

**Önkormányzati Szociális Szolgálat**  
**2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.**  
**Tel.: 34/560-070 Fax: 34/ 560-071**

**AZ ÖNKORMÁNYZATI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT**  
**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI**  
**PROGRAMJA**

**Készült: Oroszlány, 2026. március 04.**  
**Hatályba lép: 2026. március 26.**  
**Készítette: Péter Dániel**  
**Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője**

**Ságiné Kincses Ágnes**  
**intézményvezető**

Jelen Szakmai Programot Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a  
..... Kt. sz. határozatával jóváhagyta.

**Takács Károly**  
**polgármester**

## **I. Intézmény neve, székhelye, telephelye**

**Az intézmény neve:** Önkormányzati Szociális Szolgálat

**Az intézmény székhelye, címe:** 2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.

**Integrált intézmény személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátás keretében gyermekjóléti szolgáltatást, szociális szolgáltatás keretében családsegítés szolgáltatását biztosító szakmai egysége**

**Az intézmény fenntartója:** Oroszlány Város Önkormányzata

**Székhelye:** Oroszlány, Rákóczi F. u. 78.

**Nyitva álló helyiségek:** 2840 Oroszlány, Nyíres dűlő 12411/2

2855 Bokod, Hősök tere 6.

2854 Dad, Kossuth L. u. 11.

2852 Kecskéd, Óvoda u. 4.

2853 Kömlőd, Szabadság út 9.

2856 Szákszend, Kis utca 25.

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

A szociális szolgáltatás keretében tartozó családsegítés szolgáltatását és a gyermekjóléti alapellátás gyermekjóléti szolgáltatás körébe tartozó feladatait Oroszlány városban, továbbá Bokod, Dad, Kecskéd községekben látjuk el. A feladatellátás formája: Önkormányzatok között kötött megállapodás.

*A szociális és gyermekjóléti feladatok megfogalmazását nagymértékben meghatározza a lakosság korösszetétele, jövedelmi helyzete, gazdasági aktivitása és egészségi állapota. A szükségletek felmérése alapján kapott információkon és a rendelkezésre álló statisztikai adatokon túlmenően a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tapasztalatai is ezt mutatják.*

### **Lakónépesség**

Oroszlány város és a hozzátartozó községek (Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd, Szákszend) a megye egyik legkisebb járását alkotják. A járás területe 199,39 km<sup>2</sup>, népessége 25 973 fő, népsűrűsége pedig 130 fő/km<sup>2</sup>. A népességen belül a 14 év alatti korosztály 14,2 %-os arányt, a 15-65 éves korosztály 70%-os arányt, a 65 éven felüli korosztály 15,8 %-os arányt képvisel.

Az ellátott települések lakónépességének és állandó népességének száma mérsékelt csökkenést mutat az elmúlt évtizedben, kiemelten a 0-9 éves korcsoportba tartozó gyermekek számában. Vannak ugyan magasabb születésszámú évek, de összességében negatív trendet tapasztalunk. A térség korábban kedvező korösszetétele is folyamatosan változik. Jelentős eltolódás tapasztalható az idősebb korosztályok felé. Az országos tendenciákhoz hasonlóan, de annál lényegesen nagyobb mértékben nő a 60 éven felüliek száma. Az öregedési index – az idős népesség aránya a gyermek népesség százalékában – országosan 5 %-os emelkedést mutat az utolsó 10 évben, az ellátott településeken a mutató meghaladja a 10 %-ot. Az összlakosságon belüli gyermekarány a megyei átlag alatt van az ellátási területen.

## Lakhatás

A nyilvántartási adatok alapján 10 621 lakás található a járásban, 75%-a Oroszlány városban. A városban a lakások 80%-a tömblakás, 20% körüli a családi házak aránya. A járás többi településén családi házas lakhatást találunk. Az önkormányzati bérlakások száma Oroszlányon 48. Az összkomfortos lakások aránya a lakásállományon belül a járás egészében kb. 65%, a városban 80%.

Oroszlány város centrumában tömbházas elrendezésű lakókörnyezet található, melyet családi házas övezet ölel. Táguló körben a lakóházakat külterületek övezik, melyek távolsága a centrumban található szolgáltatásoktól minimum 2 km, de több helyen közelítik és elérik a 4-5 km-t. Oroszlány város külterületén található „telepek”: Német dűlő, Nyíres dűlő, Felsőtelep, Majk-Madárhegy, Homoki dűlő, Svandovszki dűlő, Szőlőkert és Kecskéd községhez tartozó Ürgehegy. A külterületeken élő ellátottakat földúton lehet megközelíteni, amelyek állapota a város törekvései ellenére nehezített körülményeket jelentenek a gödrök, kátyúk, erős emelkedők miatt. Zordabb időjárási körülmények között átlagos gépkocsival nehezen megközelíthetők a külterületeken élő ellátottak. Hasonló körülmények jellemzők a községekre is, amelyek a Szolgálat ellátási területei közé tartoznak. A települések elérése tömegközlekedési eszközzel megoldható, azonban a „telepeken” élők személyes segítéséhez gépkocsi igénybevétele szükséges. A szolgáltatáshoz jutás szervezési, közvetítési feladatainak ellátása, igénybevétele nehezített.

## Munkaerő-piaci helyzet

A foglalkoztatás tekintetében Oroszlányon kiemelkedik az Ipari park, az itt működő 17 vállalkozás több mint **3000** főnek biztosít munkát. Az aktív korúak további jelentős számú foglalkoztatói az állami/önkormányzati feladatot ellátók, a közüzemi cégek, pénzintézetek és egyéb vállalkozások által foglalkoztatottak, illetve nagyon sokan ingáznak a lakóhelyük és más települések között. A községek munkaerő helyzetét döntően elhelyezkedésük határozza meg. A mezőgazdaság visszaszorulásával a munkaerő egy része a helyi vállalkozásokban, többségük azonban a környező városokban talál munkát.

### *A munkanélküliek létszámának alakulása*

Az elmúlt időszak gazdasági folyamatai kedvező munkaerőpiaci helyzetet teremtettek térségünkben. Növekedett a foglalkoztatottság. Az Oroszlányi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályán 2024. év első félévében nyilvántartott álláskereső aránya a gazdaságilag aktív népességcsoporton belül az - elmúlt 10 évben - 5,9%-ról 2,9%-ra csökkent. Minimális a közfoglalkoztatásban résztvevők száma. A közfoglalkoztatási programok területünket érintően jelentősen vesztettek foglalkoztatási szerepükből.

## Egészségügyi helyzet

Az utóbbi 10-15 évben tapasztalt tendencia, különösen a városban a népesség fokozatos elöregedése. Korábbi szociológiai felmérés szerint a város egészségügyi mutatói az országos adatoktól lényegesen eltérőket nem mutatott. Az elhalálozások száma ma már meghaladja a születések számát.

Az egészségügyi ellátórendszer, az állami szerepvállalás mellett egészségügyi vállalkozásokra épül.

Felnőtt háziorvosi ellátás, gyermekorvosi ellátás, védőnői szolgálat, fogorvosi alapellátás, háziorvosi ügyeleti ellátás, foglalkozás-egészségügyi alapellátás, otthoni betegápolás, továbbá járóbeteg szakorvosi ellátások és krónikus fekvőbeteg ellátás biztosított a járás lakói számára.

### **A gyermekeket nevelő családok helyzetének egyes mutatói**

Az ellátási területre vonatkozó tendencia a 18 év alattiak számának csökkenése. A községekben élő gyermek- és fiatalkorúak száma 2007-2013 között kismértékben csökkent, az ezt követő években összességében stagnálás tapasztalható. Oroszlányon 2007-2014 között 900 fős csökkenést tapasztaltunk a gyermek- és fiatalkorúak számában.

### **A pénzbeli és természetbeni ellátások alakulása**

Az Szt. és a Gyvt. a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, jogosultsági feltételeit, valamint törvényi felhatalmazást adott az önkormányzatok részére, hogy saját költségvetésük terhére egyéb ellátási formákat is megállapíthassanak.

A pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátások esetében a legfőbb cél, hogy az ellátás:

- igazodjon a lakosság szükségleteihez,
- kövesse azokat az igényeket, amelyek a változó társadalmi környezetből adódóan megjelennek,
- minden rászoruló számára hozzáférhető legyen.

