

*CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI  
SZOLGÁLAT  
SZAKMAI PROGRAM  
2019.*

A gyermekjóléti szolgálat a következő törvények, rendeletek alapján működik:

#### **Hatályos jogszabályok:**

##### **Törvények:**

1. **1992. évi XXXIII. tv.** a közalkalmazottak jogállásáról /**Kjt.**/
2. **1993. évi III. tv.** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
3. **1997. évi XXXI. tv.** a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról /**Gyvt.**/
4. **2009. évi LXXII. tv.** a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról
5. **1998. évi LXXXIV. tv.** a családok támogatásáról
6. **2003. évi CXXV. tv.** az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőségről
7. **2011. évi CXCV.** a Nemzeti köznevelésről
8. **1992. évi LXIII. tv.** a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
9. **1952. évi IV. tv.** a házasságról, a családról és a gyámságról /**Csjt.**/
10. **1959. évi IV. tv.** a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről /**Ptk.**/
11. **1/2000.(I.7) SZCSM rendelet** A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
12. **9/2000. SZCSM rendelet** A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
13. **63/2006 (III.27)** A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályiról

##### **Rendeletek:**

##### **Kormányrendeletek:**

1. **149/1997. (IX. 10.) Korm.rendelet** a gyámhatóságról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról /**Gyer.**/
2. **173/2009. (VIII.29.) Korm.rendelet** egyes gyermekvédelmi tárgyú kormányrendeletek módosításáról
3. **133/1997. (VII. 29.) Korm.rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
4. **235/1997. (XII. 17.) Korm.rendelet** a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
5. **261/2002. (XII. 18.) Korm.rendelet** a nevelőszülői, hivatásos nevelőszülői és helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről
6. **226/2006. (XI. 20.) Korm.rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
7. **257/2000. (XII.26.) Korm.rendelet** a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
8. **259/2002. (XII. 18.) Korm. rendelet** a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatótevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről
9. **55/2015. (XI.30) EMMI rendelet** egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról

##### **Szociális és Munkaügyi Minisztérium rendeletei:**

1. **9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
2. **8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
3. **1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

4. **9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről

**Egyéb rendeletek:**

1. **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

**I. Szolgáltató intézmény neve, székhelye:**

Támasz Alapszolgáltatási Intézmény  
8945 Bak, Rákóczi u. 2./A

**II. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

**Ellátási terület, ellátottak köre:**

- ≈ Baki Szociális Intézményfenntartó Társulás településének közigazgatási területe
- ≈ feladatellátással érintett települések

A meghatározott településeken az ellátottak köre:

- ≈ 0-99 éves korosztály és családtagjaik

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot

- ≈ önkéntesen felkereső,
- ≈ jelzőrendszer által küldött
- ≈ környezeti,
- ≈ magatartási és
- ≈ egészségi problémák miatt veszélyeztetett vagy
- ≈ krízishelyzetben lévő gyermekek, családok.

**Az ellátandó célcsoportok:**

- Az ellátandó célcsoportot elsősorban a hátrányos és veszélyeztetett helyzetű gyermekek és családjaik alkotják.
- A szolgáltatást el kívánjuk juttatni a Támasz Alapszolgáltatási Intézmény közigazgatási területén élő bármely családhoz és egyénhez.
- Az élethelyzetükben megrendült családok,
  - az alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók,
  - az alkohol és egyéb szenvedélybetegségben szenvedők családjai,
  - az alacsony jövedelmű családok, különösen azok, ahol gyermekek veszélyeztetett helyzetűek,
  - az iskolából kikerülő fiatalok,
  - a bántalmazottak.

**Az ellátandó terület jellemzői:**

Szakmai munkánk során az utóbbi időben egyre inkább azt tapasztaljuk, hogy **a családok egyre sérülékenyebbek**. A problémák során, amikor összefogásra lenne szükség, a családok egysége megbomlik. Nincsenek mintáik a problémák kezelésére, megküzdési stratégiáik gyengék. A család

