Solymár Nagyközség
Önkormányzat képviselő-testületének

78/2025. (V.28.) számú

HATÁROZATA

Tárgy: Az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ alapdokumentumai II.

Solymár Nagyközség Önkormányzatának Képviselő-testülete az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ módosított szakmai programjait elfogadja.

Felelős: intézményvezető
Határidő: azonnal

A Képviselő-testület fenti határozatát rendes képviselő-testületi ülésen, nyílt ülés keretében, a jelenlévő (11 fő) képviselők 11 igen, egyhangú szavazatával hozta meg.

Dr. Zlinszky Péter
polgármester

Dr. Beregszászi Márk
jegyző

Ezüstkor Szociális Gondozó Központ
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

2083 Solymár, Templom tér 8/b.
Tel.: 26-361-930, 30-474-38-02
E-mail: ezustkor1@gmail.com

EZÜSTKOR SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

SZAKMAI PROGRAM

2025

TARTALOMJEGYZÉK:

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA 4
Bevezető 4
1.INTÉZMÉNYI ADATOK 5
2. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA ÉS CÉLCSOPORTJA 5
2.2. Ellátandó célcsoport 6
2.2.1. Az ellátandó célcsoport jellemzői 6
2.2.2. Kiemelt célcsoportok: 7
2.3. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szabályozása: 8
2.3.1. Törvények 8
2.3.2. Rendeletek 8
2.3.3. Protokollok 9
3. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT FELADATAI 11
3.1. A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk: 11
3.2.1. A család-, és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében 12
3.2.2. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében 12
3.2.3. A család-, és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében 13
3.2.4. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából 14
3.2.5. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban megjelenő egyéb problémák káros hatásainak enyhítése céljából 14
3.2.6. A család-, és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében 14
3.3. Nyújtott szolgáltatás elemek a család-, és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során 15
3.4. Gyermekvédelmi jelzőrendszer 15
3.4.1. A jelzőrendszer tagjai: 16
3.4.3. A jelzőrendszeri tagok feladata kiemelt veszélyeztetés esetén 18
3.5. Járási Családsegítő Központ: 20
3.6. Gyermekvédelmi jelzés 21
3.6.1. A jelzéssel foglalkozó családsegítő a jelzés fogadása után felveszi a kapcsolatot: 22
3.7. Kiskorú veszélyeztetése 23
3.8. Speciális szolgáltatások 24
4. AZ EZÜSTKOR SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSE 25
4.1.Az esetek elosztásának és átadásának rendje 25
4.1.1. Esetelosztás intézményen belül: 25
4.1.2. Esetátadás más település család-, és gyermekjóléti szolgálata felé: 25
4.1.3. Esetátadás a járási család-, és gyermekjóléti központ felé: 25
4.2. A család-, és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció 26
4.3. A vezetett dokumentációk: 28
4.4. Az ellátás igénybevételének módja 28
4.5. A kapcsolattartás módja 29
4.6. Rendelkezésre álló tárgyi eszközök 29
4.7. Az együttműködés módjai 29
4.7.1. Együttműködés a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között: 29
4.7.2. Más intézményekkel történő együttműködés 30

4.7.3. Az család-, és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani: 30
5. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELME 31
5.1. Tájékoztatási kötelezettség 31
5.2. Az ellátott jogai 31
5.3. Panaszjog 32
5.4. Az intézmény dolgozóinak jogai 33
5.5. A családgondozók munkaideje és jogállása 33
5.6. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei 34
6. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA 34
7.HATÁLYBALÉPÉS 34

Melléklet:

1.sz.: Megállapodás szociális alapellátás biztosítására (időskorúak nappali ellátása)

2.sz.: Képviselő-testületi határozat

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA

Bevezető

A gyermekjóléti szolgáltatások és ellátások rendszerét a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szabályozza. A joganyag tartalmazza az ellátásokra vonatkozóan alapvető szabályokat, ellátási formákat, valamint a működtetésre vonatkozó kötelezettségeket. A jogszabály a gyermekek védelmének rendszerét négy fő kategóriába sorolja: pénzbeli és természetbeni ellátások, gyermekjóléti alapellátások, gyermekvédelmi szakellátások, hatósági intézkedések.

A család- és gyermekjóléti szolgálatot minden települési önkormányzatnak kötelezően biztosítania kell a szociális, mentálhigiénés problémákkal küzdő vagy egyéb krízishelyzet megoldásához segítséget igénylő gyermekek, egyének, családok számára.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a családsegítés keretében biztosítja a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást; a pénzbeli és természetbeni ellátásokhoz, valamint a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését; szociális segítő munkát; közösségfejlesztő, egyéni, csoportos preventív programokat és szolgáltatásokat, a kríziskezelést, valamint a nehéz helyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat által nyújtott gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekeit védő speciális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat helyi szinten a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszert működtet, melyet járási szinten a család- és gyermekjóléti központ által biztosított folyamatos szakmai háttér egészít ki.

Az önkormányzat a Gytv. 39. §-ában, valamint a 40. § (2) bekezdésben szabályozott, gyermekjóléti szolgáltatást az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ, Család- és Gyermekjóléti Szolgálatán keresztül, térítésmentesen biztosítja.

A szakmai program mellékletét képezi:

- a jóváhagyó döntés.

A szakmai program módosítására az intézmény tevékenységét, működését lényegesen befolyásoló külső-belső körülmények változása esetén kerül sor.

1.INTÉZMÉNYI ADATOK

A fenntartó neve: Solymár Nagyközség Önkormányzata

Székhelye: 2083 Solymár, József Attila utca 1.

Az intézmény neve: Ezüstkor Szociális Gondozó Központ

Székhely és cím: 2083 Solymár, Templom tér 8/b.