### **A család- és gyermekjóléti központ ellátási területén élő lakosok számára elérhető települési támogatások:**

Szociális rászorultság esetén a székhely Önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek szerint az alábbi támogatásokat nyújtja:

- a) rendszeres települési támogatásként
  - aa) a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatást,
  - ab) a 18. életévét betöltött tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére ápolási díjat,
  - ac) a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékok csökkentéséhez adósságkezelési szolgáltatást, valamint
- b) rendkívüli települési támogatás,
- c) köztemetés,
- d) lakbértámogatás,
- e) tehetséges, szociálisan rászoruló tanulók továbbtanulási támogatása.

Kecskéden nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- a 18. életévét betöltött tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére ápolási díj
- eseti rendkívüli települési támogatás
- születési támogatás
- köztemetés

#### Bokodon nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

#### Dadon nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

#### Kömlődön nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

#### Szákszenden nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

A társadalmi szinten zajló folyamatok hatására az ellátási területünkön is jelentős differenciálódás történt a helyi társadalom helyzetében, bár ismereteink alapján kisebb mértékű, mint az ország egésze vonatkozásában. A társadalmi szinten zajló változásokra reagáló intézkedések nem hagyják érintetlenül a szociális-és gyermekvédelmet sem, az intézmény számára alapvetően többletfeladatot jelentenek. Az alapvetően válaszoló jelleg miatt nincs teljes és automatikus egyidejűség a védelmi rendszer, és az azt meghatározó társadalmi-gazdasági viszonyok között. Ebből adódóan a hatékony segítő tevékenység csak a többi ellátórendszerrel koordináltan képzelhető el.

#### **Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:**

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A családi kapcsolati problémák hátterében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
- A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is meginogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
- A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
- A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak, mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.

- A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.

### **III. A szolgáltatás célja, feladatai, alapelvei**

Az ellátási terület demográfiai viszonyainak, jellemző szociális és gyermekvédelmi sajátosságainak feltérképezését követően az adott ellátási területre, településre illetőleg település részre vonatkozó szociális és gyermekvédelmi program kidolgozása és megvalósítása a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatás lényege.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásainak biztosításával **célunk**, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munkavégzés adta lehetőségek alkalmazása a szolgáltatás során. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához. Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

### **Szakmai alapok**

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakemberek a szociális munka eszközeivel nyújtanak szolgáltatást, mely az igénybevevők problémáinak megoldásához szükséges külső és belső erőforrások komplex mozgósítására, ezzel élet- és működőképességük helyreállítására irányul. A szociális munkában alapvető érték az együttműködés. A családot, gyermeket támogató munka során együtt munkálkodó szakemberek kapcsolatát a bizalom, a tisztelet, kell, hogy jellemezze. Tevékenységünknek irányt ad a szociális munka etikai kódexe. Nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük a munkánkat. Szakmai munkavégzésünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, meglévő kapcsolatok formálását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviseletét,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

**Alapelveink** a következők: az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

#### **IV. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek tevékenységek**

##### **A megvalósítani kívánt program bemutatása**

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

Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élő, 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.

Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők 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 szerezhessen.

Feladatunk a Oroszlány város, Bokod, Dad, Kecskéd községek 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 működésének alapja az abban résztvevők együttműködése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön az ellátási területünkön 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.

### **Szolgáltatási elemek, tevékenységek**

- a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése,
- szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- szociális segítő munka (családgondozás),
- környezettanulmány készítése felkérésre,
- szabadidős programok szervezése,
- adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb)
- telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- kapcsolattartás helyszínének biztosítása,
- nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés,
- terepintézményként fogadunk főiskolai hallgatókat, segítjük őket gyakorlati ismeretek elsajátításában.

A Szolgálat 12 fős engedélyezett létszámmal látja el a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait. A szolgáltatás a településeken élő valamennyi lakos számára elérhető.

### **V. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézmény család- és gyermekjóléti szolgáltatást és család-és gyermekjóléti központ feladatait nyújtó szakmai egységei számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. Az észlelő- és

jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit a Szt. és a Gyvt. szabályozza.

Oroszlány gyermekjóléti alapellátása integrált intézményi keretekben működik. Az intézményi szervezetbe tartozik: - bölcsőde, családsegítő- és gyermekjóléti központ, családok átmeneti otthona, étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali klubja, idősek átmeneti otthona, nappali melegedő, éjjeli menedékhely, népkonyha. Az integrált intézményi keretben adottak az együttműködés feltételei. Heti egy alkalommal vezetői szinten történik megbeszélés, egyéni esetek kapcsán szükség szerinti a kommunikáció a másik egység munkatársaival. Általános esetekben egyeztetést követően történik az információcsere, helyzetelemzés, megoldás keresése. Az együttműködés protokollja több területtel elkészült, az abban meghatározottak alapján történik a feladatellátás, kapcsolattartás.

Az önkormányzatok intézményeivel mindennapos a kapcsolatunk. Ezen intézmények részben a jelzőrendszer tagjai; az esetmegbeszélések, esetkonferenciák, szakmaközi értekezletek, a jelzések protokolljai (jelzőlap, igazolatlan hiányzás kapcsán protokoll, stb...) rögzítik az együttműködés módját, kereteit. A jelzőrendszer további tagjaival esetek vitele kapcsán, szakmaközi konzultációk során tartjuk a kapcsolatot. A katolikus egyházzal, a Máltai Szeretetszolgálattal, a Vöröskereszttel is szoros az együttműködés a különböző programokban.

Az intézmény munkatársai két egyesületet is létrehozottak. A városban működő Civil Fórumon keresztül a civil szférával partneri viszonyban van intézményünk. Önkéntesek is segítenek körükből a gyermek és idős ellátásban. Az önkéntesség két formája működik intézményünkben. Saját dolgozóink havi rendszerességgel végeznek önkéntes munkát, másodsorban intézményünk több telephelyén foglalkoztat külső önkénteseket.

## **VI. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a szolgáltatási típusnak megfelelő gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.**

### **A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek**

A család-és gyermekjóléti szolgálat ellátja az Szt. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

A szolgálat családsegítői a családot rendszerként kezelve látják el a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait. Az eltérő szabályokat alkalmazva figyelembe veszik a szolgáltatások specifikumait.

*A továbbiakban a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás tartalmi elemeit külön tartalmazza a program, kiindulva abból, hogy külön jogszabály rendelkezik a feladatról.*

### **VI. 1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás (egyének, a szolgáltatást nem a gyermek veszélyeztetettsége okán igénybe vevő családok számára)**

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

családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. Életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A szolgáltatás alapvetően önkéntes, kötelezési eleme az adósságkezelésre irányuló megállapodás megkötésekor keletkezik. Az adósságkezelés igénybe vételére Oroszlányon van lehetőség, a családsegítés többi szolgáltatása Oroszlányon kívül Bokod, Dad, Kecskéd, Szákszend, Kömlőd települések lakosai számára nyitottak.

#### **Feladatai:**

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban;
- meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
- tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- együttműködik a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése érdekében az egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, valamint a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, magánszemélyekkel,
- felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire, az ellátórendszer esetleges hiányosságaira,
- a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés a) pont ad) alpontja szerinti készenléti szolgálatot biztosít az (1) bekezdés szerinti személyek számára.

#### **Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:**

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A családi kapcsolati problémák háttérében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
- A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is megváltoztak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
- A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.

- A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak, mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
- A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.

### **Általános feladat:**

A családsegítés az általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez.

### **A segítő folyamat és annak dokumentálása**

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 a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük. A kliens adatait, hozott problémáját az „Esetfelvételi Adatlapon” rögzítjük, melynek adatfelvételi része az Esetnapló A) pontjának kitöltését is segíti. Amennyiben egyszeri találkozással/tanácsadással nem megoldható a probléma „Együtműködési Megállapodást” kötünk, melynek tartalmát a szakmai jogszabály írja elő. A megállapodás megkötését követő 15 napon belül töltjük az Esetnaplót, mely az adatok rögzítésén kívül a problémák megfogalmazását és az annak megoldására irányuló tervet is tartalmazza. Az adatlap „Intézkedések” pontja az események, folyamatok rögzítését is szolgálja. A megállapodást mindkét fél aláírja.

Az első interjút követő találkozások, ügyintézési módok minden alkalommal - részletesen kifejtve - rögzítésre kerülnek; majd az elvégzett feladatot a „Forgalmi Naplóba” írják, és ezt követően a nyilvántartási programban rögzítik a munkatársak.

Amennyiben az egyszeri beszélgetés, tanácsadás elegendőnek bizonyul a probléma megoldásához, úgy aznap le is zárul az eset (egyszeri esetként kerül rögzítésre a nyilvántartási rendszerben).

