

Kivonat
a Bocskaikert Községi Önkormányzat Képviselő-testületének
2016. január 28-án megtartott ülésének jegyzőkönyvéből

**Bocskaikert Községi Önkormányzat Képviselő-testületének
4/2016. (I.28.)KT. határozata**

A Bocskaikert Községi Önkormányzat Képviselő-testülete megtárgyalta a **Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ**

- család és gyermekjóléti szolgálat

Szakmai programját és azt a határozat *1. melléklete* szerint elfogadja.

Ezzel egyidejűleg az intézmény szakmai programját-t megállapító 58/2015.(IX.28.) határozatot hatályon kívül helyezi.

Határidő: azonnal

Felelős: Baloghné Kiss Judit, Ráczné Hamerszki Judit
jegyző intézményvezető

1. sz. melléklet a 4/2016. (I. 28) KT sz. határozathoz

BOCSKAIKERTI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

SZAKMAI PROGRAM

I. A Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ bemutatása

Előzmények

A települési önkormányzat a szociális törvényben meghatározott valamennyi kötelezően ellátandó feladatát biztosítja a településen intézményes keretek között.

A Képviselő-testület 2004. november 1-jén hozta létre a Gondozási Központot, mely a házi segítségnyújtást, étkeztetést, tanyagondnoki szolgáltatást és a nappali ellátást foglalta magába. 2005. november 1-jén a Képviselő-testület a településen biztosított szolgáltatásokat egy intézménybe integrálva megalapította az Alapszolgáltatási Központot. Feladatai a szociális információs szolgáltatással, a családsegítéssel, valamint a gyermekjóléti szolgáltatással egészültek ki. Működésének kezdő időpontja 2006. május 1. A Képviselő-testület 2007. november 14. hatállyal megszüntette az Alapszolgáltatási Központot és létrehozta a Bocskaikerti Humánszolgáltató Központot, melynek feladatai közé a szociális alapszolgáltatásokon és gyermekjóléti alapszolgáltatáson kívül bekerült a területi védőnői ellátás.

II. Általános rendelkezések

A Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatásokat, gyermekjóléti alapellátásokat és területi védőnői ellátást biztosító intézmény.

Az intézmény székhelye: 4241 Bocskaikert, Debreceni út 85.

Az intézmény telephelye: 4241 Bocskaikert Vincellér út 20.

Fenntartó szerv: Bocskaikert Községi Önkormányzat

Irányító szerv: Bocskaikert Községi Önkormányzat Képviselő-testülete

Az intézmény jogállása: Önálló jogi személyként működő önkormányzati költségvetési szerv.

Alaptevékenységei:

- a) étkeztetés
- b) házi segítségnyújtás (ellátható személyek száma: 18 fő)
- c) tanyagondnoki szolgáltatás (2 szolgálat)
- d) nappali ellátás - Idősek nappali ellátása (férőhelyek száma: 20 fő)
- e) család-és gyermekjóléti szolgálat
- f) gyermekek napközbeni ellátása: családi napközi
 - Mazsola Családi Napközi (7 férőhely)
 - Csillagvirág Családi Napközi (7 férőhely)
- g) területi védőnői ellátás keretében:
 - nővédelem
 - várandós anyák gondozása
 - gyermekágyas gondozása
 - 0-6 éves korú gyermekek gondozása
 - az óvodában a védőnői feladatok végzése,
 - az oktatási intézményben a tanulók ellátása a külön jogszabályban foglaltak szerint
 - az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermek gondozása
 - családgondozás
 - az egyéni és közösségi egészségfejlesztési, egészségvédelmi programok tervezésében, szervezésében és megvalósításában részvétel

III. Az intézmény tevékenységének célja, alapelvei, feladata

Az alapszolgáltatások megszervezésével segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. Célja továbbá, hogy hozzájáruljon a településen élő gyermekek testi, értelmi, érzelmi, és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez, illetve a gyermek családba való visszakerülésének elősegítéséhez. A családi napközi megszervezésével a családban nevelkedő gyermekek számára nyújt életkoruknak megfelelő nappali felügyeletet, gondozást, nevelést, étkeztetést és foglalkoztatást. A területi védőnői ellátás biztosításával gondozza a várandós anyákat, segítséget nyújt a gyermekágyas időszakban, gondozza a 0-6 éves korú gyermekeket, segít az anyaságra való felkészülésben, a lakosság számára célzott szűrővizsgálatokat szervez, a családlátogatás, védőnői tanácsadás keretében folyamatos, célzott és szükséglet szerinti gondozást végez, segíti a harmonikus szülő- gyermek kapcsolat kialakulását, a gyermek nevelését és a szocializációját.

