



**SEMJÉNHÁZA  
KÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZAT**

**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI  
SZOLGÁLAT**

**SZAKMAI PROGRAMJA**

*Készítette: Kónyáné Józsa Csilla  
jegyző*

*Kelt: 2016. január 24.*

# SEMJÉNHÁZA KÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZAT CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATÁNAK

## SZAKMAI PROGRAMJA

### Preambulum

Semjénháza Községi Önkormányzat, mint a Semjénháza Közös Önkormányzati Hivatal székhely települése, és mint feladatellátásra kötelezett szerv, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló az 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64.§-a, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. §-a alapján 2016. január hó 01. napjával létrehozta **Család- és Gyermekjóléti Szolgálatát (továbbiakban: Szolgálat)**, jogszabályokban, valamint jelen szakmai programban meghatározott családsegítői és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása érdekében.

### I. SZOLGÁLAT ADATAI

Neve: **Semjénháza Községi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

Címe: 8862 Semjénháza, Kossuth u. 3.

Elérhetőségei:

Telefon: 93-900-117

Mobiltelefon: +36-30-371-6192

E-mail: [csaladsegito@semjenhaza.hu](mailto:csaladsegito@semjenhaza.hu)

Ágazati azonosítója:

Működési engedélyének érvényessége:

Fenntartó neve: Semjénháza Községi Önkormányzat

Fenntartó címe: 8862 Semjénháza, Kossuth u. 3.

Elérhetőségei:

Telefon: 93-383-301

Fax: 93-583-048

E-mail: [onkormanyzat@semjenhaza.hu](mailto:onkormanyzat@semjenhaza.hu)

Web: [www.semjenhaza.hu](http://www.semjenhaza.hu)

## **A Szolgálat ellátási területe:**

Semjénháza község közigazgatási területe

Molnári község közigazgatási területe

Petrivente község közigazgatási területe

**A szakmai program a Szolgálat által ellátott településeken felmerülő családsegítői szolgáltatásra terjed ki.**

## **II.**

### **A Szolgálat által ellátott települések bemutatása**

*Települési intézmények, egészségügyi, oktatási, kulturális, szociális és lakossági szolgáltatások hiányának felmérése  
Ellátandó célcsoportok*

### **Semjénháza**

Semjénháza Zala Megye aprófalvas települései közé tartozik, lakóinak száma évről évre csökkenő tendenciát mutat, a 2013. január hó 01. adatok szerint 606 fő, de 2013 évben a születések számának drasztikus csökkenése, valamint a település idős lakosai elhalálzásának növekedése miatt ez a szám a jelen adatok szerint 599 fő. A települést átszeli egy dombság, amely gyakorlatilag kettéosztja a települést. A központi helyen érhetők el a lakosság számára szükséges intézmények, szolgáltatások, információk, míg Újtelep településrész közel 1 km-re fekszik a belterülettől, megközelítése a nagy szintkülönbség valamint a kanyargós, balesetveszélyes bekötőúton nehézkes a kiöregedett ott lakók számára, a központban megtalálható szolgáltatások csak segítséggel érhetők el részükre.

A demográfia mutatók szerint a település elöregedő, a lakosság 25%-a inaktív korú, de ezen felül további 5% valamilyen fogyatékkal élő.

A településen van Faluház, azonban sajnos programokat szakképzett közművelődési dolgozó hiányában nem tudunk olyan rendszerességgel és színvonalon biztosítani, amely a mai korban elvárható lenne. A könyvtári szolgáltatási feladatokat 2008-tól mobil-könyvtári szolgáltatás igénybevételével látjuk el, szakképzett könyvtáros hiányában csak heti 2 alkalommal tudjuk biztosítani a lakosság részére a könyvtári szolgáltatások elérését.

A munkanélküliség, a munkanélküliek aránya viszonylag magas, hátrányos kistérséghez tartozik a település, amely a munkanélküliségi adatokon is megmutatkozik, a nyilvántartott álláskeresők száma az munkaképes-korú lakossághoz arányítva (relatív mutató): 6,4 %, amely adat azonban nem tükrözi vissza, hogy a településen a megváltozott munkaképességű személyek száma is magas.

Sajnos a születések száma nagyon kevés, évenként általában 1-2 fő, a halálozások száma pedig évről évre emelkedik, általában 5-6, ezért településünk az elöregedés mellett még fogyatkozik is.

A Magyar Posta a postai szolgáltatást a településen biztosítja, azonban Újtelep településrészen a postai szolgáltatás egyáltalán nem elérhető.

A településünkön gyógyszerár nincs, a lakosság részére ezen ellátást a falugondnoki szolgálat útján biztosítjuk. Jelzőrendszeres segítségnyújtást nem tud önkormányzatunk a lakosság részére biztosítani. Az orvosi rendelés heti 1 alkalommal történik az erre kiépített intézményben, a védőnő pedig tanácsadásokkal van csak jelen. Külön gyermek házi orvosunk nincs, a gyermekek szállítását falugondnoki szolgálat igénybevételevel tudjuk megoldani.

Óvodánk 2010 évben zárt be, azóta a szomszédos Molnári településsel közösen látjuk el társulás formában az óvodai nevelés kötelező önkormányzati feladatát. Gyermekeink utaztatásának megoldására szükségesszerű a falugondnoki autó igénybe vétele, mely a rendszeres óvodába járáson túlmenően az egyes óvodai rendezvényekre, valamint az iskolai rendezvények alkalmával is tudja szállítani a gyermekeket Molnáribá és Tótszerdahelyre az iskolába.

Általános iskolásaink Tótszerdahelyre, vagy Nagykanizsára járnak iskolába.

Szociális segélyezettek, közfoglalkoztatottak száma: 23

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők gyermekek száma: 23

Hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek száma: -

## Az ellátandó célcsoport jellemzői

### Főbb demográfiai jellemzők

A település lélekszáma

Korcsoportok	Száma	Megoszlása a település egész lakosságához viszonyítottn
0-6	21	3,5%
7-14	31	5,22 %
15-23	50	8,35%
24-59	347	57,93%
60-	150	25%
Összesen:	599	100%

Fenti adatok alapján a település humán erőforrása, lakónépessége tartósan 600 fő alatti, jelentős növekedés az állandó lakosság körében nem várható.

A születések, halálozások számának alakulása nehezen nyomon követhető, hiszen mind a születések, mind a halálozások többségükben Kórházban – főként Nagykanizsán – történnek, így a nagykanizsai statisztikai adatokban szerepelnek.

### **Szociális jellemzők**

Az idősek életszínvonala a lakosság egészéhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat. E korcsoporton belül jelentős jövedelmi különbségek mutatkoznak. Az öregkorúak jelentős részének megélhetését általában a nyugdíjból származó jövedelmek biztosítják. Mivel az egyszemélyes háztartásokban élők arányszáma magas, így az anyagi lehetőségeik erősebben korlátozottak az átlaghoz képest.

A szociálisan rászoruló, fogyatékkal élők korcsoporton belül elsősorban az alacsony jövedelemszint a meghatározó, ezáltal a magasabb szükségletekhez való hozzájutás okoz nehézséget részükre.

Az óvodás és iskolás korú gyermekek korcsoporton belül az óvoda és iskola távolsága a mérvadó az ellátás tekintetében, mivel a településen egyik intézménytípus sem található meg.

## **Molnári**

Molnári Zala Megye aprófalvas települései közé tartozik, lakóinak száma 703 fő, amely évről évre csökkenő tendenciát mutat.

Molnári a hátrányos helyzetű Letenyei Kistérséghez tartozik. Letenyétől és Nagykanizsától közel azonos távolságra fekszik, a Mura folyóval határos.

Az óvodás korú gyermekek a Horvát Nemzetiségi Molnári Óvodába, az iskolás korú gyermekek Nagykanizsára vagy Tótszerdahelyre járnak, a munkavállalók többsége Letenyére vagy Nagykanizsára jár dolgozni. Helyben egy-két vállalkozás tud munkát adni, elsősorban mezőgazdasági vagy fakitermeléssel foglalkozók, illetve a helyi Önkormányzat a közfoglalkoztatás keretén belül.