A fentiekén kívül a családlátogatás, az egyéb terepen végzett munkák a „Távozási Naplóban” is rögzítésre kerülnek.

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 az alábbi módszerekkel:

**Segítő beszélgetés:** - mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képesé tevés”. A kliens a saját erőforrásai révén képes legyen a változtatásra/ változásra.

**Tanácsadás:** - elsősorban a speciális ellátási formáknál alkalmazzuk. Irányított beszélgetés, melynek célja a probléma hatékony megoldása, konkrét feladatok megfogalmazásával.

**Konzultáció:** - az együttműködő partnerekkel a munkafolyamat során a szolgáltatást igénybe vevő érdekében a probléma közös megoldása céljából folytatott tárgyalás.

**Esetkonferencia, esetmegbeszélés:** - a partnerintézmények képviselőivel, együttműködő tagokkal a szolgáltatást igénybe vevő aktuális élethelyzetének áttekintése, megoldási alternatívák keresése közös gondolkodás révén. A kompetenciahatárok tisztázása,

feladatmegosztás is fontos eleme az esetkonferenciának. A találkozóról feljegyzés, jegyzőkönyv készül.

Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése, valamint a kliens halálát követően az eset lezárásra kerül, melyet minden alkalommal a team üléseken ismertetnek a kollégák, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az irattanyag irattárban kerül elhelyezésre.

## **VI. 2. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás**

A család-és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek védelmének rendszeréhez kapcsolódóan alapellátás keretén belül a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásával járul hozzá – tevékenységek, eszközök és intézmények együttese révén:

- a gyermeki jogok védelméhez,
- a gyermekek harmonikus testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő nevelkedéséhez,
- a gyermek veszélyeztettségének megelőzéséhez, illetve megszüntetéséhez,
- az átmenetileg krízishelyzetben lévő családok gyermekének helyettesítő védelmének biztosításához,
- a családjából kiemelt gyermek reszocializációjához, reintegrációjához.

### **Szolgáltatásunk kerete**

#### *Általános gyermekjóléti szolgáltatás körében*

- gyermeki jogokról, valamint a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadás biztosítása, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése,
- válsághelyzetben lévő család támogatása, segítése,
- szabadidős programok szervezése, illetve információk nyújtása,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése,
- civil és társadalmi szervezetek és magánszemélyek (önkéntesek) részvételének elősegítése, támogatása az ellátási terület gyermekvédelmi rendszerének szervezésében, működtetésében,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyekben,
- együttműködés társintézményekkel, hatóságokkal,
- kezdeményezi a gyermek védelembevételét, valamint szükség esetén a gyermekvédelmi gondoskodás egyéb formáját, pl.: családból történő kiemelés.

## **A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok**

### ***A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk***

A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya, illetve a gyermek teljes körű *tájékoztatása* a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájárásról.

- Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az intézésében való segítség nyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételének kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését.
- A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében fontos a kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel, számára iratbetekintés és fogadó helyiség biztosítása, valamint elérhetőségének és nevének jól látható helyen való kifüggesztése. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében olyan légkört kell teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.

Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, ezek hiányában a hozzájutás megszervezése.

- Ennek érdekében felhívjuk a gyermek, illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére. A speciális szolgáltatást nyújtó Központtal és egyéb intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.

A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése érdekében a családsegítő:

- felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségéről,
- segítséget nyújt a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
- tájékoztatja az őt illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,

Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő gyermekes családok hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz, együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családsegítőivel az elhelyezést kiváltó okok megszüntetésében.

- Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciák és esetmegbeszélések tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését, valamint a szükséges „macis-lapok” kitöltését, továbbítását.

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszakos szabadidős programok szervezése, továbbá annak kezdeményezése, hogy a közoktatási intézmények, az

ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek minél szélesebb területeken nyújtsanak ilyen jellegű programokat a gyermekek részére.

Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő, illetve a törvényes képviselő magántanulói jogviszonyt kezdeményez, az iskola megkeresésére kerül sor:

- javaslatot teszünk a gyermek tanulói jogviszonyára vonatkozóan,
- korrepetálást, felzárkóztatást biztosítunk a sikeres osztályozó vizsga letételéhez.

*Hivatalos ügyek* intézése történhet külső és belső munkakapcsolat alapján. A tevékenység tartalmazza:

- megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
- a szakmai egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybe vevők segítségét hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
- a gyermeknek, illetve a szülőnek, szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselet ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi, polgári illetve büntető ügyek intézésének módozatairól, esetenként iratszerkesztésben, beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás.

### ***A gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére irányuló feladatunk***

#### **Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése**

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a család,- és gyermekjóléti szolgálat **veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszert** működtet.

A gyermekvédelmi törvény szerint: „*a veszélyeztettség olyan – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult – állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja, vagy akadályozza.*)

A gyermekjóléti szolgáltatás észlelő és jelzőrendszerének kiépítése, illetve optimális működtetése a gyermeki jogok érvényesülésének alapvető feltétele. Működtetése kettős célrendszer mentén történik: egyfelől a gyermekvédelem általános és – egyedi esetekhez köthető – konkrét célok, másfelől az együttműködő csoport generálására és hatékony működtetésére irányuló célok.

Kizárólag egy jól működő észlelő- és jelzőrendszer képes a veszélyeztettség időbeni felismerésére, a veszélyeztetett gyermek gyermekjóléti szolgáltatásba való irányítására. Jól szervezett rendszerben tud részt venni a helytálló diagnózis felállításában, a család erőforrásainak feltárásában, a problémamegoldó eljárások tervezésében és lebonyolításában. A gyermekvédelmi rendszerben észlelő- és jelzőrendszerként definiált hálózatnak helye van a gyermek rendszerbeli életútjának bármely szakaszában, az első problémák észlelésétől kezdve a nevelésbe vettek vérszerinti családjukba való visszailleszkedésének támogatásáig.

A család-és gyermekjóléti szolgálat az észlelő és jelzőrendszer keretein belül figyelemmel kíséri az ellátott településeken élő gyermekek életkörülményeit, szociális helyzetét és a

szolgáltatások, ellátások iránti igényt. Az innen származó adatokat nyilvántartja és a jogszabályokban rögzített módon használja fel.

### **A jelzőrendszeri tagok**

- Egészségügyi szolgáltatók (orvosok, házi orvosok, gyermek-házi orvosok)
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- Közoktatási intézmények (iskolák, óvodák, bölcsődék)
- Rendőrség
- Ügyészség
- Bíróság
- Pártfogó felügyelői szolgálat
- Áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek
- Menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása
- Társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok. Munkaügyi hatóság
- Javítóintézet
- Gyermekjogi képviselő

A fenti intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a család- és gyermekjóléti szolgálatnál, továbbá kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén. Ilyen jelzéssel bármely állampolgár és a gyermek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés céljából, a jelzőrendszeri felelős feladata.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmat adó lehetőségek:

- éves szakmai tanácskozás,
- szakmaközi megbeszélések,
- közös képzések,
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- munkaértekezletek,
- helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy feltérképezhessük a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus szociális- és gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás a két érintett intézmény bármelyikében is megszervezhető.

**A család, és gyermekjóléti szolgálat minden év február 28-ig gyermekvédelmi tanácskozást** szervez az ellátott településeken. A tanácskozásra megküldött értékelések és az ott elhangzottak alapján intézkedési tervet készítünk, mely a jogszabályi előírásoknak megfelelően, az alábbiakat tartalmazza:

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

A tanácskozásra meghívottak körét a szakmai jogszabály rögzíti, a meghívás levélben, ill. elektronikus formában történik.

#### Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

A *szakmaközi esetmegbeszélések* – az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a jelzőrendszeri felelős feladata. Az esetmegbeszélés lehetőleg egy-egy szakma képviselőinek a részvételével történik, elősegítve az együttműködés és együttgondolkodás lehetőségét. A szakmaközi esetmegbeszélés megszervezhető intézményen belül és kívül egyaránt, legalább évente 6 alkalommal. A megbeszélésről emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan *esetkonferenciát* kell tartani a család/gyermek/személy és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a segítő folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a cselekvési terv. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely az esetdokumentum részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

Az *egyéni ügyekben történő esetmegbeszélés* a mindennapi gondozási folyamat szerves része. A tervben meghatározott időszakonkénti konzultáció, a családsegítő és az érintett jelzőrendszeri

tag között elengedhetetlen az információk cseréjéhez, a gondozás pozitív kimenetelének eléréséhez.