Az intézmény tevékenységének alapelvei

- nyitottság
- önkéntesség és együttműködés
- a személyiségi jogok tiszteletben tartása
- egyenlőség
- komplexitás és holisztikus szemlélet

Kiemelt szakmai alapelvek

- A szolgáltatások minél szélesebb rétegek számára elérhetőek legyenek.
- Az emberi jogok és a szociális igazságosság alapvető fontosságúak a szolgáltató szakmai munkájában.
- A szolgáltató köteles fenntartani és továbbadni hivatásának értékszempontját, etikáját, ismeretanyagát.
- A szolgáltató munkáját köteles legjobb szakmai tudása szerint, odaadóan, kitartóan és céltudatosan ellátni.
- Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény alapján tilos a szolgáltatónál a nem, faji hovatartozása, bőrszíne, nemzetisége, nemzetiséghez való tartozás, anyanyelve, fogyatékosága, egészségi állapota, anyasága (terhessége) vagy apasága, szexuális irányultsága, nemi identitása, életkora, társadalmi származása, vagyoni helyzete, foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésére irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselőhöz való tartozása, egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője miatt megkülönböztetni.
- A szolgáltató köteles pontos és mindenre kiterjedő információt nyújtani az ellátottaknak.
- A szolgáltatásban dolgozó szakember kapcsolatát munkatársaival, kliensekkel, más szakmák képviselőivel a bizalom, a tisztelet és a szolidaritás határozza meg. Törekszik a hatékony együttműködés kialakítására, és az együttműködés során tiszteletben tartja munkatársai és más szakemberek sajátjától eltérő véleményét és munkamódszerét, valamint kompetenciáját, tekintettel van képzettségükre és kötelezettségeikre.

- A szolgáltatónak az ellátottak adatait bizalmasan kell kezelnie és tilos a gondozás alatt szerzett információt jogosulatlanul kiadnia.
- Támogatni kell az ellátottak adekvát önérdek érvényesítési törekvéseit.
- Törekedni kell a magas fokú szakmai tudásra és a korszerű ismeretek mindenkori elsajátítására.
- Törekedni kell a szakmai munkát segítő intézményekkel, szervezetekkel a minél jobb együttműködés kialakítására.
- A szolgáltató által végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kell kiterjednie.

Értékek

- minőség, hatékonyság, hatásosság a szolgáltatásokban,
- szociális biztonság,
- ellátott közeli, egyénre szóló ellátások,
- társadalmi integráció erősítése,
- a szolgáltatások hivatottak legyenek a szociális egyensúlyok megbomlásának korrekciójára.

Az intézmény feladat és hatásköre

- Egyes szociális alapszolgáltatások, a gyermekjóléti alapellátás feladatainak, valamint a területi védőnői ellátás feladatainak biztosítása a településen élő lakosság számára.
- Tájékoztatást nyújt az ellátási területén élőknek a településen működő szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményekről és ellátásokról, valamint a területi védőnői ellátásokról.
- Tanácsadás és szükség esetén közvetítés révén segítséget nyújt a szakosított ellátást nyújtó szolgáltatási formák igénybevételéhez.
- Segíti a településen az önszorgató és közösségi segítő csoportok szervezését és működését.
- Javaslatot tesz a szociális alapellátások, gyermekjóléti alapellátások, területi védőnői ellátás fejlesztésére, új ellátási formák bevezetésére, valamint új gondozási módszerek alkalmazására.

A Bocskai-kerti Humánszolgáltató Központ felelős

- Az ellátási területen felmerülő igények felderítéséért és lehetőség szerinti ellátásáért.
- Az életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő személyek szociális/mentális ellátásáért - tiszteletben tartva személyiségi jogait és az önkéntesség alapelvét.
- A jelzőrendszerben résztvevő más szakemberekkel való együttműködésért, figyelembe véve és tiszteletben tartva a kompetencia határokat.

IV. Család- és gyermekjóléti szolgálat

A család- és gyermekjóléti szolgálat önálló szakmai egységként működik a Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ intézményen belül.

4.1. A szolgáltatást nyújtó intézmény adatai

Az intézmény neve: Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ

Az intézmény székhelye: 4241 Bocskaikert, Debreceni út 85.

Az önálló szakmai egység megnevezése:

Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A szolgáltatás címe: 4241 Bocskaikert, Debreceni út 85.