A település működik Integrált Közösségi és Szolgáltató Tér, valamint a múlt évben újult meg a Kultúrházunk, így közösségi programokat megfelelő színvonalon tudunk nyújtani a település lakói számára. Kulturális közfoglalkoztatásban 2 fő dolgozik nálunk, az IKSZT-ben pedig további 1 foglalkozik a kulturális feladatokkal, a közösségi programok szervezésével. Hátrányos kistérséghez tartozik a település, amely a munkanélküliségi adatokon is megmutatkozik, a nyilvántartott álláskeresők száma évről évre növekvő tendenciát mutat, és amely adat azonban nem tükrözi vissza, hogy a településen a megváltozott munkaképességű személyek száma is magas.

Sajnos a születések száma nagyon kevés, évenként általában 1-2 fő, a halálozások száma pedig évről évre emelkedik, általában 5-6, ezért településünk az elöregedés mellett még fogyatkozik is.

A Magyar Posta a postai szolgáltatást a településen biztosítja.

A településünkön gyógyszerár nincs, a lakosság részére ezen ellátást a közösségi autókkal biztosítjuk.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtást nem tud önkormányzatunk a lakosság részére biztosítani.

Az orvosi rendelés elérhető az erre kiépített intézményben, a védőnő pedig tanácsadásokkor van csak jelen.

Külön gyermek házi orvosunk nincs, a gyermekek szállítását a közösségi autóknak igénybevételevel tudjuk megoldani.

Nemzetiségi Óvodánkban Semjénháza településsel közösen látjuk el társulás formában az óvodai nevelés kötelező önkormányzati feladatát. A gyermekeink utaztatását szintén a közösségi autókkal tudjuk megoldani, felváltva Semjénháza önkormányzatával. A rendszeres óvodába járáson túlmenően az egyes óvodai rendezvényekre, valamint az iskolai rendezvények alkalmával is tudja szállítani a gyermekeket Semjénházára és Tótszerdahelyre az iskolába.

Általános iskola nincs a településen, iskolásaink Tótszerdahelyre, vagy Nagykanizsára járnak iskolába.

A településen bár szép számmal élnek idősek, de nappali ellátásukra alapított intézmény – Idősek klubja – nincs.

Szociális étkeztetés 42 főnek biztosítunk, melyet szintén a közösségi autóknak igénybevételevel tudunk megoldani.

Szociális segélyezettek, közfoglalkoztatottak száma: 20

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők gyermekek száma: 16

Hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek száma: -

## Az ellátandó célcsoport jellemzői

### Főbb demográfiai jellemzők

A település lélekszáma

Korcsoportok	Száma	Megoszlása a település egész lakosságához viszonyítottn
0-6	28	3,98 %
7-14	31	4,41 %
15-23	77	10,95 %
24-59	377	53,63 %
60-	190	27,03 %
Összesen:	703	100%

Fenti adatok alapján a település humán erőforrása, lakónépessége tartósan 710 fő alatti, jelentős növekedés az állandó lakosság körében nem várható.

A demográfia mutatók szerint a település elöregedő, a lakosság 27 %-a inaktív korú, de ezen felül további 5% valamilyen fogyatékkal élő, akik munkaképessége csökkent.

## **Szociális jellemzők, foglalkoztatottság**

Az idősek életszínvonala a lakosság egészéhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat. E korcsoporton belül jelentős jövedelmi különbségek mutatkoznak. Az öregkorúak jelentős részének megélhetését általában a nyugdíjból származó jövedelmek biztosítják. Mivel az egyszemélyes háztartásokban élők arányszáma magas, így az anyagi lehetőségeik erősebben korlátozottak az átlaghoz képest.

A szociálisan rászoruló, fogyatékkal élők korcsoporton belül elsősorban az alacsony jövedelemszint a meghatározó, ezáltal a magasabb szükségletekhez való hozzájutás okoz nehézséget részükre.

A munkaképes korú lakosság többsége Nagykanizsán és Letenyén dolgozik, helyi vállalkozás csak kevés munkaerőnek tud munkát biztosítani.

A településen a legnagyobb foglalkoztató a helyi Önkormányzat, amely a közfoglalkoztatás és START közfoglalkoztatás keretén belül éves szinten 15-20 embernek, szociális segélyben részesülőnek ad értékteremtő munkát.

## **Petrivente**

Petrivente Zala Megye aprófalvas települései közé tartozik, lakóinak száma évről évre csökkenő tendenciát mutat, a 2014. január hó 01. adatok szerint 374 fő. A településhez tartozik egy külterületi rész is, Ventepusztá. A központi helyen érhető el a lakosság számára szükséges intézmények, szolgáltatások, információk, míg Ventepusztá településrész közel 0,5 km-re fekszik a belterülettől, megközelítése a rossz útviszonyoknak, valamint annak, hogy nem vezet teljes egészében kiépített burkolt útvonal a településrészen élők házához, nagyon nehézkes, és az ott lakók számára, a központban megtalálható szolgáltatások csak segítséggel érhetőek el.

A demográfia mutatók szerint a település elöregedő, a lakosság 28%-a inaktív korú, de ezen felül további 5% valamilyen fogyatékkal élő.

A településen van Kultúrház, a település és Ventepusztán élők részére egyaránt biztosítjuk a közművelődési, kulturális szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Az idősek, fogyatékkal élők, mozgásukban korlátozottak nagyon gyakran veszik igénybe a falugondnoki szolgálat szállítási szolgáltatásait, hogy a kulturális műsorokat, rendezvényeket meg tudják látogatni. A könyvtári szolgáltatási feladatokat 2008-tól mobil-könyvtári szolgáltatás igénybevételével látjuk el, szakképzett könyvtáros hiányában csak heti 3 alkalommal tudjuk biztosítani a lakosság részére a könyvtári szolgáltatások elérését a Teleházban.

A munkanélküliség, a munkanélküliek aránya viszonylag magas, hátrányos kistérséghez tartozik a település, amely a munkanélküliségi adatokon is megmutatkozik, a nyilvántartott álláskeresők száma az munkaképes-korú lakossághoz arányítva (relatív mutató): 9,26 %, amely adat azonban nem tükrözi vissza, hogy a településen a megváltozott munkaképességű személyek száma is magas.

Sajnos a születések száma nagyon kevés, évenként általában 1-2 fő, a halálozások száma pedig évről évre emelkedik, általában 5-6, ezért településünk az elöregedés mellett még fogyatkozik is.

A településen posta nincs, a Magyar Posta a postai szolgáltatást kizárólag mobil-postai szolgáltatással látja el.

A településünkön gyógyszerár nincs, a lakosság részére ezen ellátást a falugondnoki szolgálat útján biztosítjuk. Jelzőrendszeres segítségnyújtást nem tud önkormányzatunk a lakosság részére biztosítani. Az orvosi rendelés heti 1 alkalommal történik az erre kiépített intézményben, a védőnő pedig tanácsadásokkor van csak jelen. Gyermekek házi orvosunk is havonta egy alkalommal rendel a településen, illetve tart tanácsadást a védőnővel közösen, a beteg gyermekek szállítását falugondnoki szolgálat igénybevételevel tudjuk megoldani, igény esetén.

Óvodánk 2008 évben zárt be, azóta a szomszédos Becsehely településsel közösen látjuk az óvodai nevelés kötelező önkormányzati feladatát. Gyermekeink utaztatásának megoldására szükségszerű a falugondnoki autó igénybe vétele, mely a rendszeres óvodába járáson túlmenően az egyes óvodai rendezvényekre, valamint az iskolai rendezvények alkalmával is tudja szállítani a gyermekeket az iskolába, óvodába.

Általános iskolánk nincs, iskolásaink Becsehelyre, vagy Nagykanizsára járnak iskolába.

A településen bár szép számmal élnek idősek, de nappali ellátásukra alapított intézmény – Idősek klubja – nincs.

Szociális étkeztetés 15 főnek biztosítunk, melyet a Falugondnoki Szolgálattal oldunk meg. Házi segítségnyújtást 1 fő lát el a településen, a falugondnoki szolgáltatás kiegészítésével. A családsegítő kéthetente van jelen, illetve szükség esetén.

