önkormányzatok és az állam által, illetve a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény biztosítja a *család- és gyermekjóléti szolgáltatást*.

Nyírbogdány község önkormányzat által fenntartott Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programját - figyelembe véve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-át, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30) NM rendeletet - a következők szerint határozza meg:

*A szakmai program célja, az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a szerint, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok, az egyedi sajátosságok alapján az intézmény szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:*

- az intézményi szolgáltatás célját, így különösen a
- megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek tevékenységek leírását,
- más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport megnevezését,
- a szolgáltatási elemeket,
- az ellátás igénybevételeének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját.

*A 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. §. szerint, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell*

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
- az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
- az ellátás igénybevételeének módját;
- a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;
- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti
- alkalmassági felülvizsgálat módját és
- eljárásrendet a nevelőszülőt a gondozásában elhelyezett gyermek, fiatal felnőtt ellátására megillető juttatások elszámoltatásáról.

#### *A szakmai program hatálya*

- A szakmai program a jóváhagyás napján lép hatályba;
- A szakmai programot a szakmai program egyes elemeinek megváltozása, módosulása esetén szintén módosítani kell;
- A szakmai program személyi hatálya kiterjed az ellátottakra, valamint az intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatásai nyújtásában közreműködő személyekre

#### *A szakmai program nyilvánossága*

- A szakmai programot nyilvánosságra kell hozni;
- A nyilvánosságra hozatal a következőképpen történik:  
Megismertetésre kerül a szolgáltatásban dolgozóval, melyet aláírásával igazol.
- A szakmai program módosításakor a nyilvánosságra hozatalról ismételt gondoskodni kell.

#### *A szakmai program célja*

- békés, kiegyensúlyozott idősor biztosítása,
- az idős emberek életminőségének javítása,
- az idős személyre szabott gondozás,
- a tevékeny, aktív élet biztosítása,
- önrendelkezésük tiszteletben tartása,
- az idősek jogtudatos magatartásának erősítése, véleményük kikérése és figyelembe vétele,
- az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása, szakmaközi, intézményközi együttműködés,
- a mentálhigiéné, mint intézményi szemlélet érvényesülése a gondozás minden területén,
- családi, közösségi és társadalmi kapcsolatok fenntartása, ápolása, az otthon nyitottsága,
- társadalmi integráció, a település életében való részvétel, közösségi programokon, rendezvényeken, hitéletben való megjelenés,
- a település intézményeivel való kapcsolattartás, együttműködés és nyitottság az elfogadottság érdekében,
- a szakemberek folyamatos képzése, terepgyakorlatok szervezése, korszerű gondozási módszerek alkalmazása, szakmai képzések, tanfolyamok.

#### *Kiemelt szakmai célok*

- emberi méltóság megőrzésének biztosítása,
- adatvédelmi törvény betartása és betartatása,
- együttműködés fenntartása társszakmai szervezetekkel,
- továbbképzések megszervezése, különös tekintettel a kreditpontos képzésekre,
- szolgáltatások minőségének növelése.

## **1. A SZOLGÁLTATÓ ÉS FENNTARTÓRA VONATKOZÓ ADATOK**

### **1.1.A szolgáltatás megnevezése**

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Nyírbogdány Község Önkormányzat a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot szolgáltatóként működteti.

### **1.2. A szolgálat címe és elérhetősége**

4511.Nyírbogdány, Fő út 6.

Telefon: +3642-232-430

E-mail: csgyjsz@citromail.hu;csaladsegito@nyirbogdany.hu

### **1.3. Ágazati azonosító**

S0077921

### **1.4. Alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése**

*104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatás*

A működési területén élő szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízis helyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok vonatkozásában az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése.

### **1.5. A szolgálat fenntartójára vonatkozó adatok**

*Neve:* Nyírbogdány Község Önkormányzat 4511.Nyírbogdány, Kéki út 2.

*Telefon:* +3642-532-423

*Felügyeleti szerv:* Nyírbogdány Község Önkormányzat Képviselő-testülete

*E-mail címe:* polgarmester@nyirbogdany.hu

### **1.6. A tevékenység forrásai**

Magyarország éves költségvetéséről szóló törvényben meghatározott normatív állami hozzájárulások. A fenntartó önkormányzat éves költségvetési rendeletében meghatározott önkormányzati támogatások.

## **2. ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT, ÉS AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET JELLEMZŐI**

### **2.1 Ellátási terület**

Nyírbogdány község közigazgatási területe.

### **2.2.Nyírbogdány földrajzi elhelyezkedése és jellemzői**

Nyírbogdány Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei szabolcsi területén található, a Nyírségben. Ennek a tájegységnek egyik jellegzetes települése Nyírbogdány. A településszerkezeti sajátossága, hogy a belterülete két részből áll: a falumagból és az attól három kilométerre kiépült Gyártelepből. Az utóbbit érinti 1872 óta a vasútvonal, és ezen településrészen halad keresztül az 1882-ben elkészült Lónyay-főcsatorna. Nyírbogdányban az 1990 óta végbement fejlesztések zöme az infrastruktúra modernizálásához, korszerűsítéséhez kapcsolódott.

Budapest-Záhony vasúti fővonalak és a 4-es számú főútnak köszönhetően korábban is jól megközelíthető volt a település, illetve 15-20 perc alatt elérhető Nyírbogdányból a megyeszékhely. Nyírbogdányban az infrastruktúra kiépítése, új utcák, építési telkek kialakítása a településszerkezeten nyomott hagyott az utóbbi három évtizedben. A községfejlesztési koncepciókhoz, az építési szabályzatokhoz igazodva formálódott a falukép. Nyírbogdány eredetileg egyutcsás település volt, majd az idők folyamán keleti irányban bővült, utcahálózattal egészült ki. 2006-ig gondot jelentett a 4-es főút átmenő forgalma. Az elkerülő szakasz megépítésével ez a gond is megszűnt, a levegő minősége mérhetően javult. A Gyártelep és a falumag közötti környezetkímélő közlekedést szolgálja a 2018 óta az elkészült kerékpárút. A településközpont fejlesztésével a kulturált, kisvárosias jelleget kívánták erősíteni. Ezt a célt szolgálta a polgármesteri hivatal előtti tér csinosítása, a jóléti park létrehozása.

A település tiszta, rendezett, gondozott, az infrastruktúra-elektromos áram, vezetékes ivóvíz, gázellátás, szennyvízelvezetés-teljes mértékben kiépült. Nyírbogdányban a Fő utcából nyílnak a kiszolgáló utak, melyeken kétoldalt hosszúkás telkek oldalhatárán állnak az épületek előkertekkel. A porták, utcák folyamatos gondozását, szépítését évtizedeken át szorgalmazta, támogatta az önkormányzat. Ennek eredményeként a nyírbogdányi utcák túlnyomó része az évek során ápolt lett. A rendezett faluképpel 2017-ben elnyerték a lakosok az Év települése díjat.