Elérhetősége:

Telefonszám: 06 (52) 384-512

Fax: 06 (52) 384-512

E-mail cím: csaladsegito1@gmail.com

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő: 8.00-12.00 , 14.00-17.00

Kedd: 8.00-13.00

Szerda: 8.00-13.00

Csütörtök: 13.00-16.00

Péntek: -

4.2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

4.2.1. Az ellátandó célcsoport

Az ellátandó célcsoport Bocskaikert község közigazgatási területén élő lakosság

4.2.2. Az ellátási terület bemutatása- Bocskaikert község helyzetelemzése

Bocskaikert község az Észak- Alföldi Régió Hajdúhadházi Járásában található a Dél-Nyírség északi peremén Hajdú-Bihar megyében, Debrecentől 15 km-re. A járás összes lakosainak száma 22.488 fő. A kedvezményezett járások besorolásáról szóló 290/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet szerint a kedvezményezett járások közé tartozik. Bocskaikert kedvező közlekedés-földrajzi helyzettel rendelkezik, mivel a község a 4. sz. főút mentén helyezkedik el és érinti a Budapest - Záhony vasútvonal.

A település 1993-ig Hajdúhadház külterülete volt, mely igen lassú ütemben fejlődött.

A rendszerváltás hatására merült fel a Hajdúhadháztól való leválás gondolata, mely az 1993-as népszavazás eredményeként valósult meg. 1993. október 15-én önálló községgé vált. Bocskaikerthez két külterületi lakott rész tartozik (Monostordülő és Rákóczikert), mely zártkertként funkcionálnak. E két településrészen az összlakosság több, mint 16 %-a él állandó bejelentett lakosként, a ténylegesen ott lakók aránya azonban ennél sokkal magasabb. Míg a belterületen elsősorban a jó egzisztenciális háttérrel, biztos anyagi jövedelemmel rendelkező, magasan kvalifikált családok számára ad otthont, addig a külterületi részekre az olcsóbb telkek és lakások miatt főleg

munkanélküli, nagycsaládos, jövedelem nélküli, egészségileg is problémás, a nagyvárosban egzisztenciát vesztett, szociálisan nehéz helyzetben került családok költöznek ki a könnyebb megélhetés reményében.

Bocskaikert önállóvá válását követően látványos infrastrukturális fejlődés figyelhető meg. Bocskaikert belterülete és Rákóczikert külterületi része közüzemű ivóvízhálózattal rendelkezik. A közüzemi szennyvízcsatorna-hálózata a belterületen kb. 95%-os, a külterületen még nem került kiépítésre. 1991-ben kezdődött a vezetékes gázhálózat építése a belterületen. Napjainkban a gázhálózatra való rácsatlakozás 96 %-os, az új házak építésével folyamatosnak mondható. A külterületen még nem került kiépítésre a gázszolgáltatás. A telefonhálózat építésébe Bocskaikert 1990-ben kapcsolódott be. A belterületen teljes körű az ellátottság.

A lakosságszám folyamatos növekedésének hatására egyre inkább megnőtt az igény az alapellátási formák megszervezésére, valamint a község már meglévő adottságainak fejlesztésére. Az önállóvá válás után Bocskaikert rohamléptekben fejlődött. A korcsoportos megoszláson belül az óvodás és iskolás korosztályú gyermekek számának évről évre történő növekedése indokoltá tette a már meglévő óvoda bővítését, valamint az addig csak alsó tagozatos gyermekeket befogadó iskola helyett egy új, nyolc tantermes általános iskola megépítését, mely 1997. és 1998. években megtörtént. Az óvodai ellátás, valamint az alapfokú oktatás mellett ma már adott a társadalmi és egyházi élet, az alapfokú és speciális kereskedelem, a vendéglátás, szolgáltatás és a helyi közigazgatás helyszíne is.

Kiépült az egészségügyi alapellátás, a lakosság számára helyben elérhetővé vált a háziorvosi, fogorvosi, valamint a védőnői szolgáltatás.

A településen a lakosságszám évről évre növekvő tendenciát mutat. Az önállóvá válást követően 2000. évre háromszorosára nőtt a lélekszám. A növekedés, azóta is egyenletesnek mondható.

év	A település állandó lakosainak száma
1960	308
1970	406
1980	625
1990	993
2000	2175
2003	2613
2004	2713
2005	2766
2008	2984
2011	3129
2013	3142
2015	3277

A gyarapodás köszönhető egyrészt annak, hogy a születések száma magasabb a halálozások számától. A születés számon túl a település gyarapodását eredményezi a településre történő beköltözések magas aránya is. Debrecen város közelsége, a környező erdőség, a jó levegő, a település kertségi jellege vonzó a fiatal házaspárok, illetve a nagyváros zsúfoltságát, a lakótelepi bezártságot elhagyni szándékozó családok számára. Így a település lakásállománya a népesség számával együtt nő.