Szociális segélyezettek, közfoglalkoztatottak száma: 25

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők gyermekek száma: 7

Hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek száma: -

## Az ellátandó célcsoport jellemzői

### Főbb demográfiai jellemzők

A település lélekszáma

Korcsoportok	Száma	Megoszlása a település egész lakosságához viszonyítottn
0-6	17	4,5%
7-14	18	4,9 %
15-23	35	9,36%
24-59	196	52,4%
60-	108	28,88%
Összesen:	374	100%



Fenti adatok alapján a település humán erőforrása, lakónépessége tartósan 400 fő alatti, jelentős növekedés az állandó lakosság körében nem várható.

A születések, halálozások számának alakulása nehezen nyomon követhető, hiszen mind a születések, mind a halálozások többségükben Kórházban – főként Nagykanizsán – történnek, így a nagykanizsai statisztikai adatokban szerepelnek.

### **Szociális jellemzők**

Az idősek életszínvonala a lakosság egészéhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat. E korcsoporton belül jelentős jövedelmi különbségek mutatkoznak. Az öregkorúak jelentős részének megélhetését általában a nyugdíjból származó jövedelmek biztosítják. Mivel az egyszemélyes háztartásokban élők arányszáma magas, így az anyagi lehetőségeik erősebben korlátozottak az átlaghoz képest.

A szociálisan rászoruló, fogyatékkal élők korcsoporton belül elsősorban az alacsony jövedelemszint a meghatározó, ezáltal a magasabb szükségletekhez való hozzájutás okoz nehézséget részükre.

Az óvodás és iskolás korú gyermekek korcsoporton belül az óvoda és iskola távolsága a mérvadó az ellátás tekintetében, mivel a településen egyik intézménytípus sem található meg.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

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.

### **Kiemelt célcsoportok**

- ✓ Krízishelyzetben lévő várandós anyák,
- ✓ veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba
- ✓ az élethelyzetükben megrendült családok,
- ✓ az alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók, közfoglalkoztatottak
- ✓ alkohol és egyéb szenvedélybetegséggel küzdők és családjaik,
- ✓ az alacsonyabb jövedelmű családok,
- ✓ rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők
- ✓ a krízishelyzetbe került személyek és családok,
- ✓ a bántalmazottak,
- ✓ a lakhatási problémákkal küzdők,
- ✓ a fogyatékkal élők, a krónikus pszichiátriai betegek.
- ✓ idősek,
- ✓ szabálysértést, bűncselekményt elkövetők.

## Regisztrált problémák

- ✓ több probléma együttes előfordulása (sokproblémás családok)
- ✓ anyagi probléma (megélhetéssel, lakhatással összefüggő, krónikus munkanélküliség)
- ✓ önálló ügyintézésben való bizonytalanság
- ✓ információhiány
- ✓ foglalkoztatással, munkahely kereséssel kapcsolatos
- ✓ életviteli (változékony férfikapcsolatok az anya életében)
- ✓ családi kapcsolati (házassági konfliktusok)
- ✓ szülői elhanyagolás
- ✓ lelki-mentális
- ✓ gyermeknevelési problémák (iskolakerülés, gyenge teljesítmény)
- ✓ gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- ✓ magatartászavar, teljesítményzavar
- ✓ családon belüli bántalmazás
- ✓ szenvedélybetegség.

## A szolgáltatást igénybe vevők jellemzői

A szolgáltatást igénybevevőkre 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 összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Bűnelkövetés valamint áldozattá válás is előfordul a településen. Városunkban megfigyelhető a családmódel változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. Jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától reméli, még nagyobb szegénységbe taszítva ezzel magukat és gyermekeiket.

Az ellátottak köre a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, veszélyeztetett gyermekek, családok, nevelésből kikerült, devianciákkal küzdő gyermekek, fiatalok és szülők, időskorúak, nyugdíjasok, fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek.

A szolgáltatást nem és életkor tekintetében nagyobb arányban veszik igénybe a nők, mint a férfiak. Elenyésző azon kiskorúak száma, akik önként, szülő nélkül keresik fel szolgálatunkat és kérnek segítséget.

A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek.

Családi állapot szerint legtöbben párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális-lelki problémák előtérbe kerülése.

Iskolai végzettségüket tekintve legmagasabb arányba az alacsony iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást.

**Felnőtt munkaképes korú kliensek:** Az ellátottak nagy része közfoglalkoztatás keretében dolgozik, illetve alkalmi munkából és a gyermekek után járó támogatásokból tartja fenn magát. A szociálisan hátrányos helyzetű családok esetében szinte általános sajátosság az alacsony iskolázottság, ami munkaerő-piaci lehetőségüket beszűkíti, ezért az alkalmi munkavállalás vált jellemzővé.

A gazdaságban elfoglalt hátrányos helyzetükből következik a közüzemi tartozások felhalmozása, ami gyakran a lakhatási biztonságukat kockáztatja.

**Egyedül élő idős emberek:** Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya.

**Gyermekek és gyermekes családok:** A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjában, nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, ami a munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. A gondozott családok egy részénél általában az egyik szülő közfoglalkoztatásban foglalkoztatott.

Ezen családok gyakran küzdenek megélhetési problémákkal, hisz anyagi helyzetük romló tendenciát mutat, így nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása.

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.

### **Jellemző veszélyeztető tényezők korosztályonként**

A gyermekek körében tapasztalható elhanyagoltság leginkább anyagi okokra és a szülő nemtörődömiségére vezethető vissza. Az óvodás korúak közül is egyre több a nehéz körülmények között élő gyermek, melynek fő oka a növekedő szegénység, munkanélküliség, életvezetési hibák, nem egyszer az alkoholizálás.

Az általános iskolákban az előzőekhez hasonlóan szintén vezető probléma az anyagi veszélyeztetettség, azonban ezen korosztálynál már fokozottabban jelentkeznek az igazolatlan hiányzások, a tanulmányi eredmény hanyatlása, bukás, a szülő-iskola együttműködésének hiánya.

Felső tagozatban egyre több a magatartási probléma, fokozódik a szülői elhanyagolás, a gyermekek körében egyre jellemzőbb az agresszivitás. Ebben a korban erős a veszélye a drogok alkalmankénti kipróbálásának, melyet nagyobb testvér, vagy barát kínál. A fiatalok körében egyre több problémát okoz az emelkedő alkohol-, cigaretta- és drogfogyasztás.

A prevenció, megfelelő színvonalú programok, kulturált szórakozás lehetővé tétele talán jó irányba alakítaná érdeklődésüket és ezzel együtt személyiségüket is.

### III. rész

## A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI

A családsegítő és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal, a Semjénházi Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó három településen (Semjénháza – Molnári – Petrivente) történő feladatellátással, család- és gyermekjóléti szolgálatként működik.

### A szolgáltatás alapelvei

- ✓ A **gyermek érdekeinek figyelembe vétele**, törvényben elismert **jogainak biztosítása**.
- ✓ Az ellátás igénybevételének **önkéntessége**.
- ✓ Lényeges alapelv az **együttműködés** elve. A segítő tevékenység csak akkor lehet eredményes, ha a kliens motivált annak igénybevételére és együttműködő, tehát problémája megoldása érdekében hajlandó cselekedni. A Szolgálatot önként felkeresők esetében ez a motiváció adott.
- ✓ A **nyitottság** elve alapján az intézményt bárki felkeresheti.
- ✓ A **hátrányos megkülönböztetés kizárásának és a másság elfogadásának** elve, melynek értelmében a családsegítőknek nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés ténye miatt tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetést gyakorolni.

- ✓ **A titoktartási kötelezettség és a személyi jogok védelmének** elve, mely a kliensek adatainak nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra vonatkozik. Információt felhasználni a kliens érdekében is csak az ő tudtával és beleegyezésével lehet.

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

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

**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.

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatás valamennyi eleme térítésmentes.**

**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.**

#### **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja**

- ✓ A Szolgálat ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása,
- ✓ a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének elősegítése, életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése,

- ✓ gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények és a veszélyeztetettség megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények és veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés,
- ✓ a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése
- ✓ az alapellátásban végzett családsegítői ellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével, annak leküzdéséhez,
- ✓ 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
- ✓ figyelemmel kíséri a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatja a konfliktusok megoldási módját

A szolgáltatás célja, hogy az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodás az azt igénybe vevő, jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy szolgáltatásnál legyen biztosítható.

## Család- és Gyermekjóléti Szolgált feladata

### **A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében**

- ✓ tájékoztatja a szülőt, a gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- ✓ a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés, 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
- ✓ a hivatalos ügyek intézésének segítése.

