

## **SZAKMAI PROGRAM**

**Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény**

**Recsk**

**2016.**

# Tartalomjegyzék

<b>Szervezeti információk.....</b>	<b>4</b>
<b>Bevezetés .....</b>	<b>5</b>
Az intézmény küldetése, célja .....	5
Személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatások .....	5
Személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások .....	5
<b>Recsk és Parádsasvár települések bemutatása.....</b>	<b>6</b>
1. Recsk bemutatása .....	6
1.1 Természetföldrajzi és népességi viszonyok .....	6
1.2 Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés .....	6
2. Parádsasvár bemutatása .....	8
2.1 Természetföldrajzi és népességi viszonyok .....	8
2.2 Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés .....	8
<b>I. Az intézmény által biztosított szociális szolgáltatások rendszere.....</b>	<b>9</b>
Feladatkörök, végzettségek .....	9
Helyettesítési rend .....	9
Továbbképzés.....	9
Az intézmény szakmai munkáját meghatározó jogszabályok .....	9
A szociális alapszolgáltatások közül az intézmény székhelyén ellátott feladatok .....	10
A szociális szolgáltatások közül az intézmény telephelyén ellátott feladatkörök .....	10
Az intézmény szociális feladatellátásának szakmai tartalma .....	10
A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás módjai .....	10
Az intézményi szolgáltatások igénybevételének, illetve megszűnésének módja .....	10
A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja .....	11
Az intézményi jogviszony megszűnése .....	11
Térítési díj .....	12
Az ellátásokat igénybevevők jogai .....	12
A szociális ellátást végzők jogai .....	13
<b>II. Személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatások.....</b>	<b>14</b>
1. Nappali ellátás - Idősek klubja .....	14
1.1 Az intézmény ellátási területe .....	14
1.2 Célja .....	14
1.3 A szolgáltatás igénybevételének a feltétele .....	14
1.4 Az intézmény tárgyi feltételei .....	15
2. Házi segítségnyújtás .....	15
2.1 Az intézmény ellátási területe és ellátottak köre .....	15
2.2 Célja, feladatai.....	15
3. Szociális étkeztetés.....	17
3.1 Ellátási területe .....	17
3.2 Ellátottak köre .....	17
3.3 A szolgáltatás igénybevételének a feltétele .....	17
3.4 Étkeztetés módja .....	17
<b>III. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat.....</b>	<b>18</b>
A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe .....	18
A szociális szolgáltatások közül az intézmény telephelyén ellátott feladatkörök .....	18
A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatra vonatkozó információk.....	18
A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat anyagi, tárgyi és személyi feltételei .....	18
Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői .....	18

A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei, a megvalósítási kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása .....	19
Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatja.....	19
A szociális segítőmunka keretében .....	20
Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében .....	21
A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából .....	21
A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében.....	21
Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja .....	22
Szakmai kapcsolatok, együttműködés módjai .....	22
A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a szolgáltatási típusnak megfelelő gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.....	22
Munkaformák .....	23
A Szolgálat munkatársa a Szolgálathoz forduló klienseknek .....	24
A Szolgálat feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.....	25
A Szolgálat prevenciós tevékenysége keretében .....	26
Észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok .....	26
Alkalmazott prevenciós szolgáltatások és más szakmai tevékenységek .....	26
A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja, rendszeressége .....	27
Az ellátás igénybevétele módja, adminisztráció .....	27
A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módjai .....	28
Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	28
A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása .....	28
<b>IV. Az ellátottakra és a szociális szolgáltatást végzőkre vonatkozó szabályok .....</b>	<b>29</b>
Az intézmény munkatársainak megkülönböztetés nélkül.....	29
Az intézmény munkatársai .....	29
A feladatok ellátáshoz szükséges alapelvek .....	29
A munkatársak együttműködésének keretei .....	29
Az együttműködés rendje .....	30
Iktatás, nyilvántartási rendszer .....	30
Helyettesítés rendje .....	30
Munkakörök átadása .....	30
A szociális munkához szükséges alapvető ismeretek.....	31
<b>V. Az igénybevevők és a szolgáltatásokat végzők jogai .....</b>	<b>32</b>
Az ellátottak és a kliensek jogai .....	32
Érdekvédelem.....	33
A gyermekjóléti szolgáltatást igénybevevők jogai és kötelességei .....	33
Gyermeki jogok védelme .....	35
Szülői jogok és kötelességek.....	35
Általános jogok .....	36
Speciális jogok .....	36
A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	36
<b>VI. Fejlesztési szükségletek.....</b>	<b>38</b>
Finanszírozás .....	38

## Szervezeti információk

**Intézmény megnevezése:** Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény

**Alapító szerve:** Recsk Nagyközség Önkormányzata  
3245 Recsk, Kossuth Lajos út 165.

**Intézmény székhelye:** 3245, Recsk, Bajcsy-Zsilinszky Endre utca 1.

**Elérhetősége:** 36/ 478-339

**Email címe:** postmaster@recsk-polghiv.t-online.hu  
csaladsegito.recsk@gmail.com

**Intézmény telephelye:** 3245 Recsk, Kossuth Lajos út 146.

**Elérhetősége:** 36/ 578-051

**Email címe:** postmaster@recsk-polghiv.t-online.hu  
csaladsegito.recsk@gmail.com

**Intézményvezető:** Törökné Tóth Mária

### **Az intézmény ellátási területe:**

- nappali ellátás (idősek klubja), házi segítségnyújtás, szociális étkeztetés tekintetében Recsk nagyközség közigazgatási területe,
- családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.). 94. § (2a) bekezdése alapján Recsk nagyközség és Parádsasvár község közigazgatási területe.

**Az intézmény fenntartója és felügyeleti szerve:** Recsk Nagyközség Önkormányzata  
3245 Recsk, Kossuth Lajos út 165.

## Bevezetés

A szakmai program a szociális szolgáltatást végző intézmény szakmai munkájának legfontosabb irányító dokumentuma. A központi jogszabályok, valamint a fenntartó előírásai alapján, a helyi igények és lehetőségek figyelembevételével készült.

### **Az intézmény küldetése, célja**

A költségvetési szervet Recsk Nagyközség Önkormányzata Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § (1) bekezdés 8. és 8a pontjaiba foglalt gyermekjóléti szolgáltatások és ellátások; szociális szolgáltatások és ellátások körébe tartozó közfeladatának ellátás érdekében hozta létre.

A szolgáltatásokat meghatározott értékek mentén alakítottuk ki és működtetjük a meghatározott célcsoportok számára. Tartalmuk megfelel a szükségleteknek és követik a változásokat. Törekszünk új és hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére. Intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségének megőrzéséhez, erősítéséhez, a problémák megoldásában, megelőzésében.

Segítő közösségek bevonásával járul hozzá a magasabb szintű ellátáshoz, valamint ellátja a kliensek jogainak fokozott védelmét.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és társadalmi kirekesztése elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása. Legfontosabb elvünk az emberi méltóság tisztelete, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás, az egyén szükségleteire irányuló egymást segítő építő jellegű segítségnyújtás.

**A Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény** (továbbiakban: intézmény) 2005. május 30-a óta alapszolgáltatási központként működik.

Fenntartója: Recsk Nagyközség Önkormányzata  
3245 Recsk, Kossuth L. út 165.

Az intézmény megnevezése: Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény

Az intézmény székhelye: Recsk, Bajcsy-Zsilinszky u. 1.

A település lakói az intézmény székhelyén veszik igénybe az étkeztetést, a házi segítségnyújtást és az idősek nappali ellátását.

Parádsasvár tekintetében a nappali ellátás, házi segítségnyújtás és szociális étkeztetés biztosítását a helyi önkormányzat látja el.

Az intézmény telephelyén, Recsk Kossuth L. út 146. szám alatt működik a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat), amely ellátja a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait.

### **Személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatások:**

- nappali ellátás (idősek klubja),
- házi segítségnyújtás,
- szociális étkeztetés,
- családsegítés.

### **Személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások:**

- gyermekjóléti szolgáltatás.

# **Recsk és Parádsasvár települések bemutatása**

## ***1. Recsk bemutatása***

### **1.1 Természetföldrajzi és népességi viszonyok**

Recsk Heves megye északnyugati részén, a Mátra alja festői környezetében fekvő 2831 lélekszámú nagyközség. A lakosság életkor szerinti megoszlása: 0-17 év közti 456 fő, 18-59 év közötti 1541 fő, 60 év feletti 834 fő. A megyeszékhely Egertől 25 km-re található, közúton könnyen elérhető. A települést átszeli az Eger-Gyöngyös között húzódó 24. sz. fő közlekedési út, ennek köszönhetően a Mátrán átutazók nem kerülnek el a községet. A Recski Közös Önkormányzati Hivatal a község központjában jól megközelíthető helyen található.

Az elmúlt évek tervszerű munkájának eredményeként kiépült a község teljes infrastruktúrája a település vezetékes földgáz ellátása, szennyvízhálózata. Úthálózata mintegy 90 %-a szilárd burkolattal rendelkezik.

A munkaképes lakosság foglalkoztatását a korábbi évtizedekben az ércbánya, a kőbánya és a környező települések üzeimi biztosították. Az időközben bekövetkező változások kapcsán (pl. parádsasvári üveggyár bezárás, ércbánya tartós szüneteltetés) igen sok dolgozónak kellett munkahelyét elhagynia. Ma a gazdasági szférát több részvénytársaság, kft, és több mint száz vállalkozás alkotja.

### **1.2 Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés**

Az intézményen belüli kapcsolattartás az intézményvezető, gondozónők, családsegítő között napi rendszerességgel történik, illetve a havi jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélésen valósul meg, személyesen, telefonon illetve elektronikus levelezés formájában. A felmerülő problémák megoldásába szükség szerint közös konzultációval bevonásra kerülnek más intézmények, hatóságok (oktatási-nevelési, egészségügyi, rendvédelmi), illetve a helyi önkormányzat.