termelési funkcióján napjainkban megelőzi a fogyasztási funkció. A média szintén túlzott fogyasztást sugallja, viszont az egyre nagyobb arányú munkanélküliség, a fokozódó szegénység nem teszi lehetővé ez a fajta életmódot. Az egyetlen kiutat gyakran az alkoholba való menekülés jelenti. Sajnos fokozódó problémát jelent a verekedésig fajuló veszekedés. A jobb helyzetben élő családokban az egzisztenciáért való küzdelemben, a jobb anyagi feltételek megteremtéséhez gyakran késő estig dolgoznak a szülők. Mindkét esetben a gyerekek is áldozatok lesznek. A szülők el vannak foglalva saját problémáikkal. Nincs idő odafigyelni gyermekeikre. Az iskola a legtöbb esetben kevés lehetőséget tud teremteni a nevelésre. Magasak a követelmények, a pedagógusok is gyakran fáradtak, esetleg kiégték. A lakosság körében a tartós vagy átmeneti munkanélküliség erőteljesen érzékelhető. Elgondolkodtató a családok elszegényedése, a felnőtt lakosság jelentős hányadának létminimumból vagy annál kevesebb összegből való megélhetési kerete.

Az aktív népesség körében számottevő a képzetlenek, alul képzettek aránya, ami nagymértékben csökkenti a munkaerőpiacon való elhelyezkedést.

A munkahelyvesztéssel párhuzamosan romlottak az életfeltételek. A családok egzisztenciális helyzetének megrendülése következtében felerősödtek a működési zavarok, csökkent a család belső kohéziója, értékadó szerepe, mentális egészsége. Ez és ezek következménye az alapellátást nyújtó rendszerben jelenik meg, valamint tetten érhető a hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett gyermekek és fiatalok számának növekedésében.

A szegénység, munkanélküliség, az anyagi biztonság hiánya, a fokozódó depriváció mellett megnövekedett a gyakran tettelegességgig fajuló családi konfliktusok száma a térségben.

A másik leggyakrabban jelentkező probléma az emelkedő **iskolai hiányzások száma, magatartásproblémákról** szóló iskolai esetjelzések. Ezek a problémák már nemcsak 16-17 éves korban jelentkeznek, hanem már kisiskolás korra is jellemzők. Az ellátási területen jelentősek az iskolai igazolatlan hiányzások, amelyhez sok esetben a szülő is partner. A térségi feladatellátás során nagy hangsúlyt fektetünk a családok egységének megtartására.

Családok életét nehezíti, hogy a családon belül nem működik a megfelelő kommunikáció. A családi minta, a családi otthon légköre jelentősen meghatározza, hogy a gyermekek milyen tagjai lesznek a társadalomnak. A térség szinte minden településére jellemző a munkanélküliség, ebből következik a folyamatos nélkülözés, rossz anyagi helyzet. Az ellátásban élő családok többsége a gyermekek után járó ellátásokból élnek. Ezen családi miliő kapcsán fokozódik a szülői elhanyagolás, a családban nem kezelt problémák tűnethordozója a gyermek lesz.

A veszélyeztetett gyermekek száma folyamatosan nő a térségben, ezért is van szükség a még hatékonyabb együttműködésre, közös prevenciók, bűnmegelőzési programok szervezésére és a jelzőrendszer további erősítésére. A kortárs csoportok szerepe jelentős, éppen ezért lenne fontos helyi szinten a probléma megoldása érdekében összefogni és hatékony ifjúságpolitikát kidolgozni. Fontos a bűnmegelőzést is szolgáló helyi szabadidős, kulturális és sportprogramok szervezése, támogatása, annak érdekében, hogy csökkenjen a csellengő fiatalok száma.

### III. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A Támasz Alapszolgáltatási Intézmény a család- gyermekjóléti szolgáltatást, a Gyermekek védelméről és a Gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény és a kapcsolódó jogszabályok alapján látja a szolgálat. A településeken már kialakult formája és módszere van az ellátásnak. A gyermekjóléti szolgáltatás minden településen biztosított.

#### **A szolgálat működése során köteles az alábbi alapelvek betartására:**

≈ **A nyitottság elve**

Az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. A szolgálat olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre az ellátásra jogosult a feltárt lehetőségek közül igényt tart. A szolgálat folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére, célzottsága erősítésére.

≈ **A személyiségi jogok védelme**

Valamennyi, a szolgálatnál feladatot ellátó személynek a tevékenysége során tudomására jutott, a kiskorúak személyiségi jogait érintő adatok és tények kezelésére, továbbítására és nyilvánosságra hozatalára a személyes adatok védelméről szóló törvényben továbbá a 235/1997. (XII. 17.) Kormány rendeletben foglaltakat minden körülmények között biztosítani kell.