### **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
- ✓ tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségeiről.

#### **A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**

- ✓ a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- ✓ a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételeinek kezdeményezése.

#### **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 szervez.

#### **Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek**

- ✓ figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban 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 családsegítés keretén belül biztosítja**

- ✓ a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- ✓ az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- ✓ a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- ✓ a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,

- ✓ a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- ✓ a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

**A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat:**

- ✓ 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,
- ✓ veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- ✓ az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, *feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti 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 elhangzottokról feljegyzést készít,
- ✓ egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- ✓ éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.



### Egyéb feladatai

- ✓ információ nyújtása a szociális ellátási formákról, azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt azok vitelében,
- ✓ szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- ✓ tanácsadás nyújtása a hátrányos helyzetű személyek, csoportok részére,
- ✓ elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- ✓ nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat, valamint az ezekhez való hozzáféréseinek megszervezi.

## IV.

### MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

#### Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

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

Szolgálatunk a **szociális munka eszközeivel és módszereivel** nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára.

Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzügyi ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhesen.

Feladatunk az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése.

Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási módját. A család- és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együtt működése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön a városunkban élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének. Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

### **A szolgáltatás igénybevételére jogosultak köre**

Az ellátotti területen életvitelszerűen tartózkodó lakosság valamennyi korcsoportja

- ✓ amely szociális vagy egyéb veszélyeztető körülményei,
- ✓ ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a szolgáltatás igénybevételére,
- ✓ alacsony iskolai végzettségű egyének
- ✓ megélhetési problémákkal küzdő családok és egyének

A szolgálat által ellátott feladatok kiemelt korcsoportja a 0-24 éves korosztály.

A szolgálat által ellátott feladatok kiemelt célcsoportjai:

- ✓ az élethelyzetükben megrendült családok
- ✓ az alkalmi munkákból élők, és a munkanélkülivé válók, tartósan álláskeresők
- ✓ foglalkoztatást helyettesítő támogatásban és egyéb szociális segélyben részesülők
- ✓ alkohol és egyéb szenvedélybetegségben szenvedők és családjaik,
- ✓ alacsonyabb jövedelemmel rendelkező családok

- ✓ krízishelyzetbe került személyek és családok,
- ✓ bántalmazottak
- ✓ lakhatási problémával küzdők,
- ✓ fogyatékkal élők
- ✓ pszichés zavarokkal küzdők.

## Létrejövő kapacitások

**Személyi feltételek:** A család- és gyermekjóléti szolgálat **1 fő családsegítő** közalkalmazott útján ellátja az ellátotti területen jelentkező feladatokat, a többi, a településen működő szociális szolgáltatásokkal – pl: falugondnoki szolgálat - egymást kölcsönösen kiegészítve. A családsegítő felsőfokú végzettséggel rendelkező személy.

**Helyettesítési feladatok:** a családsegítő folyamatos feladatellátásnak biztosítása érdekében Semjénháza Községi Önkormányzat a helyettesítési feladatok ellátására Szepetnek és Becsehely Községi Önkormányzatokkal együttműködési megállapodást kötött.

### Tárgyi feltételek:

#### 1. Ügyfélfogadás helyszínei:

Semjénháza - IKSZT épülete (Semjénháza, Kossuth u. 1.)

Molnári – Önkormányzati Hivatal (Molnári, Hevesi u. 4.)

Petrivente – Önkormányzati Hivatal (Petrivente, Kossuth u. 78.)

Valamennyi ellátott településen a családsegítő részére rendelkezésre álló helyiség megfelel a jogszabályi előírásoknak, az ellátási területhez tartozó Önkormányzatok biztosítják. A tárgyi feltételek biztosítására Semjénháza – Molnári – Petrivente települések Önkormányzatai együttműködési megállapodást kötöttek.

- ✓ a helyiségek a szolgáltatást nyújtó családsegítő és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport részére biztosítják a bizalmas beszélgetés lehetőségét és körülményeit
- ✓ valamennyi fogadóépület és fogadóhelyiség akadálymentesen megközelíthető
- ✓ valamennyi fogadóépület a település központi helyén helyezkedik el, biztosítva más szolgáltatások, ellátásokhoz való egyszerű hozzájutást (pl: önkormányzati hivatal, posta, mobil posta, óvoda, kultúrház, közösségi tér, élelmiszerbolt)
- ✓ irodahelyiségek a funkciónak megfelelő berendezéssel vannak felszerelve (íróasztal, szék, fogadószékek, irattároló)
- ✓ az ügyfélfogadás helyszínein biztosított a segítséget kérők részére a várakozóhelyiség ülőalkalmasságokkal

- ✓ adminisztrációs tevékenység gyakorlásához, valamint a segítséget kérők személyes és bizalmas adatainak zártan történő kezeléséhez szükséges számítástechnikai eszközök (1 db notebook + szoftverek) + nyomtatási és szkennelési lehetőség biztosítása
  - ✓ minden ellátotti településen korlátozásmentes internet-elérhetőség biztosítása
  - ✓ vezeték nélküli hivatali telefon és fax használata
2. Mobil telefonhasználat biztosítása
  3. Elektronikus levelezőcím biztosítása
  4. Ellátotti településekre való átjárás biztosítása
    - ✓ Semjénháza Községi Önkormányzat Falugondnoki Szolgálat falugondnoki autójával
    - ✓ saját gépkocsi-használat biztosításával
  5. Ellátotti településeken belüli mozgás (családlátogatás, helyszíni szemle, adatgyűjtés értékében) falugondnoki és közösségi buszok használatának biztosításával
  6. felmerülő igény esetén: a családsegítő személyes biztonságát szolgáló eszköz beszerzését
  7. valamennyi ellátott település önkormányzata gondoskodik a családsegítő által kézbesíteni kért hivatalos irat saját alkalmazottja vagy közfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalók bevonásával történő, településen belüli kézbesítéséről
  8. valamennyi ellátott település önkormányzata lehetőséget biztosít a családsegítő feladatellátásával felmerülő tájékoztatók, hirdetések közzétételére a település hirdetőtábláin, valamint a település hivatalos honlapján.

## 9. Ügyfélfogadás:

A Szolgálat ügyfélfogadási rendje az ellátotti területen élő lakossági igényekhez igazodóan került kialakításra, rugalmas, de 20 óra időtartamban kötött, előre meghatározott fogadóórákban.

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
<b>Semjénháza</b>	13-19			Nincs ügyfélfogadás	13-19
<b>Molnári</b>			12-16	Nincs ügyfélfogadás	
<b>Petrivente</b>		8-12		Nincs ügyfélfogadás	

A családsegítő a kötelező ügyfélfogadási időn túl biztosított kötetlen munkaidejében valamennyi településen biztosítja a munkaköri leírásában szereplő szociális segítő munkát, családlátogatást, helyszínen való adatgyűjtést, közösségi programok szervezését.

Ügyfélfogadási időben a Szolgálat bárki által, előzetes időpont-egyeztetés nélkül felkereshető bármely ellátási területen. Az ügyfélfogadási időtől eltérő időpontban az igénybevétel a családsegítővel személyesen, telefonon, vagy elektronikus (e-mail) útján történő, előre egyeztetett időpontban történik.

#### **Készenléti szolgáltatások:**

Letenyei Család- és Gyermekjóléti Központ által működtetett készenléti szolgálat.

#### **Iktatás, iratkezelés, nyilvántartási rendszer, formanyomtatványok:**

A Szolgálat hivatalos leveleinek, iratainak iktatása, irattározása, iratkezelése a Semjénházi Közös Önkormányzati Hivatal iktatási rendszerében történik.

