

**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI PROGRAMJA**

2023.

A szolgáltató intézmény neve: Ezüstkör Szociális Gondozó Központ
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
Székhelye: 2083 Solymár, Templom tér 8/b.

Működési terület: Solymár Nagyközség közigazgatási területe

Szakmai létszám:

Solymár: Intézményvezető
3 fő családsegítő
- 1 fő gyermek és ifjúságvédelmi tanácsadó, családkonzulens
-1 fő szakvizsgázott szociálpolitikus, mediátor
-1 fő mentálhigiénés szakember, pedagógus
1fő mentálhigiénés szakember, családterapeuta (8 órás)
1 fő gyógypedagógus (4 órás)
1 fő konduktor, mentálhigiénés szakember (6 órás)

Ügyfélfogadás rendje:

Solymár: hétfő, szerda: 12-16 óráig
kedd, csütörtök: 8-12 óráig
péntek: csak krízis esetén

I. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás 2016. január elsejétől integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal *család- és gyermekjóléti szolgálatként* működik.

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

I.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja

- A Solymár Nagyközség ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, a

gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés.

- A szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.
- A települési tendenciák figyelemmel kísérése és a szükségletekhez igazodó új szolgáltatások bevezetésének kezdeményezése a fenntartónál.

I.2. Család- és Gyermejkölési Szolgáta feladata

I.2.1. A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- A szülő tájékoztatása mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
- Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, valamint 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 a gyermekjóléti alapellátáshoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése.
- Szabadidős programok szervezése.
- Hivatalos ügyek intézésének segítése.

I.2.2. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, az együttműködés megszervezése és tevékenységük összehangolása.
- A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

I.2.3. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- Családgondozás a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása és a gyermek problémáinak rendezése érdekében.

- A családi konfliktusok megoldásának elősegítése.
- Egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások és a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

1.2.4. A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme érdekében

- A családsegítő a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítőként végzi munkáját.
- Esetmegbeszéléseket, esetkonferenciát szervez, részt vesz a gyámhivatali tárgyalásokon.

1.2.5. Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek

- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja nagy számban előforduló problémákat, a gyermekek veszélyeztetettségét és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szervek felé.
- Fogadja és meghallgatja a szolgálathoz érkezőket, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását.
- Felkérésre környezettanulmány készítése.
- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátás bevezetését.
- Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéshez szükséges helyiséget.

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

1.3. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat alapelve

Szolgálatunk alapelve, hogy a hozzánk segítségért fordulókat támogatást kapjanak problémájuk, kérdésük megválaszolásában, megoldásában. Rendkívül fontosnak tartjuk, hogy biztonságot nyújtó közegben élhessenek meg a maradéktalan elfogadást, tiszteletet, empátiát, segíteni akarást.

Az intézményben folytatott szakmai munka az alábbi alapelvek figyelembevételével történik:

- a szociális munka hármasszögének - ismereteknek, készségeknek és az értékrendnek - folyamatos fejlesztése,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartása,
- az önismeret, és a személyiség folyamatos fejlesztése,
- szakmai tudás folyamatos gyarapítása,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítése,
- a forrásrendszerek közötti kapcsolatok formálása,
- az anyagi források elosztása,

- a kliensek problémamegoldó kapacitásának fejlesztése,
- a hátrányos helyzetűek és kisebbségben élők társadalmi képviselete,
- a társadalmi normák, értékek közvetítése a kliensek felé,
- a szociálpolitika formálása,
- a társadalmi szolidaritás erősítése.

II. ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT

Az Ezüstkör Szociális Gondozó Központ Család- és Gyermekejóléti Szolgálatának ellátási területe Solymár Nagyközség közigazgatási területe.

II.1. Az ellátási területek bemutatása

Solymár nagyközség Budapest szomszédságában helyezkedik el, a főváros BKV busszal megközelíthető. Sajátos módon azonban ez a közelség nem nyom negatív bélyeget a település életére, nem válik jellegtelenné a nagyváros árnyékában. Ellenkezőleg, nagyon gazdag kulturális programokkal, színes hagyományőrző élettel rendelkezik. A község tősgyökeres lakosai a sváb hagyományokat nemcsak kultúrájukban, hanem egyéb tevékenységeikben is megőrizték.