Intézményi telefonszámok: +36 (26) 361-930, +36 (30) 474-3802

E-mail: ezustkor(kukac)solymar.hu

Honlap: ezustkor.eu

Ellátási területe: Solymár Nagyközség közigazgatási területe

Intézményi nyitva tartás:

- hétfő, szerda: 8-16 óráig,
- kedd, csütörtök: 7-16 óráig,
- péntek: 8-14 óráig.

Ügyfélfogadás rendje:

- Hétfőn és szerdán 8-12 óra között,
- kedden és csütörtökön 12-16 óra között várjuk új ügyfeleinket.
- Pénteken nincs ügyfélfogadás.

2. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA ÉS CÉLCSOPORTJA

2.1. A szolgáltatás célja

A család-, és gyermekjóléti szolgálat célja az irányadó jogszabályok mentén személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátás és családsegítés biztosítása, az igénybe vevő rászorulók kérelmére, és/vagy a jelzőrendszer tagjainak jelzése alapján, illetve hatósági előírásra.

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 veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat segíti az érintetteket a családjukban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, valamint a családban élő gyermek gondozásában és ellátásának megszervezésében. Szükségleteik kielégítése, problémájuk megoldása, céljaik elérése érdekében a

szolgálat számba veszi és mozgósítja a segítséget igénybe vevők erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a problémák megoldása, illetve az újabb problémák megelőzése érdekében.

Összehangolja az esetkezelésben közreműködő szakemberek munkáját, és velük közösen, esetmegbeszéléseken azonosítja a problémákat, tisztázza a vállalt feladatokat, megtervezi a segítő folyamatot.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés tartalmáról

Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon

- a gyermek, a családtagok, egyedülálló személyek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a gyermekek családban történő nevelésének elősegítéséhez,
- a veszélyeztetettség megelőzéséhez, és
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint
- a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez.

Az intézmény munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően a felmerülő ellátotti igények alapján, hétvégén is szervezhetnek programokat.

2.2. Ellátandó célcsoport

A településeken állandó vagy ideiglenes bejelentett lakcímmel, illetve tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek, különösen:

- a szociálisan válsághelyzetben lévő várandósok és családjuk,
- az ellátási területen élő, szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben levő gyermekek, családok, egyének,
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok,
- mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak.

2.2.1. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A térség Budapest agglomerációjához tartozik, ennek megfelelően jellemző, hogy a munkavállalók ingáznak a lakóhelyük és Budapest között, valamint a gyerekek középiskolai tanulmányaikat is többségében budapesti intézményben kezdik meg. Így jellemző a fővárosi beágyazottság a felnőttek és a nagyobb gyerekek körében is.

A járás településeire az utóbbi években sok fiatal család költözött, ami az oktatási-nevelési intézmények irányában is megnövekedett igényeket jelent.

A szolgáltatás – megelőző jellegét hangsúlyozva – célcsoportjába minden, Solymáron élő személy beletartozik.

Jellemző, gyakori problémák:

- gyermeknevelési, a szülői szerepek betöltésével, megélésével kapcsolatos zavarok, problémák,
- gyermekintézménybe való beilleszkedési zavarok,
- magatartás- és teljesítményzavarok,
- tanulási zavarok, SNI-s gyermek nevelése, közoktatási intézménybe való beilleszkedése,
- családi – kapcsolati konfliktusok (szülők közötti, szülő-gyerek közötti, többgenerációs),
- szülők vagy a család életvitele,
- szenvedélybetegség,
- pszichés problémák (szorongás, önértékelési deficit, indulatkezelés),
- pszichiátriai ellátást igénylő állapotok.

2.2.2. Kiemelt célcsoportok:

- családi kapcsolati zavarokkal élő családok gyermekei,
- elhanyagolásban élő gyermekek,
- válsághelyzetben levő várandós anyák,
- családon belüli bántalmazást, erőszakot elszenvedett gyermekek, vagy emlek gyanúja,
- magatartási problémákkal küzdő gyermekek,
- tanulási problémákkal küzdők,
- fogyatékkal élők,
- iskolai hiányzásokat felhalmozó gyermekek,
- csellengő, szenvedélybetegségek kapcsán veszélyeztetett gyermekek,
- nehéz élethelyzetben levő családok,
- sérült funkciójú családok,
- többszörös problémával küzdő családok,
- ifjúsági korosztály,
- tartós munkanélküliek; nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek,
- szenvedélybetegségben szenvedő fiatalok, felnőttek,
- pszichiátriai betegségben szenvedők.

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő egyének és családok számára elérhető legyen. Az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokat lehetőség szerint az ügyfelek számára a lakóhelyükön biztosítjuk.

2.3. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szabályozása:

2.3.1. Törvények

- 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2012. évi 1. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről
- 2024. XXX. tv.

2.3.2. Rendeletek

- 149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a
- 15/1998.(IV.30.) Nm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (1. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 8/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

- 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről
- 370/2011. (XII.31.) Kormányrendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 392/2013. (Xl. 12.) Korm. rendelet a szociális és gyermekvédelmi ellátások országos nyilvántartásáról
- 415/2015 (XII. 23.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 30/2024. (VII. 23.) BM rendelet
- 6/2025. (II. 25.) BM rendelet a gyermekek táboroztatásának közegészségügyi feltételeiről

2.3.3. Protokollok

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás)
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (3. átdolgozott kiadás)
- Protokoll - A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- Szakmai ajánlás - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
- Protokoll - A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól
- Dokumentációs vonalvezető
- Útmutató az esetnapló vezetéséhez

2.4. A szolgáltatás alapelvei

1. Az önkéntesség és együttműködés: Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételen vagy jelzést követően történik. Törekedni kell az önkéntes részvételre, az együttműködés kialakítására az egyénekkel, családokkal, illetve folyamatosan együtt kell működni az észlelő és jelzőrendszer tagjaival.