#### **Egészségügyi intézmények**

A nagyközségben két *házi*orvosi rendelő, egy *fogorvosi* rendelő valamint *központi orvosi ügyelet* működik, amely 7 település (Parádsasvár, Bodony, Parád, Recsk, Mátraderecske, Mátraballa és Sirok) összesen mintegy 12000 fős lakosságának ellátását biztosítja. A két *védőnői* körzet egyik álláshelye már több éve betöltetlen, helyettesítéssel megoldott. A recski *gyógyszertár* Mátraderecskén és Mátraballán fiókgyógyszertárat működtet. Együttműködésünk a konkrét és rendszeres feladatoknál napi szinten, egyéb esetekben szükség szerint telefonon és a havi jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélésen valósul meg.

#### **Szociális bentlakásos intézmények**

Recsk közelében két bentlakásos idősek otthona működik: a recski Gesztenyés Idősek Otthona és a parádi Idősek Otthona. A lakosság illetve a Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény ellátottjai szociális intézményben történő elhelyezésének segítése érdekében telefonos megkereséssel felvesszük a kapcsolatot a fenti intézményekkel. Az igénylőket információval és szükség esetén a nyomtatványok kitöltésével, a beköltözésben való aktív közreműködéssel (pl. szállítás) is segítjük.

### Oktatási-nevelési intézmények

A községben 141 tanulót oktató, 12 tantermes *Jámbor Vilmos Általános Iskola*, valamint az első és második osztályos tanulók számára iskolaotthon, a 3.-4. osztályosok számára napközi otthon és *esti tagozatos gimnázium* működik. A négy csoportos, 100 férőhelyes *Csengővár Óvoda* kielégíti a legkisebb gyermekek és a szülők igényeit. Együttműködésünk jelzőlapon, telefonon, esetmegbeszélésen, a havi jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélésen valósul meg. Részt veszünk az intézmények által szervezett ünnepeken, programokon.

### Művelődési intézmények

A kultúra színtere a faluban a *Művelődési Ház* és a *Nagyközségi Könyvtár*, mely számos lehetőséget nyújt a szabadidő hasznos eltöltésére és a szórakozásra. Az *E-magyarország Pont* is a könyvtárban működik. Részt veszünk az intézmények által szervezett ünnepeken, programokon.

### Központi Konyha

A szociális étkeztetés feladatait a Recski Szociális Ellátó és Gyermejkölési Intézmény látja el. Az óvoda, iskola és az intézmény ellátottjainak ételmezését az önkormányzati fenntartású 450 adagos *központi konyha* biztosítja. Az intézményvezető napi rendszerességgel telefonon tartja a kapcsolatot a konyhával.

### Hitélet

A nagyrészt római katolikus vallású lakosság részére római katolikus templom és plébánia áll rendelkezésre. A kisméretű református vallású lakosság részére az istentisztelet a művelődési házban szerveződik. A Jehova tanúi gyülekezethez tartozók saját recski imaházukban gyakorolják vallásukat. Szükségszerűen kapcsolattartás jellemzi az együttműködésünket. A katolikus plébánia keretében működő Recski Karitászcsoporttal havi kapcsolatban állunk, az általuk gyűjtött és a helyi lakosságtól kapott adományok szétosztásában.

### Közbiztonsági szervek

A rendőrség szintén a falu központjában található, három fő rendőrrel. A településen kiemelkedő színvonalú munkát végző polgárőrség működik. A polgárőrség vezetőjével alkalmasszerűen, illetve szükségesszerűen tartjuk a kapcsolatot telefonon és személyesen. A vezető felhívja a figyelmünket az esetleg veszélyekre, amelyek a lakosságot fenyegetik.

A fenti adatokból kikövetkeztethető, hogy a településen élő lakosság korösszetétele kedvezőtlen, a 60 év felettiek aránya az állandó népesség közel 30 %-át teszi ki, ráadásul számuk egyre növekvő tendenciát mutat. A lakosság öregedési indexe (amely megmutatja, hogy 100 fő 14 év alatti mennyi 65 év feletti lakos jut) 2008-ban 139,2% volt, mely 2012-re közel 12%-kal nőtt. Az is elmondható, hogy egyre növekszik az egyedül élő, a különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idős emberek aránya.

A lakosság előregedése és az egyfős, idős háztartások számának növekedése szinte megállíthatatlan folyamat. Így várhatóan nő az igény az idősellátás iránt, amely a szociális segítségen túl egészségügyi, gondozási szolgáltatások iránti igény növekedését is jelentheti.

Jelentős a hátrányos élethelyzetű személyek száma is. A nyilvántartott álláskeresők száma folyamatosan növekszik. Az álláskeresők többsége szakképzetlen, általános iskolai végzettséggel rendelkezik. A településünkön is lehetőség van a közmunkaprogramra, melynek célja a tartós munkanélküliek részére rövid időintervallumú munkalehetőségek biztosítása, mely elősegítheti az aktív munka világába történő beilleszkedést.

## **2. Parádsasvár bemutatása**

### **2.1 Természetföldrajzi és népességi viszonyok**

Parádsasvár a 24-es számú főút mellett helyezkedik el. Gyönyörű földrajzi, természeti környezetben fekszik a Mátra északi oldalán. Nevezetességei: Kastélyhotel Sasvár és Gyógyvízfeldolgozó üzem. Parádsasvár 466 lélekszámú község. A lakosság életkor szerinti megoszlása: 0-17 év közti 45 fő, 18-59 év közötti 223 fő, 60 év feletti 198 fő. Eger és Gyöngyös is könnyen elérhető a településről.

### **2.2 Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés**

#### Egészségügyi intézmények

Házi orvosi rendelő van, ahová a bodonyi háziorvos jár heti két alkalommal rendelni. A védőnői szolgáltatást a parádi védőnő látja el.

#### Oktatási intézmények

A településen nincs óvoda és iskola. Az önkormányzat által fenntartott kisbusszal szállítják a gyermekeket a parádi óvodába és iskolába.

#### Művelődési intézmények

Könyvtár és egy művelődési ház áll rendelkezésre a kulturális rendezvények megrendezésére.

#### Szociális intézmények

A településen a házi segítségnyújtást és a szociális étkeztetést helyben biztosítják az idős és rászorulóknak számára.

#### Hitélet

Római Katolikus templom van a faluban.



## **I. Az intézmény által biztosított szociális szolgáltatások rendszere**

### **Feladatkörök, végzettségek**

- **1 fő intézményvezető:** Képesítése szakvizsgázott szociálpedagógus, irányítja az intézmény munkáját, felelős a központban folyó szakmai munkáért, irányítja és ellenőrzi a gondozók és a családsegítő feladatainak ellátását. Feladatkörébe tartozik az intézmény gazdasági feladatainak és ügyvitelének ellátása, pénzkezelése, az előírt nyilvántartások vezetése, a szociális ellátások megszervezése, kapcsolattartás a háziorvossal, önkormányzattal.
- **1 fő gondozónő:** Képesítése általános ápoló és általános asszisztens az idősök klubjában tartózkodó klubtagok fizikai, egészségügyi és pszichés ellátásáért- személyi, és élelmezési higiéniájának biztosításáért felel.
- **3 fő szociális gondozónő:** Képesítésük egészségügyi végzettség, illetve szociális gondozói képesítés. A házi segítségnyújtásban részesülőknél biztosítják az igényelt szolgáltatást, segítik a gondozottakat a tisztálkodásban, mosásban, az ételek kiadagolásában, takarításban, gyógyszerek felírásában, bevásárlásban.
- **1 fő családsegítő:** Végzettsége történelem és hittan szakos tanár, mentálhigiénés segítő szakember, jelenleg szociális munkás képzésre jár. Ellátja a családsegítői feladatokat, működteti a gyermekjóléti szolgálatot. A felnőtt lakosság szociális, mentális problémáival foglalkozik.
- **Közfoglalkoztatás** keretében történő munkavégzésre időszakosan 2-3 fő szociális segítő munkást kapunk. Az intézményben a takarítási, mosási teendőket látják el, valamint az ételek kiszállításában segítkeznek.

### **Helyettesítési rend**

A szakmai egység munkatársai (a vezető és a családsegítő, illetve a gondozónők) szabadság, tartós távollét esetén helyettesítik egymást, a helyettesítés megszervezéséről az intézményvezető gondoskodik.

### **Továbbképzés**

Az intézmény munkatársainak továbbképzése tervszerűen, az egyéni és intézményi továbbképzési tervek alapján történik. Az intézmény biztosítja a feladat ellátáshoz szükséges korszerű szakmai ismeretek folyamatos elsajátítását, illetve a munkatársak kötelező továbbképzését a 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint. A munkatársak szakmai felkészültségének biztosítása a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal és a Család-, Ifjúság- és Népesedéspolitikai Intézet által meghirdetett tanfolyamok, továbbképzések igénybe vételével történik.

### **Az intézmény szakmai munkáját meghatározó jogszabályok:**

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény;
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény;
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény és a végrehajtására kiadott jogszabályok;

- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet;
- a személyes gondoskodást nyújtó intézmények gyermekvédelmi intézmények valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet;
- Recsk Nagyközség Önkormányzata Képviselő-testületének a szociális ellátásokról szóló 2/2015. (II.27.) önkormányzati rendelete.

#### **A szociális alapszolgáltatások közül az intézmény székhelyén ellátott feladatok:**

- nappali ellátás
- házi segítségnyújtás
- szociális étkeztetés

#### **A szociális szolgáltatások közül az intézmény telephelyén ellátott feladatkörök:**

- családsegítés és
- gyermekjóléti szolgáltatás.

#### **Az intézmény szociális feladatellátásának szakmai tartalma:**

- a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igények folyamatos figyelemmel kísérése,
- az intézmény által biztosított szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összehangolása, szervezési-, vezetési feladatok ellátása,
- a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése,
- a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása,
- kapcsolattartás más szociális, gyermekjóléti és közoktatási, illetve egészségügyi intézményekkel,
- az adott szociális intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése,
- más típusú ellátás szükségessége esetén, annak kezdeményezése.