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére irányuló további feladatok:*

- A gyermek és a család veszélyeztetettségét előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.
- A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve, hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére.
- A gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről ad felvilágosítást.
- A család-, és gyermekjóléti szolgálat és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.
- 

*A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében feladatunk*

A családsegítők feladatai a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulóan:

- Szociális segítség a családban jelentkező diszharmoniak, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének megküzdési képességének fejlesztése áll.
- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módzatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy ilyen jellegű szolgáltatás közvetítése.
- Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.
- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi a gyermek *védelembe vételét*, javaslatot tesz a védelembe vétel időszakában általa nyújtható szolgáltatásokra, segítő tevékenységre.
- A gyermekvédelembe vétele esetén az esetmenedzser által elkészített gondozási-nevelési tervben megfogalmazott feladatok teljesítése történik részéről a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.

**Cselekvési-, gondozási- nevelési terv elkészítése; szerződéskötés**

- A terv kidolgozása, a feladatok személyre bontása, a vállalások folyamatos számon kérése, végig követése elősegíti a gondozási folyamat eredményességét és a veszélyeztető tényezők hatékony megszüntetését, mivel a feladatok és vállalások közös döntésen alapulnak

- A családgondozást tervezett módon, határidő megállapításával végezzük. A probléma megoldására irányuló terv fél, maximum egy évre készül. Ennek tudatában a gondozási folyamatot fél éves szakaszokra érdemes bontani.
- Úgy kell meghatározni a célt, és a feltérképezett segítő háló és a család erőforrásainak ismeretében a reálisan elérhető részcélokat, hogy az az egyénre, a családra, gyermekre motiváló hatással legyen, és fenntartsa az aktivitást.
- A személyre szabott feladatokat az egyén, a család napi életéhez szükséges igazítani. A szolgáltatást igénybe vevő egyénnel, vagy családdal, az érintett gyermekkel közösen kell meghatározni, hogy a problémák megoldásában kinek, mikor, milyen lépéseket kell megtennie, miben kell változnia, kinek kivel kell esetleg felvennie a kapcsolatot. A cselekvéseket, feladatokat konkrétan, pozitív megfogalmazásban, nem tilalmakkal kell megjeleníteni. A feladatok mellé határidőket kell kitűzni konkrét dátummal és gyakorisággal (pl.: naponta, minden kedden, minden tanítási napon; stb.).
- Cselekvési terv készül az alapellátásban, a védelembe vett és a szakellátásban részesülő gyermek esetében egyaránt. A terv készítése/értékelése - egyének, gyermektelen családok, nem gyermekei okán szolgáltatást igénybe vevő családok, gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő gyermekes családok alapellátásban történő gondozása esetében - az Esetnapló elnevezésű adatlapon történik. Védelembe vétel és nevelésbe vétel esetén a Gyermekünk védelmében elnevezésű nyilvántartási rendszer megfelelő adatlapjai szolgálnak a tervezésre és felülvizsgálatára. Ezekben az esetekben a jogszabályban meghatározottak alapján utólagosan töltjük a probléma feltárását és a terv készítését megalapozó adatlapokat.
- A „Macis” adatlapok esetében a családsegítő az általa nyújtott szolgáltatást tervezi, értékeli. Az adatlap komplex elkészítése a Központ esetmenedzsere feladata. A szolgálat családsegítője a védelembe vételi tervet és értékelést az Esetnapló idevonatkozó pontjánál rögzíti.

## **Gyermekjóléti szolgáltatás keretei**

### *A szociális segítség lépései*

A szolgáltatás valamennyi eleme a gondozási folyamat, a szociális segítség részeként értelmezhető, melyek a következők:

- hozott, vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
- a szociális segítséget igénylő okok feltárása a család komplex vizsgálata során,
- szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása,
- kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel,
- cselekvési terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermekkel,
- a terv megvalósulásának, koordinálásának, meghatározott feladatoknak a szükség szerinti vagy félévenkénti felülvizsgálata,
- a folyamat értékelése és lezárása, vagy a cselekvési terv módosítása,

- szükség esetén védelembe vételi, vagy a gyermek családból történő kiemelésére irányuló eljárás kezdeményezése.

### *Kapcsolatfelvétel-kapcsolattartás*

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölcsonösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága illetve a felmerülő újabb problémák, és azok időszerűsége szerint. Az *első találkozás* alkalmával a segítséget kérő tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartamáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg szerződést is köt a családsegítővel, melyben vállalja az együttműködést.

*Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai* választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés illetve a személyes találkozások adta jelzési lehetőség közül. A jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni – krízishelyzet esetén utólagosan – 3 munkanapon belül. A szociális segítség megkezdéséről, eredményéről 15 napon belül visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek.

- A kapcsolatfelvétel történhet az érintett fél személyes megkeresése alapján is. A tapasztalatok alapján ez a kapcsolatfelvételi mód lényegesen hatékonyabb.
- A családsegítő személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba a klienssel, amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, az intézmény címét és elérhetőségét, a felkeresendő személy nevét, valamint az ismételendő találkozás helyét, időpontját.
- A családsegítők és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók az intézményi telefonszámokon. A családsegítőknek ügyfélfogadási idejük van, melyről tájékoztatják a szolgáltatást igénybe vevőket. Ügyfélfogadási idején kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyekben.
- A családsegítők minden érdeklődőnek elmondják az intézményünknel igénybe vehető szolgáltatásokat, tájékoztatnak egyéb hivatalokról/szolgáltatásokról, ahol ügyeik intézéséhez segítséget kaphatnak. A szakmai kompetenciánkat meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk a klienseket. A kompetens szakemberekhez időpontot kérünk, előzetesen egyeztetünk.

### *Nyilvántartások – dokumentáció*

A munkavégzés és a gondozott gyermekek adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra.

Minden gondozott gyermeknek saját iratanyaga van, melybe a kliensnek betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi segítő tevékenységét, szerződésbe foglalja cselekvési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a szakmai vezető, intézményvezető bármikor kérheti ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét, minőségét ellenőrizve javaslatot tehetnek a segítő tevékenység

változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén. Irattározás csak a szakmai vezető ellenjegyzése mellett történhet.

#### *Az iratanyag kötelező tartalmi elemei*

- nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- esetnapló, amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége okán történik a gondozás, az esetnapló melléklete, a gyermekről, valamint családjának tagjairól a fontosabb adatokat, eseményeket szükséges, hogy tartalmazza,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- eseménynapló (megegyezhet az esetnapló „Intézkedések” pontjával, amennyiben az részletesen tartalmazza az eseményeket) – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlapok
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- irattározás esetén az összegző feljegyzés.

A családsegítők távozási naplót vezetnek, mely egyrészt személyes biztonságukat „garantálja”, másrészt tájékoztatást ad a területen töltött időről, a családlátogatások számáról.

#### *Esetlezárás*

Az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek:

- kapcsolatfelvétel okának megszűnése,
- szolgáltatói illetékesség hiánya,
- területi illetékesség megszűnése, hiánya,
- gyermek önjogúvá válása,
- gyermek különélő szülőhöz, vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
- gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítségét),
- a gyermek halála.

Családsegítő teendők esetlezárás esetében:

- szükség szerint, de minimum félévente értékeli a szociális segítség menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét,

- szükség szerint esetkonferenciát hív össze,
- team-en, esetmegbeszélő csoporton előre jelzi a lezárandó esetet,
- felkészíti a gyermeket és a családot a segítő folyamat lezárására,
- az illetékesség megszűnése esetén tájékoztatja az illetékes család-és gyermekjóléti szolgálatot, megküldi az iratanyagot,
- ellenőrzi a szükséges dokumentumok meglétét, lehetőség szerint a hiányzókat pótolja, amennyiben nem lehetséges, megjelöli annak okát,
- értesíti a családot, a jelzést tevőt, lehetőség szerint az ügyben érintett szakembereket, szolgáltatókat.

### *Esetátadás*

A folyamatos gondozás megszakításának nem lehet oka a családsegítő távolléte, illetékességének hiánya. Mindkét esetben a szakmai vezetőnek kell az esetátadást koordinálnia. Az esetátadás okai két részre oszthatók: kötelező, amikor nincs mérlegelési jogköre a szakmai vezetőnek, ajánlott, mely a szakmai vezető döntésétől függ.

#### Kötelező esetek

- családsegítő munkaviszonyának megszűnése,
- belső munkamegosztás átszervezése,
- illetékesség megváltozása,
- összeférhetetlenség, együttműködés ellehetetlenülése,
- családsegítő tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság.