2. A célszerűség: Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az egyének, családok érdekét, a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

3. Szubszidiaritás elve: Az intézmény a szolgáltatásait a helyi igényekre reagálva, az igénybevevők életteréhez lehető legközelebb nyújtja. A szolgáltatás nyújtásakor figyelembe veszi az ellátandó lakosság igényeit, szükségleteit.

4. A választás lehetősége: Az egyén, család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek, illetve cselekvőképességükben korlátozott egyének érdekében korlátozható.

5. Az érdemtelenség vizsgálatának tilalma: Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.

6. A gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása: A gyermek fejlettségének mértéke szerint - illetve a cselekvőképességében korlátozott egyén a korlátozás mértékének szintje szerint jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.

7. A megelőzés és a komplex szemlélet: Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

8. A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma: Tilos az egyének megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel az egyén, a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

3. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT FELADATAI

Az önkormányzat a Gytv. 39. §-ában, valamint a 40. § (2) bekezdésben szabályozott, gyermekjóléti szolgáltatást az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ, Család- és Gyermekjóléti Szolgálatán keresztül, térítésmentesen biztosítja.

Az Szt. 64. § (1) bekezdése alapján **családsegítést** végez 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 megőrzése céljából.

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 veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

3.1. A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:

- a szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- közösségfejlesztő, valamint közösségépítő és lakókörnyezet megismerő programok szervezését •
- prevenciós foglalkozások, érzékenyítő előadások szervezését,
- egyéni fejlesztést vagy a szolgáltatáshoz való hozzájutás koordinálását,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

3.2. A feladatellátás szakmai tartalma

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait

- tájékoztatás nyújtásával,
- szociális segítőmunkával, valamint
- más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

3.2.1. A család-, és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében

- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja a személyeket, szülőket és a gyermekeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, a családban történő nevelkedésének elősegítésével,
- a családgondozó tájékoztatja a szolgálat által biztosított valamennyi ellátási formáról, az igénybe vehető egyéb támogatásokról és ellátásokról az ügyfeleket,
- az ellátásokról és támogatásokról - fejlettségétől függően és annak megfelelő módon- a családgondozó a gyermeket is tájékoztatja,
- a családgondozó tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, az ezekhez való hozzájutás lehetőségeiről,
- a családgondozó tájékoztatja a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, a nyílt örökbe fogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- a családgondozó tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

3.2.2. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében

- segíti az igénybe vevőket a családjukban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családjukban élő gyermekek gondozásában, ellátásuk megszervezésében,
- az igénybe vevők szükségleteinek kielégítése, problémájuk megoldása, céljaik elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevők saját és környezetükben jelentkező erőforrásokat, szolgáltatásokat melyek bevonhatók a célok elérésében, újabb problémák megelőzésében,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,

- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, e mellett, a család problémában és a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, korától, értettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez.
- A szolgálat legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét az érintettek bevonásával, közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.
- A szolgálat a gyermekkel és a családjával végzett szociális munkával, személyes segítő kapcsolat keretében segíti elő a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását. A család gondozását tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni.
- A családsegítő – a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével, a gyermekvédelmi nyilvántartás (GYVR) megfelelő adatlapját kitöltve készíti el a gondozási tervet. A 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet szerinti határidők betartásával rögzíti a gondozási folyamatot.
- A szolgálat az eset összes körülményének feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség. A család-, és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezheti a gyermek védelembe vételét, illetve azonnali beavatkozást indokoló helyzetben az ideiglenes hatályú elhelyezését.

A gyermekvédelemben dolgozó valamennyi szakember összevonására, a problémák, feladatok értékelésére az évente egy alkalommal, minden év február 28-ig megrendezésre kerülő szakmai tanácskozáson kerül sor. Ennek során a jelzőrendszer tagjainak írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településre vonatkozó célok elérése és a jelző rendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket minden év február 28. napjáig Jelzőrendszeri Intézkedési Tervbe foglalja.

3.2.3. A család-, és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket, valamint a szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,

- együttműködik a területén működő szolgáltatókkal az ellátások közvetítése érdekében, az igénybe vevőknek segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket és családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmenti gondozást szükségessé tévő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

3.2.4. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése vagy az azokon való részvétel a problémás helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- a szolgálat települési szinten elsősorban a gyermekek számára szervez szabadidős tevékenységeket, de a programok nyitottak a gyermekek szülei részére is.

A szabadidős programok célja a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése, valamint igyekszünk szabadidős lehetőséget teremteni a nehezebb anyagi helyzetben lévő gyermekek számára.

Az általános iskolai problémás korosztályok részére szabadidős programot szervezünk, mely segítséget adhat önmaguk és környezetük elfogadásában, a kapcsolatok kialakításában. Szeretnénk, ha a gyerekekben kialakulna a lakóhelyük iránti szeretet, a lakótársaik iránti tisztelet, így könnyebben fordulhatnak egymáshoz támogatásért, segítségért. Kiemelt figyelmet fordítunk az évközi és a nyári szünetben tartandó szabadidős programok, foglalkozások szervezésére, mely internet és tévémentes, játékra, sportra, kézműves foglalkozásokra, társasjátékokra épül.

3.2.5. A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban megjelenő egyéb problémák káros hatásainak enyhítése céljából

- a hosszas gyermekgondozási időszakon otthon lévő szülők részére prevenciós programokat szervez. A gyesen, gyeden lévő anyukák munkahelyi társas kapcsolatai megszakadhatnak a hosszan tartó gyermeknevelési idő alatt. A részükre szervezett foglalkozásokon gyermekeikkel együtt vehetnek részt, azonban az őket foglalkoztató problémák, gondolatok átbeszélése is megtörténhet.

3.2.6. A család-, és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,

- a gyámhivatal, illetve a család-, és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről,
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család-, és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatósági intézkedésre,
- a gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén ténylegesen tartózkodó gyermekek ügyében köteles a szükséges segítséget megadni, intézkedéseket kezdeményezni.

