

Szakmai program

**Mélykút Város Önkormányzat
Gondozási Központja**

**Család- és Gyermekjóléti
Szolgálat**

I.Szervezeti felépítés

Az intézmény megnevezése:

Mélykút Város Önkormányzat Gondozási Központja Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Az intézmény székhelye: 6449 Mélykút, Hunyadi utca 31.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A szolgálat telephelye: 6449 Mélykút, Templom utca 12.

Elérhetősége: gyermekjoletimelykut@gmail.com, tel.. 77/460-263

A szolgálat fenntartója: Mélykút Város Önkormányzata

Fenntartó székhelye: 6449 Mélykút, Petőfi tér 1.

A szolgálat ellátási területe: Mélykút település közigazgatási területe

Ellátási forma: Más intézmény keretében önálló szervezeti és szakmai egységként működő család- és gyermekjóléti szolgáltatás

Ellátási típus: Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás

II.Szakmai információk:

1 fő szakmai vezető/intézményvezető, és 2 fő családsegítő látja el a feladatokat heti 40 órában.

2.1.Munkarend:

Heti 40 óra. A családsegítők munkaidejének 50%-a területen családgondozással, 50%-a az irodában ügyfélfogadással és adminisztrációs tevékenységgel töltendő le.

2.2.Helyettesítések:

A családsegítők a munkaköri leírások szerint egymást helyettesítik.

Elérhetőség az ügyfelek tájékoztatása érdekében kifüggesztésre került.

III. Törvényi háttér – jogi keretek:

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.)
- Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013.(X.24.) Kormányrendelet (Sznyr.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (R.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet (Ir.)
- Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentésről szóló 415/2015.(XII.23.) Kormányrendelet
- Munka Törvénykönyvéről szóló 2012.évi I. törvény
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.)
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet
- 2015. évi C. törvény Magyarország 2016. évi központi költségvetéséről
- 2007. évi LXXX törvény a menedékjogról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)
- 15/1998. NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó intézmények személyi és szakmai feltételeiről (NMr.)
- 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 adatokról
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról (Gyer.)
- Integrált jogvédelmi szolgálatról szóló 381/2016.(XII.2.) Kormányrendelet
- Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (Nktv.)
- 2009.évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távol tartásról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat a többszörösen módosított 1997.évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló törvény, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló törvény alapján működik. Szakmai feladatait és a működés feltételeit a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet, valamint az 1/2000.(I.7) SZCSM rendelet szövezi le. A Család és Gyermekjóléti Szolgálat Mélykút településen biztosítja a feladatellátást és szolgáltatást.

III.1. A törvény célja:

A gyermekek védelmének rendszere arra hivatott, hogy elősegítse a gyermekek családban történő nevelkedését, a veszélyeztetettséget megelőzze, a kialakult veszélyeztetettséget megszüntesse, illetve a szülői gondoskodásból kikerült gyermekek helyettesítő védelmét tevékenységével biztosítsa.

A gyermekek védelmének rendszerében személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások a gyermekjóléti szolgáltatás, a gyermekek napközbeni ellátása, valamint a gyermekek átmeneti gondozása.

„A gyermekjóléti szolgáltatás olyan a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését”.^(Gyvt.)

- meghatározott ellátásokkal és intézkedésekkel segítséget nyújtani a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, illetve gondoskodni a gyermekek veszélyeztettségének megelőzéséről és megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről
- célok elérése érdekében a törvény meghatározza a gyermekek alapvető jogait, a jogok érvényesítésének garanciáit, a gyermekek védelmének rendszerét, alapvető szabályait
- a törvény alkalmazása során a gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, jogát biztosítva kell eljárni
- családdal együttműködve, annak szükségleteihez igazodva biztosítani kell a gyermek családban történő nevelkedését

A szociális ellátás rendszerének célja a szociális biztonság megteremtése és megőrzése, melynek érdekében a törvény meghatározza az állam által biztosított ellátások formáit,

szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit.

III.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja

Családsegítéssel nyújtott szolgáltatásaink célja, hogy a szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, illetve krízishelyzetbe került egyének, családok számára segítséget nyújtsunk az okok megelőzéséhez, illetve azok megszüntetéséhez, valamint hozzájáruljunk az életvezetési képesség megőrzéséhez.

