



Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ
3580 Tiszaújváros, Kazinczy út. 3.

Tel.: 49/548-190, E-mail: human@tujvaros.hu
Levelezési cím: 3581 Tiszaújváros, Pf.: 64.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI PROGRAM
(Módosítás)

Készítette: Szentgyörgyi Éva
intézményvezető



Károlyi Krisztina
intézményvezető-helyettes

Bevezetés

Az intézmény neve:

Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ

Család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai feladatait ellátó szakmai szervezeti egység: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Az intézmény székhelye:

3580 Tiszaújváros, Kazinczy út 3.

Az intézmény telephelye:

3580 Tiszaújváros, Kazinczy út 3.

Az intézmény adószáma:

15549817-2-05

Az intézmény elérhetősége:

Telefon: 49/548-190

E-mail: human @tujvaros.hu

Honlap: www.human.tujvaros.hu/

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás területe:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás Tiszaújváros közigazgatási területére terjed ki. A Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ 2000. július 1-jén jogutódlással alakult, jogállását tekintve önálló jogi személy. Jogelődjei voltak a Városi Gondozási Központ (1989.), az Egyesített Bölcsődei Intézmény (1985.) és a Városi Családsegítő Központ (1989.). Személyes gondoskodást nyújtó szociális alap és szakosított ellátást, valamint gyermekjóléti alapellátást biztosító integrált intézmény. Fenntartója Tiszaújváros Város Önkormányzata. Az integrált intézményben – szakmai és finanszírozási szempontokat figyelembe véve – feladatcsoportonként önálló szervezeti

egységek kerültek létrehozásra, melyek között elkülönülten működnek az alap- és szakellátási feladatok, illetve a különböző célcsoportokat érintő, eltérő szakmai kompetenciákat igénylő feladatok. 2016. évben a korábbi családsegítő szolgálatok és gyermekjóléti szolgálatok tekintetében országosan gyökeres változások, átalakítások történtek a család- és gyermekjóléti szolgáltatások hatékonyabb működése és megerősítése céljából. Az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról szóló 2015. évi CXXXIII. törvény az 1993. évi III. törvény (Szt.) és az 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) rendelkezéseit több ponton érintette, ezért 2016. január 1-vel az intézményen belül is - a jogszabályi változásoknak megfelelően – megalakult a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat. Tiszaújváros Város Önkormányzata a család- és gyermekjóléti szolgáltatást integrált intézményi keretek között a Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ keretén belül önálló szakmai egységként biztosítja. Nem önálló költségvetési szerv, költségvetése a Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ költségvetési keretein belül külön szakfeladatként kerül megtervezésre és működtetésre. A gazdálkodással és működtetéssel kapcsolatos szakmai feladatokat a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ látja el. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a korábbi családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásai hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként jött létre. Az integráltan létrejövő szolgáltatás települési szinten elérhető kötelező szolgáltatás. A székhely címén található épület a városközpontban található, könnyen megközelíthető, több funkciós, egy emeletes. Az épület más intézményeknek és hatóságoknak is helyet ad, mindamelllett a Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ más szakmai egységei is itt működnek. Az intézmény ügyviteli feladatokat ellátó egysége az első emeleten található, míg a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a földszinten, akadálymentesen megközelíthető.

A szolgálatban folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,

- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről,
- 2009. évi LXXII törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távollétról,
- 1998. évi LXXXIV törvény a családok támogatásáról,
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről,
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- 235/1997 (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 9/1999 (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről,
- 9/2000 (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról,
- 8/2000 (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
- Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének 8/2016. (III.31.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról, azok igénybevételéről, és a fizetendő térítési díjakról,
- Tiszaújváros Város Önkormányzat Képviselő-Testületének 14/2021. (VIII.27.) önkormányzati rendelete a pénzbeli és természetbeni szociális ellátásokról

- Tiszaújváros Város Önkormányzata Képviselő-testületének 1/2016. (I.28.) önkormányzati rendelete a gyermekvédelmi és gyermekjóléti ellátásokról, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjakról.

I.

Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Az ellátandó terület jellemzői:

Tiszaújváros település Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében fekszik, a Sajó mentén, Miskolctól 35 kilométerre, a dél-borsodi térségben. Nevét 1268-ban említette először oklevél VillaScederkyn néven, majd később Tizzaszederkény, 1970-től Leninváros, 1991-től Tiszaújváros. Tiszaújváros a szocialista iparosításnak köszönheti létét. A várost eredetileg 40.000 lélekszámúra tervezték, de ezt sosem érte el. A gyárakban dolgozó munkások számára lakónegyedekre volt szükség, ezért nagyszabású építkezés kezdődött, és 1962-re lakótelepek, épületek, boltok nyíltak meg a városban. Lakosainak számát tekintve Tiszaújváros a középvárosok közé sorolható. A város ma rendezett, törekszik hagyományait és kulturális értékeit megőrizni, de figyelemmel van a modern kor kihívásaira is. Területe: 4604 hektár.

Tiszaújváros három városrészre tagolódik. Tiszaújváros, Tizzaszederkény és a Tisza-part városrészre. A három városrész közül a városközpont a meghatározó, a maga több mint 13 ezres létszámával. Tizzaszederkény a 2000 fő alatti népességgel abban különbözik a többi városrésztől, hogy itt magasabb a gyermekek száma. Népeségéhez képest sok a fiatal, ami a roma nemzetiség jelenlétének köszönhető, létszámuk azonban alacsony, nem meghatározó Tiszaújváros népesség-összetételében. A Tisza-part városrész népességszáma épp, hogy meghaladja a 250 főt. A település népsűrűsége magas, városi szintet mutat. A város korszerű lakásállománnyal rendelkezik, melyeknek nagy része összkomfortos. Tiszaújváros városrészeiben sajátos, az adott területre jellemző beépítési formák különböztethetők meg, amely jellemző a városrészre és visszatükrözi az életformát is.

Tizzaszederkény hagyományos beépítésű városrész, lakásösszetétele vegyes, kisebb, nagyobb lakások is megtalálhatók. A „Tisza-parti” városrészre jellemző mind a lakó-

telepi, mind pedig a kertvárosi beépítettség. A kertvárosban modern, nagy alapterületű és magas szobaszámú lakások találhatóak. A városmagban, ahol kizárólag „lakótelepi” házak épültek, a lakások távfűtésesek és az átlagos szoba szám másfél, két szoba, amely nem alkalmas több generáció együttélésére.



Demográfiai helyzet, lakónépesség, összetétel, elvándorlás:

Tiszaújváros a vármegyeszékhely (Miskolc) után a vármegye ötödik legnépesebb települése. Az év végi lakónépességet tekintve 2022-ben 15247 fő él életvitelszerűen a városban, a 2016-os lakosságadattal (17162 fő) összehasonlítva 1915 fővel csökkent a lakosság száma.

Indokai összetettek: idősök halála, született gyermekek alacsony száma, elvándorlás.

Tiszaújvárosban a '70-es években volt jelentős a bevándorlás és pozitív népszaporulat. Az ezt követő évtizedekben már az elvándorlás volt jellemző, a természetes szaporodás csak a '90-es években alakult át népességcsökkenésbe. Tiszaújváros esetében ez a mutató a 2011-es évet leszámítva 2010. óta folyamatosan negatív, azaz többen vándorolnak el, mint amennyien beköltöznek.

A város népességének legfőbb alakítója az eltelt bő tíz évben nem a természetes szaporodás, azaz a születések és halálozások alakulása, hanem a vándorlás. Ez határozza meg jelenleg is. A meghatározó folyamat ma azonban nem a bevándorlás, mint az ipartelepítés korában, hanem a kisebb létszámban megfigyelhető elvándorlás.

A csökkenés hátterében a városkörnyéki agglomeráció kialakulása, a szomszéd településekre való költözés áll, a bevándorlás a megfelelő lakáskörülmények és a munkahely megtalálása miatt történik.

Tiszaújvárosban meghatározó számú aktív, rendezett életvitelű fiatal él. A városban ugyanakkor mégis évről-évre változó ütemben, de csökkenést mutat a gyermekek száma (alacsony születésszám), akik többségében megfelelő körülmények között nevelkednek. Számos esetben tapasztalható, hogy a kisgyermekes családok a magas ingatlanárak miatt a környező településekre költöznek, illetve vásárolnak telket és építenek, mely szintén csökkenti a városban lakó gyermekek számát.