3.3. Nyújtott szolgáltatás elemek a család-, és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során

- *megkeresés:* a folyamatosan szervezett saját vagy települési programokon való megjelenéssel közelebb szeretnénk kerülni a lakosokhoz, hogy a kialakuló, vagy már meglévő bizalomra támaszkodva a problémával küzdő lakosokkal kapcsolatba léphessünk.
- *tanácsadás*: igyekszünk a hozzánk forduló részére a jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő információt átadni,
- *esetkezelés:* az igénybe vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolatot alakítunk ki, amely során számba vesszük és mozgósítjuk az igénybe vevők saját és a támogató környezet erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- *közösségi fejlesztés*: Solymáron sok a beköltöző lakos, ezért egy-egy célcsoportot érintő programjainkkal szeretnénk lakosok közötti kapcsolatok építését segíteni, hogy lehetőleg senki se maradjon támogató háttér nélkül.

3.4. Gyermekvédelmi jelzőrendszer

Az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ család- és gyermekjóléti szolgálata törvényi kötelezettségének eleget téve működteti és koordinálja a helyi gyermekvédelmi jelzőrendszert, melynek körében

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban –krízishelyzet esetén utólagosan– történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család-, és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

3.4.1. A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a család- és gyermekjóléti szolgálatok, a család- és gyermekjóléti központok,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

3.4.2. Jelzőrendszeri tagok feladata:

- A családsegítők a polgármesteri hivatal dolgozóival, az oktatási és egészségügyi intézményekkel, társszakmákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal a települések családgondozói a jelzőrendszeri együttműködés keretében rendszeres személyes, telefonos és e-mailes kapcsolatban állnak.
- A szolgálathoz a jelzőrendszertől érkező jelzésekre minden esetben írásban kap választ a jelzést tevő, emellett gyakoriak az esetmegbeszélések, esetkonferenciák.
- Az intézményekkel történő együttműködést a kölcsönösség jellemzi.

A gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjai kötelesek

- jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
- hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.
- Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.
- A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a gyámhatóság, a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.
- A meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.
- Ha az előbbiekben meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.
- A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.
- A gyámhatóság, a fegyelmi felelősségre vonás, valamint a büntető eljárás megindításával egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell

szervezni. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

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

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

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatalt,
- a járási család-, és gyermekjóléti központot,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

3.4.3. A jelzőrendszeri tagok feladata kiemelt veszélyeztetés esetén

2024 szeptemberétől az összes jelzőrendszeri tag vonatkozásában szigorodott a törvényi szabályozás. Míg korábban a jelzőrendszeri tag jelzési kötelezettségének elmulasztása fegyelmi vétségnek minősült, a 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4) bekezdése egyes minősített (kiemelten veszélyeztető) esetekben súlyosabb, büntetőjogi felelősséget határoz meg.

- *(4) Ha az (1) bekezdésben meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a (2) vagy (3) bekezdésben foglalt jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság – jelzésre vagy hivatalból – értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.*

- *(4a) Ha az (1) bekezdésben meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja, illetve vezetője kiemelt veszélyeztető okra utaló körülményt észlel, és haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül nem tesz eleget a (2) bekezdésben meghatározott jelzési vagy kezdeményezési kötelezettségének, vagy nem tesz feljelentést, büntetőjogi felelősségre vonásának van helye.*
- *(4b) Ha az (1) bekezdésben meghatározott szerv alkalmazottja a (2) bekezdésben meghatározott jelzési vagy kezdeményezési kötelezettséget nem közvetlenül, hanem a szerv vezetője, vagy arra kijelölt személy útján gyakorolja, kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmény észlelése esetén haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül köteles azt a szerv vezetőjénél vagy a kijelölt személynél kezdeményezni. A szerv vezetője vagy az arra kijelölt személy a kezdeményezést követő három munkanapon belül teljesíti a (2) bekezdésben foglalt kötelezettséget, amelynek elmulasztása büntetőjogi felelősségre vonással jár.*
- *(4c) Ha a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató munkatársa vagy a gyámhatóság ügyintézője a kiemelt veszélyeztető okra vonatkozó jelzésnek vagy kezdeményezésnek haladéktalanul, de legkésőbb három munkanapon belül nem kezdi meg a vizsgálatát, büntetőjogi felelősségre vonásának van helye.*

(4d) A (4a)–(4c) bekezdés alkalmazásában kiemelt veszélyeztető okra utaló körülmények:

a) a gyermek szexuális bántalmazására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak,

b) a gyermek fizikai bántalmazására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak,

c) a gyermek elhanyagolására utaló körülmények közül miniszteri rendeletben meghatározottak és

d) a gyermek által megkísérelt öngyilkosság, ha a gyermek még nem részesül egészségügyi ellátásban, gyermekjóléti alapellátásban vagy gyermekvédelmi szakellátásban, illetve pszichés megsegítésben."

A Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény a 209. §-t követően a Gyermekvédelmi jelzéssel kapcsolatos kötelezettség megszegése alcímmel egészül ki. Eszerint:

- *209/A. § Aki a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4a)–(4c) bekezdésében meghatározott, a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatos kiemelt veszélyeztető okra utaló körülménnyel összefüggő kötelezettségét megszegi, vétség miatt két évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő.*

A törvény szerint felhatalmazást kap a miniszter, hogy rendeletben szabályozza a 17. § (4d) bekezdésében meghatározott kiemelt veszélyeztető okra utaló körülményeket. Ennek megfelelően az Nmr. „Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer" alcíme a következő 11/A. §-sal egészül ki:

a) *a gyermek szexuális bántalmazására utaló körülmények közül,*
b) *a gyermek testnyílásainak nem baleseti eredetű, külső behatás okozta sérülése,*
c) *a tizennegyedik életévét be nem töltött gyermek várandóssága, ideértve azt az esetet is, amikor a tizennegyedik életévét betöltött várandós gyermek esetében megállapítható, hogy a születendő gyermek fogantatására a tizennegyedik életév betöltése előtt került sor,*
d) *ha a gyermek vagy közeli hozzátartozója tizennyolcadik életévét betöltött személy által elkövetett szexuális abúzusról számol be,*
e) *a gyermek fizikai bántalmazására utaló körülmények közül a nem baleseti eredetű, az érintettek által elmondottakkal nem összeegyeztethető eredetű, külső behatás okozta*
f) *súlyos sérülés,*
g) *többszörös, különböző időben keletkezett, a gyógyulás különböző stádiumait mutató sérülés,*
h) *többszörös törések egyidejű jelenléte,*
i) *a gyermek súlyos elhanyagolására utaló körülmények közül,*
j) *ha a gyermek törvényes képviselője a Gyvt. 130/A. § (3) bekezdésében foglaltak szerint kifejezetten megtagadja az együttműködést az egészségügyi alapellátást nyújtó szolgáltatóval,*
k) *kötelező védőoltás beadásának megtagadása,*
l) *a gyermek súlyos fokú alultápláltsága, illetve a harmadik életévét be nem töltött gyermek esetében a gyermek egészségét veszélyeztető ellátatlansága,*
m) *a gyermek által megkísérelt öngyilkosság, ha a gyermek még nem részesül egészségügyi ellátásban, gyermekjóléti alapellátásban vagy gyermekvédelmi szakellátásban, illetve pszichés megsegítésben.*

Fontos kiemelni, hogy az intézkedés hatálya kiterjed a jelzőrendszerre vonatkozó 17. § (1) bekezdésében foglalt összes jelzőrendszeri tagra.

3.5. Járási Családsegítő Központ:

Amennyiben a gyermek veszélyeztetése alapellátás keretén belül nem szüntethető meg, a települési családsegítő szolgálat átadja az esetet a járási családsegítő központnak, ami esetgazdaként koordinálja a további együttműködést. A családsegítő központokkal az együttműködés már nem önkéntes. Solymár vonatkozásában illetékes járási családsegítő központ adatai:

Városi Napos Oldal Szociális Központ Pilisvörösvár

2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.

- telefon: 06 /26-334-140
- készenléti szolgálat telefon: 06 /30-997-3605 (munkaidőn túl és hétvégén, munkaszüneti napokon)

A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében a központ a tényfeltárás után javaslatot tesz hatósági intézkedésre a gyámhivatal felé a gyermek

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családba fogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettségének előmozdítására,
- gondozási helyének megváltoztatására,
- a gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

Feladata a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében

- a szociális segítőmunka biztosítása – az otthont nyújtó ellátást illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozó szociális munka biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

3.6. Gyermekvédelmi jelzés

Amennyiben az észlelő- és jelzőrendszeri szakember a család, egyén, gyermek krízishelyzetére, veszélyeztetettségére utaló problémákkal szembesül vagy nem tudja megítélni, hogy azok fennállnak-e, akkor jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé. Ilyenkor jelző lapot kell kitölteni, illetve ha újabb információk merülnek fel, azokat is továbbítania kell.

A jelzésnek tartalmaznia kell:

- Minimális tartalom (veszélyeztetett gyermek neve, címe, elérhetősége, hozzátartozók elérhetősége – lehetőleg telefonszám és/vagy email címét is).
- A jelzést tevő észrevételeit, tapasztalatait tömör leírásban.
- A jelzést tevő eddigi intézkedéseit, elérhetőségét, személyes adatait.
- A jelzést tevő kérheti adatai zártan kezelését!

Jelzés fogadása:

- A jelzőlapon, illetve írásban érkezett jelzés iktatását követően a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője szignálja a családsegítő számára és konzultálnak a megteendő lépésekről.
- Telefonon érkezett jelzést követően a lehetséges esetgazda visszahívja a jelzést tevőt az információk pontosítása érdekében. Amennyiben a telefonbeszélgetés nyomán, a beavatkozás indokoltsága körvonalazódik, megkéri az írásos megerősítést a jelzőtől, névtelen bejelentés esetén feljegyzésben rögzíti a jelzést.
- Személyes megkeresés esetén, az ügyeletes szakember meghallgatja az igénybevevő panaszát és a szolgáltatónál rendszeresített módon dokumentálja a bejelentést, feljegyzi az érintett személyes adatait, leírja a panasz tartalmát és regisztrálja a probléma jellegét.

3.6.1. A jelzéssel foglalkozó családsegítő a jelzés fogadása után felveszi a kapcsolatot:

- Az érintett személlyel, a családdal a gyermek veszélyeztetettségének feltárása érdekében.
- Mindazokkal, akik információval rendelkezhetnek az érintett személy/család/gyermek helyzetéről, állapotáról, a veszélyeztetettség mértékéről.
- Veszélyeztetés észlelése esetén a szakember megvizsgálja, hogy az adott helyzet jelent-e közvetlen veszélyt az ellátottra, családra, szükséges-e azonnali beavatkozás életük, testi épségük megóvása érdekében.
- Abban az esetben, ha a jelzés nem utal súlyos veszélyeztetettségre, illetve életveszélyt okozó helyzetre, a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének 3 napon belül kell felvenni a kapcsolatot a jelzésben érintettel. A találkozáskor tájékoztatni kell az egyént, családot a látogatás céljáról, a szülőt jogairól és kötelezettségeiről, a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatairól, szolgáltatásairól, az együttműködés hiányának következményeiről.
- A családsegítő az első interjút követően 15 napon belül tájékoztatást küld a jelzést tevőnek. A tájékoztatás tartalmazza a kapcsolatfelvételt, a megtett intézkedéseket, valamint a jövőbeli terveket, esetleg szakemberek bevonását.