IV. Tárgyi feltételek

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat Mélykút város központjában került elhelyezésre, tömegközlekedési eszközökkel jól megközelíthető. A szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra rendelkezésre áll. Az épületben 2 iroda található. Az egyik iroda megléte biztosítja az adminisztrációs és ügyintézéshez szükséges helységet a családsegítő munkatársak számára. E helységben íróasztalok, irattároló szekrények, a munkavégzéshez szükséges számítógépek, telefon és internet hozzáférés biztosított. A másik irodában folyamatosan biztosított a bizalmas beszélgetésekhez szükséges körülmény. Ezen kívül 1 nagyobb helység áll rendelkezésre a tárgyalások lebonyolítására. Az épületben ügyfelek részére várakozó helység biztosított.

Az infrastrukturális ellátottság teljes egészében megoldott, internet hozzáférés, fénymásolás, vezetékes telefon, mely a teljes körű szolgáltatásra, magasabb színvonalú ügyintézés biztosítására ad lehetőséget.

V. Ellátási terület, ellátást, szolgáltatást igénybe vevők köre

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatások a Mélykúton élő lakosság számára biztosítottak. A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, térítésmentes, bárki igénybe veheti faji, vallási, szociális, egészségügyi körülményekre, vagy politikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

A település lakosságszáma évek óta folyamatos csökkenést mutat, a csökkenés legfőbb oka a népesség fokozatos elöregedése, a születések számának folyamatos csökkenése, a fiatalok az ország fejlettebb területei felé történő elvándorlása. A gyermekek és az időskorúak aránya közel azonos, 20-20%, az aktív korúak 60%. A település társadalmi helyzetét mutatja, hogy a foglalkoztatottak aránya alacsonyabb, a foglalkoztatott nélküli háztartások aránya pedig magasabb.

A település közigazgatási területén a mai napig megtalálhatók az apró tanyák, illetve szegregátumok: a három utcát (Széchenyi utca – Világos utca – Jókai utca) magában foglaló „Gányó” és a Jánoshalmi út, ahol szintén jelentkeznek a szociális problémák, gyermekvédelmet érintő esetek, illetve a hátrányos helyzetű népesség itt azonosítható legteljesebben.

VI.A Család és Gyermejköléti Szolgalat feladatai

Szt. 64.§. „A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megörzése céljából nyújtott szolgáltatás.”

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgalatoló, 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 szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,

Gyvt. 39.§. (2), (3), (4) bekezdés, 40.§. „A gyermejköléti szolgalatolás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgalatolás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgalolja a gyermek testi és lelki egészségének,

családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutás szervezése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

Gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- a jogszabályban meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

Kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (családgondozás) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, különösen a családsegítés, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevetését

A gyermekjóléti szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-
oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket.

VII. Család és Gyermekjóléti Szolgálat céljai – szakmai információk

A gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítésének érdekében tervezett intézkedések:

- családsegítő munkatársak figyelemmel kísérik a hatályos jogszabályokat, szakmai szabályokat, módszertani javaslatokat, hogy minden esetben megfelelő információt tudjanak nyújtani az igénylőknek szolgáltatások és támogatások igénybevételeiről
- nagy hangsúlyt helyezünk a szakmai továbbképzéseken való részvételre
- a szervezett szakmai értekezleteken való részvételre a szolgálat munkatársainak szakmai fejlődésük érdekében nagy szükség van, ezért lehetőség szerint részt veszünk az említett értekezleteken, megbeszéléseken
- a hatékonyabb esetkezelések érdekében törekszünk a gondozási esetek munkatársak közötti arányos elosztására
- a szakmai (havi) megbeszéléseken problémás esetekről konzultáció keretében családsegítők javaslatot tesznek a további intézkedések megtételére – a jánoshalmi Gyermeklánc Óvoda és Egységes Óvoda-Bölcsőde, Család- és Gyermekjóléti Központ szakembereivel különösen fontos a konzultáció biztosítása, hogy az egyedül tevékenykedő családsegítő se maradjon egyedül a problémás helyzetek megoldásában
- családsegítők továbbra is részt vesznek adományok felkutatásában, azok elosztásában, illetve közvetítésében
- családsegítők törekednek a civil szervezetekkel való együttműködés hatékony megvalósítására
- folyamatosan fogadjuk a beérkező adományokat, azokat rászorulóknak közvetítjük
- folyamatosan figyeljük azokat a pályázatokat, melyekkel élelmiszeradományok kutathatók fel