Született gyermekek száma

Év	Összesen (Fő)
2018	149
2019	132
2020	107
2021	113
2022	84
2023	87

Forrás: Tiszaújváros Évkönyv

Idősödés

Magyarországon az elmúlt ötven évben folyamatosan átalakult a népesség szerkezete a nők és férfiak átlagéletkora emelkedett. Ez a tendencia Tiszaújvárosban is megmutatik, egyre kevesebb a gyermek egyre több az idős ember, az átlagéletkor kitolódott, az idősek száma folyamatosan növekszik.

Nemzetiség

Tiszaújvárosban a 2022. évi népszámlálás eredményeként a 14 honos nemzetiségi népcsoport közül 10 volt jelen. A településen Roma Nemzetiségi Önkormányzat és Ruszin Nemzetiségi Önkormányzat is működik. A 2022-es népszámlálás szerint Tiszaújvárosban 129 fő vallotta magát cigány nemzetiségűnek, ez a szám a lakosság számához viszonyítva alacsony érték.

Gazdasági aktivitás, foglalkoztatás, munkanélküliség

Tiszaújvárosnak a térségben betöltött szerepe gazdasági, munkaerő-piaci szempontból meghatározó. A vállalkozások száma az ország más járásaihoz viszonyítva ugyan nem kiemelkedő, de a közép- és nagyvállalatok aránya magasabb a vármegyei, illetve a régiós átlagnál. A térségben a munkanélküliség az elmúlt 5 évet alapul véve 2015-ben és 2016-ban csökkent, majd a következő évben ismét növekedés volt tapasztalható. 2018 augusztusához képest az utóbbi két évben nőtt a regisztrált álláskeresők száma, majd 2022-re jelentősen lecsökkent. (2018: 449 fő, 2019: 477 fő, 2020: 628 fő, 2022: 429 fő). A munkaképes korúak száma 2022-ben 9613 fő, a relatív mutató 4,46 %, mely jóval alacsonyabb az országos átlagnál. A munkanélküliek esetében az alacsony iskolai végzettségűek vannak a legnehezebb helyzetben, döntően a másodlagos, illetve a szezonális munkaerőpiacon tudnak elhelyezkedni. A középfokú végzettségűek közül a szakmunkás végzettségűek előnye, hogy különböző szakismeret birtokában hamarabb találnak megfelelő munkát. Megjelentek a felsőfokú végzettséggel rendelkező diplomás munkanélküliek is. A két utóbbi csoport előnye, hogy viszonylag hamar átképezhetők megfelelő, a piac által igényelt szakmákra.

Az ellátottak köre

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás Tiszaújváros közigazgatási területén élő, életvitelszerűen tartózkodó lakosokra terjed ki. A szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy a település teljes lakosságára kiterjedjen.

A településszerkezet, illetve az ott élő lakosság korösszetétele, gazdasági aktivitása, szociális helyzete meghatározza a szociális munka jellegét.

Gyermekvédelmi helyzetkép

0-18 éves gyermekpopuláció létszáma: 2460 fő, melyből 39 halmozottan hátrányos helyzetű 31 hátrányos helyzetű gyermek.

Tiszaújváros ellátási területén nyilvántartott veszélyeztetett kiskorúak száma alulreprezentált az országos átlaghoz képest. A gyermekveszélyeztetettség száma kicsit magasabb arányú a Tiszaszederkényi településrészen ahol 50 főnél nagyobb lélekszámú a

szegregációs terület. Itt a romák száma magasabb arányban van jelen, ugyan sokan közülük rendelkeznek munkajövedelemmel, az életmódjuk megfelel a hagyományos kisebbségi életformának és helyzetük, illetve lehetőségeik jobbak, mint a tipikus szegénytelepek lakóinak. Problémaként jelentkezik az alacsony iskolai végzettség és a munkanélküliség, valamint a munkakeresés feladásából adódó inaktivitás. A rossz foglalkoztathatóság a megélhetést biztosító rendszeres munkajövedelem hiányát okozza, így az érintettek kiszolgáltatott helyzetben, rossz anyagi körülmények között élnek. A jövedelemhiány több problémát is okozhat (depresszió, önpusztító magatartásformák, agresszió, bűnözés). A legjellemzőbb veszélyeztető problémák a szegénykultúrából fakadó életvezetési, szocializációs problémák, alacsony iskolázottság, hátrányos munkaerőpiaci helyzetű szülők, kriminalizálódás. Más esetekben a veszélyeztetettség okait a család diszfunkcionális működése, családon belüli érzelmi bántalmazás, elhanyagolás, eltérő nevelési elvek adják.

Ellátott személyek és családok helyzetének jellemzői

Az ellátandó célcsoport elsősorban többgyermekes családok, aktív korú nem foglalkoztatott személyek, valamint gyermeknevelési és életvezetési problémákkal küzdő szülők, magatartás és teljesítményzavarral rendelkező gyermekek. A szolgáltatás igénybevételének oka lehet továbbá szenvedély – és/vagy pszichiátriai betegség, konfliktusokkal terhelt kapcsolat. Ehhez adódik az elszegényedő „alsó középosztály”, melynek tagjai minden erővel igyekeznek elkerülni a szegénységet, de a kedvezőtlen jövedelmi helyzet miatt tartozásaik keletkeznek a közüzemi díjak és a hitelek fizetése során. A családszerkezeti változások melyek folyamatosan zajlanak és aminek következtében kisebb egy-két generációt magukba foglaló családjegységek alakultak ki, sőt új családtípusok jelentek meg (élettársi viszony, patchwork család). A családszerkezet alakulásában nagy szerepet játszik az elköltözés, mivel így nő a családtagok közötti földrajzi távolság, ami érzelmi eltávolodást eredményezhet és ez a család és működését és a normál idősödést is befolyásolja. Mindezzel az idősök helye és szerepe megváltozott a családokban, sokaknál bizonytalanná, akár kilátástalanná vált. Megfigyelhető, hogy az átlagéletkor kitolódott, ezzel azonban nem arányos az időskorban eltöltött egészséges évek száma. Az időskori szellemi hanyatlást kiváltó betegségek, köztük

az Alzheimer-kór nagy mértékben megnövekedett az idősök körében, mely a szolgáltatás igénybevételének oka lehet.

II.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja és feladata, segítségnyújtás alapelvei

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja

A családsegítés olyan személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez.

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

Célunk, a települési önkormányzat működési területén élő egyéneknek, családoknak elősegíteni, problémáik megoldását, csoportok, közösségek működésének javítását, elősegíteni a társadalmi jólét és jól lét elérését.

A segítségnyújtás alapelvei

A szociális munka az azt végző segítő szakember felelősségét meghatározó etikai elveken alapul:

- Nyitottság elve:

Az egyének, családok, közösségek, csoportok közvetlenül kereshetik fel az intézményt és ismerhetik meg a szolgáltatási tevékenységet. A szolgáltatást minden lakos igénybe veheti.

- Szubszidiaritás elve:

A szolgáltatást a helyi igényekre szabva az ügyfelek szükségleteit, igényeit figyelembe véve nyújtja az intézmény.

- A célszerűség elve

A család és gyermekjóléti szolgálat komplex, célzott, differenciált ellátást biztosít. A gyermek családban történő nevelkedését segítő ellátást a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan nyújtja.

- A legkisebb kényszer (önkéntesség) elve

Az intézmény az ellátottakkal, az önkéntesség elvével alakít ki kapcsolatot, az ellátottal közösen meghatározott célok elérése érdekében. Működése szolgáltató jellegű. Az ügyfél csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére, mint súlyos veszélyeztetettség, sürgős szükség, vagy elháríthatatlan akadály áll fenn.

- A gyermek mindenképp felett álló érdekének szolgálata

A család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során a gyermek mindenképp felett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogait biztosítva jár el. A gyermek érdekében szorosán együttműködik a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer tagjaival.

- A család önállóságának elve, illetve a családban maradás elve

A gyermek nevelésére elsősorban a családja jogosult és köteles, melyhez az állam és az önkormányzat segítséget nyújt. A gyermeket a családi környezetéből kizárólag anyagi okból nem lehet kiemelni. A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó a tevékenysége során együttműködik a családdal és elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését.