A család-és gyermekjóléti szolgálat gondozási eseteinek nagy részében hátrányos helyzetű és veszélyeztetett családokkal, egyénnel és gyermekekkel találkozunk. A gyermekek veszélyeztetettségének okai egyrészt a családok anyagi helyzetére, lakhatási problémáikra vezethetők vissza. Sokan küzdenek anyagi problémákkal, mely igazán veszélyeztető tényezővé akkor válik, ha életviteli probléma is társul hozzá. A szolgálat által ellátott gyermekekkel kapcsolatos fő problémákat tekintve az alábbiak szerint csoportosíthatjuk:

- komoly anyagi problémák,
- életviteli probléma miatt
- családi-kapcsolati konfliktus
- szülők alkoholizmusa
- a gyermek elhanyagolása (fizikai/lelki)
- agresszivitás
- a gyermek fizikai és/vagy lelki bántalmazása
- tankötelezettség elmulasztása
- a gyermek deviáns viselkedése

A szolgálat által gondozott gyermekek estében elmondható, hogy általában sokproblémás családokban nevelkednek, így a fent említett fő problémákon túl mindig társul valamilyen más probléma is az érintett gyermeket nevelő családok életében.

4.3. A szolgáltatás célja, feladata, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

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

4.3.1. A család –és gyermekjóléti szolgálat célja

- a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás biztosítása, 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 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 biztosítása.

4.3.2. A család –és gyermekjóléti szolgálat feladata, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

1.) A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti

alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájárulásának szervezése,

- d) a szabadidős programok szervezése,
- e) a hivatalos ügyek intézésének segítése.

2.) A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a) A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben.
- b) A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.
- c) Az együttműködés megszervezése, a tevékenységük összehangolása a következő személyekkel és intézményekkel: nem állami szervek; magánszemélyek; egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos; a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók; a köznevelési intézmények; a rendőrség, az ügyészség; a bíróság; a pártfogó felügyelői szolgálat; az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek; a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása; az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek; a munkaügyi hatóság; a javítóintézet; a gyermekjogi képviselő.
- d) Tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.
- e) Szabad kapacitás esetén iskolai szociális munkát biztosít.

3.) A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

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

4.) A jelzőrendszer valamelyik tagjától érkező jelzés - a segítségre szoruló családról, személyről veszélyeztetettség és krízishelyzet- alapján feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket az igénybe vehető szolgáltatások céljáról, tartalmáról.

5.) Szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek részére szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújtása.

6.) Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulást megszervezése.

7.) A családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében szociális segítőmunka végzése.

8.) Közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés.

9.) A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal 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 nyújtása.

10.) Kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások nyújtása.

11.) Tevékenysége körében a fent leírtakon túl:

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- b) meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- c) szervezi a – legalább három helyettes szülőt foglalkoztató – helyettes szülői hálózatot,
- d) segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- e) felkérésre környezettanulmányt készít,
- f) kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- g) biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- h) részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- i) nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

4.3.3 A létrejövő kapacitások

A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásaival a település lakosságát szólítja meg. A feladatokat a településen 2 fő családsegítő látja el a Szt. és Gyvt. szabályainak, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a figyelembe vételével. Közülük egy családsegítő ki van jelölve települési jelzőrendszeri felelősnek, aki ellátja a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszerben a rendelet 9. § (1) bekezdés szerinti feladatokat, illetve azok koordinálását. A szakmai egység munkatársai szabadság, tartós távollét esetén egymást helyettesítik, a helyettesítés megszervezéséről az intézményvezető gondoskodik

4.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés célja a szakmai munka hatékonyabbá tételének elősegítése, amely a klienssel kapcsolatban felmerült feladatok megbeszélésére és megosztására irányul. Az együttműködés során fontos a természetes emberi értékek megőrzése, a jogok tiszteletben tartása. Az eredményesebb működés elősegítése érdekében a család- és gyermekjóléti szolgálat a működését és feladatait szabályozó jogszabályokban megjelölt valamennyi jelzőrendszeri taggal együttműködési megállapodást köthet.