- kapcsolatot tartunk fenn fiatalok és felnőtt korúak pártfogó felügyelőjével, szükség esetén és az információáramlás érdekében közös családlátogatást végzünk
- az oktatási – nevelési intézményekkel közösen is részt veszünk szabadidős programok szervezésében
- családsegítők a társintézmények szakembereivel a kölcsönös tájékoztatásra és együttműködésre törekednek
- a szorosabb együttműködés elengedhetetlen, pedagógusok, családsegítők és a Gyermeklánc Óvoda és Egységes Óvoda-Bölcsőde Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei között, a folyamatos információcsere és tájékoztatás fontos eleme annak elkerülése érdekében, hogy kettős, ellentétes irányú intézkedések történjenek
- személyes megkereséssel tájékoztatást nyújtunk az oktatási intézményekben pedagógusok részére az igazolatlan iskolai mulasztások kapcsán szükséges intézkedésekről, az együttműködés szorosabbá tétele érdekében a személyes kapcsolatra törekszünk
- magántanulói jogviszony kérelme esetén minden esetben szakmai egyeztetés történik, megelőzendő az oktatási rendszerből való lemorzsolódást
- csak indokolt esetben teszünk javaslatot magántanulói jogviszony engedélyezésére
- fiatalok gyermekvállalásának problémája körében a hatóságokkal és védőnőkkel való együttműködés folyamatosan szükséges
- a szolgálat családsegítői a válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatják az őt, és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, szükség esetén elősegítik az átmeneti elhelyezést
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatjuk 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 gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
- önkormányzattal és munkaügyi szervvel történő együttműködéssel elősegítjük a közmunkaprogramokban való részvételt
- alkalmi munkalehetőségeket kutatunk fel szülők számára
- nevelési hiányosságok kompenzálása érdekében elősegítjük a gyermekek mielőbbi óvodai részvételét, 3 éves kor alatt a gyermekek Gyerekházban történő ellátását

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében tervezett intézkedések:

- a hatékonyabb együttműködés és az információ áramlás elősegítése érdekében a szolgálat munkatársai az iskolában, óvodákban a gondozott gyermekek pedagógusaival jelzést követően felveszik a kapcsolatot
- oktatási, nevelési intézmények pedagógusainak bevonása a probléma megoldásban nagy szerepet kap, a gondozási-intézkedési tervek elkészítésében, feladatok végrehajtásában az együttműködés és a megkeresés a munkatársak részéről hangsúlyosabb
- szakmaközi megbeszélések megszervezésére hangsúlyt helyezünk
- jelzőrendszer tagjaitól beszerzett írásos tájékoztatók figyelembe vételével szakmai beszámolót készítünk jelzőrendszer működéséről, értékeljük az alapellátások működését, intézkedési tervben javaslatot teszünk a meglévő szolgáltatások javítására, bővítésére, új szolgáltatások létrehozására

A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében tervezett intézkedések:

- segítő, támogató kapcsolatban igyekszünk a családot alkalmassá tenni a keletkezett zavarok elhárításában, gondozási, cselekvési tervekkel segítjük a probléma megoldási módok elsajátítását
- folyamatosan gyűjtünk és fogadunk ruha, élelmiszer adományokat, mellyel csökkenteni kívánjuk a családokra nehezülő kiadásokat
- csökkenteni kívánjuk a védelemben vételek számát, melyek az igazolatlan iskolai mulasztások miatt váltak szükségessé
- szükség esetén családi pótlék természetbeni folyósítására javaslattétellel élünk, pénzfelhasználási terv, háztartási napló vezetésének elsajátítására törekszünk
- a családi pótlék természetben történő folyósításának zavartalansága érdekében eseti gyámok felkutatása, bevonása a közös munkába
- oktatási-nevelési intézmények figyelmének felhívása, hogy a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmények időben kerüljenek meghosszabbításra
- családon belüli erőszak esetén jelzéssel élünk a gyámhivatal felé
- szoros együttműködés családsegítő és esetmenedzser között (járás központja és települési szolgálat)
- az egyének, családok életében jelentkező problémák megoldása érdekében törekszünk arra, hogy a saját erőforrások, természetes támaszok felkutatására és bevonásra kerüljenek