#### **A Szolgálat hivatalos fejléce:**



---

### **SEMJÉNHÁZA KÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZAT CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATA**

---

8862 Semjénháza, Kossuth Lajos út 3.

Telefon: 93-383-301 | Mobil: +36-30-371-6192 | Web: [www.semjenhaza.hu](http://www.semjenhaza.hu) | E-mail: [csaladsegito@semjenhaza.hu](mailto:csaladsegito@semjenhaza.hu)

**Bélyegző:** Semjénháza Községi Önkormányzat által használt hivatalos kör- és hosszú bélyegzője.

Körbélyegző:

Hosszú bélyegző:

### **A családsegítő által hivatalosan használandó dokumentumok:**

- ✓ Forgalmi napló
- ✓ Családlátogatási napló
- ✓ Esetnapló (iktatókönyvben is regisztrált, kötelező tartalmi elemeit a szakmai rendelet tartalmazza)
- ✓ Együttműködési megállapodás
- ✓ Problémajelző adatlap
- ✓ Gyermekünk védelmében elnevezésű dokumentációs és együttműködési rendszer adatlapjai
- ✓ Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve
- ✓ Esetmegbeszélések jegyzőkönyvei
- ✓ Feljegyzések
- ✓ Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. A szolgáltatást igénybe vevők személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

### **Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

- ✓ a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése,
- ✓ szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ✓ ügyintézésben való segítségnyújtás,
- ✓ szociális segítő munka (családgondozás),
- ✓ környezettanulmány készítése felkérésre,
- ✓ szabadidős és közösségi programok szervezése,
- ✓ adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb)
- ✓ telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- ✓ ingyenes internetelérés biztosítása
- ✓ kapcsolattartás helyszínének biztosítása,
- ✓ nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés.

## V.

### INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

Semjénháza Községi Önkormányzat a család- és gyermekjóléti szolgáltatást önállóan, jogszabályban meghatározott végzettséggel és képesítési előírásoknak megfelelő személy alkalmazásával, kormányzati funkción (szakfeladaton) látja el.

A család- és gyermekjóléti szolgálatban **1 fő családsegítő** biztosítja az ellátotti települések vonatkozásában a családsegítő feladatokat, számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében.

A családsegítő számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. A szolgálat családsegítője jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszik.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek**

- ✓ életkörülményeit és szociális helyzetét,
- ✓ a gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét,
- ✓ a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- ✓ 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,
- ✓ az intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- ✓ fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket, és segíti őt a problémája megoldása érdekében.

Évente legalább 6 alkalommal, illetve szükség szerint **esetmegbeszélést szervez** a veszélyeztetettség megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. Célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása, és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer munkáját működési szabályzat rögzíti, feladatait **éves intézkedési terv** alapján végzi, amelyet minden év február 28-ig elkészít.

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

- ✓ az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- ✓ személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- ✓ köznevelési intézmények, (iskolák, óvodák)
- ✓ rendőrség,
- ✓ ügyészség,
- ✓ bíróság,
- ✓ pártfogó felügyelői szolgálat
- ✓ az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- ✓ a munkaügyi hatóság,
- ✓ a javítóintézet,
- ✓ a gyermekjogi képviselő,
- ✓ jegyző,
- ✓ a járási hivatal,
- ✓ a jogi segítségnyújtói szolgálat,
- ✓ a magánszemélyek, valamint
- ✓ más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A szolgálat munkája során **együttműködik és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel különösen**

- ✓ a járási család- és gyermekjóléti központtal

felmerülő igény esetén:

- ✓ 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 vöröskereszttel vagy egyéb segélyszervezettel (segélyadományok, ruhaosztások szervezésével összefüggésben)

**A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos családsegítői feladatok:**

- ✓ A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása,



- ✓ a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- ✓ a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez,
- ✓ éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.
- ✓ Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít.
- ✓ A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező az írásbeli jelzés.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának **külső kapcsolatrendszere** kiterjed

- ✓ az ellátott településeken meglévő intézményekre (Molnári Óvoda), az ott dolgozókkal szoros munkakapcsolatot alakítottunk ki.
- ✓ Jó szakmai kapcsolatban állunk a Semjénháza Közös Önkormányzati Hivatal munkatársaival, jegyzővel, valamint a Járási Gyámhivatallal.
- ✓ Szakmai munkánk színvonalát emeli más nevelési-oktatási intézmények (Tótszerdahelyi, Becsehelyi és Szepetneki Iskola, óvoda) szakembereivel történő szoros együttműködés, amely kiterjedhet a közös családlátogatásokra is
- ✓ Személyes, illetve telefonos kapcsolatban állunk
  - az nevelési - oktatási intézményekkel,
  - a védőnővel,
  - háziiorvossal,
  - házi gyermekorvossal,
  - körzeti megbízottal. (Letenyei Rendőrőrs)
- ✓ Semjénháza Községi Önkormányzattal, mint fenntartóval és felügyeleti szervvel kiemelkedően jó az együttműködésünk.
- ✓ A települések Horvát Nemzetiségi Önkormányzataival, képviselőkkel, valamint a településeken működő civil szervezetekkel (Faluházért Alapítvány, Erdősfa Polgárőr Egyesület, Semjénháza Sportegyesület, Molnári Polgárőr Egyesület, Molnári Sportegyesület, Petriventei Sportegyesület, Petrivente Virágai Hagyományőrző Egyesület) törekszünk a színvonalas együttműködésre, elsősorban a közösségi programok, rendezvények szervezése és lebonyolítása tekintetében.
- ✓ Kiválóan jó a szakmai kapcsolat a járási Család-és Gyermekjóléti Központtal.

Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka szervezésére, koordinálására, közösségi rendezvények és programok szervezésére és lebonyolítására.

## A Szolgálat és a Járási Család- és Gyermekjóléti Központ közötti feladatmegosztás és esetátadás szabályai

A Szolgálat szakmai tevékenységet kizárólag az ellátási területén, Semjénháza – Molnári - Petrivente községekben láthat el. Az illetékességi területen kívül élőkkal kapcsolatos, illetékességi terület szempontjából téves jelzéseket a Szolgálat továbbítja a területileg illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz, illetve járási központhoz.

A Szolgálat a szociális munka alapelvei, munkaformái és munkamódszerei alkalmazásával végzi tevékenységét.

A Szolgálat végzi a családgondozást azoknál az ellátási területén élő családoknál, ahol kiskorú gyermek nem nevelkedik, vagy kiskorú gyermeket nevelő családoknál, ha a családban fennálló probléma a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással megoldható és hatósági beavatkozás nem válik szükségessé.

Amennyiben a családgondozással az alapellátás során a gyermek veszélyeztetettsége nem szüntethető meg, a Szolgálat esetátadást kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központnál. Amennyiben gyermekvédelmi gondoskodásra kerül sor az adott családdal, vagy gyermekkel kapcsolatban, a Szolgálat a gondozást lezárja, és csak abban az esetben nyitja meg újra, ha a gyermekvédelmi gondoskodás megszűnik, és a Központ gondozási kötelezettsége megszűnt, valamint ha a Központ esetmenedzsere a Gondozási-nevelési tervben a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a családsegítő számára feladatot rendel.

## Az esetátadás esetei, szabályai

A családgondozás folyamata során indokolt esetben, a kliens(ek) tudtával sor kerülhet esetátadásra, azaz a családot gondozó szakember személyének (ezzel együtt esetleg a gondozó intézményegység vagy intézmény) megváltozására.

**A családsegítő összes esetét érintő átadási kötelezettség** keletkezik,

- ✓ ha a családsegítő munkaviszonya megszűnik, vagy
- ✓ munkaköre megváltozik.

A munkaköréből távozó családsegítő az általa gondozott kliensek eseteit az újonnan alkalmazott családsegítőnek adja át. Az esetátadásra minden esetben a távozó és az új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. A távozó munkatárs az új munkatárs részére köteles a gondozás teljes dokumentációját és a kliensekre vonatkozó lényeges információkat átadni.

## A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás

**1./ Végleges esetátadásra** kerülhet sor, ha a kliens lakó-, vagy tényleges tartózkodási helye megváltozik, és emiatt a Szolgálat illetékessége megszűnik. Az esetátadásra minden esetben a családsegítő és az illetékes, új családsegítő jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. Az esetátadást az esetenaplóban is rögzíteni kell. Amennyiben a földrajzi távolság, vagy egyéb kizáró ok miatt a családsegítők személyes találkozója nem lehetséges, a gondozás teljes dokumentációját, és a kliensre vonatkozó lényeges információkat az illetékes családsegítőnek postai úton kell megküldeni, valamint a mellékelt esetátadó íven az esetátadás tényét igazolni kell.