≈ **A gyermekvédelmi munka etikai minimumának elve**

Valamennyi, a szolgálatnál feladatot ellátó személynek a munkavégzése során a Gvyt-ben és végrehajtási rendeleteiben foglaltakat, az intézmény szabályzataiban rögzítetteket, továbbá a Szociális Munka Etikai Kódexében leírtakat maradéktalanul be kell tartania. A szolgálattal jelenleg kapcsolatban álló, illetve a múltban kapcsolatban volt gyermekekkel és az ő hozzátartozóikkal polgári jogi jogviszonyt semmilyen formában nem létesíthet. Így például tőlük pénzt vagy értéktárgyat el nem fogadhat, adásvételi, csereszerződést sem ingó, sem ingatlan vagyonra nem köthet, tartási, életjáradéki, öröklési szerződés alanya nem lehet.

≈ **Önkéntesség elve**

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

≈ **Egységes szakmaiság elve**

A szolgálat a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló-kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozik, a családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes eltérő visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével.

≈ **Esélyegyenlőség és egyenlőség elve**

A szolgálat munkatársai minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra illetve világnézetre tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

≈ **A gyermek legjobb érdekének szolgálata**

A gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, a gyermekvédelemben elismert jogait biztosítva kell eljárni.

≈ **A család önállóságának elve**

A cél, hogy a család alkalmas legyen gyermekének felnevelésére. Nem szabad szűkíteni a család döntési jogát, előidézni a család függő helyzetét. Az együttműködés kialakítása a fontos.

≈ **A célszerűség elve**

Az ellátások, az intézkedések megválasztása és alkalmazása mindig a gyermek legjobb érdekét és a törvény céljainak megvalósulást szolgálja.

≈ **A legkisebb kényszer elve**

A szolgáltatás elsősorban az ellátások önkéntes igénybevételén alapul. A szülő csak meghatározott esetben kötelezhető, vagy törvényes képviselő valamely ellátás igénybevételére.

≈ **A hátrányos, a diszkriminatív megkülönböztetés és az ellátással való visszaélés tilalma**

Nemcsak általában tilos a gyermekek hátrányos és diszkriminatív megkülönböztetése, hanem a gyermekek védelme, illetve a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján is tilos bármilyen megkülönböztetés.

### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja**

A szolgálat működési területén élő, szociális helyzetük, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása. A gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek nevelésének elősegítéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó tevékenység. Támogatást nyújt a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartja a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

A gyermekjóléti szolgálat biztosítja a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást. Ez a gyermek érdekeit védő speciális, személyes, szociális szolgáltatás a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával védi a gyermek testi és lelki egészségét, elősegíti családban történő nevelkedését.

### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata**

Feladatának ellátása során szervezi és összehangolja az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújt és megismerteti e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatja az azokhoz való hozzáférést. Tevékenysége során, feladata teljesítése érdekében együttműködik a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. Szakterületét érintően részt vesz pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A szolgálat a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, illetve a Társuláshoz tartozó Önkormányzatok Képviselőtestületeinek szociális ellátások helyi szabályozásáról, és a pénzügyi, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló rendeletei alapján végzi.

**Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését az intézményvezető irányítja. A munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.**

A családsegítő a szociális segítő munkát tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében. A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a családsegítő.

A családsegítő esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja az együttműködésüket. A gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is. Az összes körülmények feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a gyerekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

#### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatás általános feladata:**

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

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

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet alapján:

- **A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja**
  - a) a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
  - b) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
  - c) a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyerekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
  - d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.
- **A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében**
  - a) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
  - b) az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
  - c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
  - d) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbiek

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,

e) a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és

f) közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

- **A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.**
- **A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**
  - a) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
  - b) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
  - c) a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és
  - d) segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését
- **A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából**
  - a) olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna, és
  - b) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.
- **A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti szolgálat**
  - a) segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
  - b) tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
  - c) a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, és
  - d) a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.
- Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.