- a problémamegoldásba behívott családtagok, szakemberek együttműködését koordináljuk, melyet hathavonta értékelünk
- szükség esetén esetkonferenciát hívunk össze az érintettek részvételével, a szakemberek véleményének figyelembe vétele mellett szükség esetén védelembe vételre teszünk javaslatot a gyermekvédelmi nyilvántartás adatlapjainak kitöltésével
- közvetlen és súlyos veszély esetén a családsegítők közvetlenül tesznek javaslatot hatósági intézkedésre, ezzel egy időben értesítik a család és gyermekjóléti központot

VIII. Ellátás igénybe vételének módja:

A Szolgálat szolgáltatásainak igénybe vétele alapvetően önkéntességen alapul, igénybe veheti egyén, család, szülő, vagy maga a gyermek. Adott család életébe történő hatósági beavatkozás kizárólag csak akkor valósítható meg, ha a gyermek védelme az önkéntesség során nem valósul meg.

A gyermekek védelmét pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások, illetve gyermekvédelmi szakellátások, törvényben meghatározott hatósági intézkedések biztosítják.

Rendszerbe történő felvételkor a szolgáltatást igénybe vevővel együttműködési megállapodást kell kötni, illetve nyilatkoztatni a tájékoztatás megtörténtéről. A megállapodásban a személyes adatok rögzítésén túl igénybe vevő nyilatkozik a megkapott tájékoztatásról (szolgáltatás elemei, tartalma, feltételei), a rá vonatkozóan vezetett nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának lehetőségéről, együttműködési szándékáról, valamint adataiban, jogosultsági feltételeiben bekövetkező változásokról való tájékoztatási kötelezettségéről. Aláírást megelőzően tájékoztatást kap a szülői jogokról, kötelezettségekről, gyermekek jogairól, kötelezettségeiről.

IX. Szakmai alapelvek és szabályok

A szolgáltatás dokumentálása Szolgálat esetenaplóiban a 15/1998. NM. rendelet 7. számú melléklete, valamint a 235/1997.(XII.17.) Kormányrendelet 2. számú melléklete szerint valósul meg.

Az adatlaprendszer felépítésének szabályai szerinti szintek figyelembe vételével történő adminisztrációs folyamat és munka:

- *eseti tanácsadás, ügyintézés:* mely során az egyén, a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a családban nincs, vagy a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal jelenik/nek meg a szolgálatnál, adott problémára

tájékoztatást, tanácsot kapnak, illetve ügyintézés történik – forgalmi naplóba történő bejegyzés, eseti nyilvántartólap kitöltése, nyilvántartásba való bevezetés, KENYSZI rögzítés