#### Ajánlott esetek

- családsegítő 2 hetet meghaladó távolléte,
- komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

Az esetátadásokat az erre célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az esetátadó és esetátvevő aláírását is tartalmazza a szociális segítő folyamat rövid ismertetése mellett.

Illetékesség hiányában az esetátadáskor az addig keletkezett dokumentációs csomag is az átadás tárgyát képezi. Az eset visszaadást is hasonló módon kell rögzíteni. Esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

### **Ügyeleti/helyettesítési rend:**

A munkatársak helyettesítésének megszervezése a szakmai vezető feladata. A családsegítők a heti beosztásban új ügyeket vesznek fel, melyen kívül is van ügyfélfogadási idejük. Betegség, szabadság esetén a munkaköri leírásban rögzített szakember a helyettesítő.

Krízis, valamint váratlan helyzet esetén a családsegítő feladatát a vezető családsegítő által kijelölt helyettesítő szakember látja el. A szakmai vezetőt egy általa kijelölt munkatárs helyettesítheti.

## *Ügyeleti idő*

A család-és gyermekjóléti szolgálatban ügyeleti rend (újügyes) működik állandó ügyeleti nap meghatározásával, mellyel a családsegítők biztos elérhetősége és a folyamatos jelenlét biztosítása a célunk. Az újügyes, ügyeleti idejében fogadja az újonnan jelentkező ügyfeleket, esetgazdája lesz az új esetről érkezett jelzésnek. Szükség esetén helyettesíti a távollévő családsegítőt.

Az ügyeletes (újügyes) családsegítő feladata:

- meghallgatni a kliens panaszát,
- felvenni az adatokat, kitölteni a szükséges adatlapot,
- szociális segítséget nem igénylő esetben azonnali intézkedés megtétele, szakemberhez illetve intézményhez közvetítés,
- szociális segítséget igénylő esetben új ügy esetén gondozási folyamat indítása,
- helyettesítés esetében feljegyzés kíséretében az illetékes családsegítő tájékoztatása.

Amennyiben az ügyeleti beosztás változik (betegség, szabadság miatt) az új ügyeleti beosztás elkészítése team keretében történik, az ettől való eltérést a szakmai vezető felé jelezni kell.

## **Csoportokkal való szociális munka**

A csoportfoglalkozások az egyéni esetkezelés mellett, vagy önállóan tudnak hatékony segítséget nyújtani olyan típusú problémák kezelésében, amikor az egyén a csoport támogatása révén, a közösséghez tartozás érzésén keresztül válik képessé élethelyzetének megoldására.

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkoznak, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek.

## **Működő csoportjaink, programok:**

*Tehetség gondozás:* városi programokra való felkészülés, szereplés verssel, tánccal, énekkel.

A szabadidős programok a gyermekek aktív részvételét igénylik. A résztvevők együttműködésére építenek a munkatársak, lehetőleg olyan módon, hogy a közös élmények megéléséhez minden résztvevő tevékenységére szükség legyen. A szakmai kompetencia szem előtt tartásával a kölcsönös elfogadás és a bizalom légkörét építik ki, amelyben a gondolatok és érzelmek nyíltan kifejezhetők.

## **Szünidei időszakos programjaink**

- nyári-tábor

- kreatív-kézműves foglalkozások
- sport-délutánok, játszótéri programok
- korrepetálás, pótvizsgára felkészítés
- tematikus foglalkozások

### **Évente megrendezésre kerülő események, versenyek**

- Települések közötti sportverseny
- Gyermeknapi rendezvény: egész napos vetélkedők
- Ünnepváró játszóházak (pl.: Húsvét, Anyák napja, Pünkösd, Mikulás, Karácsony)
- Szegénység Elleni Küzdelem Világnapja, tartós élelemgyűjtés
- Mikulás – ajándékosztás
- Mindenki Karácsonya, gulyásleves osztás

Programjaink nagyrészt általános iskoláskorú gyermekekre, illetve fiatal felnőttekre, speciális szükségletű ellátottak szüleiére irányulnak. Célcsoportjaink előre meghatározottak, beosztás-szerűen, minimum két - három héttel előtte történik a programokra való készülés a felelős családsegítő által (szórányanyagokkal, személyes kapcsolatfelvétellel, szabadidős programterv tükrében, anyagköltség és eszközigeny mellérendelésével), résztvevő családsegítők segítségnyújtásával kerülnek lebonyolításra. Prevenációs programjaink köre a fentieknél bővebbek (gazdálkodj okosan, óvodai fejlesztés, tréningek stb.), melyek megvalósítása pályázati források függvényében történnek.

### **Közösségi szociális munka**

Alkalmazásának a súlyosan hátrányos helyzetben lévő lakossági csoportoknál van nagy jelentősége, ahol az élet tere önmagában is problémaként jelenik meg. A külterületeken életvitelszerűen élők túlnyomó többsége nem csak anyagi értelemben szegény, hanem a szimbolikus javakhoz való hozzájutásuk is akadályokba ütközik. A megfelelő minta hiányában többnyire nem is motiváltak erre, így „kiilleszkedésük” önerőből szinte elképzelhetetlen. A közösség erejére támaszkodva segít a szolgáltatás abban, hogy a kint élők felismerjék erejüket, kezükbe vegyék sorsuk irányítását. Az empowerment folyamatába történő szakszerű beavatkozás, külön részletezett szakmai program alapján történik

### **Közösségi szolgálati tevékenység**

A közösség fejlesztésére irányuló tevékenységünk az ellátott települések egészére irányulnak. A községekben elsősorban az iskolás gyermekeket és szüleiket célozzuk meg. Ünnepekhez kapcsolódó programokkal, kézműves foglalkozásokkal és ügyességi versenyekkel próbálunk a gyermekeken keresztül a szülőkre hatni. Elsődleges közösségi terünk a Csillag Szolgáltató Pont (Oroszlány, Nyíres dűlő 12411/2) néven működő szolgáltatóház. A szolgáltatóházban a családsegítő-, gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása mellett egyéb szolgáltatásokat is tudunk biztosítani a telepen élők számára. A szakmai jogszabályokban meghatározott tevékenységek mellett olyan szociális szolgáltatásokat is nyújtunk, mint pl. a tisztálkodás és mosás lehetősége. Ez különös jelentőséggel bír a területen, hiszen csak néhány házban biztosított a vezetékes víz, melegítése sok bonyodalommal jár. Két automata mosógép áll a dűlő lakó számára rendelkezésre. A fürdőszobában van lehetőség tisztálkodásra. Reggel 8 órától délután 4 óráig

vehetik igénybe a szociális szolgáltatásokat az itt élők, előzetes megbeszélés esetén más időpontban is. Abban az esetben, ha nincs az szolgáltatást igénybevevőnek lehetősége saját mosó-, és tisztálkodási szert magával hozni, ki tudjuk segíteni. A szolgáltatóházban főzési lehetőség is elérhető, szükség esetén ott is megfőzhető egy-egy étel. Nagyobb programjaink alkalmából itt sütnek, főznek a telepen élő asszonyok.

A tanulás mellett csoportfoglalkozások, fejlesztőfoglalkozások, családi napok, ünnepekhez kapcsolódó programok színtere a ház és az udvar. A kert terepe a pályázati programoknak, a többször meghosszabbított mezőgazdasági közfoglalkoztatási programnak, a hajléktalan közfoglalkoztatási programnak is. A közösségre fejlődésére ható beavatkozásunk több oldalú, pozitív hatása már mutatkozik.

### **Bűnmegelőzést szolgáló feladataink**

Igaz, hogy a bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyalását fontosnak tartjuk, mivel valamennyi szakdolgozó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

Szolgálatunk legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnisméltés megelőzése, megakadályozása, és ezzel összhangban a potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Igyekszünk a már meglévő lehetőségeket tudatosabban kihasználni, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek a más településeken már működő megoldások adaptálásai is.

Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket munkatársaink automatikusan használnak a családgondozás során, az eszköztárból ki kell emelni és tudatosítani kell azokat, melyeknek kiemelt jelentősége van a bűnmegelőzésben.

Ezen eszközök a következők:

- agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,
- konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
- gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
- szülők körében a tanultság, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása, jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
- bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
- aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A szabadidős programok, az egyénre-, csoportra ható foglalkozások és a közösségfejlesztés alapvetően a bűnmegelőzés eszközei. A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen a segítők különböző tréningeken, képzéseken és programokon való részvétele.