### 2.3. Gazdasági jellemzők

A község gazdaságában a mezőgazdasági tevékenység jelenleg meghatározó szerepet tölt be. A növénytermesztéssel, állattartással is foglalkoznak a helyi mezőgazdasági vállalkozók. Évszázadok óta az 1970-es évekig a lakosság foglalkoztatásában a mezőgazdaságnak volt döntő szerepe. Majd azt követően a gazdasági szervezetek száma az elmúlt harminc év alatt tekintélyes mértékben növekedett.

A település legjelentősebb ipari üzeme mind létszámban, mind termelési értékben a Bogdány Petrol Kft. gyára. A Bogdány Petrol Kft. mellett a településen jelenleg is több jelentős gazdasági társaság működik. Legnagyobb közülük a Bogdány Hús Bt. Húsfeldolgozó-tartósító üzeme, a Cipőfelsőrész-készítő és Cipőkellék-gyártó Rt., a Zöld 98 Bt. (fűrészáru gyártásával), a Petrol Plusz Kft., (fém tartályok gyártásával), a De-Zo-Fa Kft. (fűrészárut gyárt), A Tempó-Trans Fuvarozó Kft., a Malmark's Indusry Kft. (műanyag kannák, műanyag autóalkatrészek készítése)

A Nyírbogdány Ipari Park 2002-ben jött létre, területe 20,5 ha, ahol jelenleg három vállalkozás működik.



## 2.4. Szociális jellemzők

A település összlakosságának létszáma: 2938

Életkor szerinti megoszlása:

0-18 éves: 561  
19-65 éves: 2061  
65 év felettiek: 316

Álláskeresési segélyben részesülők: 8, Járadékra jogosult nyilvántartott álláskereső: 24.  
Nyilvántartott álláskereső: 105., Rendszeres szociális segélyben részesülő nyilvántartott álláskereső: 13., 180 napnál hosszabb ideje nyilvántartott álláskereső: 20., Nyilvántartott álláskereső: általános iskolai végzettség nélkül: 9. Általános iskolát végzett: 46., Főiskolai végzettségű: 3. Gimnáziumi végzettségű: 16., Szakiskolai végzettségű: 2

Nyírbogdány községben a szolgáltatást igénybe-vevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. 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.

Községünkben megfigyelhető a családmódel változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. 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 élőknel jellemző a mentális, lelki problémák előtérbe kerülése. Iskolai végzettséget tekintve főként az alacsonyabb iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást. Jellemző a szakképzettség hiánya.

A településen szociális problémákat főképp a munkanélküliség okoz, illetőleg a szenvedélybetegségek gyakori előfordulása. Probléma nehézhelyzetekbe való belesodródás a tudatosság helyet, illetve a felelősség fel nem vállalása. A segítségnyújtást igénybe-vevő családok többsége a családsegítő szolgáltatások formáit korábban családgondozás nélkül vette igénybe, az eset az első találkozás alkalmával tett intézkedéssel lezárható volt.

A segítségnyújtást igénybe-vevő családok többsége a családsegítő szolgáltatások formáit családgondozás nélkül vette igénybe, az eset az első találkozás alkalmával tett intézkedéssel lezárható volt. Az előző évben a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatásban végzett szakmai tevékenység számának átlagos forgalma

## 2.5. Népeségi adatok

A lakosság majd 15%-a vallja magát roma származásúnak. Roma Nemzetiségi Önkormányzat is működik a településen. A mélyszegénységben élők közül sokan roma származásúak. Az

utóbbi időben egyre növekvő tendenciát mutatnak az egyszemélyes háztartások, a csonka családok, az alacsony jövedelemből élők, a munkanélküliek, a díjhátralékosok. Az elmúlt évben ...3.... pár kötött házasságot. Népszámsági adatokat tekintve Nyírbogdány 2938 főt számlál.

Életkorokat tekintve:

0- 6 év : 209

7- 16: 315

17 – 65 év: 2098

65 év felettiek fő: 316

## **2.6. Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság**

A településen a villany-, a gáz-, a telefon-, a vezetékes és vezeték nélküli internet, a kábel tv-, és vízvezeték kiépítettsége szinte teljes. A szennyvíz és csapadék elvezető csatornarendszer kiépítése 95 %-os. A hulladékkezelés megoldott. Az alapszintű lakossági szolgáltatások elérhetőek. Két óvoda fogadja a legkisebbeket, a szépen felújított és korszerű épület a község központjában található, a másik óvoda Gyártelepen. A bölcsődei ellátás is biztosított a településen 2016 óta.

Általános iskola is rendelkezésre áll a településen. A Baptista Egyház által fenntartott és működtetett Kazinczy Ferenc Baptista Óvoda, Általános Iskola és alapfokú Művészeti iskola, - jelenleg 8. osztály működik.

Az egészségügyi alapellátást egy háziorvos, egy fogorvos, egy főállású védőnő biztosítja. Gyógyszertár a falu központjában található. Szakellátást a 20 km távolságra lévő Nyíregyházán vehetnek igénybe a lakosok. Bizonyos szűrővizsgálatok helyben is elérhetőek, ilyen pl.: a tüdőszűrés, a szemészeti vizsgálat. A kötelezően előírt szociális ellátások is biztosítottak.

A kulturális igényeket a Községi Ház és Könyvtár biztosítja.

## **2.7. A Szolgáltatás célcsoportja**

Nyírbogdány község közigazgatási területén élő, családi problémákkal, konfliktusokkal, anyagi gondokkal terhelt, lakáshelyzetében bizonytalan családok, személyek. A célcsoport nagy részét a mindennapi megélhetési problémákkal küzdő személyek, családok alkotják. A segélyek, gyermekvédelmi-, családtámogatási, szociális juttatások jelentik a megélhetési forrást, melynek következménye a magas közüzemi – és hiteltartozás, eladósodás. Magas számú a tartós álláskereső száma, mely az alacsony iskolai végzettség és az életviteli problémákból adódik. Körükben sok a nagycsaládos, egyedülálló, fogyatékkal élő, kisnyugdíjas, megváltozott munkaképességű, roma származású. A szegénység újra termelődik a mélyszegénységben élők között, generációról generációra, ritkán van kiút. A gazdasági nehézségek, a rossz lakhatási körülmények megviselik az egyéneket és családokat, egyre több a problémás gyermek, a családi konfliktus. A családokban keletkező zavarok egyre összetettebbek.

## **2.8. Az ellátottak köre**

A Szolgálatot Nyírbogdány település közigazgatási területéről önkéntesen felkereső,

- a jelzőrendszer által küldött,
- együttműködésre kötelezett, és a Szolgálat által megkeresett,
- szociális problémák miatt veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben lévő gyermekek, személyek, családok.



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 segítség történhet

- Tanácsadással, ami lehet szociális, életvezetési és mentálhigiénés, továbbá a tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás.

- Családsegítéssel, amely a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását segíti elő. Szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A komplex segítségnyújtás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást, életvezetési és egyéb tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, egyéni és csoportos problémakezelést.