- *gondozásba vétel*: az egyén, a család helyzete problémát feltételez, a családban nevelkedő gyermek veszélyeztetettsége nem megállapítható, azonban az egyén, a család élete rendszeres és folyamatos segítséget igényel, de önkéntességgel és együttműködve a helyzet javulása várható – forgalmi naplóba bejegyzés, nyilvántartásba való bevezetés, KENYSZI rögzítés, együttműködési megállapodás, 15 napon belül esetnapló A) része és B) részének 1. és 2. pontja, cselekvési terv megfogalmazása, a gondozási tevékenység folyamata dátummal esetnaplóban rögzítendő, a külön látogatási naplóban a végzett tevékenység napra készen vezetendő, gondozási-cselekvési terv félévente értékelendő
- *gondozásba vett család, melyben gyermek veszélyeztetettsége megállapítható*: forgalmi naplóba bejegyzés, nyilvántartásba való bevezetés, KENYSZI rögzítés, nyilatkozat aláírása, együttműködési megállapodás megkötése, 15 napon belül esetnapló A) része és B) részének 1. és 2. pontja, T-lap, Gysz-1-2-3-adatlapok kitöltése, a gondozási tevékenység folyamata dátummal esetnaplóban rögzítendő, a külön látogatási naplóban a végzett tevékenység napra készen vezetendő, gondozási-cselekvési terv félévente értékelendő
- *gondozásba vett család, melyben gyermek veszélyeztetettsége miatt hatósági intézkedés javasolt*: forgalmi naplóba bejegyzés, nyilvántartásba való bevezetés, KENYSZI rögzítés, nyilatkozat aláírása, együttműködési megállapodás megkötése, 15 napon belül esetnapló A) része és B) részének 1. és 2. pontja, a gondozási tevékenység folyamata dátummal esetnaplóban rögzítendő, a külön látogatási naplóban a végzett tevékenység napra készen vezetendő, gondozási-cselekvési terv félévente értékelendő, T-lap, Gysz-1-2-3-adatlapok kitöltése, esetkonferenciát követően javaslattétellel központ felé benyújtandó
- *határozat alapján gondozott, együttműködésre kötelezett család*: alapja a hatóság határozata, gondozott kötelezett az együttműködésre, de a szakmai elvek szerint törekedni kell az együttműködés elérésére – forgalmi naplóba bejegyzés, nyilatkozat aláírása, KENYSZI rögzítés, a Szolgálat által megküldött T-lap, Gysz-1-2-3-adatlapok változás esetén módosítása, Gysz-4 adatlap beszerzése, Gysz-5 adatlapon gondozási-nevelési terv készítése, Gysz-6 adatlapon félévente helyzetértékelés. Nevelésbe vétel esetén Gysz-7-adatlapon családgondozás tervezése, Gysz-8-adatlapon

felülvizsgálatra javaslat benyújtása. GYSZ-3 betétlapon a gondozási folyamat rögzítése napra készen.

- a gondozott egyénekről, gyermekekről minden évben nyilvántartás készül
- „Gyermekeink védelmében” adatlaprendszer előírásai szerint történik a különböző szakmai szereplők, hatóságok közötti információ áramoltatás, esetátadás.
- *központon-szolgálaton belüli esetátadás:* családsegítő/esetmenedzser értékelésben összefoglalja tevékenységét, és adja át a további esetkezelést.
- *más szolgálatnak-központnak átadott esetek:* családsegítő/esetmenedzser értékelésben összefoglalja tevékenységét, az esetdossier anyagáról fénymásolat készítése, eredeti iratok megküldésével adja át a további esetkezelést

X..Szakmai felkészültség biztosítása

- a Szolgálat családsegítői figyelemmel kísérik a hatályos jogszabályokat, szakmai szabályokat, módszertani javaslatokat, hogy minden esetben megfelelő információt tudjanak nyújtani az igénylőknek szolgáltatások és támogatások igénybevételéről
- nagy hangsúlyt helyezünk a szakmai továbbképzéseken való részvételre
- az értekezleteken való részvételre a munkatársaknak szakmai fejlődésük érdekében nagy szüksége van, ezért lehetőség szerint a részvételt biztosítjuk
- szakmaközi megbeszéléseken javaslatot tesznek a további intézkedések megtételére
- szakmai megbeszélések központban havonta kerülnek megtartásra, itt kapnak szakmai segítséget és tájékoztatást családsegítők
- problémás esetek elemzése érdekében családsegítők számára konzultációs lehetőséget biztosítunk, e megbeszéléseken fontos, hogy az egyedül tevékenykedő családsegítő se maradjon egyedül a problémás helyzetek megoldásában

XI..Szakmai együttműködések

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

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés (szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, írásbeli jelzések, a személyes konzultációk, kölcsönös látogatások, együttműködés a gondozási tervek alapján), eset jelzőlap áll rendelkezésre. A partnerektől, az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett írásos jelzésre írásban, a szóbeli jelzésre szóban tesz visszajelzést az esetért felelős munkatárs.