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

***Az intézmény nyitvatartási- és ügyélfogadási rendje:***

**Az intézmény nyitvatartási ideje a székhelyen:**

Hétfő 07<sup>00</sup> – 17<sup>00</sup> óra

Kedd	07 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Szerda	07 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Csütörtök	07 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Péntek	07 <sup>00</sup> – 14 <sup>00</sup> óra

**Ügyfélfogadási idő a székhelyen:**

Hétfő	07 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> – 17 <sup>00</sup> óra között
Kedd	Zárt munkanap, nincs ügyfélfogadás 10 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra között
Szerda	08 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra között
Csütörtök	08 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> és 13 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra között
Péntek	08 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> óra között

**A Csillag Szolgáltató Pont nyitvatartási ideje:**

Hétfő	08 <sup>00</sup> – 17 <sup>00</sup> óra
Kedd	08 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Szerda	08 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Csütörtök	08 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Péntek	08 <sup>00</sup> – 14 <sup>00</sup> óra

**Ügyfélfogadás a Csillag Szolgáltató Pontban:**

Hétfő	12 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Kedd	12 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Szerda	12 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup>
Csütörtök	- -
Péntek	12 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup>

**Ügyfélfogadás Bokodon (Hősök tere 6.)**

telefon: 34/ 490-151

Hétfő	08 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> óra
Szerda	12 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup> óra

**Ügyfélfogadás Dadon (Kossuth Lajos út 11.)**

Telefon: 34/ 490-096

Kedd	12 <sup>00</sup> – 16 <sup>00</sup> óra
Péntek	08 <sup>00</sup> – 12 <sup>00</sup> óra

**Ügyfélfogadás Kecskéden (Óvoda út 4.)**

telefon: 34/ 378-161

Kedd	11 <sup>00</sup> – 15 <sup>00</sup> óra
------	---

Szerda 08<sup>00</sup> - 12<sup>00</sup> óra

### **Ügyfélfogadás Kömlődön (Szabadság tér 9.)**

Telefon: 34/

Hétfő 12<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra

Szerda 08<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> óra

### **Ügyfélfogadás Szákszendén (Kis utca 25.)**

Telefon: 34/

Kedd 12<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra

Péntek 08<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> óra

### **Ügyfélfogadás Oroszlányon, a székhelyen (Ürgehegyi ügyfelek részére)**

Telefon: 34/560 070

Hétfő 12<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra

Péntek 08<sup>00</sup> – 12<sup>00</sup> óra

A települések ügyfélfogadási időben biztosítják a munkavégzéséhez szükséges tárgyi feltételeket, illetve egyéb eszközöket (pl.: telefon, fax, számítógép, fénymásoló). A hét egyéb napjain a családsegítők az oroszlányi Központ és a Csillag Szolgáltató Pont által biztosított infrastruktúrát veszik igénybe.

A községekben feladatot ellátó családsegítők ügyfélfogadási idejükben a fent nevezett helyeken és időben fogadják a hozzájuk fordulókat. Megadott napokon az ügyfélfogadási időn túl a családok otthonában végeznek szociális segítőmunkát. A csütörtöki napokon esetmegbeszélés, a szakmai team megbeszélései, szupervízió, továbbképzés, adminisztráció készítése a székhelyen történik.

A Család és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásai közül a pszichológiai tanácsadás előre egyeztetett időpontban lehetséges, intézményi pszichológusunkat az ügyfelek problémáikkal az intézményben kereshetik fel, a tanácsadás szükség esetén történhet az ellátott településeken is. Jogász előre egyeztetett időpontban áll a kliensek rendelkezésére jogi tanácsadás céljából. A mind a két szolgáltatás igénybe vehető önkéntesen és kötelezésre is. A tanácsadások igénybevétele a szolgálat családsegítője közvetítésével történik.

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás ügyfélfogadási időben a szolgálat épületében, valamint a községek fogadóhelyiségeiben személyesen, illetve telefonon történhet. Lehetőség van előre egyeztetett időpont alapján is a személyes találkozásra. A megkeresés emellett történhet írásban is. Az intézményen kívüli találkozások formái a családlátogatás, más intézményben történő találkozás, környezettanulmány végzése, valamint szükség esetén az ügyfél kísérése ügyei intézésekor.

### **Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek**

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Telefonon: Az Intézményben reggel 7 órától, hétfő délután 17 óráig, kedd-csütörtökön 16 óráig, pénteken 15 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés,

üzenet fogadása biztosított. A községekben feladatot ellátók az előzőekben rögzített időben és helyen fogadják ügyfeleiket.

Az Önkormányzat honlapja: [www.oroszlany.hu](http://www.oroszlany.hu)

Az intézmény honlapja és e-mail címe: [www.oszocszolg.hu](http://www.oszocszolg.hu), [oszocszolg@oszocszolg.hu](mailto:oszocszolg@oszocszolg.hu)

### **Készenléti szolgálat**

A család-és gyermekjóléti központ a nyitvatartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet. A szolgáltatást a család – és gyermekjóléti központ és a szolgálat munkatársai közösen, heti váltásban biztosítják.

Ügyeleti idő: Hétfő: délután 17- reggel 7 óra

Kedd - csütörtök: délután 16- reggel 7 óra,

Péntek: délután: 15-reggel 7 óra,

Szombat - Vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

**Telefonszám: 06-20 336 3191**

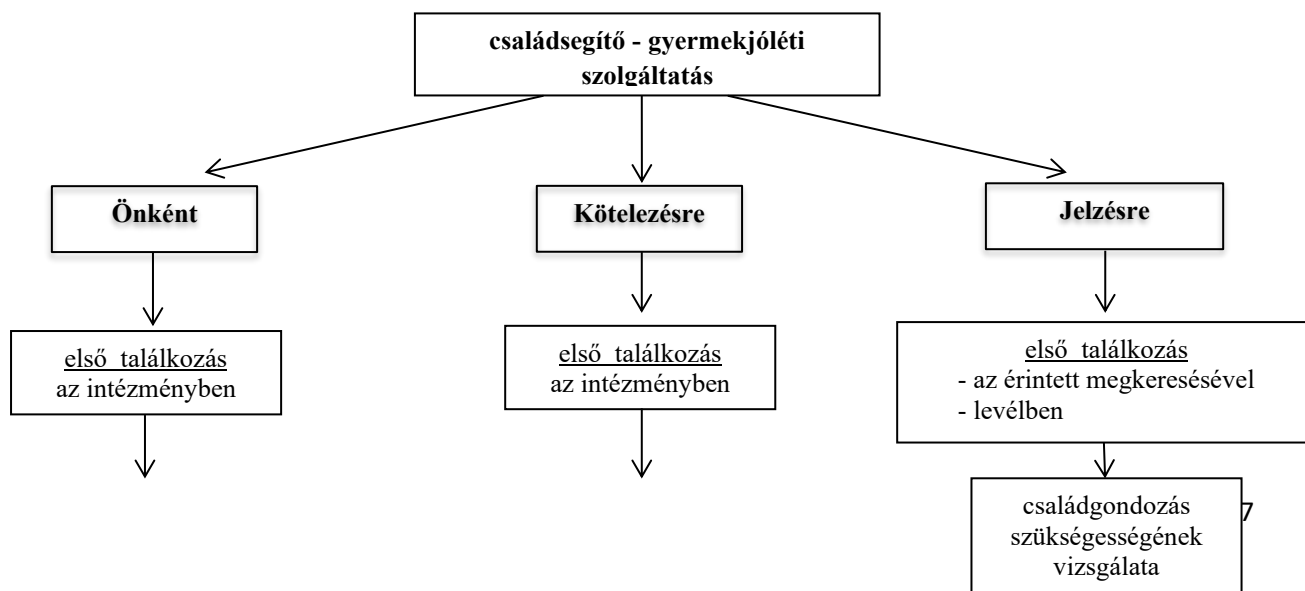
### **A szolgáltatás igénybevételének menete**