A család- és gyermekjóléti szolgálat együttműködik az ellátási területen lévő illetve ellátási területhez tartozó:

- más szociális ellátást nyújtó intézménnyel,
- védőnői szolgálattal,
- egészségügyi intézményekkel, (házi orvos, házi gyermekorvos)
- nevelési, oktatási intézményekkel,
- Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központtal,
- az állami foglalkoztatási szervvel,
- a település önkormányzatával,
- civil szervezetekkel (egyesület, alapítvány),
- érdekvédelmi szervezetekkel,

- egyházakkal,
- rendőrséggel,
- bírósággal,
- ügyészséggel,
- a pártfogó felügyelői szolgálattal,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel;
- a menekülteket befogadó állomással, a menekültek átmeneti szállásával,
- a javítóintézettel;
- a gyermekjogi képviselővel,
- az ellátott jogi képviselővel.

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.

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

4.5.1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

A család- és gyermekjóléti szolgálat **általános feladata** a településen élő lakosságnak és problémáinak folyamatos figyelemmel kísérése, a szolgáltatások szükségletekhez való igazítása.

A család- és gyermekjóléti szolgálat **speciális szakmai feladata** a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás biztosítása, 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. Ezen kívül segíti a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok az ilyen helyzethez vezető okok megelőzésében, a krízishelyzet megszüntetésében, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatásokat biztosít.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai a következő módon valósulnak meg

- információk gyűjtése,
- meghallgatás, tanácsadás,
- veszélyeztetett gyermekek, családok, személyek nyilvántartása, helyzetük figyelemmel kísérése,
- intézmény- és családlátogatások,
- családgondozás,
- jelzőrendszer kiépítése, működtetése, összehangolása,
- javaslat hatósági beavatkozásra,
- új ellátások bevezetésének kezdeményezése,
- beszámoló a fenntartó települési önkormányzat felé a gyermekvédelem

helyzetéről, illetve az aktuális problémákról, feladatokról,

- szervezési feladatai körében gondoskodik a szabadidős programoknak, a gyermekvédelmi feladatokat ellátó személyek és intézmények együttműködésének, valamint a helyettes szülői hálózatnak a szervezéséről,
- önszorgató, fejlesztő, foglalkoztató, egyéni és csoport programok szervezése,
- felvilágosító munka,
- a lakosság folyamatos tájékoztatása a szolgáltatásokról és azok igénybevételének módjáról.

4.5.2. A biztosított szolgáltatások formái

1.) Tájékoztatás

A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a) 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,
- b) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- c) 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, és
- d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.
- e) a szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét személyesen felkeresve tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatások céljáról, tartalmáról.

2) Szociális segítőmunka

A család- és gyermekjóléti szolgálat szociális segítőmunka keretében

- a) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- b) 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,
- c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- d) 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 előbbiektől mellett – a

család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

e) a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,

f) közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozás kerül megszervezésre, amelyet a szolgálat munkatársa dokumentál.

3) Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése

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

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- b) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és
- d) segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- e) segíti az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

4) A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése

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

- a) olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna (nyári tábor, játszótér),
- b) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a szabadidős és közösségi programok megszervezését.

5) Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- a) Segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez.
- b) Tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

- c) A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, és
- d) 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.
- e) Segítséget nyújt: kérelmek, beadványok, fellebbezések megírásában, nyomtatványok kitöltésében pl. önkormányzattól igényelhető pénzbeli és természetbeni ellátások, családtámogatási ellátások; nyugdíjazás; megváltozott munkaképességű személyek ellátása, személyes okmányok, beszerzése, pótlása ügyekben.

6) Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása

A család-és gyermekjóléti szolgálat a szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek- tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik- részére szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt.

7.) Közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés

A család-és gyermekjóléti szolgálat támogatja a közösségfejlesztésre irányuló civil kezdeményezéseket, valamint tájékoztatja a pályázati forrásokról a szervezeteket. A feladat hatékonyabb megvalósítása érdekében együttműködik más szolgáltatókkal, hivatalokkal. A programok színvonalának emelése érdekében felhasználja az erre a célra kiírt pályázati lehetőségeket.

8.) Kríziskezelés

A család-és gyermekjóléti szolgálat a krízisintervenció módszerét használva részt vesz a családok, személyek életében bekövetkező krízisek kezelésében.

9) A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások nyújtása

Adományok gyűjtése és osztása, valamint szolgáltatások közvetítése a rászoruló egyének és családok számára.