II.2. Az ellátás célcsoportja

A szolgáltatást igénybe vehetik az állandó vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, vagy magyar hatóságok által menekültként elismert állampolgárok és családok.

II.2.1. Kiemelt célcsoportok

- Krízishelyzetben lévő várandós anyák.
- Veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba.
- Élethelyzetükben megrendült családok
- Alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók
- Alkohol és egyéb szenvedélybetegséggel küzdők és családjaik
- Alacsonyabb jövedelmű családok
- Krízishelyzetbe került személyek és családok
- Bántalmazottak
- Lakhatási problémákkal küzdők
- Fogyatékkal élők, a krónikus pszichiátriai betegek
- Idősek

II.3. A települések lakossági adatai:

Solymár lakónépességének alakulása: állandó lakosok száma korosztályok alapján a 2022. év végi állapot szerint

0-3	4-6	7-14	15-18	19-55	56-	Összesen
420	365	1181	558	5547	3500	11.571

II.4. Jellemzően megjelenő probléma típusok

Az ellátott településen a szolgáltatást igénybe vevőkre sok esetben jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők sokszor összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek gyakran halmozottan jelentkeznek.

Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermekelhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Megfigyelhető a családmódel változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. Elvált szülők esetén gyakoribb az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása, jellemző a mentális-lelki problémák előtérbe kerülése. A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik.

III. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA

A szakmai programban foglaltak megvalósulása során a szolgáltatást igénybe vevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.

Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve bántalmazott felnőttek és gyermekek számára. A segítséget igénylő családok szociális és mentális gondozásánál a cél az, hogy egy meghatározott ideig tartó, folyamatos segítő kapcsolatot alakítsunk ki, illetve tartsunk fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás stratégiái, módjai az együttműködés

folyamatában alakulnak ki.

Feladatunk, hogy tájékoztató tevékenységünk által az igénybe vevők pontos információt kapjanak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk.

A gyermekeket, illetve szüleiket tájékoztatjuk 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 Solymár Nagyközség 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.

A család- és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együtt működése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik, ennek érdekében jelzőrendszeri felelőst jelöltünk ki, aki koordinálja az ezzel kapcsolatos feladatokat. Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése kapcsán az, hogy Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön a településeken élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének annak érdekében, hogy 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.

IV. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSI ELEMEEK

IV.1. Esetkezelés

Az igénybe vevő (vevők) szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű, segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő (vevők) saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. (1/2000. (I.7)SZCSM rend. 2§ Ib))

IV.2. Tanácsadás

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslat kialakítási folyamat. A megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul. (1/2000. (I.7) SZCSM rend. 2§ Ia))

Formái:

- *Életvezetési, háztartásszervezési tanácsadás*, amelynek célja az önálló, hatékony életvezetés elérése (pl. pénzbeosztás, gazdálkodás, stb.)
- *Gyermeknevelési tanácsadás*, gyermek(ek) gondozásával, nevelésével kapcsolatos problémák elhárítása.
- *Mentálhigiénés tanácsadás*, melynek célja az egyén mentális egészségének helyreállítása, megőrzése.
- *Családtervezési tanácsadás*

IV.3. Családkonzultáció

Családterápiásan képzett szakemberek által végzett támogató, információ nyújtó, tanácsadó beszélgetéssorozat lehetőség szerint az egész család részvételével. Olyan módszer, mely nem egyénben, hanem családi rendszerben gondolkodik. A középpontban a családtagok egymással való kapcsolatainak állnak.

IV.4. Gyógypedagógiai segítségnyújtás

A fogyatékoságból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló – a gyógypedagógia körébe tartozó- komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében. (1/2000. (I.7.)SZCSM rend. If))

IV.5. Mozgásterápia

Óvodás korú gyermekek mozgásos feladatokkal történő segítése a tanulási problémák megelőzésében. Kisiskolás korosztálynak figyelemzavar és viselkedési

problémák esetén ajánlott.

IV.6. Konduktív tanácsadás, konduktív fejlesztés

Mozgásfejlesztés csecsemők részére, a különböző deformitások megelőzésére, illetve korrigálására, a már megtanult mozgásformák kreatív használatának elősegítése.

IV.7. Megkeresés

Szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából) akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják. (1/2000. (I.7.)SZCSM rend. 2§ II))

IV.8. Adományozás

A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával nyújtunk segítséget.