#### **A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás módjai**

Az intézmény Recsk nagyközség lakosságát a helyi önkormányzat hirdetőtábláján, az egészségügyi, oktatási-nevelési intézményekben, valamint az időszakosan megjelenő önkormányzati kiadású Hírmondó újságban tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról, az intézmény elérhetőségéről.

Parádsasvár tekintetében a helyi önkormányzat épületében került kifüggesztésre a recski intézmény telephelyének címe, elérhetőségei és ügyfélfogadási rendje. A recski és parádsasvári lakosok fogadása a telephelyen történik, szükség esetén a családsegítő személyesen, a lakásán keresi fel a klienseket.

#### **Az intézményi szolgáltatások igénybevételének, illetve megszűnésének módja**

##### A székhelyen igénybe vehető szolgáltatások tekintetében

- Az ellátások igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve a törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelemre történik valamennyi szolgáltatás tekintetében.
- A kérelem benyújtása, a szolgáltatás igénylése az intézményvezetőnél történik.

- A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.
- A szolgáltatások igénybevételét az intézményvezető döntése alapozza meg a benyújtott kérelem és – amely szolgáltatáshoz szükséges – az egyszerűsített előgondozás alapján. Az intézményvezető az intézményi jogviszony létesítését megelőzően az alábbiakról gondoskodik:
  - a kérelem nyilvántartásba vételéről, mely a beérkezés sorrendjében történik,
  - az ellátott értesítéséről, mely tartalmazza sürgősség esetén az egyszerűsített előgondozás időpontját, a kérelem nyilvántartásba vételét, a szolgáltatás kezdő pontját, időtartamát, a fizetendő térítési díj összegét, a fizetés módját, helyét, időpontját,
  - a megállapodás megkötéséről.
- Az intézményvezető nyilatkoztatja az ellátásban részesülő személyt vagy hozzátartozóját, illetve a törvényes képviselőjét arra vonatkozóan, hogy:
  - adatokat szolgáltat a gondozási szükséglet vizsgálatához és a jövedelem nyilatkozat megkérése céljából vezetett nyilvántartásokhoz,
  - amennyiben a szociális ellátásra jogosultság feltételei és a jogosult, vagy a hozzátartozója és/vagy törvényes képviselője személyes adataiban, tartózkodási helyében változás történik, azt haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

#### A telephelyen igénybe vehető szolgáltatások tekintetében:

- térítésmentes,
- önkéntesen igénybe vehető, az igénylő, illetve a törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli megállapodás létrejöttével,
- jelzőrendszeri tagtól érkező jelzés által.

#### **A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:**

- személyesen és napi szinten, illetve eseti jelleggel az ellátott lakásán és az intézmény székhelyén, ellátotti fórumon, szóbeli és írásbeli tájékoztató keretén belül,
- a családsegítő által történő személyes felkeresés a család otthonában, illetve az irodában történő fogadás a hozott problémától függő gyakorisággal,
- az intézményvezető személyesen a szolgáltatás igénybevételekor és szükség esetén találkozik az igénybevevőkkel, a gondozónők napi, személyes kapcsolattartás keretében segítik az ellátottakat.

#### **Az intézményi jogviszony megszűnése**

##### A székhelyen igénybe vehető szolgáltatások tekintetében:

- ha az adott szociális szolgáltatás jogutód nélkül megszűnik,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű intézményi jogviszony esetén a megállapodásban megjelölt időtartam lejártával,
- az ellátást igénylő írásbeli kérelmére, a benyújtást követő 5 munkanapon belül,
- ha az ellátott kéthavi személyi térítési díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és az intézményvezető felszólítására 8 munkanapon belül nem teljesíti

##### A telephelyen igénybe vehető szolgáltatások tekintetében:

- a klienssel, illetve a gyermekkel és családjával végzett szociális munka, segítő munka megszűnését a család vagy a személy kéri,

- a jogszabály erejénél fogva ( Pl.:ha a gyermek betölti a 18. életévét)
- a fennálló probléma megszűnik,
- a család illetve a kliens másik településre költözik,
- hatósági intézkedésre kerül sor.
- 

### **Térítési díj**

Térítési díj ellenében vehető igénybe az alábbi ellátások:

- idősek nappali ellátása,
- házi segítségnyújtás,
- étkeztetés.

A térítési díj befizetésének módja:

- a jogosult lakásán a gondozónők nyugta ellenében,
- az alapszolgáltatási központban az intézményvezetőnél kézpénzfizetési számla ellenében.

Térítésmentesen kell biztosítani a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást.

### **Az ellátásokat igénybevevők jogai**

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára, életkorára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételeire.
- A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az igénylőnek joga van a vele kapcsolatos iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni.
- Ha az ellátott az ellátásával kapcsolatosan panasszal él, azt írásos formában megteheti az intézményvezetője felé, aki 15 napon belül köteles szintén írásos formában a panaszvizsgálásának eredményéről értesíteni az ügyfelet. Amennyiben az intézményvezetője határidőn belül nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.
- Az ellátott jogi, gyermekjogi képviselő az ügyfélnek nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire. Az ellátott jogi képviselő, gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, ügyfélfogadási ideje jól látható módon a székhelyen, a területi irodákban, és az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségekben kifüggesztésre kerül. Mindkét képviselő kezdeményezheti a panasz kivizsgálását, eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézményvezetőnél, az intézmény fenntartójánál, illetve az arra illetékes hatóságnál. Intézkedést kezdeményezhet a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére.
  - Ellátott jogi képviselő: **Galyasné Dósa Katalin**  
Elérhetősége: Eger, Széchenyi út 34.  
Telefonszáma: 20/4899-654  
Email címe: galyasne.katalin@obdk.hu
  - Gyermekjogi képviselő: **Nyerges Tibor**  
Elérhetősége: Eger, Csákány u. 1. fsz. 2.

Telefonszáma: 20/4899-625

- A személyes gondoskodást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

#### **A szociális ellátást végzők jogai**

- A szociális ágazatában foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, személyiségi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Az intézményben szociális munkakörben foglalkoztatott munkavállalók közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

## **II. Személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatások**

### ***1. Nappali ellátás - Idősek klubja***

#### **1.1 Az intézmény ellátási területe:**

Recsk nagyközség közigazgatási területe. (Parádsasvár településen erre az ellátási formára igény nem jelentkezett az alacsony lakosság szám miatt.)

#### **1.2 Célja**

- Az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt.
- A helyi igényeknek megfelelően közösségi programokat szervez, helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak.
- Biztosítja, hogy a szolgáltatás a lakosság körében elérhető módon működjön, valamint:
  - a közösségi együttlétet, a pihenést,
  - heti rendszerességgel a személyi tisztálkodást, személyes ruházat tisztántartását,
  - igény szerinti kulturált napi háromszori étkezést,
  - szabadidős programok szervezését,
  - egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutást,
  - hivatalos ügyek intézésének segítségét.

#### **1.3 A szolgáltatás igénybevételének a feltétele**

Az ellátás önkéntes, egyéni kérelem alapján történik. A klubtagok felvételéről, előzetes kérelmük alapján a házi orvos javaslatára az intézményvezető dönt. A kérelmet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani szóban, telefonon vagy írásban, aki a jogosultságot elbírálja. A jogosultság elbírálásakor az egyéni rászorultság vizsgálata történik, melyet a helyi szociális rendelet szabályoz. A nappali ellátást nyújtó intézetben házirend készül, mely tartalmazza a törvényben előírt tartalmi elemeket.

Az ellátás megállapításáról, a fizetendő személyi térítési díjról írásban értesíti a kérelmezőt. Az étkezésért fizetendő személyi térítési díj megállapításához a jogszabályban rögzített jövedelem vehető figyelembe.

A klubtagsági viszony napi háromszori étkezést biztosít (szociális ebéd, kiegészítve tízóráival és uzsonnával), amelyért jövedelmi viszonyoktól függően térítési díjat kell fizetni melyet a tárgyhót követő hó 10-ig az intézményvezetőnél kell befizetni. A díjakat a fenntartó rendeletben határozza meg, melyet évente egy alkalommal kell felülvizsgálni.

A klubtagok részére gondozási tervdokumentáció készül, mely évente felülvizsgálatra kerül. A gondozónő naponta vezeti az igénybevételi naplót. A szolgáltatásról napi TAJ alapú nyilvántartást vezetünk a KENYSZI rendszer működtetésével. A gondozási tervet az intézményi jogviszony létesítést követő 1 hónapon belül kell elkészíteni.

A működési engedélyben meghatározott férőhelyek száma: **20 fő**.

**Nyitvatartási idő: hétfőtől-péntekig 7-15 óráig.**

Az egészségügyi szűréseket lehetőség szerint a klubban tartjuk meg.

Az intézmény együttműködik a társintézményekkel, módszertani intézményekkel, egészségügyi szervekkel, civil szervezetekkel és személyekkel (Karitás, szociális otthonok, kórház, járó beteg szakrendelés, házi orvosok, hallókészülék készítés, szemészeti vizsgálat, felvilágosító munka, szoros kapcsolattartás a hozzátartozókkal).

**Főbb programjaink** az elmúlt évekhez hasonlóan ünnepek megtartása intézményen belül, a lakossági és a Vöröskereszt adományainak, ill. segélyeinek kiosztása. Az állandó programokon kívül – a klubtagok igényei szerint – egészségügyi szűrések, információs tanácsadás, ügyintézés szervezését végezzük.