XI.1.Együtműködések hatékonyságára tervezett intézkedések

- A jelzőrendszer hatékonyságának fejlesztése továbbra is cél, mivel a kötelezettség ellenére a gyermekorvos a szakmaközi megbeszéléseken nem vesz részt, csak konkrét esetben történő megkeresésre nyújtanak tájékoztatást.
- A gyermekorvossal, házi orvosokkal a személyes, közvetlen kapcsolattartásra törekszünk.
- A jelzőrendszeri tagok motiválása szóban és írásban is a jelzések írásban történő megküldésére, szóbeli jelzés írásban is történő megerősítésére, éves jelzőrendszerrel kapcsolatos észrevételeik, tapasztalataik írásban történő megküldésére.
- A jelzőrendszer kiszélesítésével bekapcsolódott munkánkba a Gyerekház, valamint a Máltai Szeretetszolgálat is.
- A hatékonyabb együtműködés és az információ áramlás elősegítése érdekében munkatársak a személyes kapcsolatra törekednek oktatási - nevelési intézmények pedagógusaival, védőnőkkel.
- Gyakoribb személyes találkozások megszervezése: esetmegbeszélések, esetkonferenciák gyakoribbá tétele.
- Törekszünk arra, hogy a védelembé vételi javaslatot minden esetben előzze meg esetkonferencia, melyen minden családdal kapcsolatban álló szakember jelen van.
- Jelzőrendszer tagjaival évi legalább 6 alkalommal tartunk közös szakmaközi megbeszélést.
- Jelzőrendszer tagjaitól beszerzett írásos tájékoztatók figyelembe vételével szakmai beszámolót készítünk jelzőrendszer működéséről, értékeljük az alapellátások működését, intézkedési tervben javaslatot teszünk a meglévő szolgáltatások javítására, bővítésére, új szolgáltatások létrehozására.
- Személyes konzultációk keretében tájékozódunk a rendszerben lévő gyermekek óvodai neveléséről, iskolai előmeneteléről.
- Folyamatosan ügyelünk arra, hogy a gondozási tervekben meghatározott feladatok megvalósulása érdekében a családdal, más kapcsolatban álló szakemberekkel személyes és rendszeres kapcsolat legyen.
- Kompetenciahatárok konkrét tisztázása a megbeszélések alkalmával.
- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együtműködés (szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, írásbeli jelzések, a személyes konzultációk, kölcsönös látogatások, együtműködés a gondozási tervek alapján)

fontos, érdemi és eredményeket hozó munka csak a közös gondolkodással és esetkezeléssel várható.

- A személyes és telefonon történő információcsere forgalmi naplóban, majd érintett család esetenaplójában bejegyzésre kerülnek. A további intézkedést igénylő információkat jelzőrendszer tagjai írásban megerősítik, intézkedés megtétele után szolgálat ugyancsak írásban jelez. /észlelő jelzőrendszer 1. számú melléklet/
- A veszélyeztetettség jelzésére eset jelzőlap áll rendelkezésre. A partnerektől, az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett írásos jelzésre írásban, a szóbeli jelzésre szóban tesz visszajelzést az esetért felelős munkatárs.

XII..Család és Gyermekjóléti Szolgálat kapcsolatrendszere

Védőnői Szolgálat

Házi gyermekorvos, házi orvosok

Család és Gyermekjóléti Központ Jánoshalma

Iskola, óvodák, Gyerekház

Idősek Otthona, Házi segítségnyújtás, Idősek klubja, Tanyagondnoki, falugondnoki szolgálat

Nevelési tanácsadó, Pedagógia Szakszolgálatok

Kiskunhalasi, Bajai Kórház

Mélykút Város Önkormányzata

Jánoshalmi Járási Kormányhivatal

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Hatósági és Gyámhivatali Osztálya

Pártfogó felügyelő szolgálat

Rendőrség, ügyészség, bíróság

Közművelődési, kulturális szervezetek, intézmények,

Társadalmi szervezetek, civil szervezetek, sportegyesületek,

Egyházak, karitatív szervezetek

Segélyszervezetek, magánadományozók

Járásban működtetett szociális intézmények,

Kisebbségi önkormányzat

Megyében működő Család és Gyermekjóléti Központok, Szolgálatok

Családok Átmeneti Otthonai

A legtöbb személlyel, intézménnyel való együttműködés módját jogszabály rögzíti, de a kapcsolatrendszerünk folyamatos bővítésére törekszünk.