- A hátrányos megkülönböztetés tilalma

Az intézmény minden ellátott ügyével nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján – tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés.

Mindemellett a segítségnyújtás fontos alapelvei még a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A gyermekjóléti szolgálat összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal, szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. A településen észlelő- és jelzőrendszert működtet.

Elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil tevékenységet. Figyelemmel kíséri a helyi társadalomban élők helyzetét. Figyeli a célcsoport igényeit és megoldási javaslatokat tesz, szükség esetén új ellátások bevezetését kezdeményezi. Prevenciós tevékenység keretében a csoportos szociális munka eszközeit használva csoportfoglalkozásokat tart.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.

Létrejövő kapacitások:

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja az Szt. 64. §-a, valamint a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése és 40. § szerinti feladatokat. Családsegítés a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működtethető.

Tiszaújvárosban - tekintve, hogy járásszékhely település - a Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ keretein belül integráltan, de külön szakmai egységként működik a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ. A szolgálat egy emeletes, városközpontban lévő panelépület földszintjén található. Az épület tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető. Parkolási lehetőség az udvarban biztosított. Az épületben az előírásoknak megfelelő számú és funkciójú helység található, minden szempontból biztosított a munkavégzés, valamint az igénybevétel.

tel feltételei: várakozóhelyiség, csoportszobák, ahol folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei, két fős irodák, ahol adminisztrációs és ügyintézési tevékenység folyik, valamint étkezésre alkalmas helyiség a dolgozók számára. A szobák klimatizáltak, modern bútorokkal felszereltek. Informatikai eszközellátottságot tekintve minden családsegítő számára külön számítógép áll rendelkezésre, valamint irodánként egy vezetékes telefon és nyomtató segíti az adminisztrációs munkát. Az intézménynek lehetőség nyílik gépkocsihasználatra, illetve a Tiszaújvárosi Intézményműködtető Központ által biztosított sofőrös autó igénylésére, mely jelentős mértékben megkönnyíti a központtól távolies településrészekben a családlátogatásokat, továbbképzésekre való eljutásokat, intézménylátogatásokat, továbbá a napi szintű élelmiszerosztást. Ezen kívül rendelkezésre áll a családsegítők részére szolgálati ke-rékpár, ami szintén megkönnyíti a közlekedést a városban. A család- és gyermekjóléti szolgáltatást öt fő teljes munkaidőben foglalkoztatott családsegítő és egy fő szociális asszisztens látja el. A munkához szükséges tárgyi feltételek minőségileg felülreprezentáltak.

Tevekenységek leírása:

A megvalósítani kívánt program a szociális munka eszközeit és módszereit alkalmazva az egyének, családok, gyerekek, csoportok segítésére, és képessé tételére törekszik. A szolgálat a helyi igényekre, szükségletekre alakítja ki profilját, az alábbi feladatok ellátásával:

- információnyújtás,
- jelzőrendszer működtetése,
- kríziskezelés
- esetmenedzselés-koordináció

a) ellátásokhoz való hozzájutás segítése, szolgáltatások közvetítése (intézményen belül, kívül)

b) pénzübeli, természetbeni ellátások nyújtásához alapvető szolgáltatás

- tanácsadás (szociális, életvezetési, mentális),
- adósságkezelési tanácsadás,
- családsegítés/családgondozás,

- gyermekjóléti szolgáltatás esetén családgondozás alapellátásban,
- szabadidős programok szervezése,
- egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- közösségfejlesztés (helyi közösségi kezdeményezések támogatása),
- folyamatos kapcsolattartás és együttműködés az intézmény Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységével.

A családsegítő feladata, hogy figyelemmel kíséresse az ellátási terület lakosságának szociális, mentális helyzetét, az észlelt konfliktusokra, problémákra hatékonyan reagáljon. Megoldási javaslatokat dolgozzon ki és továbbítsa azon szervek, intézmények felé, ahol mód és lehetőség nyílik a nagyobb méretű társadalmi problémává nőtt helyzetek kezelésére.

Feladata, hogy megelőzze, illetve kezelje azon okokat, melyek a szociális, mentális problémák kialakulásához vezettek. Krízishelyzet esetén gyors, hatékony helyzetfelismerést követően feladat a krízis megszüntetése, továbblépés kidolgozása. További feladata, hogy segítséget nyújtson a családban jelentkező működési zavarok, családon belüli konfliktusok kezelésében.

2016. január 1-jétől átalakult a család és gyermekjóléti ellátórendszer. Megvalósult a gyermekjóléti alapellátás és a családsegítés integrációja, létrejöttek a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok, illetve a járásszékhelyeken a Család- és Gyermekjóléti Központok.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 593 igénybe vevő részére, nyújtott szociális segítő tevékenységet a 2023. évben, mely 445 családot alkot. Az együttműködési megállapodás alapján igénybe vevők száma: 137 fő, ami 65 családot foglal magában. Együttműködési megállapodás nélkül igénybe vevők száma 456 fő (380 család). A veszélyeztetett kiskorúak száma 2023-ban 69 fő. A szolgálatnál 2023. január 1. és 2023. december 31. között nyilvántartott gyermekjóléti alapellátásban részesülő családok száma 33, a családsegítésben részesülő családok száma 25.

A segítségnyújtást igénybevevő családok tágabb köre a család és gyermekjóléti szolgáltatás formáit együttműködési megállapodás megkötése nélkül veszi igénybe, az eset

az első találkozás alkalmával tett intézkedéssel lezárható. A család és gyermekjóléti szolgáltatásban végzett szakmai tevékenység halmozott adata az év folyamán: 12062.

Nyújtott szolgáltatáselemek

Egyéni esetkezelés, családgondozás: A család dinamikai, illetve kommunikációs törvényszerűségeinek ismeretében a család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni, vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat.

Ügyintézés, tájékoztatás, információnyújtás: Az intézményt felkereső személyeket, családokat a szolgálat szakemberei tájékoztatják az igénybe vehető ellátásokról, szolgáltatásokról, jogaikról. Az ellátások, támogatások igényléséhez feltérképezik a lehetőségeket az ügyféllel közösen, vizsgálják a jogosultsági kritériumokat és javaslatot tesznek az elérhető szolgáltatás, támogatás igénylésére, valamint közreműködnek a kérelmek benyújtásában.

Álláskeresőkkel, munkahelyet váltani akarókkal, gyestről, gyedről visszatérőkkel végzett esetmunka (családgondozáshoz tartozó tevékenység). A munkanélküliség okainak feltárása, elhelyezkedés elősegítése, önéletrajz írása, álláskeresési tanácsadás.

Települési támogatások (pénzbeli, természetbeni) felhasználásának segítése: A szociálisan rászoruló, anyagi nehézségekkel küzdő családok részére megállapított természetbeni ellátási formák felhasználásának segítése, ellátáshoz való hozzájutás megszervezése, a támogatás tárgyának elérhetővé tétele.

Környezettanulmány készítése: Írásbeli felkérésre az érintett lakókörnyezetében végzi a családsegítő.

Adósságkezelési tanácsadás: A hátralék keletkezési okainak feltárása, az egyén és a család pénzhasztalati szokásainak feltérképezése, ezek elhárítására cselekvési terv kidolgozása. Ha az ügyfél megfelel a feltételeknek, szerződéskötés és települési támogatás igénylése.

Speciális szolgáltatásokhoz való közvetítés: A családgondozáshoz kapcsolódóan, a családsegítőn keresztül igénybe lehet venni jogi és pszichológiai tanácsadást, szociális diagnóziskészítést a család- és gyermekjóléti központon keresztül, az ügyféllel megbeszélte időpontban és helyszínen.

Szociális munka csoportokkal: Emberek kis csoportjával végzett célorientált tevékenység, mely a szocio-emocionális igényeket segíti és a feladatok végrehajtása érdekében történik.

Közösségi szociális munka: Az egyes ember érdekérvényesítését növelheti azáltal, hogy összefog más hasonló helyzetben lévőkkel és közösen lépnek fel helyzetük javítása érdekében. A társadalmi összefogást és a meglévő csoportok együttműködését segítjük elő egy közös cél szolgálatában. A szolgálat együttműködési megállapodások keretében egyházakkal, társadalmi szervezetekkel összefogva tesz a közös célért.

Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése: Prevenációs tevékenység keretében jelzőrendszert szervez és működtet a szolgálat. Figyelemmel kíséri a településen élők életkörülményeit, szükségleteit, szociális helyzetét. Elősegíti a jelzőrendszeri tagok szakmai együttműködését eset-, szakmaközi megbeszélések és szakmai tanácskozás szervezésével. Tájékoztatást nyújt a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről és elősegíti azt.

Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont: A demográfiai folyamatok, a csökkenő születésszám és a megnövekedett átlagéletkor mellett az idősök számbeli arányának megnövekedésével tapasztalható, hogy bizonyos korábban ritkán előforduló betegségek gyakoribbá válnak, kiváltképpen a demencia. A tiszaujvárosi lakosság demográfiai szempontból öregedést mutat, azaz az időskorúak népességen belüli arányának növekedése tapasztalható. A demencia, mint tünetegyüttes, az ember egészére hatást gyakorol, az egyént és annak közvetlen környezetét is érinti. Ennek tükrében kijelenthető, hogy hangsúlyos feladat a demenciával küzdők és hozzátartozóik szükségleteire reagálni. A Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont célja az információnyújtás, a tájékoztatás, közvetítés, mindezekon túl segíti az eligazodást az elérhető egészségügyi és szociális szolgáltatások között. A tanácsadó pont munkatársai kapcsolatot építenek és tartanak a jelzőrendszeri tagokkal és a különböző szakmák képviselőivel. Az ellátórendszerbe épülve egyfajta koordinátori szerepet töltenek be a hozzájuk fordulóknak, azok családtagjai, valamint a szervezetek/intézmények és az érintett szakemberek között. A Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pontot személyesen felkeresők megtudhatják, mit tehetnek a demencia megelőzése érdekében és hová fordulhatnak nehézségeikkel, milyen támogatást és segítséget kaphatnak betegként, beteget gondozó családtagként,

érdeklődőként. A közösségi média – Facebook - használatával igyekszünk a város lakosságát minél szélesebb körben elérni, annak érdekében, hogy a demenciával kapcsolatos ismereteik bővüljenek, annak jeleit hozzátartozóikon, ismerőseiken, közvetlen környezetükben élőkön minél hamarabb észleljék, felismerjék.

Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködés intézményen belül:

A család- és gyermekjóléti szolgálat egy integrált intézmény része, mely intézményen belül az egyes szakmai egységek között szoros együttműködés alakult ki, célja a prevenció, a krízishelyzetek kialakulásának megelőzése, valamint a hatékony problémamegoldás. Napi kapcsolatban állunk az intézmény által működtetett Napsugár Bölcsődével, Hajléktalanok Átmeneti Szállásával, Nappali Melegedőjével, az Ezüsthíd Gondozóházzal, Ezüsthíd Idősek Otthonával, az Alapszolgáltatásokkal (étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek és fogyatékosok nappali ellátása). A kapcsolattartás személyes konzultáció (esetmegbeszélés, szakmai értekezlet) és elektronikus formában valósul meg. A kapcsolattartás célja tájékozódás az elérhető szolgáltatásokról, annak folyamataról, valamint a szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése az ügyfeleink részére. Az együttműködés során a családsegítő közös kapcsolódási pontokat keres, annak érdekében, hogy az ügyfél a hozott problémájára a lehatékonyabb segítségnyújtást kapja, párhuzamos szolgáltatás nyújtás elkerülésével.

Együttműködés a Család- és Gyermekjóléti Központtal:

A kétszintűvé vált család és gyermekjóléti szolgáltató rendszer a szolgálatok és a központ partneri együttműködésére épül. A jogszabályban meghatározott feladatmegosztás során az igénybe vevő/veszélyeztetett gyermek elsődleges érdekét kell szem előtt tartani és a szolgáltatások szervezése során úgy kell eljárni, hogy az a lehatékonyabban szolgálja az igénybe vevő életkörülményeit, életminőségének javítását. Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, feladatmegosztás alapján a szakmai tevékenység végzésére, ahol a kiemelt együttműködési pontok az alábbiak:

Együttműködés a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszeri munka során:

Jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása és működtetése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez konkrét ügyekkel kapcsolatban, ezek az esetmegbeszélések szükség szerint szerveződnek a jelzőrendszeri tagok és a központ bevonásával. Az esetmegbeszélések jelenléti és telefonos formában egyaránt megvalósulnak.

A szolgálat jelzőrendszeri felelőse fogadja a beérkezett jelzéseket, *heti jelentést* készít, melyet írásban megküld a központ részére a jelzőrendszeri tanácsadónak. melynek célja, hogy a jelentések elemzéséből a tanácsadó leszűrje a következtetéseket és segítse az erre építhető intézkedések tervezését a szolgálat számára, mely hatékonyabbá teszi a jelzőrendszeri munkát.

Együttműködés és feladatmegosztás hatósági beavatkozást igénylő ügyekben:

A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője hatósági intézkedés előtt esetmegbeszélést kezdeményez a központ esetmenedzsereivel. Áttekintik az eset körülményeit, egyeztetik az álláspontokat és mérlegelik a lehetséges lépéseket. Hatósági intézkedés elrendelését követően a családsegítő bevonásra kerül az együttműködésbe melynek során rendszeresen személyes kapcsolatot tart az esetmenedzserrel.

Együttműködés a veszélyeztettséget észlelő és jelző rendszeri munka során a jelzőrendszeri tagokkal:

Jelzőrendszer tagjaival

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- jegyző,
- járási hivatal,
- rendőrség,
- ügyészség,

- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat,
- jogi segítségnyújtó szolgálat,
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- munkaügyi hatóság,
- javítóintézet,
- gyermekjogi, ellátottjogi képviselő,
- magánszemélyek.

A család- és gyermekjóléti szolgálat jogszabályban meghatározott feladatként a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszert (továbbiakban: jelzőrendszer) működtet.

Ennek keretében *szakmaközi megbeszélés* szervez előre meghatározott témakörben a jelzőrendszeri tagok részére, aminek célja aktualitások megbeszélése, probléma típusok szerinti feladatok egyeztetése, kompetencia határok tisztázása. A szakmaközi megbeszélések a szolgálat és jelzőrendszeri tagok képviselői között személyes jelenlét útján történnek, melyet minden esetben megelőz egy telefonos és írásos értesítés. Továbbá évente egyszer *szakmaközi tanácskozást* szervez, melynek célja az jelzőrendszeri tagok írásos beszámoló tanulságainak ismertetése, megbeszélése a jövőre nézve új együttműködési pontok megbeszélése.

További együttműködési pontok:

Egészségügyi szolgáltatóval együttműködés:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat együttműködési megállapodást kötött a Tiszaújváros Városi Rendelőintézettel esetszembeszélő közösségi munkacsoport keretében negyedévente megbeszélést tartanak a szolgálat családsegítői és a rendelő pszichiátere. Az esetszembeszélések célja a településen élő pszichiátriai szakellátást igénybe vevő, illetve szociális segítőmunka keretében együttműködő közös ügyfelek komplex segítése.

Egyházi szervezettel, egyesületekkel együttműködés:

Az intézmény a Tiszaújvárosi Nyugdíjasok Egyesületével együttműködési megállapodás keretében Tiszaújváros településén élő, a lakosságot érintő integrációs szemléletű, kapcsolatszervező tevékenység keretében, „Nefelejts” klubfoglalkozást működtet. A csoport célja: minőségi időskor elősegítése.

Az intézmény széleskörű adományozással igyekszik könnyíteni a súlyos anyagi problémákkal küzdők helyzetét, ezért együttműködési megállapodást kötött a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel. Ennek keretében a szolgálat munkatársai napi szintű élelmiszerosztást szerveznek a város lakosságának körében. Szintén együttműködési megállapodás keretében kapcsolatot tart az intézmény a Katolikus Karitással, akik adományozásban, adománygyűjtésben és osztásban segítik a családsegítő munkatársakat.

Együttműködés oktatási intézményekkel:

Az intézmény együttműködési megállapodás kötött a Miskolci és a Debreceni Egyetemmel, mely lehetőséget ad a hallgatók számára, hogy gyakorlati idejüket az intézménynél letölthessék. Szintén együttműködés keretében az iskolai közösségi szolgálat teljesítésére is lehetőséget ad az intézmény. A diákok a napi élelmiszerosztás feladataiban vállalnak részt.