#### **1.4 Az intézmény tárgyi feltételei**

Intézményünk rendelkezik a törvény által előírt tárgyi feltételekkel. A belső berendezéseket évről évre korszerűsítjük. A konyha felszereltségét a HACCP előírásainak megfelelően alakítjuk. A működés során felmerült tárgyi igényeket az önkormányzat biztosította. Az Idősek Klubja nem akadálymentesített, de az épületbe való bejutás kerekesszékekkel is megvalósítható (szintkülönbségek nincsenek). Az intézmény rendelkezik számítógéppel, központi telefonnal, nyomtatóval, fénymásolóval, televízióval. Az ebédek kiszállításához a gondozónők részére kerékpárok állnak rendelkezésre, valamint az ebédek távolabbi kiszállításához ételszállító autót veszünk igénybe.

A nappali ellátásban részesülő fogyatékossgal élő és mozgásában korlátozott idős személyek orvosi vizsgálatokra, kezelésekre, rendezvényekre és onnan az otthonukba történő szállítása, illetve egyéb közszolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése érdekében szükséges és indokolt volt egy 9 személy szállítására alkalmas mikrobusz beszerzése, melyet a fenti célok érdekében rendszeresen használunk.

A gépjármű az Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alapból, a vidéki gazdaság és a lakosság számára nyújtott alapszolgáltatások fejlesztésére 2013-tól igénybe vehető támogatások, a kistérségi közlekedési szolgáltatás fejlesztése egyéb szolgáltatás ellátásához kapcsolódó - 2. célterület keretében került beszerzésre, a 103/2013. (XI.8.) VM rendelet 3. mellékletében meghatározott, biztonságos közlekedés feltételeit megteremtő eszközök, berendezések és műszaki paramétereknek megfelelően. A mozgásukban korlátozott személyek speciális szükségleteinek figyelembevételével, az esélyegyenlőség biztosítása érdekében a gépjármű akadálymentesítése megtörtént.

## ***2. Házi segítségnyújtás***

### **2.1 Az intézmény ellátási területe és ellátottak köre:**

Recsk község közigazgatási területén életvitelszerűen tartózkodó - egészségi állapotuk, életkoruk és szociális helyzetük miatt - rászoruló személyek. A rászorulókat 3 hivatásos gondozónő főfoglalkozásban látja el. A rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el. Ha a fertőző beteg gondozása szükséges, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza.

Parádsasvár településen a helyi önkormányzat biztosítja ezt az ellátási formát.

### **2.2 Célja, feladatai**

- Gondoskodik azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk senki nem gondoskodik.

- Azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik, illetve bentlakásos intézményi elhelyezésre várakoznak.
- Az igénybe vevők életminőségének lehetőség szerinti fenntartása, javítása (háztartás vezetése, különösen bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása, valamint a személyi higiénia megtartása).
- Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása.
- Segítségnyújtás az ellátást igénybe vevő részére a környezetével való kapcsolattartásban.
- Segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.
- Az ellátást igénybe vevők segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban.
- A gondozási szükségletet végző intézményvezető által meghatározott napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában házi segítségnyújtás biztosítása.
- Amennyiben a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja a szolgáltatás igénybe vevő tájékoztatása a bentlakásos intézményi ellátás igénybe vételének lehetőségéről.

Az intézmény által biztosított házi segítségnyújtási szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összehangolása, szervezési, vezetési feladatok az intézményvezető hatáskörébe tartoznak. A gondozási szükséglet ellátását igazoló vizsgálat 2010-től az intézményvezető hatáskörébe került. A gondozási szükséglet vizsgálatot a szolgáltatást vezető gondozó végzi az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015. (XI. 30.) EMMI rendeletben meghatározottak alapján. A vizsgálat eredményéről igazolást kell kiállítani, melynek hatálya határozatlan ideig fennáll. Az értékelő adatlap másolatát és az igazolás egy példányát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek és törvényes képviselőjének.

A szolgáltatást kérelem alapján lehet igénybe venni, melyet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani a megfelelő orvosi dokumentumokkal együtt. A szolgáltatás elfogadásáról és a térítési díj összegéről írásban értesíti az intézményvezető a kérelmezőt. A házi segítségnyújtásért Recsk Önkormányzatának határozata alapján térítési díjat kell fizetni, amely az igénylő jövedelemviszonyaitól függ.

A házi segítségnyújtásról a gondozónők naponta dokumentációt vezetnek a gondozásban résztvevőkről, melyek havonta összesítésre és értékelésre kerülnek. A szolgáltatás munkatársai a dokumentációk vezetését a 9/1999.(XI.24) SzCsM rendelet és a 29/1993.(II.17.) Korm. rendeletei alapján végzik. A szolgáltatásról napi TAJ alapú nyilvántartást vezetünk a KENYSZI rendszer működtetésével.

Nem jogosult a házi segítségnyújtásra az a személy, akire tekintettel hozzátartozója ápolási díjban részesül. Ettől eltérően az ápolat személy átmenetileg, de egybefüggően legfeljebb 1 hónapos időtartamban ellátható a házi segítségnyújtás keretében, ha az ápolat személy egészségi állapota ezt indokolja, illetve az ápolást végző személy egészségi állapota, akadályoztatása miatt az ápolási tevékenységet nem tudja ellátni.



### **3. Szociális étkeztetés**

#### **3.1 Ellátási területe**

Recsk nagyközség közigazgatási területe. Parádsasvár településen a helyi önkormányzat biztosítja ezt az ellátási formát.

#### **3.2 Ellátottak köre**

Az intézmény a szociális étkeztetés keretében napi egyszeri meleg étkezést biztosít azoknak a szociálisan rászorultaknak, kik önmagukat tartós vagy átmeneti jelleggel nem képesek ellátni, étkezésüket biztosítani koruk, egészségi állapotuk vagy szociális helyzetük miatt. A szociális étkeztetést igénybe vehetik még a településen élő fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, hajléktalan személyek és szenvedélybetegek. Az intézmény a hét öt napján biztosítja a napi egyszeri meleg étkezést az önkormányzat által fenntartott központi konyháról.

#### **3.3 A szolgáltatás igénybevételének a feltétele**

Az ellátás önkéntes, egyéni kérelem alapján történik. A kérelmet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani szóban, telefonon vagy írásban, aki a jogosultságot elbírálja. A jogosultság elbírálásakor az egyéni rászorultság vizsgálata történik, melyet a helyi szociális rendelet szabályoz. Az ellátás megállapításáról, a fizetendő személyi térítési díjról írásban értesíti a kérelmezőt. Az étkezésért fizetendő személyi térítési díj megállapításához a jogszabályban rögzített jövedelem vehető figyelembe. A szolgáltatásról napi TAJ alapú nyilvántartást vezetünk a KENYSZI rendszer működtetésével.

#### **3.4 Étkeztetés módja:**

- helyben fogyasztással: az étkezők számára biztosított az evőeszköz, az étkészlet, a kézmosási lehetőség és a nemenként elkülönített illemhely,
- saját maga általi elszállítással (ételhordót a szolgáltatást igénybe vevő biztosítja),
- házhoz szállítással (a szolgáltatást igénybe vevőnek 2 db ételhordót kell biztosítania, és lehetővé kell tennie az ebédszállító számára az ebéd átadását). Az ételhordók tisztán tartása az ellátott kötelezettsége.

### **III. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**

#### **A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat) ellátási területe**

A Gyvt. 94. § (2a) bekezdése alapján Recsk nagyközség és Parádsasvár község közigazgatási területe.

#### **A szociális szolgáltatások közül az intézmény telephelyén ellátott feladatkörök:**

- családsegítés,
- gyermekjóléti szolgáltatás.

#### **A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatra vonatkozó információk**

Szolgálat telephelye: 3245 Recsk, Kossuth Lajos út 146.  
Elérhetősége: 36/578-051  
Email címe: postmaster@recsk-polghiv.t-online.hu  
csaladsegito.recsk@gmail.com  
Családsegítő: Czene Ilona

#### **A Szolgálat ügyfélfogadási rendje**

Hétfő: 10-12 óráig  
Kedd: 13-15 óráig  
Szerda: 10-12 óráig  
Csütörtök: 13-15 óráig  
Péntek: ügyfélfogadás nincs

#### **A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat anyagi, tárgyi és személyi feltételei**

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás ingyenesen és önkéntesen vehető igénybe. A Szolgálatnál egy családsegítő dolgozik, aki a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is ellátja. Végzettsége történelem és hittan szakos tanár, mentálhigiénés segítő szakember, jelenleg szociális munkás képzésre jár. A családsegítő helyettesítése az intézményvezető által történik.

A Szolgálat gyalog, tömegközlekedéssel, kerékpárral és személygépkocsival is jól megközelíthető. A családsegítő számára egy irodahelyiség áll rendelkezésre. Az ügyfeleknek kisméretű várakozóhelyiség és elkülönített vizes blokk biztosított. A Szolgálat munkatársa szolgálati kerékpárral, 1 darab számítógéppel, internet elérhetőséggel, vezetékes telefonnal, faxszal, a kliensek személyi anyagainak elhelyezésére szolgáló zárható szekrényvel rendelkezik. Az iroda akadálymentesítése nem megoldott.

A szakmai munka megfelelő végzéséhez szükséges esetmegbeszélésre havonta kerül sor a Szolgálat irodájában. A szakmai képzéseken, továbbképzéseken való részvétel biztosított. A továbbképzések ütemezését az évente elkészített továbbképzési terv tartalmazza.

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

Az ellátás kiterjed Recsk és Parádsasvár községek közigazgatási területén élő lakosokra:

- szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben levő családok, egyének, gyermekek,
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok,
- mindazok, akik problémájukkal a Szolgálathoz fordulnak.