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

A többször módosított 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról a gyermekjóléti szolgálat tevékenységi körébe az alábbi feladatok ellátását utalja:

- a településen élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos nyomon követése,
- helyettes szülői hálózat kiépítése és működtetése,
- oktatási-nevelési intézmények gyermekvédelmi feladatának segítése,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetésének kezdeményezése,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget,
- részvétel a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában kistérségi szinten,
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatása
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadást, vagy az ehhez való hozzájárulás megszervezése,
- válsághelyzetben lévő várandós anya segítése, valamint a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájárulás megszervezését
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében észlelő-jelzőrendszer működtetése,
- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás,
- az egészségügyi és a szociális ellátás, pedagógiai szakszolgálat igénybevételének kezdeményezése,

A többször módosított 1993. évi III. törvény szociális igazgatásról és szociális ellátásokról az alábbi feladatok ellátását utalja:

- A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.
- A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.
- **A családsegítés keretében biztosítani kell**
  - a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
  - b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulás megszervezését,
  - c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
  - d) a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
  - e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a

pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,

f) a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,

g) a szociál- és nyugdíjpolitikaért felelős miniszter által kijelölt településen és fővárosi kerületben működő családsegítést ellátó szolgáltatónak a menedékgjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését,

- h) a járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatónak a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítését azzal, hogy a feladat ellátásába bevonhatja a nem járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatót.

#### **A gyermekjóléti szolgálat szakmai tevékenységei:**

- információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés
- hivatalos ügyekben való közreműködés, közvetítés más szolgáltatásokhoz
- családlátogatás
- kapcsolattartás elősegítése
- esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia
- szabadidős programok megvalósításában való részvétel
- örökbefogadás esetén közreműködés, egyéb stb.

#### **Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja:**

Az intézmény keretein belül működő egyéb ellátási formákkal a Szolgálat folyamatosan együttműködik, munkájukat összehangoltan végzik. Folyamatos kapcsolattartás szükséges a Család- és Gyermekjóléti Központtal, illetve szakosított ellátást biztosító intézményekkel is, illetve a hatékony szakmai munka érdekében más települések szolgálataival való kapcsolattartás is lehetséges.

#### **Az intézmény rendszeresen kapcsolatot tart:**

- a fenntartó Önkormányzatokkal
- a térség Polgármesteri Hivatalaival
- Egészségügyi Központtal
- Helyi Nyugdíjas Klubbal
- Idősek Otthonával
- Család- és Gyermekjóléti Központ
- Egyházakkal
- Általános Iskolákkal, Óvodákkal
- Művelődési Központokkal
- segítő civil szervezetekkel
- társszakmák segítő szakembereivel

#### **Jelzőrendszerrel való együttműködés:**

A Gyvt. 1997. évi XXXI. törvény 15/1998. NM rendelet , valamint az 1993. évi III. törvény értelmében a család-és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszert működtet.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás alapvető prevenciós feladata az veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- jelzőrendszer működésének biztosítása, mely lehetővé teszi mindazoknak a szakembereknek az együttműködését, akik bárhol, bármilyen formában kapcsolatba kerülnek

gyermekkel és családokkal. Szervező, koordináló tevékenységgel teszi lehetővé a team munka kialakulását és működését. Ennek célja, 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.

A család- és gyermekjóléti szolgálat munkáját döntően meghatározza az, hogy miként működik a jelzőrendszer, milyen a személyes kapcsolat a tagjaival, hisz a tőlük kapott információk alapján nyílik mód a veszélyeztetett, elhanyagolt gyermekek feltérképezésére.

1. A jelzőrendszer véleményét nyilvánít:

- az ellátások szükségességéről, bővítéséről
- a segítő beavatkozások módjáról
- a hatósági beavatkozások fontosságáról.
- közreműködik a dokumentációs rendszer adatlapjainak kitöltésében, a gondozási tervek elkészítésében.

A család – és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között előre meghatározott témakörökben évente legalább 6 alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni. Az ülések rendjét, koordinálását a települési jelzőrendszeri felelős végzi.

2. Az észlelő- jelzőrendszer tagjai :

- Egészségügyi szolgáltatást nyújtók (védőnő, háziorvos, gyermekorvos)
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgálat
- Köznevelési intézmények: bölcsőde, óvoda, iskola, nevelési tanácsadó munkatársa
- Iskolai gyermek-és ifjúságvédelmi felelős
- Pártfogó Felügyelői Szolgálat munkatársa.
- Munkaügyi hatóság
- Rendőrség, Ügyészség, Bíróság
- Áldozatsegítés- és kárenyhítést ellátó szervezetek
- Menekülteket befogadó állomás és Menekültek Átmeneti Szállása
- Jegyző,
- Járási Hivatal

Külső kapcsolatok rendszere, formája:

Az intézményt külső kapcsolataiban a vezető képviseli. A családsegítők a vezetői megosztás szerint tartanak kapcsolatot a külső szervekkel, intézményekkel.