III.**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

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

A családsegítés hozzájárul a helyi önkormányzati szociálpolitikai célok megvalósításához, a magas fokú szociális biztonságot és minőséget biztosító, fenntartható, esélyteremtő helyi jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéséhez. Az intézmény szolgáltatása-

ival hozzájárul a lakosság életminőségének javításához, a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez, a társadalmi kohézió erősítéséhez. A családsegítés a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők számára. A *családsegítés* keretében biztosított tájékoztató, információs tevékenység által az igénybe vevők pontos információt kaphatnak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, s azok igénybevételének feltételeiről. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások lakókörnyezetben történő igénybevételével megelőzhetők a válsághelyzetek. A családsegítés, adósságkezelés biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái, és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A családsegítés hozzájárul a gyermekes családok anyagi helyzetének helyreállításához, ezáltal a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez. A családsegítés tehát olyan probléma-orientált szociális alapszolgáltatás, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélyét.

A *gyermekjóléti szolgáltatás* feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, valamint a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése. Ennek keretében a gyermekjóléti szolgáltatás feladatainak végzését mentális gondozás, segítő beszélgetés, szociális segítőmunka, esetmegbeszélés és esetkonferencia szervezése, családlátogatás, felvilágosítás, információnyújtás, tanácsadás, ügyintézésben való segítségnyújtás, adományok közvetítése, csoportok és szabadidős programok szervezése, illetve a kliens problémájának megfelelő továbbirányítása szolgálja.

A szolgáltatás részeként megjelenő tevékenységek:

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- gondozás,
- készségfejlesztés,

- megkeresés.

Segítő munkaformák:

- szociális esetmunka: egyéni tanácsadás, esetkezelés, gondozás melyet az eset felelőse személyes segítő kapcsolat keretében a szociális munka módszereinek és eszközeinek használatával valósít meg.

Tanácsadás az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat.

A segítő kapcsolat az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére irányuló megállapodáson alapuló tervszerű kapcsolat, melybe számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, saját és támogató környezete erőforrásait a célok elérésében.

Továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű lelki támogatása, mely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

- szociális csoportmunka: tervezett, célorientált szakmai tevékenység, amelyben a családsegítő kis csoportokkal a cél elérése érdekében közvetlenül foglalkozik.

Cél a készségfejlesztés, mely a társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és lehetőségek biztosítása azok gyakorlására

- közösségi szociális munka: közösségi fejlesztés, integrációs szemléletű, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködést valósít meg.

Családgondozás, egyéni esetkezelés:

A családgondozás, egyéni esetkezelés a családsegítő és az ügyfél együttes és egyenrangú munkafolyamata. A szociális segítőmunka tervezett módon, határidők megállapításával történik. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tar-

talma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban, illetve esetnaplóban kerül rögzítésre.

Kapcsolatfelvétel folyamata, dokumentációk:

Az esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka az ügyféllel való kapcsolatfelvétellel kezdődik módja lehet önkéntes megkeresés, vagy irányított (delegált, kötelező jelleggel). Formája szerint szóban, telefonon, vagy írásban. A kapcsolatfelvétel 3 munkanapon belül történik, kivéve krízishelyzet esetén, ilyen esetben minél hamarabb, de mindenképpen 24 órán belül. Sikeres kapcsolatfelvétel után mérlegelésre kerül, hogy a szolgálat szakmai kompetenciájába tartozik-e a hozott probléma, illetve szükség van-e azonnali beavatkozásra. A kapcsolatfelvétel után az alábbi dokumentációk szükségesek: tájékoztató nyilatkozat aláírása, igénybe vevő bevezetése az ügyfélnyilvántartásba. Amennyiben a kapcsolatfelvétel jelzésre történik úgy az írásbeli jelzés iktatása, majd 15 napon belül az első kapcsolatfelvételtől számítva visszajelzés a jelzést tevő felé.

A gyermek veszélyeztetettségéről szóló jelzés, vagy önkéntes jelentkezés esetén a gyermekről a Gyvt. 139. § (3a) bekezdése szerinti adatokat a GYVR törzsadat alrendszerében szükséges rögzíteni, ha a gyermek adatai előzmény nélküliek. A jelzés vagy az önkéntes jelentkezés adatait a GYVR tervező és értékelő alrendszerében legkésőbb a jelzést vagy jelentkezést követő hét napon belül kell rögzíteni ezt követően, a jelzésről szóló dokumentumot és az önkéntes jelentkezéssel szembeni feljegyzést a GYVR dokumentumtárába feltölteni. A jelzést tevő irányába tett visszajelzés adatait az első interjútól számított tizenöt napon belül rögzíteni, és a visszajelzést tartalmazó dokumentumot feltölteni a GYVR-be.

Első interjú, dokumentációk:

A kapcsolatfelvételt követően történik a probléma feltárása első interjú keretében, mely lehet információs, diagnosztikus, beavatkozó. Az interjú során az ügyfél általános tájékoztatót kap a szolgálatról (igénybe vehető szolgáltatásokról, ellátás tartalmáról és feltételeiről, vezetett nyilvántartásokról, panaszjog gyakorlásának módjáról). Az interjú során történik az alapadatok összegyűjtése, az egyén hozott élethelyzetének áttekintése, amennyiben gyermek is érintett, akkor a veszélyeztetettség felmérése, személyes információ szolgáltatás, belső-külső szolgáltatás felé delegálás. Ezt követő-

en mérlegelésre kerül, hogy igényel-e az eset azonnali beavatkozást, hatósági intézkedést, szükséges-e további intézkedés, vagy egyszeri ügyintézésrel lezárható. Amennyiben lezárható az eset az alábbi dokumentációk szükségesek: tájékoztató nyilatkozat aláíratása, személyforgalom vezetése, ügyfélnyilvántartás kiegészítése és a KENYSZI-be egyszerűsített tartalommal történő adatrögzítés.

Esetkonferencia kimenetelei, dokumentációk:

A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember, a család és gyermekjóléti központ bevonásával, illetve a család tagjainak részvételével esetkonferenciát szervez. Célja a probléma definiálása, közös cselekvési stratégia megfogalmazása, vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megszervezése. Ez bármely szakaszban szervezhető. Ennek kimenetele lehet szociális segítőmunka, szociális segítőmunka más szolgáltatók bevonásával, hatósági intézkedés kezdeményezése vagy az eset lezárása. Az esetkonferencián elhangzottak emlékeztető formájában kerülnek rögzítésre 5 napon belül és 8 napon belül tovább küldésre.

Megállapodás:

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával. Az együttműködési megállapodást a családsegítő az intézményvezető jóváhagyásával írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel.

Gyermekjóléti alapellátás esetén a megállapodás adatai a megállapodás megkötésétől számított öt napon belül rögzítésre kerülnek a GYVR-ben, majd ezt követően a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a rögzítéstől számított öt napon belül jóváhagyja azt.

Esetnapló, dokumentációk:

A megállapodást követő 15 napon belül elkészül a jogszabály szerinti esetnapló. Az esetnapló része a cselekvési terv, melyet a családsegítő a családdal együtt közösen megbeszélve készíti el. A cselekvési tervben az együttműködési megállapodásban felsorolt összes családtagra vonatkozóan megjelennek információk.

Az együttműködési folyamat, a szociális segítő munka során vállalt feladatok megvalósulása, az esetkezelés eredményessége szükség szerint, de legalább hathavonta a szolgáltatást igénybevevő személy és a családsegítő részvételével értékelésre, és indokolt esetben módosításra kerül. Az esetnapló dokumentációját 3 havonta szükséges ellenőrizni a vezető által. A cselekvési tervet mindkét fél közösen aláírja. Gyermekesetében a cselekvési terv elkészítését megelőzően tájékozódni kell a gyermek személyiségének jellemzőiről, a szülők nevelési tevékenységéről, család szociális helyzetéről, gyermeket veszélyeztető tényezőkről. A cselekvési terv az esetnapló része melyet a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni.