10.) Helyettes szülői hálózat szervezése

A család-és gyermekjóléti szolgálat közreműködik a gyermek átmeneti gondozását saját háztartásukban helyettes szülőként vállaló személyek, családok felkutatásában. Tájékoztatás nyújt a helyettes szülői jogviszonyról és nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

11.) Környezettanulmány készítése

A család-és gyermekjóléti szolgálat felkérésre környezettanulmányt készít.

12) A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszerben a jogszabályban meghatározott feladatok végzése (lásd. lentebb részletesen)

4.5.3. A szolgáltatások rendszeressége

A feladatellátás a szolgáltatás működési rendjének megfelelően folyamatosan, jogszabályban előírt módon történik.

4.6. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszerben

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

a) figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,

b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

c) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,

d) fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,

e) a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,

f) veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,

g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,

h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,

i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,

j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,

k) éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és

l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

2) Esetmegbeszélés tartása

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni

a) a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll,

b) a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,

c) a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és

d) a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

3) Szakmaközi megbeszélések tartása

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

4) Éves jelzőrendszeri intézkedési terv készítése

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

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

5) Éves szakmai tanácskozás tartása

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

- a) a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- b) a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- c) a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- d) a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- e) a gyámhivatal munkatársait,
- f) a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- g) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

6) Együttműködés a Hajdúhadházi Család-és Gyermekjóléti Központtal

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

4.7. Az ellátás igénybevételének módja

A család- és gyermekjóléti szolgálat által nyújtott valamennyi szolgáltatás térítésmentes. A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti bármely állampolgár, aki az ellátási területen él, illetve a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében felsoroltak, a gyermek, a gyermek szülője, vagy törvényes képviselője, a jegyző, a gyámhivatal, vagy bármely állampolgár a gyermek veszélyeztetettségére utaló körülmény alapján. A jelzést a család-és gyermekjóléti szolgálatnál lehet előterjeszteni.

Az ellátás megkezdésekor a család- és gyermekjóléti szolgáltató tájékoztatja az ellátásra jogosultat, illetve a gyermeket és törvényes képviselőjét az ellátás tartalmáról és feltételeiről, a szolgáltató által vezetett, és reá vonatkozó nyilvántartásokról, a házirendről, valamint panaszjoga gyakorlásának módjáról. A gyermek szülője írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről. A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak biztosítását a családsegítő és a kliens megállapodása alapozza meg, melyet nyilvántartásba vesznek, és ha indokolt együttműködési megállapodást kötnek.

A családsegítő munkatárs kötelező munkaideje heti 40 óra, részben kötött, részben rugalmas időbeosztásban. A szolgáltatás elérése a hét mindennapján nyitvatartási és ügyfélfogadási időben biztosított a lakosság számára. A munkaideje alatt személyi ügyelettel, ügyfélfogadással, távolléte esetén üzenetrögzítő bekapcsolásával, valamint helyettesítő szakember segítségével áll a segítséget kérők rendelkezésére. Az ügyfélfogadáson, ügyeleten, valamint a szolgáltatások felkínálásán túl a családok igényeihez és a vállalt feladat jellegéhez igazodóan folyamatosan végzi a családgondozást. A családsegítő munkaidejének egy részét a segítséget kérő, illetve váró családok otthonában történő látogatásaihoz használja fel. A családlátogatás lehetőséget nyújt a családsegítő, a kliens, valamint a családtagok közötti beszélgetésre, a bizalmi kapcsolat kiépítésére. A családlátogatások heti rendszerességgel, illetve szükség esetén, soron kívül történnek. A településhez tartozó két külterületi lakott részen a látogatásokat a tanyagondnokkal közösen, személygépkocsi igénybevételével végzi.

A szolgálat nyitott intézmény, igénybevétele feltételhez nem köthető. A Szolgálatot egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, kiemelten a veszélyeztetettséget észlelő – és jelző rendszer javaslatára. A szolgálat klienseivel az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működése nem hatósági. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

Súlyos veszélyeztettség esetén a szolgálat munkatársai egészségügyi és szociális ellátást kezdeményeznek, valamint jelzést tesznek a család és gyermekjóléti központ felé. A szolgálat munkatársainak tevékenysége során tudomásra jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvánartására és kezelésére kötelezőek az Adatok Védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak.