**IV.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja:**

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás ellátásnak központi irodája

- Bak, Rákóczi u. 2./A 8945

**Biztosított szolgáltatások rendszeressége:**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által biztosított szolgáltatások a társult települések lakosai részére elérhetőek helyileg a településeken működő irodákban a meghirdetett fogadóórák rendje szerint.

**Fogadóórák:**

A fogadóórák rendjét az intézményvezető határozza meg a települési önkormányzatokkal való előzetes egyeztetés után.

A szolgáltatást végző családsegítők munkakörében a dolgozók területi felosztásban végzik tevékenységüket.

A szolgálat az ellátási területén ténylegesen tartózkodó gyermekek és családok ügyében köteles a szükséges segítséget megadni, intézkedéseket kezdeményezni. A szociális segítőmunka a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzésére vonatkozik, a gyermek családban történő nevelkedését, a gyermek érdekeit mindenekelőtt előtérbe helyezve.

Az esetek elosztása területi felosztás szerint működik.

Elköltözés, tartós távollét esetén a gyermek iratanyagát az illetékes szolgálatnak meg kell küldeni, különösen problémás esetben rövid összefoglaló feljegyzést is célszerű készíteni, iratjegyzékkel ellátva.

- **Eseti tanácsadás:** a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal megjelentek a szolgálatnál. Teendők:, esetleg anonim tanácsadás megjelöléssel bevezetni. Egyéni **esetkezelés:** az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.
- **Önkéntes ellátott:** ha a kliens maga kérte a segítséget, (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához) Teendők: esetenaplóba dokumentálni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.
- **Szociális csoportmunka:** közreműködés az állampolgárok közös típusú gondjainak együttes megoldásában. Problémaorientált klubok, csoportok szervezése.
- **Közösségi szociális munka:** a lakóhelyi közösségek érdekeinek felismerése, felismertetése, érdekvédelemre tanítás, hogy a családok a kapott segítséggel önállóan is meg tudják oldani problémájukat.

### **Módszerek:**

A gyermekjóléti szolgálat a gyermek és családok életvezetési képességének megőrzése, a jelentkező problémák megszüntetése érdekében, a 15/1998. (IV.30.) rendelet 6. §-a értelmében a szolgáltatásokat

- ≈ prevenció
- ≈ az ellátások teljesítésével (gondozás)
- ≈ az ellátások közvetítésével (szolgáltatás)
- ≈ szervező tevékenységgel (szervezés) biztosítja.

### **Alkalmazott eszközök:**

#### **1.Prevenció**

A szolgáltatás során, az alkalmazott módszerek megvalósításakor kiemelt figyelmet kell a prevencióra fordítani.

#### **Prevenció (megelőzés) fajtái:**

*Elsődleges megelőzés:* magában foglalja az alapellátási formákat, amelyekre minden gyermek és szülője jogosult. Primer prevenció célja a fizikai, a lelki betegség kifejlődésének megakadályozása, az izoláció elkerülése, az egészségre ártalmas hatások kiiktatása, az egészségtudatos életmód kialakítása. Az elsődleges prevenció fokozott és folyamatos biztosítása elengedhetetlen a hatékony és minőségi szakmai munkában.

- Ismeretterjesztés - tájékoztatás (osztályfőnöki órák, szülői értekezletek, iskolai programsorozatok, rendezvények, tantestületi értekezletek),
- Ifjúságvédelmi Őrjárat,
- Települési szabadidős rendezvények,
- Észlelő- és jelzőrendszer működtetése.
- A Szolgálat nagy hangsúlyt fektet az elsődleges prevencióra a helyi szabadidős programok szervezése, valamint a települési programokba történő bekapcsolódás révén.

*Másodlagos (szekunder) megelőzés:* magában foglalja a célzott segítségnyújtást, amennyiben definiálja a rizikófaktorokat, a veszélyeztetett csoportokat, és segítséget nyújt, mielőtt a bántalmazás, az elhanyagolás bekövetkezne.

*Harmadlagos megelőzés:* speciális ellátásokat jelent, azokban az esetekben, amikor a család vagy ellátó intézmény nem a gyermek szükségleteinek megfelelő ellátást nyújtják, bántalmazók vagy elhanyagolók. Ilyenkor be kell avatkozni a megfelelő szakmai eszközökkel, hogy megszűnjön az ártó magatartás.