3.7. Kiskorú veszélyeztetése

Magatartás, mulasztás vagy olyan körülmény következtében kialakuló állapot, amely a gyermek testi, szellemi, érzelmi fejlődését gátolja vagy akadályozza.

Magas kockázatú, azonnali beavatkozást igénylő élethelyzetek:

- fizikai és/vagy lelki és/ vagy szexuális bántalmazásra utaló testi jelek,
- sérülések szokatlan helyen (nyak, tarkó, hát),
- a gyerek látható fájdalmai, nehézkes mozgása (mozgás közben, feszengve ül, alhasi/végbéltáji fájdalmak, nehézlégzés),
- gyakori sérülések, „balesetek", melyekről a gyerek és szülő különböző történeteket ad elő vagy éppen ellenkezőleg: a gyerek története szó szerint egyezik a szülőével, mintha bemagolta volna,
- szájüregi sérülések (szexuális abúzus gyanúja!),
- égési, forrázási sérülések (nem baleseti jellegűek: gyakori előfordulás, szokatlan hely),
- csonttörések, ficamok (1 év alatti gyereknél mindig különös figyelmet érdemel,
- nem baleseti jellegű mérgezés,
- vizelet-, széklettartási zavarok megjelenése,
- gyakori megbetegedések, különösen, ha mindig a szülő igazolja (heti-két heti rendszerességgel, havonta egy hét),

Fizikai és/vagy lelki és/ vagy szexuális bántalmazásra utaló viselkedésbeli jelek:

- kifejezéstelen tekintet, szemkontaktus hiánya,
- elszigetelődés a többiektől, izolálódás,
- bizalmatlanság, fél a szülőktől vagy más vele közeli kapcsolatban lévő felnőttől, nagyobb testvértől,
- depressziós, apatikus tünetek; teljes passzivitás,
- túlzott éberség és aktivitás, bizarr viselkedés,
- gyakori sírás, de nem akar róla beszélni; irracionális túlérzékenység,
- autoagresszivitás: haj-szemöldök-szempilla tépése, vagdosás, túlzott körömrágás (vérzik, gyullad),
- megretten az érintéstől, elrántja magát, összerezzen, szokatlanul félénk, riadt,
- megváltozott magatartás; periodikusan megfigyelhető magatartásváltozás (kapcsolattartás a különélő szülővel vagy találkozás egy családtaggal, ismerőssel),
- túlzott alkalmazkodás, megfelelési kényszer,
- agresszivitás, durvaság a kortársakkal, felnőttekkel,

- nem életkorának megfelelő szexuális érdeklődés és kifejezések használata; szexuális aktus eljátszása,
- kiskorú terhességének jelei: szédülés, hányinger, ájulás,
- deviáns magatartás: csavargás, lopás, cigi, alkohol, drog,
- alvászavarok, evészavarok,

Krízisre utaló jelek (élelem hiánya, télen fűtetlen lakás, stb., de ide tartozik a szülő vagy együtt élő nagyszülő súlyos, hosszantartó betegsége vagy halála)

- gyenge, kórosan sovány, vérszegény külső, ájulás, szédülés,
- sosincs nála étel, mindig éhesnek tűnik,
- hideg időben állandó felső-légúti tünetek, vörös, száraz arc- és kézbőr,
- anyagi-megélhetési problémák (szegénység jelei, tartós munkanélküliség…),
- elhanyagolt megjelenés: erős testszag, koszos, ápolatlan, napokig ugyanazokat a ruhákat hordja,
- nem évszaknak megfelelő ruházat,
- kinőtt ruhák, cipők,
- lakhatási problémák, hajléktalanság (veszélyes lakókörnyezet, lakhatatlanná vált lakóhely…),
- bőrfertőzések, rovarcsípések, bőrkiütések,
- mentálhigiénés, pszichés betegségek a családban,
- korhoz képest nagyon alacsony, vagy nagyon magas testsúly,
- folyamatos betegségek,
- abszurd történetek, inadekvát reakciók a gyerek részéről,
- szenvedélybetegségre utaló jelek (családi kapcsolatok megromlása, agresszív viselkedés…).

3.8. Speciális szolgáltatások

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

Az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálata a fenntartó által finanszírozott önként vállalt feladatként mentálhigiénés /pszichológiai tanácsadást, rendszerszemléletű családkonzultációt, családi döntéshozó konferenciát, mediációt, tanulási zavarok enyhítésére mozgás- és gyógypedagógiai, valamint tanulási készségfejlesztést és egészségmegőrző – aktivizáló tornafoglalkozásokat és biztosít a szolgálat ügyfeleinek.

4. AZ EZÜSTKOR SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATÁNAK MŰKÖDÉSE

4.1.Az esetek elosztásának és átadásának rendje

4.1.1. Esetelosztás intézményen belül:

- Az intézmény munkatársai a heti rendszeres munkamegbeszéléseken tájékozódnak a különböző részegységekben folyó munkáról, valamint a munkaértekezleten történik az esetek elosztása, valamint a részegységekben folyó szakmai munka koordinációja, felmerülő dilemmák, problémák megbeszélése.
- Elsősorban az intézménybe beérkező jelzések alapján történik az új gondozási esetek kiosztása, tekintettel az egyes családsegítők esetszámaira.
- Az ügyfélfogadási időpontokban személyesen megjelenő ügyfelek esetében a családsegítő a probléma jellegétől függően azonnali segítséget nyújt, illetve szükség szerint közvetíti az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz.