Recsk lakosságának életkor szerinti megoszlása: 0-17 év közti 456 fő, 18-59 év közötti 1541 fő, 60 év feletti 834 fő. Recsk népességére jellemző az elöregedés, sok az egyedül vagy házastársával élő idős ember a településen. A településen több vállalkozás működik, de állami tulajdonú cégek, gyárak nincsenek, ezért a munkanélküliek többsége az önkormányzatnál, közfoglalkoztatásban tud elhelyezkedni. A Szolgálatot felkeresők többsége álláskereső vagy inaktív, legnagyobb részük csak alapfokú iskolai végzettséggel, nyolc osztállyal rendelkezik. A családok alacsony jövedelmi helyzetét mutatja, hogy a településen élő gyermekek 25 %-a hátrányos, illetve halmozottan hátrányos helyzetű, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult. A szolgáltatást igénybevevők jellemzően anyagi problémákkal, családi és kapcsolati konfliktusokkal, álláskereséssel, ügyintézással, információkéréssel kapcsolatban keresik fel a Szolgálatot. A szolgáltatást igénybe vevő személyek döntő többsége házastársi, vagy élettársi kapcsolatban él, többségben vannak a nagycsaládos, munkanélküli, szociálisan hátrányos helyzetű egyének. Többen küzdenek különböző szenvedélybetegségekkel – drog, alkohol, játékfüggőség. Gyakoriak a halmozott problémával jelentkező kliensek, családok.

Parádsasvár 466 lélekszámú község. A lakosság életkor szerinti megoszlása: 0-17 év közti 45 fő, 18-59 év közötti 223 fő, 60 év feletti 198 fő. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása Parádsasvár településen 2016. január 1. napjától került át a Szolgálathoz, ezért a településen felmerülő problémákról gyakorlati tapasztalattal nem rendelkezünk. A parádsasvári lakosok szolgáltatásokhoz való hozzájárítása a Szolgálat ügyfélfogadási idejében a telephelyen történő találkozással, illetve családlátogatással biztosított. A találkozások száma, illetve rendszeressége a hozott problémától függően kerül megállapításra.

### **A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei, a megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A Gyvt. 39 § (1) bekezdése szerint 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 Szt. 64 § (1) bekezdése szerint 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 Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2)–(4) bekezdése, 40. §-a, a Szt. 64. §-a, valamint a NMr. 15/1998. szerinti feladatokat.

### **Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatja:**

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában lévő 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 válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,

- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását.

### **A szociális segítőmunka keretében:**

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémájában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében, feladata a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, való hozzájutás megszervezése.
- a szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni,
- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást biztosít,
- a közösségfejlesztő programokat, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervez,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt,
- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátásokat, szociális alapszolgáltatásokat, egészségügyi ellátásokat, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít,
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítésével a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárásával ezek megoldására javaslatot készít,
- a nem állami szervekkel, magánszemélyekkel és a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködését megszervezi, tevékenységüket összehangolja.

#### **Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:**

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, 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, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- segít az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.

#### **A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:**

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülők aránytalan nehézséget okozna, és
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az előző pont szerinti programok megszervezését.

#### **A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében:**

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről,
- részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,

- ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez,
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

### **Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézményen belüli kapcsolattartás az intézményvezető, gondozónők, családsegítő között napi rendszerességgel személyesen, telefonon, elektronikus úton és a havi jelzőrendszeri szakmaközi megbeszéléseken valósul meg. A felmerülő problémák megoldásába szükség szerint közös konzultációval bevonásra kerülnek más intézmények, hatóságok (oktatási-nevelési, egészségügyi, rendvédelmi, kormányhivatal), illetve a helyi önkormányzat.

### **Szakmai kapcsolatok, együttműködés módjai**

#### Szóbeli és írásbeli kapcsolattartás:

- az „Aranykapu” Humán Szolgáltató Központtal folyamatos illetve szükség szerinti, (heti jelentés, havi esetmegbeszélés),
- nevelési-oktatási intézményekkel folyamatos illetve szükség szerinti,
- az észlelő-jelzőrendszer tagjaival, havi illetve szükség szerinti,
- az önkormányzat és hivatala jegyzőjével szükség szerinti,
- civil szervezetekkel, alapítványokkal, egyesületekkel, egyházakkal folyamatos illetve szükség szerinti,
- a bentlakásos és átmeneti elhelyezést nyújtó szociális intézményekkel szükség szerinti,
- a HMKH Szociális és Gyámhivatalával, gyámügyi hatóságokkal szükség szerinti,
- a család- és gyermekjóléti szolgálatokkal szükség szerinti,
- az egészségügyi szolgáltatást nyújtókkal (védőnő, házi orvos, házi gyermekorvos, szakorvosok, kórházi szociális munkások, fekvőbeteg intézmények, ÁNTSZ stb.) folyamatos illetve szükség szerinti,
- a polgárőrséggel, rendőrséggel, bírósággal, ügyészséggel, pártfogó felügyelő szolgálattal szükség szerinti,
- a felsőfokú közoktatási intézményekkel szükség szerinti, (az intézmény lehetőséget biztosít a főiskolai, egyetemi hallgatók számára szakmai gyakorlat teljesítésére),
- a módszertani intézménnyel szükség szerinti.

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

#### Célok

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, ill. krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára nyújt segítséget. Feladata az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megoldása céljából nyújtott segítségnyújtás.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében a gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatja mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A jogokról, támogatásokról és ellátásokról történő tájékoztatást úgy kell szervezni, hogy arról a

gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen. Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást - lehetőség szerint - a jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy intézményben kell biztosítani.

A Szolgálat által gondozott egyéneknél, illetve családokban leggyakrabban előforduló problémák:

- anyagi problémák (megélhetési, lakhatással összefüggő gondok, elszegényedés, munkanélküliség),
- ügyintézési nehézségek, információ hiány,
- magatartás- és teljesítményzavar,
- szülői elhanyagolás,
- gyermeknevelési problémák, gyermeknevelési ismeretek hiánya,
- családon belüli bántalmazás (fizikai, lelki),
- a család illetve a szülők életvitele, szenvedélybetegségek (dohányzás, alkohol- és drogfogyasztás),
- családi konfliktus (szülők között, szülő-gyermek között),
- rendezetlen családi háttér (gyakori költözködés, nyugodt otthon hiánya),
- tankötelezettség megszegése, magatartászavar, a tanuláshoz való negatív hozzáállás,
- rossz tanulmányi eredmény, illetve a 16. életév betöltése (tankötelezettség vége) után az iskolából való kiiratkozás, csavargás, a szabadidő értelmes eltöltésének hiánya,
- szabálysértés elkövetése, bűncselekményben való részvétel.

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet módosítása szerint 2016. január 1. napjától működik Pétervásáran az „Aranykapu” Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban Központ) néven, mely összefogja és segíti a pétervásárai járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A Központba kerültek át a recski Szolgálattól a hatósági intézkedés körébe tartozó helyi esetek (védelembe vétel, ideiglenes elhelyezés, nevelésbe vétel). A Központ munkatársaival havi egy alkalommal esetmegbeszélésre kerül sor, heti egy alkalommal pedig a Szolgálathoz érkezett jelzésekről jelentést tesz a Központ felé. A Szolgálat a kliensekkel, illetve az alapellátásban lévő gyermekkel és családjukkal végzett szociális munkát, segítő munkát látja el a jövőben.

A Szolgálat a következő tevékenységi köröket látja el:

- szociális munka,
- tájékoztatás,
- szolgáltatások, ellátások közvetítése,
- adminisztrációs tevékenység.

**Munkaformák**

- Tanácsadás: gyermeknevelési tanácsadás a gondozási, nevelési ismeretek bővítésére, problémák megoldására, életvezetési tanácsadás az önálló és jól működő életvezetés elősegítésére, mentálhigiénés tanácsadás a lelki egészség védelme és a lelki egyensúly visszaállítása céljából.
- Egyéni esetkezelés: a problémával küzdő kliensek a segítőktől oly módon kapnak támogatást, hogy a kliensek önerőből jussanak el a probléma megoldásához. Jellegzetessége: az egyénre, az egyéni szükségletre koncentrálnak, és kétoldalú kapcsolat alakul ki a kliens és a szociális munkás között.
- Csoportokkal végzett szociális munka, melyben azonos problémával küzdő tagok csoportba szervezve, szerveződve demokratikus attitűddel, egységes cselekvéssel igyekeznek elérni a kitűzött céljaikat.

- A gyermekkel és családjával végzett szociális munka.
- Krízisintervenció: szociális intervenció (pedagógia, pszichológia, jogi, szociális egészségügyi segítség) alkalmazása, egy időben a kliensre és a környezetre történő hatás, több külsős szakember segítségével (orvos, pszichológus, jogász).

#### **A Szolgálat munkatársa a Szolgálathoz forduló klienseknek:**

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjairól, segítséget nyújt a szociális ellátások igényléséhez,
- részt vesz dologi adományok gyűjtésében, célzott kiosztásában, adományok közvetítésében (élelmiszer, ruha, bútor, stb.),
- mentális, életvezetési és gyermeknevelési tanácsadást nyújt,
- szükség esetén közreműködik más szakemberek által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzájutáshoz,
- segítséget nyújt az ügyfeleknek munkahelykereséshez, önéletrajz írásához, állásinterjúra való felkészüléshez,
- elősegíti és együttműködik a humán jellegű civil kezdeményezésekkel,
- segítséget nyújt az egyénnek a szociális ügyek, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében,
- segítő beszélgetés keretében meghallgatja az egyén, a család panaszát és segíti annak megoldását,
- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,
- krízishelyzet észlelésekor soron kívüli ellátást kér az egészségügyi szolgáltatóktól, más szociális intézményektől,
- a gyámhatóság felkérésére környezettanulmányt készít,
- segítséget nyújt a gyermek vagy szülője (törvényes képviselője) kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a támogatás megállapítását,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást nyújt, vagy megszervezi az ezekhez való hozzájutást,
- a Szolgálat a gyermeket, illetve szülőjét (törvényes képviselőjét) felhívja a tanácsadás igénybevételének lehetőségére, tájékoztatja a tanácsadás céljáról és feltételeiről, segíti a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
- a szociális válsághelyzetben levő várandós anyát tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek tevékenységéről és elérhetőségéről,
- a Szolgálat és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya szociális válsághelyzetben van,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban,
- segítséget nyújt a családnak az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését, ennek érdekében a családsegítő együttműködik az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatóval,
- a gyermekek számára olyan szabadidős programokat szervez, amelyek a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák,
- kezdeményezi, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és



kulturális intézmények, valamint a társadalmi szervezetek szervezzenek ilyen célokat szolgáló programokat,