**2./ Ideiglenes esetátadásra kerülhet sor** a családsegítő munkahelyétől való hosszabb (2 hetet meghaladó) időtartamú távolléte (pl. szabadság) esetén a családsegítő és a kliens(ek) ilyen értelmű megállapodása esetén a távollét idejére a végleges esetátadásnál rögzített szabályok szerint. A családsegítő nem tervezett tartós távolléte esetére az esetenaplókat elzárta, de a Szolgálat munkatársai számára hozzáférhető helyen kell tárolni, előre tervezett távollét esetében a megteendő intézkedésekről a helyettesítőt tájékoztatni kell.

## Intézmények közötti esetátadás

**1./ A Szolgálattól a Központ felé esetátadásra kerül sor**, ha a család vagy egyén problémája a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással nem megoldható és hatósági beavatkozás válik szükségessé. Az illetékes szolgálat ilyenkor esetátadást kezdeményez a Központ felé. Az esetátadásra akkor kerülhet sor, ha a család ügyében tartott esetmegbeszélésen elhangzottak alapján a központ hatósági intézkedésre tesz javaslatot.

**2./ A Központtól a Szolgálat felé esetátadás válik szükségessé**, ha a védelembé vétel a nagykorúság elérése előtt szűnik meg, vagy a nevelésbe vétel megszűnte után a vér szerinti családjába visszakerült kiskorú utógondozása megszűnik.

## VI. FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJJA BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

### A Szolgálat által biztosított szolgáltatások szakmai tartalma, módjai

#### 1. Segítő szolgáltatások

##### Prevenációs tevékenység körében:

- ✓ észlelő- és jelzőrendszer működtetése,
- ✓ esetmegbeszélések szervezése
- ✓ lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetének folyamatos feltárása és figyelemmel kísérése, hogy a nagy számban előforduló, az egyén és a család életében jelentkező probléma okait jelezni tudjuk az illetékes hatóság, vagy a szolgáltatást nyújtó szervek felé
- ✓ meghatározott, veszélyeztetett korcsoportok (gyermekek, fiatal felnőttek, idősebbek) fokozott figyelemmel kísérése
- ✓ szabadidős programok szervezése: a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, valamint a gyermekek, fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, programok közvetítése.

#### **A Szolgálat által szervezett szabadidős programok**

*A program célja:* hátrányos helyzetben lévő, tanulási, magatartási, kapcsolatteremtési és beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyerekek, fiatalok elérése, problémáik azonosítása, valamint számukra célzott segítségnyújtás.

Tapasztalataink alapján a célcsoporthoz tartozó gyerekeknél a következő problémák jelentkeznek: veszélyeztetett helyzet, hátrányos szociális helyzet; magatartási, beilleszkedési és kapcsolatteremtési nehézségek; lelki és érzelmi problémák; kamaszkori nehézségek; életkori, fejlődési és aktuális krízisek; családi és szülői kapcsolati zavarok.

##### A program megvalósításában részt vehetnek:

- ✓ ellátotti településeken működő Integrált Közösségi és Szolgáltató Tér munkatársai,
- ✓ települési és horvát nemzetiségi önkormányzat, képviselők,
- ✓ helyi civil szervezetek
- ✓ helyi óvoda

##### A program célcsoportja

- ✓ óvodás korú gyermekek (3-7 év)
- ✓ általános iskolai korosztály (7-16 év)
- ✓ fiatal felnőttek (17 – 23 év)

### Szabadidős programok köre:

- ✓ **Játékos foglalkozások** (társas játékok, kézműves foglalkozások stb.): A szabadidős foglalkozások lehetőséget adnak a gyermekeknek és fiataloknak különböző játékok keretében az informális kommunikációra.
- ✓ **Rekreációs foglalkozások:** játszótér, játszótéri programok szervezése, közösségi kirándulások szervezése.
- ✓ **Prevenációs programok:** az egyes korcsoportokra fókuszálva, annak életsajátosságait felismerve és meghatározva tartott adekvát ismeretterjesztő, szórakoztató programok, előadások, események szervezése. (pl: drogprevenációs előadás, szűrővizsgálatokkal kapcsolatos előadások, vetélkedők, szakemberek előadásai – pszichológus, tanár, ifjúságvédelmi szakemberek)
- ✓ **Fejlesztő foglalkozások:** nevelési-oktatási intézménnyel való szoros együttműködés kapcsán a gyermekek részére tanulásuk segítése, tanulási nehézségeik leküzdése, tanulmányaikban mutatkozó hiányosságok kezelése, tanulmányaik továbbfejlesztése érdekében végzett fejlesztő foglalkozások szervezése. (felzárkóztató fejlesztés, pótvizsgára készülés, kutatási foglalkozások szervezése)
- ✓ **Kortárssegítő foglalkozások szervezése:** elsősorban a gyermekek tanulmányaikkal összefüggésben megszervezett segítő-fejlesztő foglalkozások, amelyek során a kortársak egymás segítésében vesznek részt
- ✓ **Közösségsegítő foglalkozások szervezése:** a generációk közötti hídépítés alapvető pillére a gyermekek és az idősebb korosztály közötti foglalkozások, programok szervezése (pl: gyermekek segítenek az idősebbek részére elsajátítani az internetezést, elektronikus levelezést, közösségi oldalak gyakorlatát.)
- ✓ **Kreatív Műhely:** minden korosztály számára biztosított közösségi, kézműves foglalkoztatások szervezése, amely köthető egy-egy ünnepi alkalomhoz (pl: tökfárgás, adventi díszek készítése, farsangi maszkák készítése), ismeretek elmélyítéséhez (pl: főzőtanfolyam szervezése, sütés-főzési nap), ajándéktárgyak készítése, amely helyi terméként ajánlható, értékesíthető.
- ✓ **Családi Nap:** a családok összekovácsolását elősegítő közösségi nap szervezése
- ✓ **Ünnepekhez,** társadalmilag elfogadott közösségi eseményekhez kapcsolódó programok, rendezvények
- ✓ **Egészséges életmódra való nevelés,** a rendszeres testmozgás napi rendbe történő beillesztése érdekében történő programok szervezése (pl: sporttanfolyamok, táncanfolyamok, karatetanfolyamok szervezése helyi szinten). A sport, tánc fontos eleme a gyermekek fejlődésének: finom motorikus készségek, az agressziókezelés, a kommunikáció fejlesztése, a közösségi és csoportkohézió erősítése.

- ✓ **Baba-mama klub** szervezése: együttműködésben a helyi védőnővel, óvodával kerül megszervezésre a klub, ahol a kisebb gyermekek és az édesanyák kaphatnak hasznos és segítő tanácsokat szakemberektől, valamint megoszthatják egymás között jó gyakorlataikat, praktikus gyakorlataikat.

#### Szabadidős programok rendszeressége:

- ✓ alkalmanként szervezett programok
- ✓ heti, havi rendszerességgel szervezett programok

## 2. Gondozási tevékenység keretében

- ✓ A kliensekkel történő kapcsolattartás módjai
  - Családlátogatás, melynek során a klienst otthonában keressük fel.
  - Személyes megkeresés ügyfélfogadási időben.
  - Telefonon vagy írásban (papír alapon vagy elektronikusan) történő kapcsolattartás.

A segítséget igénylő családok szociális és mentális gondozásánál a cél az, hogy egy meghatározott ideig tartó, folyamatos segítő kapcsolatot alakítsunk ki, illetve tartsunk fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás stratégiái, módjai az együttműködés folyamatában alakulnak ki.

- ✓ Krízisintervenció

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” megélő kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk.

Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens 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).

- ✓ Tanácsadás

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 során felhívjuk a kliens figyelmét arra, hogy életkörülményeinek figyelembe vételével tervezze a gyermek(ek) születését, tájékoztatás történik a fogamzásgátlásról is.

Családi kapcsolatot javító tanácsadás során segítséget nyújtunk a családi konfliktusok, párkapcsolati problémák kezeléséhez.

✓ Komplex családgondozás

A Szolgálat családsegítője felkutatja az ellátási területen lévő hátrányos helyzetű, illetve veszélyeztetett egyéneket, gyermekeket és családokat, megismeri a családok belső szerkezetét és életük környezeti feltételeit, társadalmi és közösségi kapcsolataikat. Felismeri a konfliktusokat és ezek kiváltó okait, és ezekre a kliensekkel együtt, közösen dolgoznak ki lehetséges megoldási stratégiákat.