Feladata: A közvetlen segítségnyújtás. Vannak olyan személyek és családok, akik nem elég erősek ahhoz, hogy megbirkózzanak az életük nehézségeivel, nincsenek olyan anyagi helyzetben, hogy megoldják problémáikat, de van mikor kevés, információval rendelkeznek az adott probléma megoldásához. Öregek, betegek, magányosak, társas és egyéb kapcsolati zavarai vannak, életüket nem tudják eredményesen szervezni, nem tudnak eljárni saját ügyeikben. Kiszolgáltatottak, vagy életük történései miatt deviáncsá váltak. Rokoni vagy baráti kapcsolataik nincsenek, vagy éppen nem elérhetőek. Nem tudnak megküzdeni a családban lévő konfliktusokkal. (szülő, gyerek, após, anyós, stb.) Probléma megoldási zavarral küzdenek, krízisben, válságban vannak, a nehézségek megoldására egyedül nem látnak megoldást. Közvetlen kapcsolatban állunk klienseinkkel az információnyújtás, hivatalos ügyek intézése, tanácsadások, segítő beszélgetések, családlátogatások során.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés során a Szolgálat segítséget nyújt a családoknak, a gyermeknek, illetve a szülőnek ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

Az általános segítő szolgáltatás keretében

- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja az egyén és a család életében jelentkező problémák okait, jelzi azt az illetékes hatóságok vagy szolgáltatást nyújtók felé.

- Szociális információs tájékoztatást nyújt az életvezetési képesség megőrzése érdekében a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról. Célja, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

- Szociális, mentálhigiénés és életvezetési tanácsadást végez.

- Meghallgatja az egyén, család panaszát, intézkedik annak orvoslására.

- Családsegítéssel elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.

### **3. SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVE**

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló, többszörösen módosított 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendelete,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (1. 7.) SZCSM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

#### **3.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja**

A Szolgálat célja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39-40. §-a, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §-a szerinti feladatok ellátása. Legfőképpen 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 szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárulni az egyének és családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A Szolgáltatás célcsoportja a Nyírbogdány közigazgatási területén élő, családi problémákkal, konfliktusokkal, anyagi gondokkal terhelt, lakáshelyzetében bizonytalan családok, személyek. A célcsoport nagy részét a mindennapi megélhetési problémákkal küzdő személyek, családok alkotják. A segélyek, gyermekvédelmi-, családtámogatási, szociális juttatások jelentik a megélhetési forrást, melynek következménye a magas közüzemi – és hiteltartozás, eladósodás. Magas számú a tartós álláskereső száma, mely az alacsony iskolai végzettség és az életviteli problémákból adódik. Körükben sok a nagycsaládos, egyedülálló, fogyatékkal élő, kisnyugdíjas, megváltozott munkaképességű, roma származású. A szegénység újra termelődik a mélyszegénységben élők között, generációról generációra, ritkán van kiút. A gazdasági nehézségek, a rossz lakhatási körülmények megviselik az egyéneket és családokat, egyre több a problémás gyermek, a családi konfliktus. A családokban keletkező zavarok egyre összetettebbek.

#### **3.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata**

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

### **3.2.1. Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztat**

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben 9 állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.
- a családsegítő tájékoztatási kötelezettsége során szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatja az érintetteket az őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról.
- a családsegítő tájékoztatást ad a területén élő személyeknek, szervezeteknek a megtehető jelzés lehetőségéről; fogadja a beérkezett jelzéseket, amely alapján felkeresi az érintett személyt, illetve családot és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad vagy megteszi a jelzés szerint szükséges intézkedéseket. Az intézkedések tényéről tájékoztatni köteles a jelzéstevőt amennyiben annak személye ismert, és tájékoztatásával nem sérti meg a gyermek bántalmazása és elhanyagolása esetén a megtett jelzésre vonatkozó zárt adatkezelés kötelezettségét.

### **3.2.2. Gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család a személy krízishelyzetét észlelő és jelző rendszert működtet**

- 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 jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- 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,
- az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- Minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást szervez, és azt követően minden év március 31-éig éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,

- folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

### **3.2.3. A szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybe-vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- figyelemmel kíséri a lakosság szociális, mentális helyzetét,
- információt nyújt a szociális ellátási formákról és azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt a szociális ügyek vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés, pályaválasztási, munkavállalási tanácsadást nyújt,
- családsegítő tevékenységet végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében,
- hátrányos helyzetű személyek, lakossági csoportok számára tanácsadás, szolgáltatást szervez,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe-vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében,
- közreműködik a területén élő személyt megillető vagy számára szükséges, ellátások szolgáltatások elintézésében, ennek érdekében együttműködik az érintett szolgáltatókkal; segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban. Segíti az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetését és a gyermek mielőbbi hazakerülését,
- a családsegítő szociális segítő munkát végez, melynek keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében lévő erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Koordinálja az esetkezelésben résztvevő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- a problémák elhárítása érdekében szükség esetén az érintett szakemberek bevonásával esetmegbeszélést illetve esetkonferenciát szervez; a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, gyermek és szülő, törvényes képviselő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,



- a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése érdekében szabadidős vagy közösségi programokat szervez, kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, egyházi és civil szervezeteknél programok megszervezését,
- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élő, 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 nyújt,
- elősegíti, illetve ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

#### **3.2.4. Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a krízishelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

#### **3.2.5. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából**

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

#### **3.2.6. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében**

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről. Amennyiben a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége

merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén közvetlenül is javaslatot tesz a hatóság intézkedésére.

### **3.2.7. A Szolgálat tevékenysége**

A szolgálat tevékenysége kettős jellegű, egyszerre szociális és mentálhigiénés, ez mondható úgy is, hogy egységesen törődik a társadalmi, szociális kapcsolat rendezésében, az egyéni és szociális hiányok pótlásával és az egyéni személyes konfliktusok, mentális problémák kezelésével.

### **3.3. Alapelveink**

- A gyermek érdekeinek figyelembe vétele, törvényben elismert jogainak biztosítása.
- Az ellátás igénybevételének önkéntessége.
- 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 nyitottság elve alapján az intézményt bárki felkeresheti.
- A hátrányos megkülönböztetés kizárásának és a másság elfogadásának elve, melynek értelmében a családsegítőknek 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 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. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

A gyermekeknek szükségük van a családjukra!

Cél az, hogy a család felelősséget vállaljon a gyermekért.

- Alapvető családgondozói feladat, hogy abban erősítsük a szülőt és a gyermeket, amiben jók, mert erre lehet alapozni a későbbi korrekciót.
- A családgondozói feladat nem a rendszeres családi látogatással egyenlő, hanem gyakorlati munkán alapuló tevékenység, melynek kerete a „MIT” és „HOGYAN” tartalmi megvalósulása.

Feltételezzük, hogy:

- a legtöbb családtag megpróbál gondoskodni a másiktól a maga lehetőségei és módja szerint;
- a bajban lévő családtagok szeretnék változtatni helyzetükön, legfeljebb nem tudják, hogyan és miként tegyék azt;
- az adott pillanatban mindenki a tőle telhető legjobbat teszi;
- a változás lehetősége és ereje a családban van, kívülről csak segíteni lehet, helyettük

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.



#### **4. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK**

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybe-vevők 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 szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára.