XIII. Az ellátottak jogai

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A Szolgálat munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

XIV.1. Panaszjog

A szolgáltatást igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszait a Szolgálat szakmai vezetőjéhez, illetve Mélykút Város Önkormányzat Gondozási Központja intézményvezetőjéhez, továbbá az ellátott jogi – gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A szakmai vezető, illetve az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető, illetve az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslatért.

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja a gyermekjogi, ellátott-jogi képviselő részére látogatása során

- a gyermekek, felnőttek, családok számára könnyen hozzáférhető és négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget,
- a helyszínen való tájékozódás és az iratokba való betekintés lehetőségét

A gyermekjogi, ellátott jogi képviselő által írásban tett észrevételekre 15 napon belül válaszolunk, megtett intézkedéseinkről részletesen tájékoztatjuk.

A gyermekek és a szülők jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos tájékoztatást a családgondozók személyesen nyújtják az ellátottak (gyermek és törvényes képviselője) részére. A tájékoztatás megtörténtét, a jogok és kötelezettségek, az ellátás tartalmának és

feltételeinek, valamint az intézmény által vezetett, rájuk vonatkozó nyilvántartások tudomásul vételét az ügyfelek az együttműködési nyilatkozat aláírásával tanúsítják.

Gyermekjogi és ellátott jogi képviselők elérhetősége váróhelyiségben kifüggesztve megtalálhatók, egészségügyi, oktatási, nevelési intézményekben is a tájékoztatás érdekében kifüggesztésre kerültek. Ezzel kapcsolatosan a szakmai vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt. A képviselők részére biztosítjuk munkájához a megfelelő helyiséget.

Gyermekjogi képviselő: **dr. Babenycz Mónika**
elérhetősége: **20/4899-623**
monika.babenycz@ijb.emmi.gov.hu
levelezési cím:
6400 Kiskunhalas, Thúry J. u. 6.

Ellátott jogi képviselő: **Bánkiné Bosnyák Frida**
elérhetősége: **06-20/48-99-604**
bosnyak.frida@obdk.hu

XV.A személyes gondoskodást végzők jogai

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

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: családsegítő, szakmai vezető.

XVI. Család és Gyermekjóléti Szolgálat működéséről, elérhetőségéről szóló tájékoztatás

- Az önkormányzat hirdetőtábláján, egészségügyi, oktatási, nevelési intézményekben kifüggesztésre került a szolgáltatásokról szóló tájékoztatás és elérhetőség

XVII.Család és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfélfogadási rendje

A Szolgálat egységes alapelve, hogy folyamatosan biztosított legyen az ügyfélfogadás, mindezt ügyeletes munkatárssal biztosítjuk.