Együttműködnek a konfliktushelyzetben lévő családdal kapcsolatban álló nevelési, oktatási, egészségügyi, szociális és egyéb intézményekkel, hivatalokkal, társadalmi és civil szervezetekkel, és mindkét irányba közvetítő, mediátor, kapcsolatfejlesztő szerepkört töltenek be. Javaslatot tesznek a család felé a problémák megoldását segítő szakintézmények igénybevételére, támogatják őket jogaik érvényesítésében.

A családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.

✓ Esetmegbeszélés, esetkonferencia

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó szakemberek és a családtagok részvételével, valamint esetmegbeszélést, ahol kizárólag az érintett szakemberek vannak jelen.

✓ Ügyintézés

Az ügyfelek/kliensek hivatalos ügyeinek az intézése, abban való segítségnyújtás, kérelmek megírásához nyújtott segítségnyújtás, valamint segélyekhez, támogatásokhoz való hozzájutás kezdeményezése.

✓ Segítő beszélgetés

Segítő beszélgetés, mely lehetőséget biztosít a kliens számára érzéseinek, problémáinak, nehézségeinek jobb megértéséhez, megfogalmazásához, a problémák feltárásához, adekvát segítségnyújtási lehetőségek biztosításához.

✓ Fogyatékkal élő gyermekek és felnőttek segítése

Az ellátotti területen élő fogyatékos gyermekek és felnőttek információkkal, tanácsadással való segítése, hogy eljussanak azokhoz a segítő civil szervezetekhez, szakintézményekhez, akik a problémáik megoldásában segítségükre lehetnek, illetőleg életkörülményeik színvonalasabbá tételét elősegíthetik.

✓ Egyéb szolgáltatások

- A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, tartós élelmiszer és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával igyekszünk segíteni.
- A települési önkormányzat által pályázat vagy saját szociális ellátása terhére nyújtott természetbeni segélyek kiosztásában, a rászorulóknak feltérképezésében vesz részt a Szolgálat családsegítője.
- Segítő Alapítványokkal való együttműködések során a rászorulóknak részére adományok gyűjtése, és azok kiosztásában való részvétel.

Gondozási szolgáltatások rendszeressége:

- ✓ felmerülésük esetén

**3. A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése**

✓ Tájékoztatást nyújt a gyermeki jogokról, támogatásokról, ellátásokról és hozzásegíti klienseit az ezekhez való hozzájutáshoz.

Ennek keretében:

- Segítséget nyújt a gyermek vagy szülője kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a támogatás megállapítását, az ellátás igénybevétele az illetékes hatóságnál, szolgáltatónál (telefonon és levélben történő kapcsolattartás a a polgármesteri hivatalokkal, közös önkormányzati hivatalokkal, Magyar Államkincstár Területi Igazgatóságával, Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal, stb., valamint a szolgáltatónál rendelkezésre állnak (letölthetők) a támogatások, ellátások igényléséhez szükséges igénylőlapok).
- Felkészíti a klienst a támogatások, juttatások célszerű felhasználására.



- ✓ Családtervezési, pszichológiai, gyógypedagógiai nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó, és jogi tanácsadáshoz, család- és párterápiához való hozzájutást szervezi meg.

Ennek keretében:

- Tájékoztat a tanácsadás céljairól és feltételeiről,
- Segít a tanácsadás felkeresésének megszervezésében.

- ✓ Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása.

Ennek keretében:

- Segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén családok átmeneti otthonában vagy anya-gyermekotthonban igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, rendelkezik az ehhez szükséges információkkal,
- tájékoztatást nyújt a magzatot és az anyát megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról,
- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik az anya problémáinak rendezésében,
- tájékoztatást nyújt az örökbefogadás lehetőségéről és az azzal kapcsolatos hatósági eljárásról,
- értesíti az illetékes védőnőt.

#### **4. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében**

- ✓ Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint időben történő felismerését.
- ✓ Ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat és összehangolja a jelzőrendszer működését.

#### **5. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**

- ✓ A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása érdekében:
  - támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége kedvező irányú fejlődésében,
  - segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében,
  - kezdeményezi, és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangolja a szülők részére a szociális alapellátásban nyújtott személyes gondoskodást.

- ✓ Családi konfliktusok megoldásának segítése érdekében, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartás esetén:  
szervezi a kapcsolatügyi leti szolgáltatáshoz való hozzájutást.
- ✓ Kezdeményezi egészségügyi, vagy szociális ellátás igénybevételét, ha ezáltal előreláthatólag a veszélyeztetettség megszüntethető, vagy mérsékelhető, valamint szükség esetén gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó-, vagy egyéb hatósági beavatkozásra való javaslat megtételét kezdeményezi a Család- és Gyermekjóléti Központnál.

## A Szolgálat főbb munkaformái

**Eseti tanácsadás:** a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal megjelentek a szolgálatnál. Teendők: forgalmi naplóba névvel, esetleg anonim tanácsadás megjelöléssel bevezetni.

**Egyéni esetkezelés:** az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.

**Krízisintervenció:** fentiek szerint

## A szakmai módszerek bemutatása

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a problémákat komplex módon kezeli, tevékenységét ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi.

A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család- és gyermekjóléti szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

### Módszerek

- ✓ családgondozás
- ✓ családlátogatás
- ✓ interjúkészítés
- ✓ konzultáció, a családtagok közvetlen bevonásával, bekapcsolódásával kívánnánk elérni a családban lévő konfliktusok oldását, a családtagok problémamegoldó képességének erősítését, toleranciájuk növekedését,
- ✓ a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetéséhez a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés a mind hatékonyabb problémamegoldás érdekében,
- ✓ prevencióos tevékenység végzése, felvilágosító előadások szervezése, a szociális munka egyéb módszerei az egyéni adottságok és szükségletek figyelembevételével.

- ✓ a gyámhivatal valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján.

### Családsegítő feladatai különösen:

- ✓ Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében.
- ✓ Szociális, életvezetési (pl. nevelési, egészségügyi), és mentálhigiénés tanácsadást nyújt, illetve szervez.
- ✓ Az anyagi nehézségekkel küzdők számára segítséget nyújt a szociális szolgáltatásokhoz, pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz való hozzájutáshoz.
- ✓ A családgondozás keretein belül biztosítja a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.
- ✓ Feladata oldani az izolációt, megakadályozni a teljes kirekesztődést, az anyagi ellehetetlenülést, a „segélyből élés” mint túlélési minta generációs átörökítését.
- ✓ Az ellátottak problémáinak megoldása érdekében jogi és pszichológiai tanácsadást szervez.
- ✓ Programokat szervez (táboroztatás, gyermekprogramok) a működési területen élő, különösen a hátrányos helyzetben lévő családok, egyének, gyermekek számára. A programok szervezésére javaslatot tesz a települési, nemzetiségi önkormányzat felé, a településeken működő civil szervezeteknél, bevonva a helyi integrált közösségi és szolgáltató tér munkatársait.
- ✓ Segítséget nyújt az egyének, családok kapcsolatkézségének javításához. A kapcsolaterősítést családterápiás, konfliktuskezelő programok, szolgáltatások szervezésén keresztül látja el.
- ✓ A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt.
- ✓ Részt vesz a szociális feszültségek okainak feltárásában, a megoldásokra javaslatot készít, és segítséget nyújt.
- ✓ Krízishelyzetben kompetenciájába tartozóan segítő beavatkozást nyújt.
- ✓ Lehetőségek kutatása a mentálhigiénés és preventív programok szervezésére és megvalósítására, és ezek pénzügyi, szakmai feltételeinek megteremtésére (pl. pályázatok).
- ✓ Segítséget nyújt hivatalos ügyintézéshez, kérelmek, beadványok elkészítéséhez.
- ✓ Tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.