*Az intézmény tájékoztatja a szolgáltatást igénybevevőket faliújságon, település hirdető tábláján a segítségnyújtás formáiról.*

Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybe-vevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzügyi 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. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhesen.

Feladatunk Nyírbogdány község 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, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése.

Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási 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 együtt működése. 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 településünkön élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének.

Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

#### **4.1. A Szolgálat szolgáltatási elemei**

A jogszabály az alábbi szolgáltatási elemeket tartalmazza: tanácsadás, esetkezelés, pedagógiai segítségnyújtás, gondozás, étkeztetés, gyógypedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, készségfejlesztés, lakhatás, megkeresés, közösségi fejlesztés.

Ezekből Szolgálatunk az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

*Tanácsadás:* az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

*Esetkezelés:* az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

*Gondozás:* az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

*Étkeztetés:* gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen. A szociális gyermekétkeztetést a nyári szünetekben az önkormányzat látja el konzervek, vagy elvihető étel formájában.

*Megkeresés:* szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

*Közösségi fejlesztés:* egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg. Közösségi fejlesztésnek Nyírbogdány közösségei érdekeinek megismerése, felismerése érdekvédelemre képessé tévése a célunk.

#### **4.2. A családsegítő munkájának legfontosabb fázisai**

- A Szolgálat előre meghatározott rend szerint ügyfélfogadási időt tart, melynek keretében a családsegítő fogadja az ügyfeleket.

- Segítő beszélgetés keretében meghallgatja, forgalmi naplóban dokumentálja, a probléma feltárása után annak megoldásában közreműködik. A családot, mint alapvető közösséget kezelik. A család tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel biztosítja.
- Jelzéseket fogad a szolgálat a jelzőrendszer tagjaitól:
  - az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, háziorvos, kórházaktól,
  - személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatóktól, Család- és Gyermekjóléti Központtól,
  - közoktatási intézményektől, különösen nevelési – oktatási intézménytől, nevelési tanácsadótól,
  - Kazinczy Ferenc Baptista Óvoda Általános Iskola és Alapfokú művészeti Iskola,
  - helyi nyugdíjas klubok, településen működő Mandulavirág Bölcsőde
  - Demecser Rendőrőrs,
  - bíróságtól,
  - Roma Nemzetiségi Önkormányzat
  - pártfogó felügyelő szolgálattól,
  - gyámhivaltól,
  - az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetektől,
  - a menekülteket befogadó állomásoktól, átmeneti szállóktól,
  - társadalmi szervezetektől, egyházaktól, alapítványoktól,
  - munkaügyi hatóságoktól
  - családtól, akár a gyermektől
- Első interjú, problémafeltárás. Gyermekkel kapcsolatos jelzés esetén amennyiben az előnyt jelent, úgy akár a jelző intézménnyel, védőnővel, osztályfőnökkel. Többszöri beszélgetés a rövid és hosszú távú célok meghatározása érdekében.
- Jelez a Család és Gyermekjóléti Központ felé.
- Első családlátogatás és az együttműködési megállapodás megkötése.
- Gondozási - nevelési terv készítése, mely célorientált és határidőkkel megjelölt (apró feladatok megoldásaival, különböző szolgáltatások felajánlásával kezdődik).
- Amikor kialakul a munkafeladatok menete a gyakori találkozás havi szintűvé válik. Ebben a helyzetben a családgondozó folyamatosan figyelemmel kíséri a gyermek, a család életét iskolai gyermekvédelmi felelős, védőnő, ill. egyéb szakemberek bevonásával.
- Amennyiben valami „nem működik”, vagy új zavarok keletkeznek, ill. nincs pozitív változás esetmegbeszélés, ill. esetkonferencia összehívására kerül sor, ahol a szükséges teendők megtételére, ill. akár gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezésére is javaslatot tehet a családsegítő. Esetkonferenciákat/esetmegbeszéléseket a gondozás egész fázisában szükség szerint alkalmaznak.
- Kapcsolattartás módja: Történhet, személyesen, telefonon, e-mailben, levél formájában. Az ügyeleti időben a segítséget kérők bármilyen problémával fordulhatnak a szolgálathoz. A szolgálatot igénybe-vevők fogadása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat helyiségében történik. Az ügyeleti idő alatt kerül sor az információk közvetítésére, tanácsadásra, ügyintézésben való segítségnyújtásra, segítő beszélgetésre, szükség esetén más szervezetekhez való tovább irányításra. A szolgálati tevékenység történhet ügyfélfogadási időben, és a szolgálatot igénybe-vevő közvetlen

lakókörnyezetében, családlátogatás keretében előzetes egyeztetés alapján, igény és szükség szerinti rendszerességgel.

- Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése. A problémák időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése érdekében a kapcsolattartás a jelzőrendszeri tagok és a szolgálat között folyamatos. Feladatunk a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése.
- Figyelemmel kísérjük a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívjuk jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet esetén az arról való tájékoztatásra.
- Tájékoztatjuk a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- Fogadjuk a beérkezett jelzéseket, felkeressük az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásainkról tájékoztatást adunk.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést teszünk a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- Az intézkedés tényéről tájékoztatjuk a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sértjük meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készítünk a család- és gyermekjóléti központnak.
- A jelzést követően 5 munkanapon belül felvesszük az egyénnel, családdal, gyermekkel a kapcsolatot. Krízishelyzet esetén – lehetőség szerint – azonnal intézkedünk.
- A beérkezett jelzést az esetgazda kezeli.
- A jelzőrendszeri tagok együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervezünk, ahol az elhangzottakról feljegyzést készítünk.
- 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 szervezünk.
- Éves tanácskozást tartunk és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk.
- Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tartunk az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

*Az esetmegbeszélés fontos kapcsolattartási mód a jelzőrendszer tagjai között, amely történhet:*

- egy gyermek, egyén vagy család ügyében tartott esetkonferencia keretében, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével,
- a család és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

*Az esetmegbeszélésre meg kell hívni:*

- A megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll.
- A pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiataalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú.
- A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges,
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót, esetmenedzsert.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

*Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig tartjuk, és arra meghívjuk:*

- a település önkormányzat polgármesterét, a jegyzőt, és a képviselő-testület tagjait,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit, - a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- Roma Nemzetiségi Önkormányzat képviselőjét
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait, - a fiataalkorúak pártfogó felügyelőét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni a családsegítő munkatársak közül a fenti feladatokra és azok koordinálására. Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működése körében a család és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatást igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

#### **4.3.A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése**

Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésével lehetővé teszi a gyermekeket, családokat, rászorultakat, időseket általában veszélyeztető okok feltárását, a veszélyeztetettség időben történő felismerését.

Figyelemmel kíséri a településen élő családok életkörülményeit és szociális helyzetét, egyéb szociális ellátások iránti szükségletét. Kezdeményezi, szervezi és összehangolja a Gyvt. 17. §-ban meghatározott, valamint más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

Felhívja a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. §-ában meghatározott személyeket és szerveket jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére.