Gyermekjóléti ellátás esetén, ha a család problémája előreláthatólag hosszabb távú esetkezelést igényel, a család- és gyermekjóléti szolgálat a törvény által előírt adatokat és az azokban bekövetkezett változásokat a GYVR törzsadat alrendszerében rögzíti. A családsegítő a környezettanulmányt, valamint a cselekvési és intézkedési tervet az együttműködési megállapodás megkötésétől számított tizenöt napon belül, a helyzetértékelést pedig ezek alapján félévente vagy szükség szerint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében készíti el. Ha a család és gyermekjóléti szolgálathoz igazolatlan mulasztásról érkezik jelzés, akkor az illetékes családsegítőnek intézkedési tervet kell készítenie a GYVR-ben, melyet a cselekvési terv készítéséhez hasonlóan állít össze. Amennyiben a szociális segítőmunka során feltárt probléma megoldásához más szakember segítsége szükséges a szolgálat kezdeményezi a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott speciális szolgáltatás igénybevételét. A családsegítő felkeresi a központ esetmenedzserét és kéri a speciális szolgáltatás nyújtását. A helyi viszonyok (a család és gyermekjóléti szolgálat és központ egymás melletti irodákban látja el a feladatát) lehetővé teszik az azonnali szóbeli megbeszélést és a gyors szervezést.

Családsegítés esetén az eset lezárásra kerül sikeres gondozás esetén, vagy ha az együttműködés meghiúsul. Amennyiben gyermek is érintett és a veszélyeztetettség

nem csökken, a család együttműködése nem érhető el úgy a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez. Amennyiben fenyegető közvetlen veszély áll fenn a szolgálat haladéktalanul a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot intézkedésre. Ha nem indokolt azonnali intézkedés megkeresi a család- és gyermekjóléti központot, egyeztet az esetmenedzserrel és esetkonferenciát szervez. Amennyiben hatósági intézkedés kimeneteléről dönt az esetkonferencia a családsegítő a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben kezdeményezi a védelembé vételt, amennyiben az esetkonferencia nem dönt a hatósági intézkedés mellett az alapellátás tovább folytatódik.

Hatósági döntést követően a központ esetmenedzsere elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerbe, melybe bevonja a családsegítőt. A családsegítő a továbbiakban bevont segítőként a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben vezeti a segítő munka során megtett intézkedéseit.

A feladatellátáshoz szükséges nyilvántartási, forgalmi adatok Integrált Szolgálati Szoftver segítségével, illetve a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben kerülnek rögzítésre.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő ügyfél adatait a központi elektronikus nyilvántartási rendszerbe legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig, illetve az igénybevétel megszűnését a megszűnést követő munkanap 24 óráig rögzíteni kell.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet időszakos jelentési kötelezettséget ír elő családsegítés és gyermekjóléti alapellátás esetében. Az adatszolgáltatási kötelezettséget legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni.

Azonnali intézkedés, segítő beavatkozás krízishelyzetekben,

A problémáktól függően, a lehetőségekhez képest azonnali segítségnyújtás, illetve megfelelő szakellátás megszervezése a cél. Az alábbi szempontok szerint lélektani krízis esetén az egyén válsága szétgyűrűzhet környezetén. Szociális krízis során az egyén

a környezete felől jut el a lélektani krízisig. A krízishelyzet kezelése az első találkozással le nem zárható segítő folyamat. A krízisintervenció feladata az első találkozás alkalmával felmérni a krízishelyzetet és a beavatkozás szükségességét. Cél lehet feszültségcsökkentéssel elérni a következő találkozást. Fontos a probléma világos megfogalmazása, a tevékenység a korábbi egyensúly helyreállítására irányul. További lépés az aktív kapcsolatépítés, az eset súlyosságának és a bevonható szakemberek felmérése. Kimenetel lehet azonnali intézkedés, együttműködés, eset lezárása és nyomon követés.

Információnyújtás, egyszeri ügyintézés

Személyre szabott általános vagy célzott tájékoztatás szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról és az ellátások igénybevételének módjáról. Egyszeri információ szolgáltatás (kérelem kitöltése, dokumentum készítésében segítségnyújtás). Ennek kimenetele esetlezárás az igénybe vevő önállóan segítség nélkül halad tovább.

Ügyintézés

Segítségnyújtás szociális és más ügyek intézésében olyan egyének, és családok számára, akik nem tudják érdekeiket képviselni, akik nem rendelkeznek olyan fokú ismeretekkel, amely az előre jutásukat nagyban segítené. A cselekvéssorozat az alábbi formában valósul meg: a hozott vagy feltárt nehézséget okozó élethelyzet feltárássá kerül. Az adott ellátásról információszerzés. A szükséges dokumentumok elkészítése beszerzése, kitöltése. Továbbirányítás más szolgáltatóhoz vagy szükség esetén az igénybe vevő kísérése más intézményhez. Amennyiben az igénybe vevő képes önálló ügyintézésre, az eset lezárásra kerül, ha további problémák merülnek fel, akkor együttműködéssé alakul az eset.

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

A tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer problémával küzdők és családtagjaik mindennapi élete

során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megelőzésére, megoldására, megszüntetésre, a szűkebb és tágabb környezetben felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszútávon életvezetési képességük megőrzésére irányuló szolgáltatás.

Adósságkezelési tanácsadás

Tiszaújváros Város Önkormányzatának lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek részére nyújtott adósságcsökkentési települési támogatásának nyújtásához kapcsolódó, családsegítés keretében biztosított szolgáltatás, mely az adósságkezelési tanácsadó és az adós közösen összeállított adósságrendezési terve segítségével az adós hátralékának megszüntetését és fizetőképességének helyreállítását célozza. Az együttműködés során meg kell ismerni az adós háztartás működését, az együttműködés lehetséges formáit, illetve a rendezést segítő támogatási lehetőségeket és a hozzájárulás feltételeit.

Az Adósságkezelési Tanácsadó feladata, hogy:

- tájékoztassa az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről, az adós kötelezettségeiről és azok elmulasztása esetén várható szankciókról, ezzel párhuzamosan a tanácsadó is tájékozódik a kliensről, a családstruktúráról, a jövedelmi és vagyoni helyzetről, az adósságba kerülés okairól, a család anyagi terhelhetőségéről, arról, hogy milyen támogatásra jogosult,
- adósságkezelési tervet állítson össze a klienssel közösen, melynek része az elnyerhető támogatások és az önrész összegszerű számbavétele, és az adósságkezelési folyamat időbeli ütemezése, továbbá az, hogy a kliens mikor és milyen módon tudja növelni saját anyagi forrásait,
- a tervben rögzített feladatokat nyomon kövesse. A tanácsadó az adósságkezelési tervben meghatározott gyakorisággal találkozik az igénybe vevővel és megbeszéli a folyamat során esetlegesen felmerülő nehézségeket.
- a sikeres adósságkezelési folyamat lezárásakor az igénybe vevővel közösen értékelje az adósságkezelési folyamat hozadékát és esetleges nehézségeit, valamint összefoglalja a további eladósodás elkerülését célzó megoldási módokat.

Települési támogatás, elsősorban rendkívüli települési támogatás természetbeni ellátás formájában történő felhasználásának segítése

Célja a szociálisan rászoruló, anyagi nehézségekkel küzdő családok – különösen létfenntartást veszélyeztető élethelyzetbe került, időszakosan vagy tartósan létfenntartási gondokkal küzdő – részére megállapított természetbeni ellátási formák felhasználásának segítése, ellátáshoz való hozzájutás megszervezése, a támogatás tárgyának elérhetővé tétele. Ide tartozik a tüzelősegély támogatásra rászorulóknak történő javaslata és közvetítése. Az eseti és havi rendszerességgel megállapított települési támogatás természetbeni ellátás formájában történő felhasználásának segítése (önálló életvitelt segítő használati tárgyak, eszközök vásárlásának elősegítése, intézményi térítési díjak befizetésének segítése).

Adományok gyűjtése és közvetítése

Cél az anyagi nehézségekkel küzdők számára adományokhoz való hozzájutás szervezése és segítése. Ennek keretében a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, a Tesco Tiszaújváros Hipermarkettel és a Lidllel együttműködésben napi rendszerességgel, hétköznapokon pékáru, valamint zöldség-gyümölcs kerül kiosztásra tiszaujvárosi rászoruló családok részére. A projekt keretében kedd és csütörtöki napon Tiszaújvárosban, hétfő, szerda és pénteki napon a tizzaszederkényi városrészben és az erőmű lakótelepen történik az adomány átadása. A szolgáltatnak egy külön raktárhelyiség áll rendelkezésre, ahol lehetősége nyílik az adományok gyűjtésére, rendszerezésére, és az adományok osztására egyaránt. Két heti rendszerességgel igényelhetnek ruhaneműket és egyéb háztartási eszközöket a rászoruló családok.

Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont

A Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont célja, egy olyan támogató információbázis létrehozása, mely iránytűt mutat a demencia tüneteinek minél hamarabbi felismerése, kezelése érdekében. A Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont két pilléren nyugszik: a tanácsadó pontot személyesen felkeresők megtudhatják, mit tehetnek a demencia megelőzése érdekében és hová fordulhatnak nehézségeikkel, milyen támogatást és segítséget kaphatnak betegként, beteget gondozó családtagként, érdeklődőként. A Tisza-

újvárosi Demencia Tanácsadó Pont önkéntesen és térítésmentesen, előre egyeztetett időpontban kereshető fel személyesen, ügyfélfogadási időben. A Család – és Gyermejjóléti Szolgálat célja egy tudatosabb közösség kialakítása, a tájékozottság és informáltság növelése, szemléletformálás, érzékenyítés. Mindezek érdekében – második pilléreként – a Tiszaújvárosi Humán szolgáltató Központ a Facebook-on Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont néven oldalt működtet, melyen az oldalt követőkkel hasznos információkat, tényeket osztanak meg az oldal kezelői a demencia témakörében, mindezeket túl az intézmény rendezvényei – melyek a város szépkorú lakosai részére kerülnek megrendezésre – is promótálásra kerülnek, megvalósulást követően – reagálva a résztvevők igényeire – fotókkal, videókkal kerül bemutatásra az adott rendezvény.

Támogató, önszervező csoport szervezése és működtetése

Részen nyitott állandó tagságot nem feltételező, részben pedig zárt, személyiségfejlesztő és szocializációs csoportokat működtet a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat. A foglalkozások az éves munkatervben foglaltak szerint ütemezetten, tematikusan kerülnek megtartásra.

„**Mentakör**” az idősek részére szervezett célorientált csoportos tevékenység, mely a szocioemocionális igények kielégítésére, a készségek és képességek alakítására és szinten tartására, valamint élettapasztalat- és információcserére helyezi a hangsúlyt. Célja, hogy az idősek kimozdíthatóak legyenek a sokszor egyhangúvá vált mindennapjaikból, új impulzusokat és ösztönzéseket kapjanak. A csoportfoglalkozások négy helyszínen zajlanak, havonta egy órás időtartamban, mely felöleli a városban található idősek nappali ellátásának keretében működtetett klubokat.

Közösségfejlesztő rendezvények, szabadidős programok szervezése

„Hétszínvirág” nyári napközi

A program évente egy alkalommal, egyhetes időtartamban Tiszaszederkény városrészben, 8-14 éves korú hátrányos helyzetű, gyermekek részére szervezett nyári szabadidős program. Az egész napos napközi célja készségfejlesztés, élmény és ismeretszerzés. A napközi egy hetes tematikája a szolgálat családsegítői által megfogalmazott program-

terv alapján kerül meghatározásra. Szabadidő hasznos eltöltése mellett a gyerekek szociális készségeinek, képességeinek, viselkedésének, magatartásának formálása, a konfliktusmentes társadalmi beilleszkedés érdekében. az alábbi módszerek és alapelvek alkalmazásával: mozgásfejlesztő, egészségmegőrző, művészeti jellegű tevékenységek, kirándulás és vetélkedők szervezése.

„Mocorgó” Baba-Mama Klub

Várandós anyák és GYES, illetve GYED idejét töltő kisgyermekes szülők részére szervezett célorientált nyitott csoport, amely a „Napsugár” Bölcsődében havi egy alkalommal kerül megszervezésre másfél óra időtartamban.

„Nefelejts” klub

A Tiszaújvárosi Humánszolgáltató Központ a Tiszaújvárosi Nyugdíjasok Egyesületével együttműködési megállapodás keretében Tiszaújváros településen élő, a lakosságot érintő integrációs szemléletű, kapcsolatszervező tevékenység keretében „Nefelejts” klubfoglalkozást tart. A csoport célja a minőségi időskor elősegítése, az esetlegesen kialakuló demencia késleltetése preventív eszközökkel. A csoportfoglalkozások a Kazinczy Ház Nyugdíjas Egyesület előadótermében zajlanak havonta másfél órás időtartamban.

Egyéb preventív célú és speciális szolgáltatások

Tiszaújvárosi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat tagja a Kábítószerügyi Egyeztető Fórumnak és segíti annak drog-prevenációs törekvéseit. A drog-prevenációs munka a közös szervezésű célzott programokon és szabadidős rendezvényeken való részvétellel, az ügyfelek részére történő rendszeres felvilágosító tájékoztatás nyújtásával, és a kortárssegítők munkájának segítségével valósul meg.

Ifjúsági járőrözés

Tiszaújváros közigazgatási területén élő csellengő gyermekek, fiatalok felkutatása közösen a rendőrséggel és a Gyermekjóléti Központ munkatársaival.

Évente két turnusban tavasszal és ősszel hetente két alkalommal, tanítási napokon történik a járőrözés 8-9 óra között.

Szünidei gyermekétkeztetés igénybevételének segítése, étkezés felügyelete

Célja a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, valamint hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű családokban élő gyermekek déli meleg ingyenes főétkezéshez való hozzájutása, illetve hozzájuttatása. Ahol a szociális problémák által érintett egyéneket közvetlen megkeresése útján segítjük a szolgáltatás jutásához.

Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A jelzőrendszer szervezése és működtetése településszintű feladat, így alapvetően a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozik. Feladata, hogy figyelemmel kíséresse a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére. Feladata során tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről. Fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad. A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család és gyermekjóléti központnak, a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez. Éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít. Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Kapcsolattartási ügyelet

Biztosítja a gyermek és kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt, **gyámhivatali gyámhatósági** és bíróság határozat alapján, általában munkaidőn túl, vagy hétvégén.

A kapcsolattartás célja, hogy a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult személyek közötti családi kapcsolatot fenntartsa, továbbá a kapcsolattartásra jogosult szülő a gyermek nevelését, fejlődését folyamatosan figyelemmel kíséresse, tőle telhetően segítse.

A felügyelt kapcsolattartás esetén a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult találkozására a kapcsolattartást felügyelő szakember jelenlétében és tanácsadása mellett kerül sor. A felügyelt kapcsolattartás eredményeként - a felügyelt kapcsolattartást biztosító szolgáltató javaslatára - a felügyelt kapcsolattartás helyszínén megvalósulhat a szakember jelenléte nélküli találkozás a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult között, kivéve, ha ezt a lehetőséget a **gyámhivatal gyámhatóság** döntése kizárta. A kapcsolattartási ügyelet részleteit az intézmény belső szabályzata írja elő. A kapcsolattartási ügyeletet a központ dolgozói látják el, szükség esetén a szolgálat munkatársai bevonhatóak a kapcsolattartási ügyeletbe, a központ által előzetesen elkészített beosztás alapján. A kapcsolattartás a kapcsolattartási naplóban kerülnek dokumentálásra.

Gyermekvédelmi készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat célja, hogy az intézmény nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával kerül megszervezésre úgy, hogy a készenléti szolgálatban lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. A készenléti szolgálatot a szolgálat és központ munkatársai heti váltásban látják el, 0-24 órában.