IV.9. Krízisintervenció

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

IV.10. Csoportok

- **Babatanya klub**

A három év alatti kisgyermekeket várjuk szüleikkel együtt. Védőnők és meghívott vendégek válaszolnak a kismamák kérdéseire. Heti egy alkalommal látogatható.

- **Zenebölcsi**

Gyermekdalok, ritmikus mondókák, ringatók segítségével a legkisebbekkel játszható játékok tanítása az anyukáknak, ami a szülő-gyermek kapcsolatot harmonizálja, a kötődést erősíti. Heti egy alkalommal látogatható.

- **Gyászcsoporthoz**

A veszteségek feldolgozásához nyújt segítséget mentálhigiénés szakember

vezetésével. Megfelelő számú jelentkező esetén évente többször is indul.

- **Belső gyermek csoport**

Elsősorban a gyermekkori traumák feldolgozásában tud segíteni mentálhigiénés szakember segítségével.

- **Nyári, napközbeni intenzív fejlesztő hét**

A nyári szünet tartalmas eltöltéséhez hozzájáruló szabadidős lehetőség, melybe igyekszünk bevonni a hátrányos helyzetű gyerekeket.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait alapellátásban lévő klienseink térítésmentesen vehetik igénybe.

V. MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ, ILLETVE AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

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

A családsegítők számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezése. A jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében és a megtett intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt.

Szolgálatunk évente hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, melyre a jelzőrendszer tagjainak képviselőit hívjuk meg. Szükség szerint esetmegbeszéléseket tartunk. Az észlelő és jelzőrendszer munkájának ütemezését a települési éves jelzőrendszeri intézkedési terv tartalmazza, amelyet minden év február 28-ig kell elkészíteni.

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

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

- védőnői szolgálat
- a házi orvosok
- a házi gyermekorvosok
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók

- köznevelési intézmények
- rendőrség,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a gyermekjogi képviselő,
- jegyző
- a járási hivatal
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A szolgálat munkája során együttműködik és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel, különösen

- a pilisvörösvári járási család- és gyermekjóléti központtal
- a területi szociális gondozás intézményeivel
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az intézmény keretei között biztosítja ellátottjai számára az egyes szakfeladatok közötti átjárhatóságot. Szakfeladataink között szoros **együttműködés** van ellátottjaink minél sokrétűbb ellátása érdekében. Így a Szolgálat kliensei érdekében, élethelyzetüknek megfelelően, az egyes szakfeladatok szakembereivel konzultálva, biztosítja az alábbi ellátások igénybevételének lehetőségét is:

Az **idősek klubja** a 18. életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését. Az egészségi állapot jelentős mértékű romlása esetén a **házi segítségnyújtásba** való áthelyezés megoldható (az ellátott igényének megfelelően). Az anyagi vagy egészségi állapotuk miatt rászoruló klienseinknek napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik **szociális étkeztetés** szakfeladatunk. Családsegítőink a hozzájuk fordulókat a lehetőségekről tájékoztatják, a szükséges kérelmek kitöltésében segítik őket.

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

Feladata továbbá:

- a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetszabeszelést szervez

- éves szakmai tanácskozást szervez és tart
- éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

VI. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

A személyes gondoskodás keretében történő családgondozás igénybevétele önkéntes, a szolgálat ellátási területén élő igénylő szóbeli vagy írásos kérelmére, illetve a jelzőrendszer jelzése alapján történik.

A szolgáltatás igénybevétele térítésmentes.

Klubok, egyéb szolgáltatások esetén: Gondozott családok esetében a szolgáltatások igénybevétele a családsegítők közreműködésével történik. Más esetben az intézményt felkereső ügyfelet az ügyeletes családsegítő tájékoztatja a lehetséges szolgáltatásokról és segíti őt a szakemberrel történő kapcsolatfelvételben.

A szolgáltatásokról, aktuális rendezvényekről, programokról, a szórólapokon kívül a jelzőrendszeren, civil szervezeteken keresztül, illetve a helyi média bevonásával tájékoztatja az intézmény a lakosságot.