4.1.2. Esetátadás más település család-, és gyermekjóléti szolgálata felé:

- Várhatóan tartós elköltözés esetén az illetékesség tisztázását követően a másolt iratanyagot iratjegyzékkel együtt, esetátadó nyomtatvánnyal elektronikusan meg kell küldeni az illetékes szolgálatnak. Hosszú gondozási előzmény esetében tájékoztatást is célszerű készíteni.
- A hatósági intézkedésben érintett gyermekek adatait, a velük, róluk készült iratokat a „Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer” (GYVR) megfelelő részeibe fel kell tölteni.

4.1.3. Esetátadás a járási család-, és gyermekjóléti központ felé:

- Azon családok esetében, ahol gyermekvédelmi hatósági intézkedésre kerül sor, különösen: védelembe vételi eljárás indult, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, vagy megelőző pártfogó felügyelet elrendelése történik, a szolgálat elektronikusan megküldi a rendelkezésére álló iratanyagot a központ részére, amennyiben az érintett gyermeket és családját addig alapellátás keretében gondozta.
- A hatósági intézkedésben érintett gyermekek adatait, a velük, róluk készült iratokat a GYVR megfelelő részeibe fel kell tölteni. A feltöltött részeket, dokumentumokat az ország bármely részében lévő gyámhatóság, illetve szolgálat, vagy központ megtekintheti, amennyiben illetékességet szerzett az ügyeikben.
- A szolgálat a hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetében csak az érintett gyermek iratanyagát továbbítja, a családban nevelkedő, addig alapellátás keretében gondozott testvéreket alapellátás keretében a szolgálat gondozza tovább.

- Amennyiben - a szolgálat szempontjából- előzmény nélküli esetben történik hatósági intézkedés, a szolgálat, a hatósági intézkedéssel érintett gyermek testvéreit és családját - indokolt esetben- alapellátásban gondozásba veszi.
- A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek esetében a szolgálat a gondozási tevékenységet az esetnaplóban megfogalmazott cselekvési tervben lévő feladatok alapján, és ezt kiegészítve, a gondozási-nevelési tervben vállalt és rögzített feladatainak megfelelően látja el.

4.2. A család-, és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció

- Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációját a szolgáltatási egység szakmai vezetője ellenőrzi.
- A szociális ellátások igénybe vevői jogszabályi rendelkezés alapján szociális nyilvántartásban kerülnek rögzítésre. Az igénybevételük napi rendszerességű rögzítése a KENYSZI országos informatikai rendszerben történik, mely a szolgáltató részére fizetett ellátási normatíva alapja. A rendszer kizárólag a szabályszerű ellátásért és annak MÁK általi finanszírozásáért működik. Az ellátás kezdetét és megszűnését a szolgáltatónak a rendszerben napi pontossággal rögzíteni szükséges.
- 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 Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtók és a gyermekek átmeneti gondozását biztosítók részére is. Az informatikai rendszert minden család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtónak használnia kell. A GYVR-ben történő adatrögzítésért, valamint az adatok hiteles szolgáltatásáért az intézményvezető felel.
- A jelzés vagy az önkéntes jelentkezés adatait legkésőbb a jelzést vagy jelentkezést követő hét napon belül rögzíti, valamint feltölti a GYVR dokumentumtárába.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője a megállapodás adatait a megállapodás megkötésétől számított öt napon belül rögzíti a GYVR-ben, a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a rögzítéstől számított öt napon belül jóváhagyja azt.

- Ha a család problémája előreláthatólag hosszabb távú esetkezelést igényel, a család- és gyermekjóléti szolgálat az adatokat és az azokban bekövetkezett változásokat a GYVR-ben rögzíti.
- A családsegítő a környezettanulmányt, valamint a cselekvési és intézkedési tervet az együttműködési megállapodás megkötésétől számított tizenöt napon belül, a helyzetértékelést pedig ezek alapján félévente, vagy szükség szerint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében készíti el.
- Ha a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó gyermekvédelmi gondoskodás alá tartozó hatósági intézkedést kezdeményez vagy arra javaslatot tesz, azt a szakmai egység vezetője véglegesíti.
- Az adatokban bekövetkezett változásokat a tudomására jutástól számított hét napon 15 belül a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője rögzíti a GYVR törzsadat alrendszerében.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője az adatok rögzítésével, valamint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a környezettanulmány, a cselekvési és intézkedési terv, valamint a helyzetértékelés véglegesítésével kezdeményezi - az ideiglenes hatályú elhelyezés kivételével - a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételét, vagy javaslatot tesz a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.
- Hatósági megkeresés esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó vezetője haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátására köteles munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben. Előzménnyel nem rendelkező ügyek esetében a környezettanulmányt és a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését tizenöt napon belül - a gyámhivatal vagy a család- és gyermekjóléti központ felkérésére - a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője vagy a család- és gyermekjóléti központ vezetője véglegesíti.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai egység vezetője a védelembe vételről szóló döntés kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai egység vezetője az illetékessége megváltozására vonatkozó tényt - az arra okot adó körülményről történő értesülést követően - legkésőbb öt napon belül rögzíti a GYVR-ben.

- Az újonnan illetékessé váló család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai egység vezetője az illetékességváltozás GYVR-ben történő rögzítését követően legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős családsegítőt és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben.
- Az intézmény vezetője egyben az önkormányzat E-képviselője.

4.3. A vezetett dokumentációk:

- Tájékoztatási nyilatkozat - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Egyszeri esetkezelés adatlapja - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Nyilvántartásba vételi lap
- Esetnapló
- Együttműködési megállapodás, mely tartalmazza:
  - az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az esetkezelést végző családsegítő/speciális szolgáltató nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az együttműködés tartamát (max. egy év)
- Statisztika
- „Gyermekek védelmében informatikai rendszer" vonatkozó adatlapjai

4.4. Az ellátás igénybevételének módja

A család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási ideje a helyi igényeknek megfelelően, illetve a szolgálat feladat ellátási kötelezettségeit is figyelembe véve került kialakításra.