4.8. A család-és gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

- Szórólapok, plakátok kihelyezése a településen
- Helyi újság közreműködése
- Érdek-képviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatása
- Házi orvosok, védőnők, gyermekorvosok tájékoztatása
- Oktatási intézmények, egészségügyi-, szociális intézmények tájékoztatása
- Internetes honlapon történő tájékoztatás
- Különböző szakterületek tanácsozásain nyújtott tájékoztatás
- Nyílt Nap szervezésével a lakosság tájékoztatása személyes találkozás útján

A tájékoztató tartalmazza a család- és gyermekjóléti szolgálat nevét, címét, elérhetőségeit (telefonszám, email), fenntartóját, az ügyfélfogadás rendjét és a nyújtott szolgáltatásokat. A működését, tevékenységeit bemutató alapinformációkat tartalmazó dokumentumok (Szakmai Program SZMSZ) a szolgáltató székhelyén megtekinthetők. A tájékoztatás különös figyelemmel kiterjed az együttműködő partnerekre, az észlelő és jelzőrendszer tagjaira (szakmaközi esetmegbeszéléseken, esetkonzultációkon, tanácskozások alkalmával a szolgáltató jelzi az esetleges változásokat. A szolgáltatásokról, rendezvényeiről a helyi nyomtatott sajtóban (Bocskai kert Hírek) az elektronikus sajtóban (település honlapja), valamint plakátokon tájékoztatja a lakosságot.

4.9. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

4.9.1. Az igénybevevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- Az 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 Szt-ben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.
- A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- Az ellátást igénybevevőnek 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 igénybevevő részére. A tájékoztató tartalmazza
 - a) az intézmény működési költségének összesítését,
 - b) 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 igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:
 - a) az élethez, emberi méltósághoz,
 - b) a testi épséghez,
 - c) a testi-lelki egészséghezvaló jogra.
- Az ellátást igénybevevőt 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 igénybevevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybevevő szociális rászorultságának tényére.
- Amennyiben az intézmény keretein belül ellátott személy betegsége miatt ápolásra, gyógykezelésre szorul, ellátása során figyelemmel kell lenni az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény (a továbbiakban: Eütv.) betegei jogait szabályozó rendelkezéseire.

- Amennyiben az ellátást igénybevevő 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 ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon saját családjában történő nevelkedéséhez, a lakóhelyén *lévő*, illetve a lakóhelyéhez legközelebb eső szolgáltatást igénybe venni.
- A gyermek szüleje jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon.
- A gyermek szülője köteles gyermekével, valamint gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervekkel együttműködni.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, személyét érintő kérdésekben meghallgassák, véleményét korára, egészségi állapotára, és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék, őt érintő ügyekben a törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen, jogai megsértése esetén bíróságnál eljárást kezdeményezzen.
- A szülő/ a gyermeket gondozó személy észrevétellel és kifogással élhet a szolgáltatónál, a gyermekjogi képviselőnél, a fenntartó képviselőjénél a szolgáltatással kapcsolatban. Joga van a panaszainak kivizsgálásához, valamint a kivizsgálás során tett intézkedésekről való, tájékoztatásról.
- A gondozásba vett személyeknek joguk van külső kapcsolataik ápolására. A gyermekeknek joguk van a vérszerinti szülővel való kapcsolattartáshoz szükséges segítségre.
- Az ellátottnak kötelessége az intézménnyel, annak dolgozóival együttműködni. Az együttműködés elvárható szintje függ az ellátott állapotától és korától.
- Az ellátottnak kötelességük az intézményt és annak munkatársait tiszteletben tartani, kommunikációjuk során a társadalmilag elfogadott hangvételt használni és ennek megfelelő magatartást tanúsítani.
- A család egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel kell, hogy biztosítsa a szolgálat. Arra törekszik, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a család összetartó ereje növekedjék, a hiányzó funkciók visszapótlódjanak.
- A szolgálatnak az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

4.9.2. Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai

- Az egyes szociális intézmények ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére. Az intézmény vezetője a felülvizsgálatot megelőzően, valamint a felülvizsgálatot követően írásban tájékoztatja az ellátást igénybevevőt – annak állapotát figyelembe véve –, illetve törvényes képviselőjét a felülvizsgálat céljáról, folyamatáról, valamint annak eredményéről.
- 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 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 ezen feladatokat.