- a hivatalos ügyek intézésében való közreműködés során segítséget nyújt a gyermeknek, illetve a szülőnek ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, illetve a szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

#### **A Szolgálat feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:**

- a kialakult veszélyeztettség megszüntetésére irányuló, a gyermekkel és családjával végzett szociális munka körében a családsegítő személyes segítő kapcsolat keretében 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, illetve kezdeményezi és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangolja a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást. A gyermekkel és családjával végzett szociális munkát tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni,
- a családi konfliktusok megoldását az érintett családtagok közötti közvetítéssel, illetve más konfliktuskezelő, családterápiás módszer alkalmazásával segíti elő, vagy javaslatot tesz ilyen szolgáltatás igénybevételére,
- elősegíti, hogy a szülők - akik a házasság felbontása vagy a gyermek elhelyezése, illetve a szülő és a gyermek közötti kapcsolattartás rendezése céljából indított eljárás résztvevői - értesüljenek a konfliktuskezelő szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről,
- az alapellátás során a családsegítő feladata a gyermek gondozásának, ellátása szervezésének és a szülői nevelés támogatásának folyamatos biztosítása,
- a családsegítő a szülővel és a gyermekkel fenntartott segítő kapcsolata során elősegíti, hogy a szülő, illetve a gyermek fogadják el a gondozási-nevelési terv céljait, és működjenek együtt a tervben meghatározottak teljesítése érdekében. A szülő, illetve a gyermek nyilatkozattal vállalják az együttműködést, a szülő váljon alkalmassá, illetve legyen hajlandó a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítására és a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének biztosítására,
- az eset összes körülményeinek feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal,
- amennyiben a gondozási-nevelési terv megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, a családsegítő írásban jelzi ezt a Központnak,
- írásban jelzi a Központnak, ha az általa gondozott családban hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észleli,
- krízishelyzet esetén a Szolgálat bármilyen módon élhet jelzéssel a Központ felé, a jelzés tényét ebben az esetben utólag foglalja írásba,
- a járási gyámhivatal megkeresése esetén haladéktalanul tájékoztatja a járási gyámhivatalt az általa nyújtott és az általa ismert, elérhető pszichológiai és mentálhigiénés segítő szolgáltatásokról, valamint terápiás kezelésekről és más segítségnyújtási, konfliktuskezelő lehetőségekről,
- a járási gyámhivatal megkeresésére haladéktalanul felkeresi a hozzátartozók közötti erőszak által érintett családot és szükség esetén a gyermekjóléti alapellátás keretében gondozza a családot.

### **A Szolgálat prevenciós tevékenysége keretében:**

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja az egyén és család életében előforduló probléma okait, és jelzi azokat az illetékes szolgáltatást nyújtó szerv, vagy intézmény felé,
- veszélyeztetettséget, krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet,
- elősegíti az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek együttműködését a megelőzésben,
- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.

### **Észlelő- és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok**

- A Szolgálat veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását,
- kezdeményezi, szervezi és összehangolja a Gyvt. 17. §-ában meghatározott, valamint más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben,
- felhívja a Gyvt. 17. §-ában meghatározott személyeket és szerveket (a továbbiakban: a jelzőrendszer tagjai) jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére,
- a jelzőrendszer tagjának bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja, nyilvántartja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- a Szolgálat az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést tevőt, és a külön jogszabályban meghatározott módon felhasználja az általa kezelt adatokat,
- a jelzőrendszer tagjaival esetmegbeszélést tart, az ott elhangzottakról feljegyzést készít (szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia),
- minden év február 28-ig tanácskozást szervez, amelyen a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékelik a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális szolgáltatásainak formáit és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására,
- az éves szakmai tanácskozást követően éves települési szintű jelzőrendszeri intézkedési tervet készít minden év március 31. napjáig.

### **Alkalmazott prevenciós szolgáltatások és más szakmai tevékenységek**

- A Szolgálatnál ellátásban részesülő gyermekek részére a Nevelési Tanácsadó (3250 Pétervására, Szabadság tér 1.) intézményének pszichológusa tart heti rendszerességgel konfliktuskezelő csoportfoglalkozásokat,
- A Nagyközségi Könyvtárban havi rendszerességgel baba-mama klubfoglalkozásokra kerül sor a szülők lelki egészségének védelme, gyermekgondozási és gyermeknevelési ismeretek megosztása, bővítése céljából.
- A lakosság által felajánlott ruha- és egyéb használati eszköz adományok gyűjtése és célzott szétosztása a szociálisan rászoruló személyek, családok részére.
- A Parádfürdön működő Egészségfejlesztési Iroda mentálhigiénés és mediátor munkatársa részére helyiség biztosítása, ahol szükség szerinti rendszerességgel van lehetősége a klienseket fogadni. A foglalkozások térítésmentesek.
- A nyári tanítási szünetben heti rendszerességgel önismereti csoportfoglalkozás indítása a gondozott középiskolás gyermekek körében, a hátrányos helyzetű gyermekek részére pedig több alkalommal 1-1 napos programok, vagy több napos tábor szervezése.

### **A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja, rendszeressége**

Minden gondozásba bevont családnál biztosítani kell a havi három alkalommal történő személyes találkozást a család otthonában, illetve a Szolgálat irodájában. A kliensek irodában történő fogadása a hozott problémától függő gyakorisággal történik. Lehetőség van a klienssel telefonon illetve írásban történő kapcsolattartásra is. A családsegítőnek heti munkaidőkerete legalább felét kötetlen munkaidő beosztás keretében a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínén való elvégzésére kell fordítania.

### **A Szolgálat ügyfélfogadási rendje**

Hétfő:	10-12 óráig
Kedd:	13-15 óráig
Szerda:	10-12 óráig
Csütörtök:	13-15 óráig
Péntek:	ügyfélfogadás nincs

### **Az ellátás igénybevétele módja, adminisztráció**

A szolgáltatásokat térítésmentesen, önkéntesen, illetve jelzőrendszeri jelzés által veheti igénybe az igénylő, illetve az igénylő törvényes képviselője. A családsegítő naponta vezeti a forgalmi naplót. A Szolgálat a szolgáltatásokról napi, TAJ alapú nyilvántartást vezet a KENYSZI rendszer működtetésével. Ha a szakmai tevékenység az első interjú után megtett intézkedéssel nem zárható le, a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevővel, illetve törvényes képviselőjével együttműködési megállapodást köt, adatait nyilvántartásba veszi. Az írásbeli megállapodás keretében rögzítik a feladatellátás tartalmi elemeit. Az együttműködési megállapodás 1. számú mellékletként jelen Szakmai Programhoz csatolásra került. A gondozásról esetenaplót kell vezetni, és félévente az igénybevevő közreműködésével helyzetértékelés készítésére kerül sor. Az ellátás megszűnhet az igénybevevő kérelmére, eredményes együttműködés miatt, az ellátási területről történő elköltözés vagy az igénybevevő elhalálása miatt.

### A gyermekjóléti szolgáltatás keretében nyújtott alapellátásban történő gondozás során elkészített gondozási-nevelési terv tartalmazza:

- a) a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- b) a védelembe vétel megelőzéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében a családsegítő, a szülő, továbbá a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- c) a család részére szükséges ellátásokat,
- d) a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- e) a segítséget nyújtó intézmények, illetve személyek megjelölését, feladataik meghatározásával együtt,
- f) a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket.

A családsegítő rögzíti a gyermek és szülője (törvényes képviselője) személyi adatait, továbbá helyzetértékelést készít. A családsegítő - a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével - a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve gondozási tervet készít. A gondozási tervet ismertetni kell a gyermekkel és a szülővel (törvényes képviselővel). A családsegítő - a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével - szükség szerint, de legalább hat hónaponként értékeli a gondozás eredményességét, és a megállapításokat a helyzetértékelésben rögzíti,

### A nyilvántartás az igénybevevő alábbi adatait tartalmazza:

- a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- a kérelem előterjesztésének időpontja
- a Gyvt. 135. § (2) bekezdésében foglalt adatokat.

### **A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módjai**

A Szolgálat Recsk nagyközség lakosságát a helyi önkormányzat hirdetőtábláján, az egészségügyi, oktatási-nevelési intézményekben, valamint az időszakosan megjelenő önkormányzati kiadású Hírmondó újságban tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról, az intézmény elérhetőségéről.

Parádsasvár tekintetében a helyi önkormányzat épületében került kifüggesztésre a Szolgálat irodájának címe, elérhetőségei és ügyfélfogadási rendje. A recski és parádsasvári lakosok fogadása az irodában történik, szükség esetén a családsegítő személyesen, a lakásán keresi fel a klienseket.

### **Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat és jogait jelen Szakmai Program IV. és V. fejezete tartalmazza.

### **A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása**

A Szolgálat családsegítőjének továbbképzése tervszerűen, az egyéni és intézményi továbbképzési tervek alapján történik. Az intézmény biztosítja a feladat ellátáshoz szükséges korszerű szakmai ismeretek folyamatos elsajátítását, illetve a kötelező továbbképzésen való részvételt a 9/2000. ( VIII.4.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint. A családsegítő szakmai felkészültségének biztosítása a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal és a Család-, Ifjúság- és Népesedéspolitikai Intézet által meghirdetett tanfolyamok, továbbképzések igénybe vételével történik.