- Közvetítő eljárás,
- Krízis intervenció,
- Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedések kezdeményezése,
- javaslattétel,
- Szociális segítő munka

### **Gondozás**

- a gondozott családok rendszeres látogatása
- fogadóórák megtartása
- információnyújtás
- tanácsadás
- környezettanulmány készítése
- ügyintézés, közvetítés más intézmény felé
- segítő beszélgetés
- javaslattétel gyermekvédelmi intézkedésre
- adminisztráció

*A kliensekkel történő kapcsolattartás módjai:*

- Családlátogatás, melynek során a klienst otthonában keressük fel. (legalább havi 3 személyes találkozás)
- Személyes megkeresés az intézményben.
- Telefonon vagy írásban 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*

A kialakult válsághelyzet azonnali kezelése, amikor a szülők magatartása és/vagy a család szociális helyzete súlyosan veszélyezteti a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését. Feladatunk az,

hogy a Szolgáltatnál jelentkező krízishelyzetben lévőket azonnal fogadjuk, és számukra a problémától függően, a lehetőségekhez képest segítséget nyújtunk, illetve megszervezzük, hogy a megfelelő szakintézménytől megkapják a szükséges segítséget.

- **Életviteli tanácsadás**, amelynek célja az önálló, hatékony életvitel 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 kezeléséhez.

#### *Komplex családgondozás*

A Szolgálat munkatársa(i) felkutatják a hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett családokat, megismerik a családok belső szerkezetét és életük környezeti feltételeit. Felismerik a konfliktusokat és ezek okait, és ezekre a klienssel együtt közösen dolgoznak ki lehetséges problémamegoldó stratégiát. Együttműködnek a konfliktushelyzetben lévő családdal kapcsolatban álló nevelési, oktatási, egészségügyi, szociális ellátó intézményekkel, társadalmi szervezetekkel, s mindkét irányba közvetítő, kapcsolatfejlesztő szerepet vállalnak. Javaslatot tesznek a probléma megoldását segítő szakintézmények igénybevételére, támogatják őket jogaik érvényesítésében.

#### *A családsegítő a segítő kapcsolat keretében*

- Támogatja a gyermek(eket) az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége helyes irányú fejlődésében.
- Segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében.
- Kezdeményezi és összehangolja a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást.
- A családdal történő együttműködés szabályai írásban történő szerződéskötés során kerülnek rögzítésre.
- A családban történő problémák megoldása, és a megoldást hátráltató feltételek elhárításának az elősegítése e feladatkörbe tartozik.

#### *Esetmegbeszélés, esetkonferencia*

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat alkalmanként esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó szakemberek részvételével. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat havonta kettő alkalommal esetmegbeszélést tart.

#### *Adminisztráció*

A segítő munka hatékonyságához nélkülözhetetlen a már kialakított, rendelkezésünkre álló adatbázis, amely a gyermekek/családok nyilvántartásba vételétől, a törzslapon, az adatlapokon át, a családsegítő tevékenység leírásáig, mindent magában foglal.

#### *Szolgáltatás:*

- szolgáltatások közvetítése

- szabadidős programok szervezése
- rendszeres tájékoztatás: jogokról, ellátások formáiról, jogi képviselő lehetőségeiről, érdekvédelem fórumairól
- akciók, adománygyűjtések szervezése, bonyolítása
- kérelmek, kérvények kitöltése, továbbítása
- egyéni vagy csoportos tanácsadások, esetmegbeszélések szervezése
- Speciális szolgáltatások

#### Szervezés:

- kapcsolatok kiépítése, ápolása
- észlelő és jelzőrendszer működtetése
- esetkonferencia tartása, szakmaközi megbeszélések szervezése
- együttműködés szakmai szervezetekkel, civil szervezetekkel, kulturális, szabadidős intézményekkel
- helyi gyermekvédelmi felmérések, helyzetértékelések készítésében, előkészítésében való részvétel

#### **A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások:**

Az esetkezelésben történő családgondozás esetén a családgondozó szükség szerint, általában havonta 3-4 alkalommal keresi fel a családot.. Tájékoztatást ad az igénybe vehető szociális ellátásokról, ügyintézésben, kérvények kitöltésében nyújt segítséget. Amennyiben a családsegítő úgy látja, hogy a veszélyeztetettség továbbra is fennáll, tehát esetkezelés keretén belül nem szüntethető meg, akkor kezdeményezi a Család- és Gyermekjóléti Központtal a gyámhatóságnál a gyermek védelembe vételét.