#### **4.4. A veszélyeztetettség megszüntetése**

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló családgondozás körében a Szolgálat családsegítője a személyes segítő kapcsolat keretében

- támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége kedvező irányú fejlődésében,
- segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében, illetve
- kezdeményezi és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangolja a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást.

A családsegítést tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni.

#### **4.5. Közösségi szociális munka**

A szociális munka egyik típusa - amely a közösség, mint egész – társas kapcsolatainak és együttes cselekvésének minőségét tekinti kiindulópontjának. A közösség lényege tehát az, hogy az egyén teljes életet éljen, és az összes társadalmi kapcsolata megtalálható legyen itt. E tekintetben szociális szakemberként, mint közösségfejlesztő információt, tanácsot adó szerepben kell megjelenünk, illetve hatékony szervezőként, aki a helyi viszonyokat áttekintve látja annak lehetőségét, hogy miként segítheti a számtalan helyi csoport vagy kezdeményezés önálló tevékenységét úgy, hogy az egy közös cél szolgálatában álljon. Ez csak akkor lehetséges, ha az adott közösség bizalmát élvezzi.

Adományok folyamatos szervezése, az ADRA Adventista Fejlesztési és Segély Alapítvánnyal valamint a lakosság által felajánlott ruhákat, bútorokat, egyéb tárgyakat közvetítünk a kliensek felé.

### **5. INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA**

A család- és gyermekjóléti szolgálat számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében.

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.

A család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,

- Rom Nemzetiségi Önkormányzat
- 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,
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális intézményekkel,
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik,
- a vöröskereszttel.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési jelzőrendszeri felelős feladata.

Feladata továbbá:

- 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.

Nyírbogdány Község Önkormányzat fenntartásában működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának külső kapcsolatrendszere kiterjed a települési intézményekre, az ott dolgozókkal szoros munkakapcsolatot alakítottunk ki. Jó szakmai kapcsolatban állunk a Kemecei Járási Gyámhivatallal.

Szakmai munkánk színvonalát emeli más intézmények szakembereivel történő szoros együttműködés, amely leginkább a közös családlátogatások formájában valósul meg. Napi szintű személyes, illetve telefonos kapcsolatban állunk az oktatási-nevelési intézményekkel, a védőnővel.

Másrészt Nyírbogdány Község Önkormányzatával, mint fenntartóval és felügyeleti szervvel együttműködünk. Törekszünk a jó szakmai kapcsolat, a megfelelő együttműködés kialakítására a Járási Család-és Gyermekjóléti Központtal.

Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információ cserére, közös szakmai tevékenység végzésére, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka szervezésére, koordinálására.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcseréket. Az együttműködés során az érdekelt intézmények és az intézmény írásban közlik egymással azokat az adatokat, panaszokat, vizsgálati eredményeket,

stb. amelyek a közös célok eléréséhez, illetve a közös feladatok legjobb ellátásához szükségesek.

### **A Szolgálat és a Járási Család- és Gyermekjóléti Központ közötti feladatmegosztás és esetátadás szabályai**

A Szolgálat szakmai tevékenységet kizárólag az ellátási területén Nyírbogdány községben láthat el. Az illetékességi területen kívül élőkkel kapcsolatos, illetékességi terület szempontjából téves jelzéseket a Szolgálat továbbítja a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz, illetve járási központhoz. A Szolgálat a szociális munka alapelvei, munkaformái és munkamódszerei alkalmazásával végzi tevékenységét.

A Szolgálat végzi a családgondozást azoknál az ellátási területén élő családoknál, ahol kiskorú gyermek nem nevelkedik, vagy kiskorú gyermeket nevelő családoknál, ha a családban fennálló probléma a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással megoldható és hatósági beavatkozás nem válik szükségessé.

Amennyiben a családgondozással az alapellátás során a gyermek veszélyeztetettsége nem szüntethető meg, a Szolgálat esetátadást kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központnál. Amennyiben gyermekvédelmi gondoskodásra kerül sor az adott családdal, vagy gyermekkel kapcsolatban, a Szolgálat a gondozást lezárja, és csak abban az esetben nyitja meg újra, ha a gyermekvédelmi gondoskodás megszűnik, és a Központ gondozási kötelezettsége megszűnt, valamint ha a Központ esetmenedzsere a Gondozási-nevelési tervben a veszélyeztetettség megszűntetése érdekében a családsegítő számára feladatot rendel.

#### **Az esetátadás esetei, szabályai:**

A családgondozás folyamata során indokolt esetben, a kliens(ek) tudtával sor kerülhet esetátadásra, azaz a családot gondozó szakember személyének (ezzel együtt esetleg a gondozó intézményegység vagy intézmény) megváltozására.

#### **A családsegítő összes esetét érintő átadási kötelezettség keletkezik,**

- ha a családsegítő munkaviszonya megszűnik, vagy
- munkaköre megváltozik.

A munkaköréből távozó családsegítő az általa gondozott kliensek eseteit az újonnan alkalmazott családsegítőnek adja át. Az esetátadásra minden esetben a távozó és az új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. A távozó munkatárs az új munkatárs részére köteles a gondozás teljes dokumentációját és a kliensekre vonatkozó lényeges információkat átadni.

#### **A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás**

1./ Végleges esetátadásra kerülhet sor, ha a kliens lakó-, vagy tényleges tartózkodási helye megváltozik, és emiatt a Szolgálat illetékessége megszűnik. Az esetátadásra minden esetben a családsegítő és az illetékes, új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. Az esetátadást az esetenaplóban is rögzíteni kell. Amennyiben a földrajzi távolság, vagy egyéb kizáró ok miatt a családsegítők személyes találkozása nem lehetséges, a gondozás teljes dokumentációját, és a kliensre vonatkozó lényeges információkat az illetékes családsegítőnek postai úton kell megküldeni, valamint a mellékelt esetátadó íven az esetátadás tényét igazolni kell.

2./ Ideiglenes esetátadásra kerülhet sor a családsegítő munkahelyétől való hosszabb (2 hetet meghaladó) időtartamú távolléte (pl. szabadság) esetén a családsegítő és a kliens(ek) ilyen értelmű megállapodása esetén a távollét idejére a végleges esetátadásnál rögzített szabályok szerint. A családsegítő nem tervezett tartós távolléte esetére az esetenaplókat elzárt, de a Szolgálat munkatársai számára hozzáférhető helyen kell tárolni, előre tervezett távollét esetében a megteendő intézkedésekről a helyettesítőt tájékoztatni kell.

### **Intézmények közötti esetátadás**

1./ A Szolgálattól a Központ felé esetátadásra kerül sor, ha a család vagy egyén problémája a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással nem megoldható és hatósági beavatkozás válik szükségessé. Az illetékes szolgálat ilyenkor esetátadást kezdeményez a Központ felé. Az esetátadásra akkor kerülhet sor, ha a család ügyében tartott esetmegbeszélésen elhangzottak alapján a központ hatósági intézkedésre tesz javaslatot.