## **IV. Az ellátottakra és a szociális szolgáltatást végzőkre vonatkozó szabályok**

Az **intézmény munkatársainak** megkülönböztetés nélkül:

- tiszteletben kell tartani az kliens/ellátott akaratát, méltóságát, egyediségét, emberi jogai a segítő szolgáltatás igénybe vétele alatt nem sérülhet, joga van a korrekt, előítélet-mentes, teljes körű szolgáltatáshoz,
- biztosítani kell, hogy a szolgáltatás igénybevétele mindenki számára elérhető legyen,
- a kliens/ellátott érdekeit úgy kell képviselni, hogy ezzel ne sérüljenek mások érdekei,
- a munkatársak titoktartási kötelezettsége vonatkozik minden szóbeli, írásbeli anyagra és azokból kikövetkeztethető információra, esettanulmányokra, esetismertetésre.

Az **intézmény munkatársai:**

- közfeladatot ellátó személynek minősülnek, megilleti a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák,
- az intézmény biztosítja a dolgozók rendszeres szakmai továbbképzését,
- a munkáltató megfelelő munkakörülményeket és munkafeltételeket biztosít (számítógép, internet, szakmai folyóiratok, hírlevelek állnak a dolgozók rendelkezésére),
- a munkáltató biztosítja a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszközt (szolgálati kerékpár).

**A feladatok ellátáshoz szükséges alapelvek**

- *A nyitottság elve*  
A szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető. Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve a Szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek. Kizárólag olyan szolgáltatások nyújthatók, amelyekre a kliens a Szolgálat által feltárt lehetőségek közül igényt tart.
- *Az önkéntesség elve*  
A Szolgálat klienseivel az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. A klienssel történő együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása. A Szolgálat munkatársai mindenkor kliensei érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve, csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni.
- *A személyiségi jogok védelmének elve*  
A Szolgálat munkatársainak tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására, kezelésére kötelezőek az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak. A Szolgálatot felkereső állampolgárok névtelenségét - kívánság szerint - a Szolgálat munkatársai megtartani kötelesek.
- *Az egyenlőség elve*  
A Szolgálat minden ügyfelével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben szükséges felvilágosítást adni.

**A munkatársak együttműködésének keretei**

A Szolgálatban folyó munka „team-jellegű”, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységén alapul. Minden munkatársnak arra kell törekednie, hogy a hozzá forduló problémáját komplexen tudja megragadni, megoldási alternatívái ezen alapuljanak. Egyes családok, egyének, gyermekek problémáinak kezeléséért – a vezető ellenőrzésével – az

esetgazda a felelős. Az egyes intézmények által jelzett esetek felelősét az intézményvezető jelöli ki. Az esetek átadásáról a team véleményének figyelembe vételével az intézményvezető dönt.

### **Az együttműködés rendje**

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak. Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik a másik szervezeti egység működési területét érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van.

### **Iktatás, nyilvántartási rendszer**

Az iratkezelés felügyeletét az intézmény vezetője látja el, aki felelős azért, hogy a biztonságos iratkezelés személyi, dologi feltételei és eszközei rendelkezésre álljanak. Évente ellenőrzi az iratkezelési szabályzat végrehajtását, intézkedik a szabálytalanságok megszüntetéséről, szükség esetén gondoskodik a szabályzat módosításáról. Az intézményhez érkezett küldeményeket a munkatárs bontja fel, aki hetente beszámolási kötelezettséggel tartozik a vezetőnek. Az intézményhez érkező, illetve az itt keletkező iratokat iktatással kell nyilvántartani. Az iktatás kézi módszerrel történik. Az iratokat úgy kell iktatni, hogy abból az irat beérkezésének ideje, intézkedésre jogosult munkatárs neve, az irat tárgya, az irat küldője megállapítható legyen. A nem papír alapú, elektronikus adathordozón érkezett iratok kinyomtatás után kerülnek iktatásba. Az iratkezelő az iratokat a beérkezés napján, de legkésőbb az azt követő munkanapon iktatja be. Kézi iktatás céljára a megnyitáskor hitelesített, oldalszámozott, iktatókönyvet kell használni, melyet az év utolsó munkanapján az iktatásra felhasznált utolsó számot követően aláhúzással, az utolsó iktatás számának feltüntetésével, keltezéssel, aláírással és a hivatalos bélyegző lenyomatának elhelyezésével kell lezárni. Az iktatást minden évben 1-gyel kell kezdeni. Az iktatókönyvben sorszámot üresen hagyni, a felhasznált lapokat összeragasztani, a bejegyzett iratokat kiradírozni, vagy bármely más módon olvashatatlanná tenni nem szabad. Javítás, a téves adat áthúzásával történhet, az eredeti feljegyzésnek látszania kell. A javítást keltezéssel és kézjeggyel kell igazolni. A személyi anyagok és a folyamatban nem lévő ügyek zárt szekrényben vannak tárolva. A kliensekkel/ellátottakkal történő beszélgetésekről a munkatárs feljegyzést készít, vezeti a meghatározott nyilvántartást. A forgalmi naplót naprakészen vezeti, melyben a napi forgalom szerepel.

### **Helyettesítés rendje**

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A dolgozók távolléte esetén a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézményvezetőnek a feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos, a dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni. Az intézményen belüli helyettesítés rendjét az intézményvezető belső utasításban szabályozhatja.

### **Munkakörök átadása**

Az intézményvezető által kijelölt dolgozók munkakörének átadásáról illetve átvételéről személyi változás esetén esetátadó jegyzőkönyvet kell felvenni. Az átadásról és átvételről készült jegyzőkönyvben fel kell tüntetni:

- az átadás-átvétel időpontját,
- a munkakörrel kapcsolatos tájékoztatást,
- fontosabb adatokat,
- a folyamatban lévő konkrét ügyeket,
- az átadásra kerülő eszközöket,
- az átadó és átvevő észrevételeit,

- a jelenlévők aláírását.

Az átadás-átvételi eljárást, a munkakörváltást követően legkésőbb 5 napon belül be kell fejezni, melyről a munkakör szerinti felettes vezető gondoskodik.

### **A szociális munkához szükséges alapvető ismeretek**

A szociális munkásnak a következő ismeretekre van szüksége ahhoz, hogy az adott esetben megfelelő módon beavatkozzon. Ismernie kell azt a társadalmi környezetet, amely befolyásolja az ember helyét, szerepét a világban, azt a kultúrát, amelyben él, s amely befolyásolja a viselkedést, a normákat, az erkölcsi szabályokat, s meghatározza mindazokat a tényezőket, amelyek elősegítik vagy gátolják az ember veleszületett képességeinek, adottságainak kiteljesedését. Ismernie kell az emberi életciklusok, életszakaszok fejlődéséből adódó jellegzetes pszichikai helyzeteket, zavarokat. Ismernie kell az emberi kapcsolatok szociálpszichológiai, társadalomlélektani vonatkozásait, az embert, mint társas lényt, s azt a szűkebb társadalmi mikrokörnyezetet, amelyben él.

## **V. Az igénybevevők és a szolgáltatásokat végzők jogai**

Az ellátásokat, szolgáltatásokat igénybe vevők és a szolgáltatásokat végzők jogait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gytv.) biztosítja.

### **Az ellátottak és a kliensek jogai**

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.
- A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Az ellátást igénybe vevőknek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. A tájékoztató tartalmazza
  - a) az intézmény működési költségének összesítését,
  - b) a 115/A. § (1) bekezdése szerinti, térítésmentesen biztosított szolgáltatások kivételével az intézményi térítési díj havi összegét,
  - c) az egy ellátottra jutó havi önköltség összegét.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel
  - a) az élethez, emberi méltósághoz,
  - b) a testi épséghez,
  - c) a testi-lelki egészséghez való jogra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.
- Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat a személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére. A veszélyeztető tárgyak körét, ezen tárgyak birtoklásának feltételeit, illetve ellenőrzését a házirend szabályozza. A korlátozás azonban nem érintheti a mindennapi használati tárgyakat.
- Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybe vevők intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és - szükség esetén - biztonságos elhelyezéséről. Az intézmény a házirendben szabályozhatja - figyelemmel a



raktározási és elhelyezési lehetőségekre -, hogy az egyes ellátást igénybe vevők milyen nagyságú, illetve milyen mennyiségű, az intézményi élethez szükséges, azzal összefüggő személyes tárgy intézménybe történő bevitelére jogosultak. Ezen kívül a vagyon- és értékmegőrzés nem korlátozható arra való hivatkozással, hogy az intézmény nem tud megfelelő feltételeket kialakítani a megőrzésre. Amennyiben az ellátást igénybe vevőt korlátozzák a személyes tárgyainak bevitelében, erről az igénybevételhez kapcsolódó megállapodásban is rendelkezni kell.

- Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.
- Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

### **Érdekvédelem**

- A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdek-képviselői fórumánál:
  - a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
  - b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
  - c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.
- Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Ellátott jogi képviselőhöz lehet fordulni, ha az igénybevevő jogai sérülnek a szociális ellátás igénybevétele során. Az ellátott jogi képviselő neve és elérhetősége az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

Ellátott jogi képviselő:	<b>Galyasné Dósa Katalin</b>
Elérhetősége:	Eger, Széchenyi út 34.
Telefonszáma:	20/4899-654
Email címe:	<a href="mailto:galyasne.katalin@obdk.hu">galyasne.katalin@obdk.hu</a>

### **A gyermekjóléti szolgáltatást igénybevevők jogai és kötelességei**

#### Gyermeki jogok

- A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet

elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

- A hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű gyermeknek joga van ahhoz, hogy fokozott segítséget kapjon a fejlődését hátráltató körülmények leküzdéséhez és esélyeinek növeléséhez.
- A fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön.
- A gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással – fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal –, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a védelme érdekében eljáró szakemberek – különösen a gyermek bántalmazásának felismerése és megszüntetése érdekében – egységes elvek és módszertan alkalmazásával járjanak el.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.
- A gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- A gyermeknek joga van – örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában – a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez. A tizenkét év alatti gyermek átmeneti gondozását és otthont nyújtó ellátását befogadó szülőnél kell biztosítani, kivéve, ha a gyermek tartósan beteg, súlyosan fogyatékos, a testvéreket nem lehet együttesen a befogadó szülőnél elhelyezni vagy más okból szükséges az intézményes elhelyezés biztosítása, továbbá gyermekek átmeneti gondozása esetén az intézményes elhelyezést a szülő, törvényes képviselő kéri és az nem ellentétes a gyermek érdekével.
- Ha törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és – a vér szerinti család beleegyezése mellett – a kapcsolattartáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.
- A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben az e törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen.