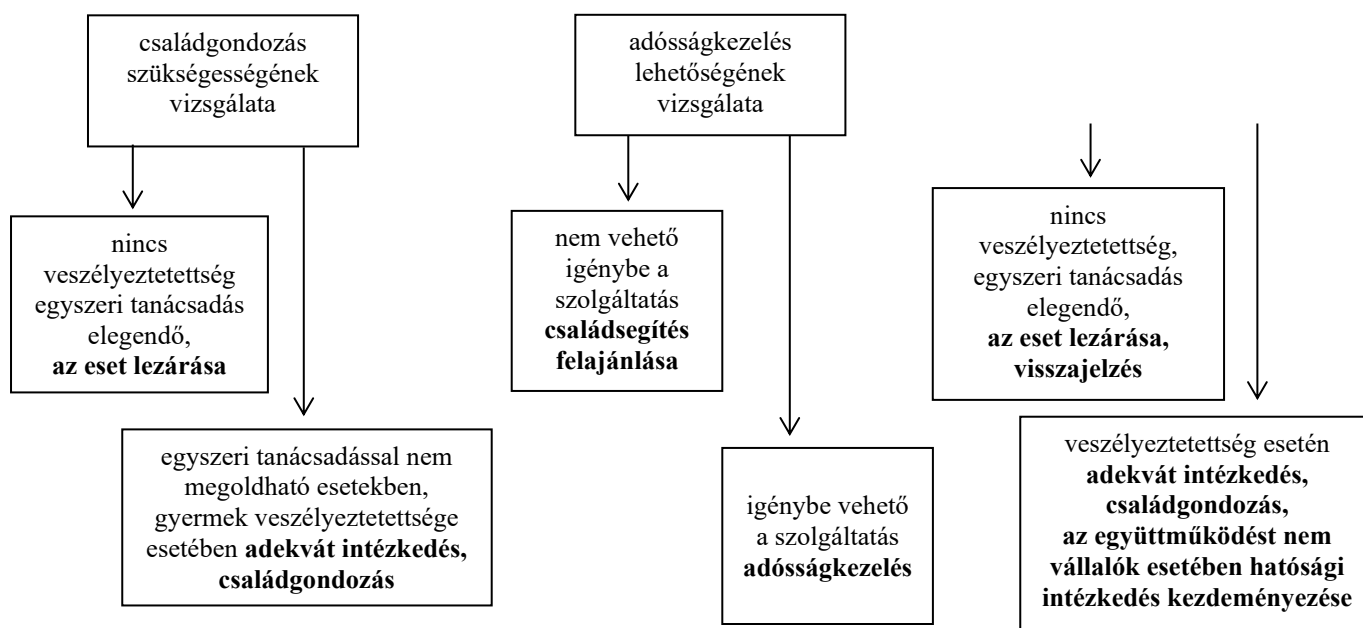
- az információs pultnál a szociális asszisztens fogadja az intézménybe érkezőket, aki az ellátásokról általános információt nyújt,
- amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség a család-és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes (új ügyes) szociális munkása - családsegítője nyújt segítséget,
- folyamatos segítségnyújtás esetében - szociális segítő munka keretében, a probléma jellege szerint - felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási vagy hátralékkezelési tanácsadás – történik.

### **A családsegítő munkatárs kapcsolatfelvétele a szolgáltatást igénybe vevővel**

Az Intézmény szolgáltatásait igénybevevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

### **A gondozási folyamat indulásának ábrája:**





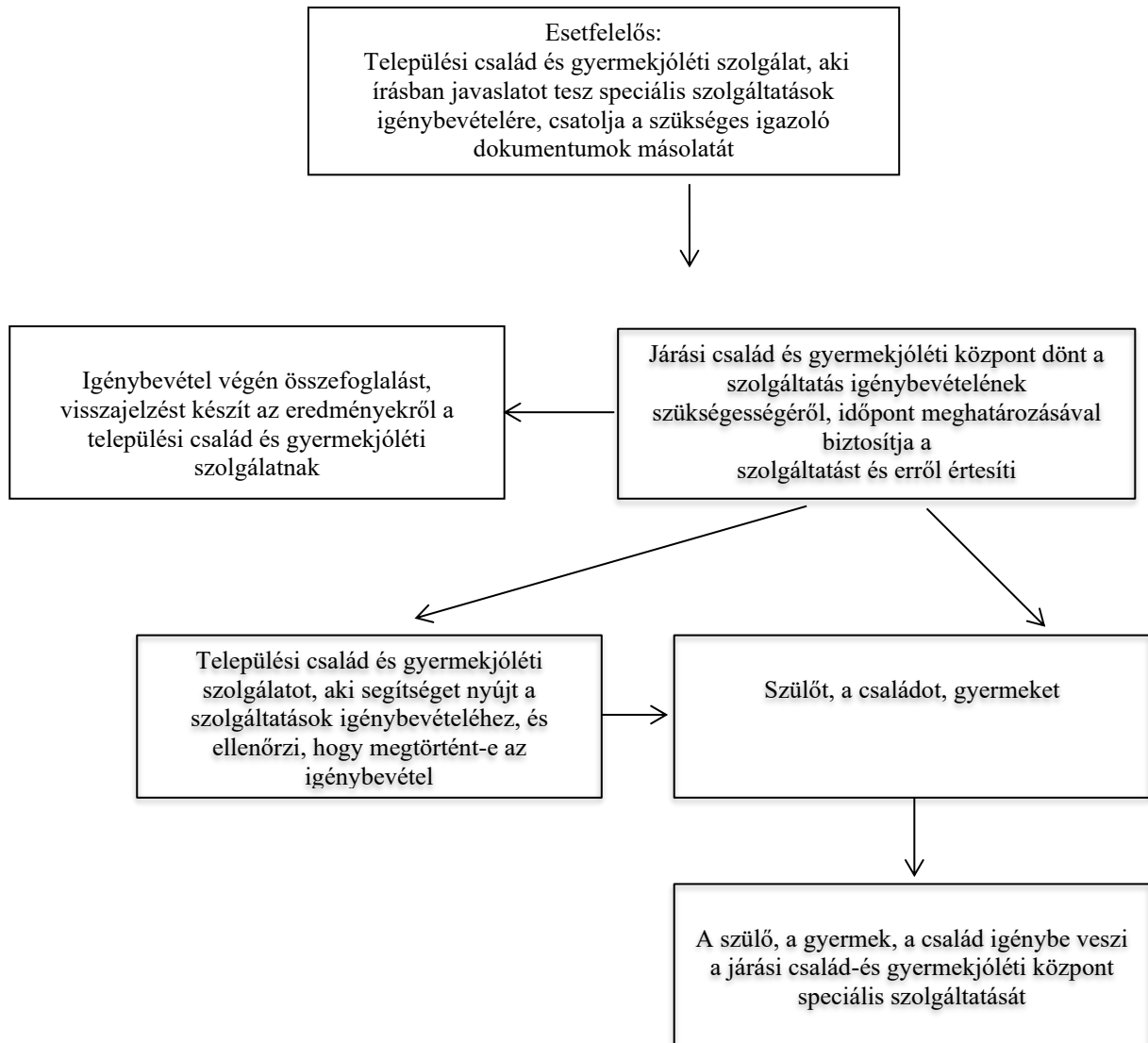
A gyermek védelme okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra, melyet követően az igénylő annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá:

- a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
- a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
- az irat betekintési jog gyakorlásáról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a **„Gyermekeink Védelmében”** elnevezésű adatlap rendszerről, és a **Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről**.

### Esetelosztás

Az esetelosztás rendje: új kliens jelentkezése esetén az újügyes családsegítő nyújt tájékoztatást, tanácsot ad, illetve hivatalos ügyintézésben segítséget nyújt, krízishelyzetben haladéktalanul intézkedik. Minden további esetben az esetek elosztásáról a vezető családgondozó, ill. a szakmai egységvezető intézkedik, figyelembe véve a probléma jellegét, az ellátási szükségletet – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek segítése vagy védelme, munkavállalási vagy hátraleékezelési tanácsadás – valamint a családsegítők aktuális leterheltségét. Az esetek elosztásának módját meghatározza a jelzett probléma, veszélyeztettség mértéke, az eljárás határideje

## Speciális szolgáltatások önkéntes igénybevétele



### **VIII. Az intézmény szolgáltatásairól szóló tájékoztatás módja**

Az előzőekben megfogalmazottakon túl rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról. Eszközeink:

- szórólapok, tájékoztató anyagok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése,
- érdekképviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatása,
- házi orvosok, védőnők tájékoztatása,
- oktatási intézmények, egészségügyi- szociális intézmények értesítése,
- polgármesteri hivatal hirdetőtábláján való közzététel,
- különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás.

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

### **Az ellátottak jogainak védelme:**

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára, tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- Az intézmény az általa biztosított szolgáltatás során figyelmet fordít az ellátottak alkotmányos jogainak maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogokra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletére vonatkozó titokvédelem. Az intézménnyel kapcsolatba kerülő állampolgár család közösség tudta és beleegyezése nélkül semmilyen adat nem szolgáltható ki.
- A szociális szakember felelőssége az ellátást igénylővel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.
- A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni Különösen: Az akadálymentes környezet biztosítására. Az információhoz, az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására. Az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos öntései tiszteletben tartására. Társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére.
- 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 azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

### ***A panaszjog gyakorlásának módja:***

A kliens a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban bármely kérdésben jogosult panasszal élni. A panasz kivizsgálására az intézményvezető jogosult, melyet a bejelentést követő 15 napon belül meg kell tenni és erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

Nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat a panasztevő, ha a kivizsgálás eredményével elégedetlen vagy az intézményvezető a határidőn belül nem intézkedett.