2./ A Központtól a Szolgálat felé esetátadás válik szükségessé, ha a védelembe vétel a nagykorúság elérése előtt szűnik meg, vagy a nevelésbe vétel megszűnte után a vér szerinti családjába visszakerült kiskorú utógondozása megszűnik.

## **6. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE, VALAMINT GONDOZÁSI, NEVELÉSI, FEJLESZTÉSI FELADATOK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA**

### *Biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma*

#### *Megelőző tevékenység keretében*

- Észlelő és jelzőrendszer működtetése, a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárása, valamint az egyes gyermekek veszélyeztetettségének időben történő felismerése. (A téma „A más intézményekkel történő együttműködés módja” részben részletesen került kifejtésre)
- Szabadidős programok szervezése a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, valamint a gyermekek, fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, programok közvetítése.

#### *A Szolgálat szabadidős programjai*

A program célja: hátrányos helyzetben lévő, tanulási, magatartási, kapcsolatteremtési és beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyerekek, fiatalok elérése, problémáik azonosítása, valamint számukra célzott segítségnyújtás.

A program célcsoportja

A településen élő:

- óvodás korú gyermekek (3-7 év)
- általános iskolai korosztály (7-16 év).

Tapasztalataink alapján a célcsoportba tartozó gyerekeknél a következő problémák jelentkeznek: veszélyeztetett helyzet, hátrányos szociális helyzet; magatartási, beilleszkedési és kapcsolatteremtési nehézségek; lelki és érzelmi problémák; kamaszkori nehézségek; életkori, fejlődési és aktuális krízisek; családi és szülői kapcsolati zavarok.

### *A szabadidős programok felépítése*

#### **Szabadidős programok**

Játékos foglalkozások (társas játékok, kézműves foglalkozások stb.)

A szabadidős foglalkozások lehetőséget adnak a gyermekeknek és fiataloknak különböző játékok keretében az informális kommunikációra.

#### **Prevenációs programok**

A gyermekjóléti szolgáltatások prevenációs tevékenysége, a szolgáltató tevékenység egyik legfontosabb eleme, mivel ez által tud megfelelni a szolgáltatás a jogszabály által előírt feladatának, vagyis annak, hogy elősegítse a gyermekek családban nevelkedését, támogassa a gyermekek szocializációját, és meggátolja a veszélyeztetettség kialakulását. A prevenációs szolgáltatások a veszélyeztető helyzeteknek a kialakulását kell megelőzni.

#### **A szabadidős programok típusai**

A szabadidős tevékenységek – a program formáját, rendszerességét tekintve – a következő fő csoportokra bonthatók:

- Alkalmakhoz kapcsolódó programok (ünnepekhez, évszakokhoz)
- Családi Nap

### *Gondozási tevékenység keretében*

#### *A kliensekkel történő kapcsolattartás módjai*

- Családlátogatás, melynek során a klienst otthonában keressük fel.
- Személyes megkeresés az intézményben.
- Telefonon történő kapcsolattartás.

A segítséget igénylő családok szociális és mentális gondozásánál a cél az, hogy egy meghatározott ideig tartó, folyamatos segítő kapcsolatot alakítsunk ki, illetve tartsunk fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás stratégiái, módjai az együttműködés folyamatában alakulnak ki.

### *Krízisintervenció*

Krízisállapotban az egyén illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben a szokásos probléma, megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában. A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségcsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget” megélő kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális háttérintézmények).



## *Tanácsadás*

*Életvezetési, háztartásszervezési tanácsadás*, amelynek célja az önálló, hatékony életvezetés elérése (pl. pénzbeosztás, gazdálkodás, stb.)

*Gyermeknevelési tanácsadás*, gyermek(ek) gondozásával, nevelésével kapcsolatos problémák elhárítása.

*Mentálhigiénés tanácsadás*, melynek célja az egyén mentális egészségének helyreállítása, megőrzése.

*Családtervezési tanácsadás* során felhívjuk a kliens figyelmét arra, hogy életkörülményeinek figyelembe vételével tervezze a gyermek(ek) születését, tájékoztatás történik a fogamzásgátlásról is.

*Családi kapcsolatot javító tanácsadás* során segítséget nyújtunk a családi konfliktusok, párkapcsolati problémák kezeléséhez.

### *Komplex családgondozás*

A családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.

### *Esetmegbeszélés, esetkonferencia*

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó szakemberek és a családtagok részvételével, valamint esetmegbeszélést, ahol kizárólag az érintett szakemberek vannak jelen.

### *Szolgáltatás*

- A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával igyekszünk segíteni.
- Minden évben adományok gyűjtésben vesznek részt a Szolgálat munkatársai, s ezen adományok a rászoruló lakosság körében kerülnek kiosztásra.

## *A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat főbb munkaformái*

**Eseti tanácsadás:** a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal megjelentek a szolgálatnál. Teendők: forgalmi naplóba névvel, esetleg anonim tanácsadás megjelöléssel bevezetni.

**Egyéni esetkezelés:** az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.

### *A szakmai módszerek bemutatása*

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*

- családgondozás
- 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 kliensek számára biztosított ellátási szintek***

*Önkéntes ellátott:* ha a kliens maga kérte a segítséget, de a gyermek veszélyeztetettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához)

Teendők: forgalmi naplóba az adatokat felvezetni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.

*Önkéntes gondozott:* a családban a gyermek helyzete problémás, a súlyos veszélyeztetettség határán van, a család és a gyermek rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, együttműködési készségük megfelelő, a gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása.

Teendők: forgalmi naplóba bevezetni, esetenaplót vezetni, értékelést elkészíteni félévente.

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

- A szolgáltatás igénybevételét 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 családgondozás igénybevételére kötelezettek.
- Az arra jogosultak szolgáltatás iránti kérését csak szakmailag és/vagy etikailag megalapozott esetekben, kellő indoklás kíséretében lehet elutasítani.
- A Szolgálat Nyírbogdányban lát el segítő tevékenységet. A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg félfogadási időben. A családsegítő havi 1-2 alkalommal találkoznak személyesen a gondozási folyamatban lévő családokkal, személyekkel.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítő és az igénybe vevő személy munkafolyamata. Elsődleges feladata első találkozáskor a családsegítőnek 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 család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaira vonatkozó szabályok***

- *Nyitottság elve:* a Szolgálat nyitott intézmény, 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 tevékenységükre 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 családsegítő továbbképzése a továbbképzési tervnek megfelelően történik. A Szolgálat dolgozója rendszeres szakmai továbbképzésen vesz 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 családsegítő számára legalább havonta szakmai megbeszélés biztosított a Kemecsei Család- és Gyermekjóléti Központban, melynek célja az esetmunka hatékonyságának elősegítése, valamint a szakmai személyiség fejlesztése és védelme. A Szolgálat dolgozója a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzik munkájukat.

## **8.A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA**

A Család-és Gyermekjóléti szolgáltatást, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területen élők, valamint más érintettek számára, elérhető módon és helyen hozza nyilvánosságra:

- Szórólapok terjesztésével,
- A fenntartó honlapján való tájékoztató biztosításával,
- Jelzőrendszer tagjaival folyamatos kapcsolattartás, a szolgáltatásokról való tájékoztatás révén.