Feladatellátás rendszeressége

A szolgálat nyitvatartási rendje: hétfő, kedd, csütörtök reggel 7.30 órától délután 16 óráig, szerdán 7.30 órától 16.50 óráig, pénteken 7.30 órától 14.20 óráig. Ügyfélfogadás hétfő délután, szerdai és a pénteki napokon biztosítottak. Az intézményben a heti munkaidő 40 óra, a munkaközi szünet ideje, napi 20 perc. A családsegítők kötetlen munkaidő beosztás keretében munkaidejük felét terepen töltik, mivel a szociális segí-

tőmunkát, illetve az adatgyűjtést a helyszínen végzik. A családsegítők ügyfélfogadási időben az intézményben, hétfőn délelőtt, kedd és csütörtöki napokon pedig terepen végeznek szociális segítőmunkát, mely arányosan igazodik a gondozott kliensek számához, és a segítségnyújtás tárgyához, a krízishelyzetben való sürgősségi beavatkozáshoz. Helyettesítés esetén a családsegítő a csoportvezető **szakmai vezető** által megnevezett helyettesítő családsegítőnek részletes tájékoztatást ad az általa ellátott esetekről. Fontos, hogy a kötelezően előírt dokumentáción túl viszonylag részletes, időbeliséget tükröző eseményrögzítés történjen a szociális segítőmunkáról, hiszen nem minden esetben van lehetőség (pl. betegség) az esetátadás során a beavatkozások ismertetésére, a részletek megbeszélésére.

IV.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás szórólapon, és az elektronikus médiában a www.human.tujvaros.hu, valamint www.tiszaujvaros.hu honlapon is elérhető, valamint nyomtatott formában, a helyi újságban (Tiszaújvárosi Krónika) jelennek meg az intézménnyel kapcsolatos információk, aktualitások és változások. A Tiszaújvárosi Demencia Tanácsadó Pont a Facebook közösségi oldalon érhető el. (<https://www.facebook.com/profile.php?id=61557947712833>)

V.

A szolgáltatás igénybevételének módja

A család- és gyermekjóléti szolgálat nyitott intézmény, minden hozzáfordulóval azonos empátiás attitűddel törődik. Diszkriminációtól mentes, nem vesz figyelembe sem vallási, sem politikai, sem faji, sem nemi hovatartozást.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik.

Abban az esetben, ha a családsegítő tudomást szerez olyan esetekről, amelyekben segíthet, felajánlja az intézmény szolgáltatásait, melyek térítésmentesek.

A családsegítőket a szociális munka etikai alapelvei kötelezik arra, hogy a hozzájuk fordulóknak a lehető legtöbb segítséget nyújtsák és képviseljék érdekeiket. A szolgáltatás igénybevételi lehetőségét nyilatkozat formájában tárják klienseik elé, akik aláírásukkal igazolják, hogy a szükséges információk birtokába jutottak.

VI.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak jogai:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybevevő 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 a vonatkozó törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell, úgy mint:

- egyenlő bánásmód követelménye,
- alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, mint az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez és a testi-lelki egészséghez való jog,
- személyes adatok védelme,
- magánéletével kapcsolatos titokvédelem,
- panasztétel joga.

A klienseket korra, nemre, fajra, nemzetiségre, vallási hovatartozásra tekintet nélkül kell ellátni. Szükségleteiknek megfelelő szolgáltatásokat kell biztosítani, szociális és mentális problémáik adekvát kezelése érdekében személyiségi jogaik tiszteletben tartásával.

Egyes ellátotti csoportok speciális jogai:

Az egyes szociális intézmények ellátását igénybevevő személynek, törvényes képviselőjének joga van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére.

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen

- a) az akadálymentes környezet biztosítására,
- b) az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására,
- c) a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás, vagy javítás lehetőségeinek megteremtésére,
- d) az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására,
- e) társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

A hajléktalan személyek esetében különös figyelemmel kell lenni az emberi méltóság védelmére. A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

A gondnokság alatt álló igénybevevő érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a teendőit nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi.

Ellátottjogi képviselő:

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseire.

A személyes gondoskodást nyújtó intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az

ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről, mely az intézményben jól látható helyre kifüggesztésre kerül.

Ellátottjogi képviselő elérhetősége:

telefon: 06/20-4899530,

levelezési címe: 4025 Debrecen, Miklós utca 4. fsz.4

Gyermekjogi képviselő elérhetősége:

telefon: 0620-489-9625,

levelezési címe: EMMI Integrált Jogvédelmi Szolgálat 3501 Miskolc, Mindszent tér 3.

A gyermekek jogai:

A gyermeki jogok, - melyeket az 1997. évi XXXI. tv. 6,7,8,9,11. §. részletesen szabályoz, a következő módon érvényesülnek – a család- és gyermekjóléti szolgálatnál:

- Kiemelt feladat a gyermek értelmi, érzelmi erkölcsi fejlődésének biztosítása, saját családjában történő nevelésének elősegítése.
- A családsegítők az Etikai Kódexnek megfelelő normarendszerrel látják el feladataikat, melyről a szolgáltatást igénybe vevőket szóban és nyilatkozat aláírásával tájékoztatja, mind a gyermeki jogokról, ezek védelméről, valamint a szülői jogok érvényesüléséről. Kiemelt figyelmet fordítanak a gyermekjogi képviselő tevékenységének ismertetésére, a gyermekek jogainak minél szélesebb körű védelme érdekében.

A gyermeki jogok védelme:

- A gyermeki jogok védelme a család- és gyermekjóléti szolgálat kiemelt feladata, melynek biztosítása kiterjed a gyermek ellátásával kapcsolatos valamennyi jog érvényesítésére.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltató tevékenységgel biztosítja (információnyújtás, tájékoztatás, jogorvoslati lehetőségek, fórumok), hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

- A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

Szülői jogok:

- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat különös figyelmet fordít a gyermeki, szülői jogok érvényesülésére, tájékoztatással, érdekképviseléssel és megfelelő szolgáltatások közvetítésével.
- Ha a szolgáltatást igénybe vevő vélelmezi, hogy emberi, személyiségi, illetve szülői jogai és a kapcsolattartás és a szociális segítőmunka során adatvédelmi és titokvédelmi jogai nem érvényesülnek, valamint nem megfelelő ellátásban részesül, panasszal fordulhat közvetlenül a szakmai vezetőhöz, valamint az intézmény vezetőjéhez, akitől írásban kap tájékoztatást panaszának elbírálásáról.
- Amennyiben panasza kivizsgálásával nem elégedett, az ellátott jogi képviselőhöz, illetve a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

A személyes gondoskodást végző személyek 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.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.

VII.

Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A szakmai felkészültséget az intézmény többféle módon és formában biztosítja, amelynek célja szakmai információ és tapasztalatcsere, illetve a családsegítő mentálhigiénéjének karbantartása és a kiégés megelőzése.

Az intézményben működő szakmai fórumok:

Szakmai stábülés:

Az adott szakfeladatot érintő szakmai kérdések megvitatására, információcserére szolgálnak. A szakmai stábokat a szakmai vezetést ellátó **csoportvezető szakmai vezető** hívja össze és vezeti, az ülésekről emlékeztető készül.

Vezetői értekezlet:

Az intézmény, illetve a szakmai, szervezeti egységek szakmai munkájának aktuális megbeszélése, az irányítási feladatok ellátására és az információ áramlása érdekében. A vezetői értekezletet az intézményvezető hívja össze. A **csoportvezető szakmai vezető** vesz részt rajta, az elhangzottakról ő ad tájékoztatást a családsegítő kollégák részére.

Szupervízió:

Az intézmény havi egy alkalommal csoportban 1,5 óra időtartamban szupervíziót biztosít a munkatársak számára szakmai személyiségfejlesztés érdekében. A szupervíziót az intézmény által megbízott külső szakember vezeti.

Belső képzések, szakmai továbbképzések:

- Az intézmény a dolgozók szakmai igényei alapján belsőképzéseket, szakmai tapasztalat fórumokat szervez.
- Támogatja a munkatársak szakmai továbbképzését, konferenciákon, szakmai műhelyeken való részvételét.
- Az esetek kapcsán felmerülő napi problémák megoldására az intézményvezető és a szakmai egységvezető konzultációs lehetőséget nyújt.
- A szakmai egységvezető irányításával rendszeresen esetmegbeszélések szervezésére kerül sor.
- Az intézmény a szakmai folyóiratok beszerzésével és a jogszabályok interneten történő elérhetőségével segíti a családsegítők önképzését.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésen kötelesek részt venni. A továbbképzés 4 éves továbbképzési időszakokban történik.

A továbbképzési kötelezettség teljesítésének mérése pontozással történik. A családsegítők minősített továbbképzési programokon való részvételét az intézményvezető biztosítja, amely előre elkészített ütemterv alapján történik.

Tiszaújváros, 2026. április 10.



Szentgyörgyi Éva
intézményvezető