Panasz tehető az ellátottjogi és gyermekjogi képviselőnél, akinek az elérhetősége az információs táblán kifüggesztésre került. A panaszjog gyakorlásának menetéről a kliens a tájékoztatást megkapja, ennek megtörténtét aláírásával igazolja.

### **A szolgáltatást végzők jogainak védelme**

Az intézményben dolgozó munkatársaknak joga van arra, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletbe tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék. A szakemberek közfeladatot ellátó személynek minősülnek, közalkalmazottak, rájuk a *közalkalmazotti törvény* jogi szabályozása vonatkozik. Az alkalmazotti közösséget és annak képviselőit jogszabályokban meghatározott *részvételi, javaslattételi, véleményezési, egyetértési és döntési jogok* illetik meg. A szakmai jogszabályok nevesítik azokat a feltételeket, melyet a munkáltatónak biztosítani kell.

### **A szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályok**

Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályokat az Magyarország Alaptörvénye, az európai általános adatvédelmi rendelet (GDPR), a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv., 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv., valamint a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a család-, és gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) sz. Kormányrendelet tartalmazza.

### **Az adatvédelmi törvény értelmező rendelkezései közül:**

**Személyes adatnak** minősül minden olyan információ, amely meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható, valamint az abból levonható az érintettre vonatkozó következtetés is.

**Különleges adatnak** minősül a faji eredetre, nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, politikai véleményre vagy pártállásra, vallásos vagy világnézeti meggyőződésre, az egészségi állapotról, a káros szenvedélyre, szexuális életre vonatkozó, valamint a bűnügyi személyes adat.

A fenti meghatározásokból látható, hogy a családsegítő egy eljárás során mind a személyes adatokkal, mind a különleges személyes adatokkal kapcsolatba kerül, azokat kezeli, illetve bizonyos esetekben a gyámhatóságnak, nyomozó hatóságnak, bíróságnak, önkormányzati képviselő-testületnek továbbítja, vagy köteles továbbítani.

**Adatkezelésnek** minősül a személyes adatokkal végzett bármilyen művelet, így például adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, tárolása és az adatvédelmi törvényben meghatározott egyéb művelet. A családsegítő a 235/1997. (XII. 17.) Kormányrendeletben meghatározott nyilvántartás vezetésével adatkezelési, jelzőrendszeri tagságánál fogva adattovábbító tevékenységet is végez.

Az adatvédelmi törvény rendelkezései szerint **személyes adat abban az esetben kezelhető**, ha ahhoz az érintett hozzájárul, illetve törvény, vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet azt elrendeli.

**Különleges adat abban az esetben kezelhető**, ha ahhoz az érintett írásban hozzájárul, illetve az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése a nemzetbiztonság, bűnmegelőzés vagy a bűnüldözés érdekében, vagy egyéb esetekben törvény elrendeli. Nyilvánosságra hozatalhoz - ha azt közérdekből törvény nem rendeli el - az érintett beleegyezése szükséges.

Az adatvédelmi törvény szerint adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és

kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Személyes adatok felhasználására az ágazati miniszter, a helyi önkormányzat a gyermekvédelmi és gyámügyi igazgatási, szociális hatáskört gyakorló szerv a személyes gondoskodást nyújtó személy és intézmény, a közoktatási és felsőoktatási intézmény, igazságszolgáltatási és ingatlan nyilvántartási szerv, pénzügyintézet, külföldi hatóság és bíróság jogosult a törvényben meghatározott módon és mértékben a jogszabályban meghatározott célok teljesüléséhez.

**A szociális munka etikai kódexe** megkívánja a szociális munkástól a titoktartást és az információk felelős kezelését. A titoktartás minden információra, esettanulmányra, esetismertetésre, feljegyzésre vagy publikációra vonatkozik. Az adatokhoz sok esetben csak hosszan tartó munka során a klienssel kialakított bizalmi viszony keretében jut hozzá. Amennyiben a szociális munkás titoktartási kötelezettségét megszegi, egyrészt megsérti a szociális munka szabályait, másrészt hosszan tartó munkája mehet kárba, ha emiatt a kliens bizalmát elveszíti. Ugyanakkor az etikai kódex szerint a kliens érdekei megkívánják mindazok együttműködését, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben. A félreértések elkerülése érdekében jó tudni és fontos figyelembe venni az együttműködésben, jelzőrendszeri munkában részt vevő intézményekre, szervekre irányuló titoktartási szabályozásokat:

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

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei részére az intézmény vezetője biztosítja a továbbképzéseken, szupervízió, továbbá esetmegbeszélő csoportokban és munkamegbeszéléseken való részvételt.

#### **Segítők segítése**

*Team:*

A család, és gyermekjóléti szolgálat, a család,- és gyermekjóléti központ kéthetente tart munkaértekezletet. A team kiegészülve a családok átmeneti otthona dolgozóival havonta ül össze. A megbeszélések célja az elmúlt két hétben végzett tevékenységek, események, információk, szakmai munka történéseinek átbeszélése, egymással való megosztása, következtetések levonása, illetve a következő hétre való tervszerű felkészülés a megvalósítandó feladatok felvállalásával.

*Esetmegbeszélés:*

Havi rendszerességgel történő esetmegbeszélés a Család, és Gyermekjóléti Központ és az illetékességi területen szolgáltató Család, - és Gyermekjóléti Szolgálatok közös szakmai fóruma, mely az aktuális esetek átbeszélésén túl módszertani segítséget is magába foglal, melyet a Központ munkatársaitól kaphatnak a szakemberek munkavégzésük során felmerülő kérdésekben, dilemmák kapcsán.

Ezen túl a szakmai egységben heti rendszerességgel, illetve a családsegítő jelzése alapján az esetkezelés folyamata során szükség szerint történik esetmegbeszélés, mely azt a célt szolgálja, hogy a segítő tevékenység során az esetkezeléssel kapcsolatos problémák teamben kerüljenek megbeszélésre, illetve, hogy a team segítséget adjon az adott probléma kreatív megoldásához.

Ezen alkalmakkor fontos, hogy a segítő és a kliense közötti munkakapcsolatból eredő személyes problémák, esetleges érzelmi - indulati tényezők is megbeszélésre kerüljenek, a

segítő kiadhassa magából a frusztráltságát. A "több szem többet lát" elv alapján ugyanazon problémát más-más megközelítésből is értékelheti, melynek során a jövőre nézve, a hasonló probléma megoldásának eléréséhez, új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélések közreműködője az intézmény pszichológusa.

### *Szupervízió*

A **szupervízió** változó rendszerességgel **segíti a szakembereket**, célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió fókuszában a szakmai személyiség áll, ami azt jelenti, hogy a személyiségfejlesztés a szakmai kontextus keretei között zajlik. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből.

## **XI. Elektronikus felületen működő országos nyilvántartási rendszer.**

### ***A nyilvántartás célja:***

Az Szt., valamint a Gyvt. értelmében a szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése és a párhuzamos ellátások kiszűrése érdekében olyan nyilvántartási rendszer működtetése, amely tartalmazza az adott napon, adott szolgáltatást igénybevevő legfontosabb adatait, valamint a gyermek, ellátott által igénybe vett szolgáltatásokat, ellátásokat is. A rendszer tartalmazza továbbá az igénybevevők Társadalombiztosítási Azonosító Jelét is, ami lehetővé teszi az egyes szolgáltatások, ellátások igénybevevőinek elkülönítését és a szolgáltatások, ellátások igénybevevőkhöz való hozzárendelését.

### ***A nyilvántartás működése***

A rendszer működtetője a Magyar Államkincstár. A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazatban a Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer bevezetésével a XXI. századi követelményeknek megfelelő informatikai háttértámogatás került kialakításra a szakmai adminisztráció elősegítése céljából az EFOP-1.9.4-VEKOP-16. Szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása c. projekt finanszírozásának keretén belül.

A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján került bevezetésre a Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtók és a gyermekek átmeneti gondozását biztosítók részére is.

Az informatikai rendszert minden család- és gyermekjóléti szolgáltatást és gyermekek átmeneti gondozását nyújtónak (továbbiakban: alapellátás) használnia kell.