VII. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK SZÁMÁRA BIZTOSÍTOTT ELLÁTÁSI SZINTEK

- **Önkéntes ellátott:** Az ügyfél maga kéri a segítséget. A gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn. Szervezési, szolgáltatási, gondozási tevékenységekkel segítjük.
- **Önkéntes gondozott:** A családban a gyermek helyzete problémás, esetleg a veszélyeztetettség határán van. A család rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, de együttműködési készségük megfelelő. A gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása
- **Együttműködésre kötelezett:** A családban a gyermek helyzete problémás, a veszélyeztetettség határán van vagy az már fennáll, a család rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, de együttműködési készségük nem megfelelő. Az ajánlott szolgáltatásokat a szülők nem hajlandók igénybe venni. Teendők: esetkonferencia összehívása a családtagok és az érintett szakemberek részvételével. Védelembe vételi javaslat készítése és együttműködés a járási család-és gyermekjóléti központ esetmenedzserével.

VIII. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÁLTAL VEZETETT DOKUMENTÁCIÓK

- Esetnapló

- Együttműködési megállapodás
- Tájékoztatói nyilatkozat
- Nyilvántartó lap
- Jelzőrendszeri jelzőlapok
- Gyermekünk Védelmében elnevezésű informatikai Rendszer (Gyvr.)
- Központi Elektronikus Nyilvántartás (KENYSZI), amely a szolgáltatást igénybe vevők TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű, mely a szolgáltatást igénybe vevők személyes adatait tartalmazza.
- Intézményi nyilvántartás

IX. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában és internetes felületeken jelennek meg (Solymári Hírmondó c. újság, www.solymaronline.hu, Pilis TV, www.ezustkor.eu, www.solymar.hu). Az intézmény épületében a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak a szolgálat aktuális programjai, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a települések hirdetőtábláin helyezünk el.

X. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

X.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

- Egyéni szociális, egészségügyi szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az ügyfél jogosult a személyes gondoskodást nyújtó ellátások, szolgáltatások igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.
- A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai, vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

- A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- A szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak élethez, emberi méltóságához való jogaira.
- Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá.

X.2. A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

- Akadálymentes közlekedés biztosítása.
- Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- A képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése.
- Önrendelkezés elve, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Társadalmi integrációhoz való jog, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolat tartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

X.3. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogai teljes körű védelmének kötelezettségét fogalmazza meg. Előírja, hogy a gyermekeknek a **gyermekjogi képviselőn** keresztül is segítséget kell biztosítani jogaik megismerésében és azok érvényesítésében. A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

Az ellátott jogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybe vevőt:

- jogai gyakorlásában
- panasza megfogalmazásában
- segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

X.4. Panaszjog

Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez, a fenntartóhoz, az ellátott jogi és gyermekjogi képviselőhöz, valamint a működést engedélyező szervhez fordulhat. Panasz esetén a panaszos, észrevételét, az eseményt követő 5 napon belül nyújthatja be az Intézményvezetőhöz. Ezt követően az intézményvezető 10 napon belül azt köteles elbírálni, válaszát írásban átadni a panaszt benyújtónak.

X.5. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, és személyi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- A szociális szolgálat családsegítői szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése. A családsegítők az esetkezelések során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén a hatékonyabb munkavégzést segíti, valamint segít a kiégés megelőzésében.
- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.

XI. A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai érdekképviselete

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

XII. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉNEK BIZTOSÍTÁSA

A család- és gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel. A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg.

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

Az intézményben minden évben készül képzési terv, melynek célja a képzés ütemezésének átláthatóvá tétele egyrészt a finanszírozás, másrészt a helyettesítések tervezhetősége céljából.

XIII. ETIKAI KÉRDÉSEK

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a szolgáltatást igénybe vevők és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. Az intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az intézmény jó hírét nem sértheti.
3. Az intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója a szolgáltatást igénybe vevővel tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított egy évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a szolgáltatást igénybe vevőtől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet és nem fogadhat el.

Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a szolgáltatást igénybe vevő és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség

terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.

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

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttére

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1997. évi XXXI. Tv - A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”
- 15/1998. NM (IV.30) NM rendelet - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- 149/1997.(IX.10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet – a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről.
- 235/1997.(XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- 2015. évi CXXXIII. törvény az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról
- Szociális Munka Etikai Kódexe

Solymár, 2023. február. 27.

Szelicsánné Szajáni Piroska

intézményvezető