A gyermek ideiglenes hatályú elhelyezése a családgondozó javaslatára abban az esetben történhet, ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti.

#### Feladat:

- A társulási feladatellátás révén a szakfeladatok egymásra épülnek, folyamatos az információ átadása áramlása, a hátrányos helyzetű kistéleplések lakói számára is elérhetővé válnak a szociális ellátások, gazdaságosabban működtethető a humán erőforrás.
- A tevékenységi körébe tartozó szolgáltatások színvonalas ellátása és fejlesztése.
- Az intézményi integrációval a gazdálkodás is hatékonyabbá válik, a tárgyi eszközök gazdaságosabban és hatékonyabban működtethetők, ezáltal a szakmai munka kiszolgálása zavartalanabbá válik.
- *Új szolgáltatások bevezetésére van lehetőség: Biztos Kezdet Klubok, prevenciók programok, iskolai ifjúságvédelmi munka erősítése Gyermek-családbarát szolgáltatások, kirekesztés, társadalmi együttélés erősítése, helyi közösségek erősítése.*

#### **V.Az ellátás igénybevételének módja, feltételei:**

A szolgáltatás igénybevétele térítésmentes.

A Támasz Alapszolgáltatási Intézmény intézményvezetője a helyi médiákon keresztül tájékoztatja a lakosságot a szociális ellátásokról.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálat esetében az igénybevétel sok esetben a jelzőrendszeri tagok jelzése alapján történik.

**Lehet:**

- Személyes megkeresés alapján – felkeresi a családgondozót, szolgálatot
- Jelzőrendszeri tagok jelzése alapján esetjelző lapon

**A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja**

A gyermekkel, illetve hozzátartozójával, törvényes képviselőjével, a jelzőrendszer tagjaival, egyéb intézményekkel a Szolgálat dolgozói rendszeres kapcsolatot tartanak, a családgondozások dokumentálása a esetenaplóba történik. A kapcsolattartás módjai:

- személyes kapcsolattartás a kliens otthonában, vagy a Szolgálat területi irodáiban
- telefon igénybevételével
- írásban

A hatékony szakmai munka érdekében a Szolgálat rendszeres kapcsolatot tart a jelzőrendszer tagjaival, a települések szociális és egészségügyi szolgáltatóival, fogyatékosok érdekképviseleti szerveivel, civil szervezetekkel, módszertani intézményekkel, szabadidős-és művelődési intézményekkel.

**A szolgáltatás ellátása**

A szolgáltatás ellátásához, mindenkor megfelelő színvonalú biztosításához elsődleges célkitűzés, a jogszabályban meghatározott képesítési előírások betartása, a megfelelő képesítéssel rendelkező munkavállalók foglalkoztatása.

A belső szakmai fejlődés érdekében minden munkavállaló köteles folyamatos önképzést folytatni, szakfolyóiratok, szakkönyvek olvasásával, szakmai konzultációk folytatásával. A intézményvezető kötelessége és feladata a munkavállalók továbbképzési tervének elkészítése, annak ütemezése.

***Minden kollégának kötelessége a jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, értelmezése.*** Ehhez segítséget elsődlegesen a szakmai vezető köteles nyújtani.

***A munkavállalók jogszabályban meghatározott továbbképzési lehetőségének biztosítása az intézményvezető hatáskörébe tartozik.*** A szakmai érdeklődésnek és a területen adódó problémátípusnak megfelelő képzés kiválasztása a munkavállaló lehetősége. A kiválasztásnál szem előtt kell tartani a kreditjováírást, az anyagi vonatkozás, a munkából történő távolmaradás paramétereit. Lehetőség szerint ösztönözni kell a munkavállalót az önkéntesség elvére, ennek hiányában az intézmény vezetője kötelezheti a munkavállalót *(csakis jogszabályi előírásoknak megfelelően)* a képzés elvégzésére.

A szakmai csoport tagjainak kötelessége az általuk megismert, egy-egy új szakmai anyag vagy konferencia, továbbképzés, tanácskozás, szakmai út anyagának közzététele, az arról történő beszámolás.