A szolgáltatás székhelyén a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak az igénybevétel lehetőségei, az aktuális programok, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a közszeg hirdetőtábláin helyezünk el.

### *Az ellátás dokumentálása*

- Forgalmi napló
- Nyilvántartások
- A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről
- A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről egyszeri megkeresés
- Gyermekről
- A gyermekről, ha a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása az első találkozást követően tett intézkedéssel lezárható
- Számítógépes nyilvántartás
- Tájékoztatási nyilatkozat
- Tájékoztató melléklete a Tájékoztatási nyilatkozathoz
- Feljegyzés
- Együttműködési megállapodás
- Esetnapló
- Cselekvési terv
- Cselekvési terv felülvizsgálata
- Intézkedések
- Eset lezárása
- Esetátadó lap
- A „Gyermekeink Védelmében” című adatlap rendszer



- Forgalmi naplóban dokumentáljuk az igénybe vevő és a család- és gyermekjóléti szolgálat kapcsolatfelvételét. Amennyiben az egyszeri találkozással elegendőnek bizonyul a probléma megoldásához, úgy aznap le is zárul az eset.
- Tájékoztatási nyilatkozat aláírása az ügyféllel: tájékoztatás a szolgáltatás hozzáféréseinek módjáról, az ellátásról, a szolgáltatásról, az ellátások, szolgáltatások tartalmáról, várható eredményről, joghatásokról, jogorvoslatról, stb.
- Nyilvántartást kell vezetni papíralapon, valamint számítógépes nyilvántartási rendszerben a jogszabályban meghatározott adatokat, és amihez még az ügyfél hozzá járul, a gondozási folyamat lezárását a nyilvántartási rendszerbe is felvesszük.
- KENYSZ-i országos igénybe-vevői nyilvántartási rendszerbe kell felvinni a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek személyes adatait, melyhez hozzáférést az e-képviselő biztosít a családsegítőnek. A rendszerbe minden ügyfél bekerül, még az egyszeri segítségnyújtással megoldott esetek is.
- Együttműködési megállapodás, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, az igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást kötünk, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a törvényes képviselője vagy gondnoka hozzájárulásával.
- Esetnaplóban kell dokumentálni az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást, ebben az esetben a segítségnyújtás tartalmát az ellátás igénybevételekor- az igénybe vevő aláírásával ellátva – írásban kell rögzíteni. A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens szükségleteinek megállapításával és problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet az Esetnaplóban rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a segítő folyamat várható eredményét. A megállapodást mindkét fél aláírja. Az első interjút követő találkozások, ügyintézési módok minden alkalommal rögzítésre kerülnek. A fentiek kivül a családlátogatást, és az egyéb terepen végzett munkákat a Forgalmi naplóban is rögzítjük.
- 18 életévet be nem töltött kiskorú esetén fel kell venni a „Gyermekeink Védelmében” című adatlap rendszert a jogszabályban és szakmai protokollban előírt módon.
- Az együttműködési megállapodás megszűnik az ügyfél egyoldalú nyilatkozatával, az ügyfél elköltöztése esetén, az ügyfél halálával, az ügyfél együttműködési hiánya esetén. Együttműködési hiány lehet: a cselekvési tervben foglaltak be nem tartása, a határidők elmulasztása, a családsegítő részéről történt felkeresések (telefon, látogatás, levél) sikertelensége, az éves szinten átlag havi 3-szori találkozás megghiúsulása. A gondozási folyamat lezárását is dokumentálni kell.
- Iktatás: a Szolgálathoz érkező minden jelzés, levél és egyéb beérkező és kimenő dokumentum iktatásra kerül. A szolgálattól kimenő levelezés szintén iktatásra kerül. Az iktatást a Szolgáltatás székelyén, a családsegítő végzi el.

## **9. AZ IGÉNYBE-VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekvédelmi szolgáltatás során szem előtt kell tartani, hogy az ellátás során az igénybe vevő jogai ne sérüljenek. Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított



teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális segítőmunkában részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott jogokat is biztosítani kell.

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

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

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek a Gyvt.-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei

megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére. A gyermekjogi képviselő jogosult a működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni. A gyermekjogi képviselő e célra létrehozott szervezet keretében működik. A gyermekjogi képviselő jogállására és eljárására vonatkozó részletes szabályokat külön jogszabály rendezi.

A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titok védelme. A családsegítő munkatársak kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentációt bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást. Ezen adatokról, a Szolgálat dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet és testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell tartani. A Gyvt. 33. § (2) bekezdésében, illetve a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2. § (5)-(6) bekezdése alapján az ellátás megkezdésekor tájékoztatást nyújtunk a gyermeknek és törvényes képviselőjének a család- és gyermekjóléti alapellátás tartalmáról, feltételeiről. A szolgáltatás által vezetett kliensre vonatkozó nyilvántartásokról, a panasz gyakorlásának módjáról. Az ellátásra jogosult köteles a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni, az e törvény alapján vezetett szolgáltatási nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a természetes személyazonosítókból beállott változásokról. Az ellátott családok adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi szabályok szerint tartjuk nyilván. Az adatok továbbítása kizárólag a kliens beleegyezésével, illetve a kiskorú gyermek érdekében, a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően történik. A szülőnek, vagy más törvényes képviselőnek iratbetekintési joga van (Gyvt. 136.§ (5), 136/A §.a) gyermekéről vezetett hivatalos dokumentációba. Ez a jog korlátozható a törvény értelmében, ha a gyermek érdeke ezt kívánja. Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő elérhetőséges a szolgálat hirdetőtábláján található. A Szolgálat tevékenységével kapcsolatban panasszal a fenntartóhoz (Nyírbogdány Község Önkormányzat) vagy az ellátottjogi, gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A szolgáltatást igénybe vevő köteles nyilatkozatban hozzájárulni, (ha az eset az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le), hogy a Szolgálat személyes adatairól nyilvántartást vezessen, és azokat a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról 226/2006. (XI.20.) Korm. rendeletben szabályozott országos igénybe vevői nyilvántartási rendszerben rögzítse. A kliens köteles továbbá a segítő folyamatban a megkötött megállapodást betartani, a családsegítő munkatárssal, vagy a szolgálat más szakemberével egyeztetett időpontban megjelenni vagy akadályoztatása esetén új időpontot kérni.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. A családsegítők

gondoskodnak a szolgáltatón belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről. Ha az ellátásban részesülő személy jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes, a személyes gondoskodást végző személy intézkedés megtételét kezdeményezi a fővárosi és megyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró, lakóhely szerint illetékes járási (fővárosi, kerületi) hivatalnál (a továbbiakban: gyámhivatal), illetve a szükséges segítségnyújtás érdekében felveszi a kapcsolatot az oktatási, az egészségügyi vagy más szociális intézménnyel. Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi, mentális állapotára tekintettel a szociális alapszolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

**Panaszjog:** A szolgáltatást igénybe-vevő/ellátott a Szolgálatot fenntartó Nyírbogdány 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 útján)

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 ellátottjogi 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 ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Ellátotti jogról bővebben: <http://www.obdk.hu> Ellátottjogi képviselő: Löwné Szarka Judit  
elérhetősége: 06-20-4899-557 Gyermekjogi képviselő: Dr. Kovács Attila, elérhetősége: 06-20-4899-523

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

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

#### ***A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai érdekképviselete***

A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete szakmai érdekképviseleti feladatokat lát el.