A családsegítők heti 20 órában állnak az ügyfelek rendelkezésére –a fennmaradó időben a munkájukat a területen végzik-, illetve sürgős-, vagy krízishelyzetben a teljes nyitvatartási időben.

A család- és gyermekjóléti alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

- Közvetlenül kereshetik fel a szolgálatot a Solymár területén életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és felnőttek, hogy személyre szóló segítséget, tájékoztatást kapjanak.
- Telefonon, illetve e-mailben általános tájékoztatást kaphatnak az intézményhez fordulók.

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül vagy hatósági határozat alapján (pl. védelembe vétel, utógondozás, átmeneti nevelésbe vétel kapcsán vállalt és rögzített feladatok).

A család-, és gyermekjóléti szolgálat ellátása, illetve igénybevétele ingyenes. Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermeküdültetés, szervezett programok stb.) részvételi díj/hozzájárulás kérhető.

4.5. A kapcsolattartás módja

A családsegítők személyesen tartanak kapcsolatot az ellátásban résztvevőkkel az ügyfélfogadási időn belül és kívül a családlátogatások, beszélgetések, tanácsadások, környezettanulmányok, megkeresések alkalmával.

Az ügyfélfogadási időtartamon kívül krízishelyzetben személyesen, vagy telefonon azonnali gyors segítségadásra törekszünk.

4.6. Rendelkezésre álló tárgyi eszközök

Az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ teljes épülete akadálymentes, jól felszerelt. Ügyfeleinket a családgondozók kényelmes interjúszobákban fogadják, illetve családkonzultáció vagy esetkonferencia esetén terápiás szobát és tárgyaló helyiséget biztosítunk.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkenner, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak saját használatú számítógéppel és telefonnal rendelkeznek. Az intézményt személyesen, postai úton, két központi telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, Solymár központjában mind tömegközlekedéssel, mind autóval vagy akár gyalogosan könnyen elérhető. Az intézmény közvetlen környezetében ingyenesen használható parkolóhelyek kerültek kialakításra.

4.7. Az együttműködés módjai

4.7.1. Együttműködés a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között:

A családsegítők közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések, esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció, szükségelemző beszélgetések a napi történések kapcsán, az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.
- A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kell kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent,

és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy konkrét eset kapcsán. Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

4.7.2. Más intézményekkel történő együttműködés

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

- A résztvevők megosztják egymással — a gyermekekkel és a családdal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor. A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan és az időhatárok megjelölésével kerülnek kijelölésre.
- Elsősorban személyes, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van a család-, és gyermekjóléti központtal, a polgármesteri hivatallal.
- Az intézmény dolgozói témák, feladatok szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.
- A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közelgő eseményekről.
- A település családsegítői folyamatos munkakapcsolatban állnak a járásilag illetékes család-, és gyermekjóléti központ esetmenedzserével. Az esetmenedzser és a családsegítők munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek egymás számára, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és a költségek csökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban.
- A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

4.7.3. Az család-, és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:

- a Polgármesteri Hivatallal
- a Képviselő-testülettel,
- a család-, és gyermekjóléti központtal: **Városi Napos Oldal Szociális Központ,** 2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.
- az oktatási és nevelési intézményekkel,
- a járási gyámhatósággal,

- a rendőrséggel,
- az egészségügyi ellátókkal.
- civil és egyházi szervezetekkel.

5. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELME

5.1. Tájékoztatási kötelezettség

Az ellátás megkezdésekor a szolgáltató gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról.

- Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

5.2. Az ellátott jogai

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani.

- A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.
- Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá.
- Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Gyvt. ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.
- A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.
- Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a vétlen vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv vagy személy ne férhessen hozzá.

- Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor az igénybe vevő tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.
- Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz. A szolgálati titoktartás valamennyi intézményi dolgozó kötelessége.
    - A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik. A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az intézmény peres úton is érvényesítheti.
    - Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító évente beszámol a működéséről a Fenntartónak, és ez a beszámoló nyilvános, bárki érdeklődő részt vehet rajta, illetve kikérheti.
    - Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.
    - A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására:
    - A szociális munkás az ellátott kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

5.3. Panaszjog

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles az ügyfél panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről írásban, 15 napon belül értesíteni.

Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

5.3.1. A gyermekjogi képviselő feladatai

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás.
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat.
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt.
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál.
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében.

Az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ fogadóhelyiségében jól látható helyen megtekinthető az ellátott jogi képviselő, és a gyermekjogi képviselő neve és elérhetőségei.

5.4. Az intézmény dolgozóinak jogai

A szociális, gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell:

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

5.5. A családgondozók munkaideje és jogállása

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói kötetlen munkaidőben dolgoznak. Részükre a 20 óra ügyfélfogadással eltöltött idő mellett biztosítani szükséges a munkaidejük felét a terepen végzett munkához.

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

5.6. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a pontszerző szakmai továbbképzés, melyet a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet szervez. Felsőfokú végzetség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni kötelező, munkakörhöz kötött, valamint szabadon választott képzésekből. Az intézményvezető köteles minden évben továbbképzési tervezet készíteni, valamint a Működési nyilvántartást naprakészen vezetni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A törvényileg előírt kötelező képzéseken túl az intézmény lehetőséget biztosít dolgozóinak egyéni szakmai készségeik és képességeik fejlesztésére, illetve szakmai továbbképzésre.

6. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA

- az Ezüstkor Szociális Gondozó Központ honlapja (ezustkor.eu)
- Solymár Nagyközség Önkormányzatának honlapja (solymar.hu)

7.HATÁLYBALÉPÉS

Jelen szakmai program 2025.június 15. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen szakmai programot Solymár Nagyközség Önkormányzatának Képviselő Testülete 78/2025. (V.28.)számú határozatával hagyta jóvá.

Solymár, 2025.május 8.

.....

Vereska Zsuzsanna intézményvezető