**Dokumentáció:**

- Gyermekünk védelmében elnevezésű dokumentációs rendszer adatlapjai
- Együttműködési megállapodás a szolgáltatások önkéntes igénybevételéről
- Esetjelző adatlapok
- Családgondozó gondozási naplója
- Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve, dokumentációja
- Nyilvántartás az esetjelző lapokról



- esetnapló
- esetnapló betétlap

### **Az adatnyilvántartás**

- a) Központi nyilvántartás
  - gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek természetes személyazonosító adatainak tárolása, nyilvántartása a gondozási forma típusai szerint.
  - NRSZH TEVADMIN rendszer használata.
- b) Az esetek iratanyagának tárolása esetdossziében, zárt szekrényben történik.
- c) Adatbázis tartalmazza az ellátók és szolgáltatók elérhetőségeit, tevékenységét és nyomtatványait.  
Az adatbázis frissítése folyamatosan történik. Kialakítása lehetővé teszi, hogy minden munkatárs számára hozzáférhető, kikereshető, továbbküldhető legyen a jelzőrendszeri tagok számára.

## **VI. Jogvédelem**

### **Ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

#### **Az ellátottak jogai:**

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül
- Az intézmény az általa végzett szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátottat megillető alkotmányos jogok tiszteletben tartására, különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi – lelki egészséghez való jogra
- Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titoktartás.

A szolgáltatás biztosítása során a fenti alapelvek betartásával a gyermekek és szülők jogait, kötelezettségeit az alábbi jogszabályok alapján kell figyelembe venni:

- A Gyermekek jogairól szóló New Yorki Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. Törvény
- A Magyar Köztársaság Alkotmányában meghatározott gyermeki jogok
- A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben meghatározott gyermeki, szülői jogok és kötelezettségek

Az ellátottak panasszal fordulhatnak szóban és írásban az intézményvezetőhöz. Az intézményvezető 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a Tófeji Szociális Intézményfenntartó Társuláshoz fordulhat jogorvoslatért, valamint a **gyermekjogi és ellátott jogi képviselőhöz.**

#### **Gyermekjogi képviselő:**

- **Zala megye: Turi Renáta** ([renata.turi@ijb.emmi.gov.hu](mailto:renata.turi@ijb.emmi.gov.hu))  
06-20-4899-642)

#### Ellátott jogi képviselő:

- **Zala Megye: Huszárné Török Katalin** ([katalin.torok@jib.emmi.gov.hu](mailto:katalin.torok@jib.emmi.gov.hu))  
06-20-4899-661)

#### Szolgáltatást végzők jogai:

- a Munkaköri leírás tartalmazza a szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit
- biztosítani kell mindenki számára a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben kell tartani emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, el kell ismerni munkájukat, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket kell biztosítani.
- a családsegítő közfeladatot ellátó személynek minősül.
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézményvezetőhöz

#### VII. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás formái

A szolgáltatás működéséről az ellátott települések lakosai részére rendszeres, és minden lakos számára hozzáférhető tájékoztatást kell nyújtani. Ennek érdekében a közzététel formái:

- Szórólapok, információs anyagok
- Helyi médiák
- Házi orvosok, szociális szolgáltatást végzők, oktatási intézmények tájékoztatása
- Fogyatékosok civil szervezeti, érdekképviselői szervezetinek tájékoztatása
- Polgármesteri Hivatal hirdetőtábláján információ, tájékoztató anyagok elhelyezése
- Települési honlapokon való tájékoztatás
- Egyéb fórumokon való megjelenés

#### A gyermekjóléti szolgálat hozzáférhetősége:

Az intézményegységek tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthetőek.

#### Családsegítők

A családsegítő gondozók területi felosztásban végzik a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait:

#### Család- és Gyermekjóléti szolgálat értekezleteinek rendje:

- Évente hat alkalommal szakmaközi megbeszélések megtartása a gondozási körzetekben
- Éves tanácskozás minden év február 28 – ig
- Települési fogadóórák rendje körzetenként
- Havonta kétszer szakmai eszmeforgatás

#### A helyettesítések megszervezésének rendje:

A helyettesítéseket intézményvezetővel való egyeztetés után a Szervezeti és Működési Szabályzat alapján szervezi meg.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál szükséges helyettesítés esetén a családsegítők a kiadott helyettesítési rend alapján történik.

Tartós távollét (szülési szabadság, gyes, stb.) esetén a helyettesítés megszervezéséről ugyancsak az Támasz Alapszolgáltatási Intézmény intézményvezetője gondoskodik.

A korábbi szakmai program hatályát veszti.