- ✓ Közvetít a kliens és a más ellátási területek szakemberei között, amennyiben a problémajellege azt indokolttá teszi, és meghaladja az ő kompetencia határait, illetve gondoskodik a megfelelő fogadókészségről.
- ✓ Segíti a speciális támogató, önszolgáltató csoportok szervezését, működtetését.
- ✓ Részt vesz adományok gyűjtésében és közvetítésében.
- ✓ Felkutatja és kapcsolatot tart az önkéntes segítőkkel.
- ✓ A település lakosainak igényeihez igazodva szervez csoportokat. (álláskereső klub, állásbörze, felzárkóztató oktatás felnőtteknek, ápolási díjban részesülők klubja)
- ✓ Szükség szerint segítséget nyújt jogi, pszichológiai tanácsadás hozzájutásához.
- ✓ tájékoztatja a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és titkos örökbe fogadás lehetőségeiről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbe fogadást elősegítő közhasznú szervezetek illetve a nyílt örökbe fogadást elősegítő és a titkos örökbe fogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről
- ✓ tájékoztatja az örökbe fogadó szülőt az örökbe fogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkérését.
- ✓ számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait
- ✓ koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek valamint a közvetítői ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését
- ✓ válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban
- ✓ segíti a gyermeket és a családot az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- ✓ szabadidős és közösségi programokat, tevékenységet szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalanul nehézséget okoz
- ✓ kezdeményezi a köznevelési intézményeknél az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél valamint az egyházi és civil szervezeteknél a fent megnevezett programok megszervezését
- ✓ a gyámhivatal vagy a család – és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít
- ✓ a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997.(IX.10) Korm. rendelet bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbe fogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és családba való beilleszkedéséről.

## A kliensek számára biztosított ellátási szintek

**Önkéntes ellátott:** ha a kliens maga kérte a segítséget, de a gyermek veszélyeztetettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához) Teendők: forgalmi naplóba az adatokat felvezetni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.

**Önkéntes gondozott:** a családban a gyermek helyzete problémás, a súlyos veszélyeztetettség határán van, a család és a gyermek rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, együttműködési készségük megfelelő, a gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása. Teendők: forgalmi naplóba bevezetni, esetnaplót vezetni, értékelést elkészíteni félévente.

## VII.

### Az ellátás igénybevételének módja A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módjai

**A szolgálat és az igénybevevők közötti kapcsolattartás és a szolgáltatások igénybevételének módja és rendszeressége:**

- ✓ személyes találkozás, családlátogatás vagy ügyfélfogadás során
  - előre megbeszélte időpontban
  - ügyfélfogadási időben, előzetesen be nem jelentetten
  - családsegítésben: havonta 3 személyes találkozás szükséges
- ✓ hivatali (hálózatos) telefonon
  - Semjénháza: 93-383-301, 93-900-017, Fax: 93-583-048
  - Molnári: 93-383-203, Fax: 93-583-050
  - Petrivente: 93-351-009, Fax: 93-5510-19
- ✓ Mobil telefonon: +36-30-371-6192
- ✓ elektronikusan (e-mailen): [csaladsegito@semjenhaza.hu](mailto:csaladsegito@semjenhaza.hu)
- ✓ írásban.

**Ügyfélfogadás ideje és helyszínei:** IV. fejezet, Létrejövő kapacitások részben szabályozott

**A Szolgálat által ellátott feladatok és szolgáltatások közzétételének módja**

A családsegítő szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- hirdetményben, az ellátotti települések hivatalos **hirdetőtábláin**
- Tájékoztató (15/1998. (IV.30.) NM rendelet 5. § (2) bekezdése tartalommal) kifüggesztése az ellátási területeken lévő helyiségekben
- szórólapokon, minden lakásba eljuttatva, (felmerülő új szolgáltatás, ellátás esetén)

– helyi rendezvényeken: közmeghallgatás, falufórum szervezése,

– személyesen, élőszóban:

- családgondozó,
- a polgármester/fenntartó,
- illetve képviselőik (hivatali dolgozók) útján.

- az ellátási területhez tartozó valamennyi Önkormányzat hivatalos honlapján:

- [www.semjenhaza.hu](http://www.semjenhaza.hu)
- [www.molnari.hu](http://www.molnari.hu)
- [www.petrivente.hu](http://www.petrivente.hu)

### **A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség**

A szolgáltatásokkal, és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást ügyfélfogadási idejében a családsegítő, ügyfélfogadási időn túl a polgármester illetve a Közös Hivatal erre felhatalmazott dolgozói adnak (Semjénházán és Molnáriban: igazgatási ügyintézők, Petriventén: ügyfélszolgálatot ellátó dolgozó).

A tájékoztatás alapja: jelen szakmai programban meghatározottak, valamint a családsegítő szolgáltatásra vonatkozó hatályos jogi normákban szereplő rendelkezések.

## **VIII. rész**

### **Az ellátottak/igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

#### **Az ellátottak általános jogainak védelme**

- ✓ Szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgálat biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevétele. 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.
- ✓ Fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Gondoskodni kell a Szolgálaton belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről.
- ✓ A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani.

- ✓ A Szolgálat a nyitottság elvét képviseli: a szolgálat által ellátott feladatok igénybe vétele feltételhez nem kötött, azt bárki, egyének, közösségek, csoportok felkereshetik, akik az ellátási területhez tartoznak. A szolgáltatás csak akkor tagadható meg, illetve korlátozható, ha a szolgáltatást igénybe vevő együttműködésre nem hajlandó.
- ✓ A Szolgálat működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű, a szolgáltatást igénybe vevőkkel közösen megfogalmazott célok megvalósítása az együttműködés alapja.
- ✓ 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.
- ✓ A személyiségi jogok védelmének elve szerint az együttműködés során a szolgálat tudomására jutott személyiségi jogokat érintő adatok, tények kezelése, nyilvántartása az adatvédelmi törvényben foglaltak alapján történik. Egyéni adatkezelés írásos felhatalmazás alapján és tájékoztatás után lehetséges.

### **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.

### **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 évente szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése.
- ✓ A családsegítők a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.
- ✓ A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.
- ✓ Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóit a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.
- ✓ A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

## Jogvédelem

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.

Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről.

A tájékoztatások az ellátási területhez tartozó valamennyi településen az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségben kifüggesztésre került.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

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



**Panaszjog:** A szolgáltatást igénybevevő/ellátott a Szolgálatot fenntartó Semjénháza Községi Önkormányzat Polgármesterénél tehet panaszt jogsérelem, a dolgozói kötelezettségek megszegése, illetőleg az ellátással kapcsolatos egyéb kifogások esetén.

A panasz benyújtásának módja:

- ✓ szóban – ekkor a fenntartó köteles jegyzőkönyvbe foglalni
- ✓ írásban
- ✓ elektronikusan (e-mail útján)

A fenntartó a benyújtott panaszt megvizsgálja, és 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről a panaszt tevőt.

Amennyiben a panaszt tevő nem ért egyet a fenntartó intézkedésével, az írásban kapott értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a családsegítő segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Ellátotti jogról bővebben: <http://www.obdk.hu>

Ellátottjogi képviselő: Benczné Bogárdi Andrea, elérhetősége: [bogardi.andrea@obdk.hu](mailto:bogardi.andrea@obdk.hu), 06-20-4899-576

Gyermekjogi képviselő: Turi Renáta, elérhetősége: [turi.renata@obdk.hu](mailto:turi.renata@obdk.hu), 06-20-4899-642

A szolgáltatást igénybe vevők jogaikkal és kötelezettségeikkel kapcsolatos tájékoztatást kapnak a kapcsolat létrejöttkor, illetőleg a családsegítés megkezdésekor, illetve a közös munka folyamán bármikor, amikor erre szükség van.

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

### **A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai érdekképviselete**

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

A fenntartó a családsegítő, mint közfeladatot ellátó személy számára biztosítja, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, valamint munkájának anyagi és erkölcsi elismerését. Felügyeli és támogatja, hogy a megfelelő munkavégzési körülmények számára biztosítottak legyenek.

## IX. rész

### Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módjai, formái

A szakmai program szerves része, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatánál dolgozó közalkalmazott szakmai fejlődését és továbbképzését biztosítsa.

A dolgozó 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 a 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.

#### Egyéb szakmai követelmények

1. A személyzet munkáját a munkaköri leírásában foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.
2. Alapkövetelmény, hogy a családsegítő az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

#### Etikai kérdések

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek 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 az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

## Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a kliens 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 kliens felmentést adott vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

## A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttere

- ✓ 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
- ✓ 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- ✓ Szociális Munka Etikai Kódexe

**Semjénháza, 2016. január 26.**

**Preksen László**  
polgármester

### Záradék:

Jelen szakmai program a ...../2016. (I.26.) Képviselő-testületi határozattal került jóváhagyásra.

**Semjénháza, 2016. január 27.**

**Preksen László**  
polgármester