### A gyermek kötelessége különösen, hogy

- a) gondozása és nevelése érdekében szülőjével vagy más törvényes képviselőjével, gondozójával együttműködjön,
- b) képességeinek megfelelően tegyen eleget tanulmányi kötelezettségének,
- c) tartózkodjék az egészségét károsító életmód gyakorlásától és az egészségét károsító szerek használatától.

### **Gyermeki jogok védelme**

- A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, törvényes képviselőjének biztosításával, ügyeinek intézésével foglalkozik.
- A gyermek bántalmazással szembeni védelemhez való jogának érvényesítése érdekében a gyermek számára gyermekjóléti alapellátást vagy gyermekvédelmi szakellátást biztosító, továbbá a gyermek törvényes képviselőjének ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozó szervek és személyek a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) által jóváhagyott egységes elvek és módszertan alkalmazásával járnak el.
- A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

Az ellátott jogi képviselő neve és elérhetősége az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

Gyermekjogi képviselő:	<b>Nyerges Tibor</b>
Elérhetősége:	Eger, Csákány u. 1. fsz. 2.
Telefonszáma:	20/4899-625

### **Szülői jogok és kötelességek**

- A gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket – különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást –, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutást biztosítsa.
- A gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon.
- A gyermek szülője – ha törvény másként nem rendelkezik – jogosult és köteles gyermekét annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni.
- A gyermek szülője köteles:
  - a) gyermekével együttműködni, és emberi méltóságát a 6. § (5) bekezdése szerint tiszteletben tartani,
  - b) gyermekét az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni,
  - c) gyermekének jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni,
  - d) gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni,
  - e) a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervezetekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

## **Általános jogok**

A szociális szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból. Az ellátást igénybevevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, egyenlő bánásmód. A szolgáltatások biztosítása során figyelemmel kell lenni:

- az élethez, emberi méltósághoz,
- testi épséghez,
- testi, lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

## **Speciális jogok**

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen:

- akadálymentes környezet biztosítására,
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására,
- képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtésére,
- az önrendelkezés elvére a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására,
- társadalmi integrációjukhoz való jogra,
- intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

A gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi a feladatokat.

## **A szociális szolgáltatást végzők jogai**

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkakörök betöltő személye:
  - a) a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozó,
  - b) a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs,
  - c) a támogató szolgálatot, a pszichiátriai betegek közösségi ellátását, a szenvedélybetegek ellátását végző szociális gondozó,
  - d) a hajléktalan személyek ellátását végző szociális segítő és utcai szociális munkás,
  - e) az előgondozással megbízott személy,
  - f) az intézményi ellátásban foglalkoztatott ápoló, intézményvezető ápoló, gondozó, szociális, mentálhigiénés munkatárs,
  - g) a falu- és a tanyagondnok,
  - h) a támogatott lakhatásban foglalkoztatott esetfelelős és kísérő támogatást biztosító munkatárs.
- A szociális intézményben, illetve szociális szolgáltatónál munkaviszonyban, közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott személynek, ha a beosztás szerinti napi munkaidejének kezdő

időpontja rendszeresen változik, a tizennégy és tizennyolc óra közötti időtartam alatt történő munkavégzés esetén 15% bérpótlék jár, ha a munkáltató napi üzemelési ideje meghaladja a munkavállaló napi teljes munkaidejét és a közalkalmazottak, munkavállalók időszakonként rendszeresen, egy napon belül egymást váltva végzik azonos tevékenységüket.

- A gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat – a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben – megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogukat tiszteletben tartás, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

## **VI. Fejlesztési szükségletek**

### **Finanszírozás**

Az önkormányzatnak lehetősége van a normatív állami támogatás igénybevételére az alapellátások vonatkozásában. A szolgáltatások fenntartásához szükséges bevételt:

- állami normatívából,
- térítési díjakból,
- önkormányzati hozzájárulásból,
- esetleges pályázati összegekből biztosítjuk.

A növekvő esetszám, a családon belüli kapcsolati problémák, a szülők gyermeknevelési hiányosságainak és a gyermekek magatartászavarának kezelése érdekében a Szolgálat szükségesnek látja a Központ szakembereinek (pszichológus, mediátor, családterapeuta) bevonását a családok gondozásának folyamatába és az alábbi szolgáltatások megszervezését:

- a gyermekek számára szabadidős programok szervezése (iskolai szünetekben a szabadidő hasznos eltöltése felügyelettel),
- családterápia, családtagok közti konfliktusok feloldása,
- felnőtt csoportfoglalkozások, önszegítő csoportok létrehozása,
- mediáció szervezése,
- egyéni és csoportos készségfejlesztés, problémamegoldó és konfliktuskezelő technikák tanításával,
- közösségfejlesztő programok,
- intézmény munkatársai részére szupervízió biztosítása.

A Nemzetgazdasági Minisztérium által kiírt Szociális alapszolgáltatások infrastruktúrájának bővítése, fejlesztése (kódszáma: TOP-4.2.1-15) című pályázat segítségével a következő fejlesztéseket szeretnénk megvalósítani:

A) A szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése, ezen belül támogatható:

- a) átalakítás, felújítás (beleértve az épületgépészetet is),
- b) étkeztetéshez szükséges konyha kialakítása, fejlesztése,
- c) az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó IKT infrastruktúra fejlesztése, hálózati rendszerek kiépítése,
- d) az épülethez tartozó, telekhatáron belüli külső terek (udvar, zöld terület) kialakítása, átalakítása, felújítása.

B) Eszközbeszerzés, ezen belül támogatható:

- a) eszközök, bútorok és berendezési, felszerelési tárgyak beszerzése,
- b) külső terekhez kapcsolódó tárgyi eszközök beszerzése,
- c) járműbeszerzés.

Recsk, 2016. március 09.

Törökné Tóth Mária  
intézményvezető

# 1. számú melléklet

**Megállapodás**  
**Családsegítő és Gyermekjóléti szolgáltatás igénybe vételére**  
mely létrejött a **Recski Szociális Ellátó és Gyermekjóléti Intézmény Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**a szolgálatának családsegítője ..... mint szolgáltatást nyújtó és

Név:	
Leánykori név:	
Szül. helye, ideje:	
Anyja neve:	
Lakóhely:	
Tartózkodási hely:	
TAJ szám:	
Adószám:	

Törvényes képviselő személyes adatai: \_\_\_\_\_

mint, Igénybe vevő között a mai napon az alábbi feltételekkel:

### **1. Az igénybe vétel időtartamára vonatkozó adatok**

Az ellátás időtartama:                      határozatlan időtartamú                      határozott időtartamú

Az igénybe vétel kezdő időpontja: \_\_\_\_\_

Az igénybe vétel befejező időpontja (határozott időtartamú ellátás esetén): \_\_\_\_\_

### **2. Térítési díj**

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás térítésmentes. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás önköltségének mértékét az Igénybe vevő az ellátás tartalmára vonatkozó tájékoztatásánál meghallgatta, megértette, elfogadta.

### **3. A személyes gondoskodást végző és az Igénybe vevő együttes munkafolyamata**

Az igénybe vevő személyes problémái az alábbiak: .....

.....

Az elérendő cél érdekében az Igénybe vevő vállalja: .....

.....

Az elérendő cél érdekében az esetfelelős vállalja: .....

.....

A két fél közötti együttműködés módja (aláhúzendő):

- személyes találkozás alkalmával előre egyeztetett időpontokban,
- családlátogatás alkalmával
- a szolgáltatást nyújtó által szervezett csoportmunka keretében
- egyéb, és pedig: .....

A problémákat megoldó munkafolyamatba az alábbi intézmények, szervezetek, személyek bevonása szükséges: .....

A két fél találkozásainak rendszeressége: .....

.....

A segítő munkafolyamat várható eredménye: .....

#### **4. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének lehetséges megszűnési módjai**

Az Igénybevevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybe vett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

- a szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnésével,
- a jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,
- a család-és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő halálával.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatást Igénybevevő/törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a szolgáltatást nyújtó a családsegítés szolgáltatást megszünteti, ha:

- a szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselő a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban, illetve
- ha a családsegítés szolgáltatást Igénybevevő a Szolgáltatást nyújtóval való együttműködést megtagadja, visszautasítja.

#### **5. Panasztételi lehetősége, kivizsgálási módja**

Az Igénybevevő vagy Törvényes képviselője az ellátással kapcsolatban írásban panasszal élhet:

Az intézmény vezetőjénél, Törökné Tóth Máriánál és/vagy az ellátott jogi képviselőnél, Gallyasné Dósa Katalinnál (tel: +36-20-489-96-54) az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása tekintetében. Az ellátott jogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K. §-a az irányadóak.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a szolgáltatást nyújtó intézmény vezetője az Igénybevevőt írásban tájékoztatja.

Amennyiben az Igénybe vevő ezen eljárással nem ért egyet, illetve 15 napon belül nem értesíti a panasztevőt a vizsgálat eredményéről és az intézkedésről, 8 napon belül panasszal élhet a Pétervására Járás Többcélú Társulása Elnökéhez, ha az előzőekben foglaltak nem teljesülnek, vagy nem ért egyet a megtett intézkedéssel.

Jelen megállapodás módosítására a szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást Igénybevevő/Törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkori jogi szabályozás az irányadóak.

A megállapodást kötő felek azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás után jóváhagyólag írják alá.

Kelt:

.....  
családsegítő aláírása

.....  
igénybevevő aláírása

A segítő folyamat lezárásának időpontja: .....

.....  
családsegítő aláírása

.....  
igénybevevő aláírása