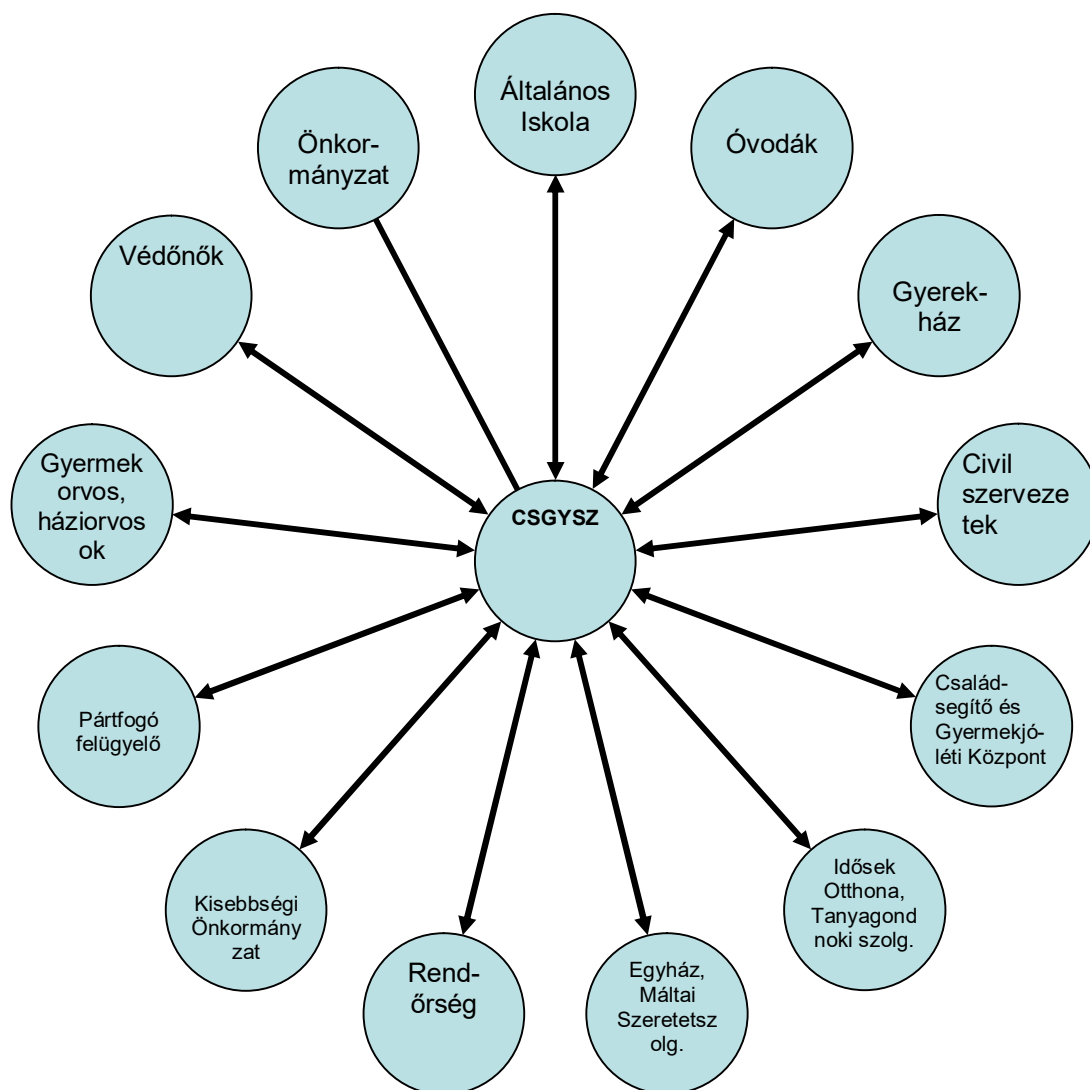
Hétfőtől – Péntekig: 8.00-16.00

Mélykút, 2022.06.20.

Intézményvezető

Mellékletek:
Kapcsolati ábra
Panaszkezelési szabályzat

Jelzőrendszer tagjai – kapcsolati ábra



Panaszkezelési Szabályzat

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az Intézmény működési körében felmerülő problémák és viták a megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

Amennyiben az ügyfél az ellátással kapcsolatban panaszt szeretne tenni, azt megteheti:

- a) az ügyeletes családsegítőnél
- b) a szolgálat vezetőjénél
- c) az intézmény vezetőjénél
- d) a fenntartónál
- e) ellátottjogi/gyermekjogi képviselőnél

A b) – d) pont alattiak neve, elérhetősége az ügyfél-tájékoztató táblán kifüggesztve!

1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy az Intézményegység egység szakmai vezetőjéhez (szakmai vezető elleni panasz esetén az intézményvezetőhöz) fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat az intézményvezetőhöz abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A szakmai egység vezetője a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, az intézményvezető a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
3. Az ellátott panaszát benyújthatja országos jogvédő képviselőkhöz közvetlenül. Az országos ellátott-jogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, ellátottak számára nyitva álló helyiségében jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.
4. Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az intézményvezető köteles a panaszos rendelkezésére bocsátani a panasszal kapcsolatos, annak elbírálásához szükséges adatokat.

Mélykút, 2022.06.20.

Intézményvezető