#### **A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelelességeit 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 közigazgatási és munkaügyi bírósághoz 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, személyiségének karbantartása, kiégés megelőzése 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.

## **10.A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA,FORMÁJA**

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

A család- és gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakember végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel.

A dolgozó folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőség javításának.

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 intézmény a családsegítője számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. A helyben megvalósítható tréningekre, szupervízióra különösen nagy hangsúly kerül.

### ***Egyéb szakmai követelmények***

A családsegítő munkáját a munkaköri leírásában foglaltak alapján, a szolgálat munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.

Alapkövetelmény, hogy a családsegítő az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

### ***Etikai kérdések***

- A Szolgálat dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
- A Szolgálat dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a kliensek emberi méltóságát, sem a Szolgálat jó hírét nem sértheti.



- A Szolgálat dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
- A Szolgálat dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével *[a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 1. pontja]* és élettársa az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
- A Szolgálat dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

### **Titoktartási kötelezettség**

A Szolgálat dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

## **11. A NEVELŐSZÜLŐI FOGLALKOZTATÁSI JOGVISZONY ÉS A HELYETTES SZÜLŐI JOGVISZONY EGYES KÉRDÉSEIRŐL SZÓLÓ KORMÁNYRENDELETBEN FOGLALTAK SZERINTI ALKALMASSÁGI FELÜLVIZSGÁLAT MÓDJA**

A működtető a nevelőszülő alkalmasságát a jogviszony létesítését követően a szakmai programban foglalt módon háromévente rendszeresen felülvizsgálja. A működtető a nevelőszülő alkalmasságának rendszeres felülvizsgálata mellett szükség esetén rendkívüli felülvizsgálatot végez.

A nevelőszülő alkalmasságának rendkívüli felülvizsgálatát kezdeményezi a működtetőnél a nevelőszülői tanácsadó, a gyermekvédelmi gyám, a megyei, fővárosi gyermekvédelmi szakértői bizottság vezetője, a területi gyermekvédelmi szakszolgálat vezetője és a járási gyámhivatal, ha ezt

- a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett feltételek megváltozása,
- a nevelőszülő élethelyzetének megváltozása,
- a nevelőszülő egészségi állapotának, személyiségállapotának romlása, vagy
- a nevelőszülő magatartása, (így különösen: ha a nevelőszülő a gyermek, fiatal felnőtt nevelése, ellátása során meg nem engedett nevelési módszereket alkalmaz, a gyermeket, fiatal felnőttet bántalmazza, élelmezését megvonja, a gyermek, fiatal felnőtt gondozását, nevelését önhibájából súlyosan elhanyagolja, a vér szerinti családjával való kapcsolattartását nem biztosítja, örökbefogadását akadályozza vagy a gyermek, fiatal felnőtt ellátásához biztosított juttatásokat nem a gyermek, fiatal felnőtt szükségleteire fordítja) szükségessé teszi.

A működtető a feladatellátásra való alkalmasságról vagy arról, hogy nem javasolja nevelőszülői tevékenység végzését, írásban tájékoztatja a nevelőszülőt. Ha a működtető a nevelőszülő alkalmasságának hiányát észleli, a nevelőszülőt orvosi, pszichológiai vizsgálaton való részvételre kötelezheti. Ha a működtető arról tájékoztatja a nevelőszülőt, hogy pszichológiai szempontból nem tartja alkalmasnak a nevelőszülői feladat ellátására, a nevelőszülő a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézetnél kérelmezheti pszichológiai alkalmasságának ismételt

vizsgálatát. A pszichológiai alkalmasság ismételt vizsgálatának költségei a nevelőszülőt terhelik.

## 12.MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK

### *Tárgyi feltételek*

A Szolgáltatás irodája, székhelye egy különálló épületében található. Az épület a település központi részén található, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető. Az irodában számítógép, fénymásoló, internet, és megfelelő, zárható bútorzat található. Megtalálható benne várakozóhelység, interjúszoba, iroda. A Szolgálat irodatechnikai feltételei (telefon, számítógép, nyomtató, fénymásoló, szkennel, internet hozzáférés) és berendezése (zárható iratszekrények, polcok, íróasztal) biztosítják az adatvédelmi szabályoknak megfelelő adat, és információkezelést.

### *Személyi feltételek*

A Szolgálat szakmai létszáma: 1 fő.

| Létszám | Munkakör                          | Képesítés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1fő     | családsegítő (teljes munkaidőben) | <u>felsőfokú szociális alapképzés</u> ,<br>okleveles pszichológus,<br>pszichopedagógus, mentálhigiénés<br>szakember, felekezeti szociális<br>munkás, viselkedéselemző,<br>okleveles szociális munkás,<br>okleveles szociálpolitikus,<br>családterápiás konzultáns,<br>családterapeuta, kognitív- és<br>viselkedésterápiás konzultáns,<br>gyermek- és ifjúságvédelmi<br>tanácsadó oklevéllel rendelkező:<br>óvodapedagógus, tanító, tanár,<br>nevelőtanár, pedagógus,<br>pedagógiai előadó,<br>gyógypedagógus, védőnő,<br>teológus, hittanár, hittantanár<br><u>mediátor</u> |

### **Helyettesítés rendje**

A családsegítő akadályoztatása esetén megbízási szerződés alapján külsős munkatárs helyettesíti, aki vele kompetens módon tud információt szolgáltatni, segítséget nyújtani. 1 hétnél további távollét esetén a családsegítő gondoskodik az esetátadásáról.

### 13. MELLÉKLETEK

1. Nyírbogdány Község Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának Szervezeti és Működési Szabályzata
2. Forgalmi napló
3. Nyilvántartások
  - a. A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről
  - b. A személyes gondoskodásban részesülő nagykorú személyről egyszeri megkeresés
  - c. Gyermekről
  - d. A gyermekről, ha a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása az első találkozást követően tett intézkedéssel lezárható
- Számítógépes nyilvántartás
4. Tájékoztatói nyilatkozat
5. Feljegyzés
6. Együttműködési megállapodás
- 7 Esetnapló
- 8.Cselekvési terv
- 9.Cselekvési terv felülvizsgálata
10. Intézkedések
11. Eset lezárása
12. Jelzőlap Nyírbogdányban lakó vagy tartózkodó bántalmazásának elhanyagolásának ügyében
13. Jelzőlap Nyírbogdányban lakó/tartózkodó személy vagy gyermek ügyében

Jelen szakmai programot Nyírbogdány Község Önkormányzat Képviselő-testülete 155/2020. (X.14.) Kt.sz. határozatával fogadta el és vizsgálta felül.

Nyírbogdány, 2020. október 14.

  
Lisovszki Tamás  
polgármester