4.9.3. Panaszkezelés módja:

Panasz esetén az ellátottak fordulhatnak:

- Az intézményvezetőhöz: képviseli Ráczné Hamerszki Judit Livia
Levélcím: 4241 Bocskai kert, Debreceni út 85.
- A fenntartóhoz: képviseli Szöllős Sándor polgármester
Levélcím: 4241 Bocskai kert, Poroszlai út 20.
Tel: 06 (52)583 450; E-mail: polgarmester@bocskai kert.hu
- Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ
1075 Budapest, Madách tér 3-4.
gyermekjogi képviselő: Dr. Kocsár Janka
Tel: 06 20/489-9568, E-mail: kocsar.janka@obdk.hu
- Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ
1075 Budapest, Madách tér 3-4.
ellátottjogi képviselő: Fülöpné Mezei Anikó
Levélcím: 4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz.4.
Tel: 06 20/489-9546, E-mail: fulopne.aniko@obdk.hu

Ha az ellátott alkotmányos jogainak érdekében kíván panaszt tenni, akkor az Ombudsman címe: Állampolgári Jogok Országgyűlési Biztosa, Budapest, Nádor u 22. A szolgálatvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményeiről. Amennyiben a szolgálatvezető nem intézkedik határidőben, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

4.9.4. A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- A szolgáltatásban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A munkavállalót megilleti a biztonságos munkavégzéshez való jog.
- A szolgáltatás munkatársának joga, hogy a szakmailag elfogadott módszerek közül - a hatályos jogszabályi keretek között - szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.
- Joga van megtagadni az ellátást,
 - ha az ellátott problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai szabályba ütközik,
 - az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt,
 - ha saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
 - ha az ellátott együttműködési kötelezettségét megsérti,
 - ha saját életét és testi épségét az ellátást igénybe vevő veszélyezteti.
- A szolgáltatás munkatársa a gondozott ellátását csak akkor tagadhatja meg, ha ez az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és az ellátott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.
- Jogosult és köteles szakmai ismereteinek - a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő - folyamatos továbbfejlesztésére.
- A szolgáltatás munkatársa köteles tevékenységét a hatályos jogszabályok és a szakmai szabályok szerint végezni, tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését, figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

A Szolgáltatásokat végzők közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

4.10. A szolgáltatást nyújtó folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást végző számára rendelkezésre áll a naprakész online jogtár.

Az intézmény és a fenntartó a szolgálat munkatársának:

- lehetőséget biztosít a szakmai napokon, szakmai fórumokon és továbbképzéseken való részvételre, amelynek költségeit megtéríti, utazását biztosítja,
- elérhetővé teszi az írásos szakmai anyagokhoz való hozzájutást,
- biztosítja a szakma képviselőivel, vezetőivel, módszertanával való folyamatos kapcsolattartást, tapasztalatcserét.

Bocskai kert, 2016. január 15.

Készítette:

Ráczné Hamerszki Judit Livia
intézményvezető

Záró rendelkezések

A Szakmai Programot Bocskai kert Község Önkormányzat Képviselő-testülete 2016. január 28.-án megtárgyalta és a **4/2016. (I.28.) KT. sz. határozatával jóváhagyta.**

Az Szakmai Program 2016. január 28.-án napján lép hatályba, de rendelkezéseit 2016. január 01-től kell alkalmazni.

**Bocskai kerti Humánszolgáltató Központ
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

4241 Bocskai kert, Debreceni út 85.

Tel./Fax :52/384-512; e-mail: csaladsegito1@gmail.com

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Az együttműködési megállapodás az Igénybe vevő/ Törvényes képviselő és a Bocskai kerti Humánszolgáltató Család- és Gyermekjóléti Szolgálat között létrejött megállapodás a szolgálat által nyújtott szolgáltatások igénybevételére.

1. Az igénybe vevő neve:.....
2. Az igénybe vevő elérhetősége:.....
3. Törvényes képviselő neve:.....
4. Törvényes képviselő elérhetősége:.....
5. Az esetkezelést végző családsegítő neve:.....
6. Az esetkezelést végző családsegítő elérhetősége:.....

Mint az ellátást igénybe vevő/törvényes képviselő nyilatkozom, hogy az ellátás megkezdésekor a Bocskai kerti Humánszolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője tájékoztattott a nyújtott szolgáltatásokról, az ellátás tartamáról és feltételeiről; az intézmény által

vezetett rám vonatkozó nyilvántartásokról; a gyermek, és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról; az intézmény házirendjéről; a panaszjog gyakorlásának módjáról.

Kijelentem, hogy együttműködök a Bocskaikerti Humánszolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családszolgáltatójával. Tudomásul veszem, hogy köteles vagyok az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adataimban beállott változásokról nyilatkozni. Egyértelmű és részletes tájékoztatást kaptam a 2011. évi CXII. törvény alapján az adataim kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, időtartamáról, arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos jogaimról és jogorvoslati lehetőségeimről.

Az együttműködési megállapodás 2 eredeti példányban készült, melynek egy eredeti példányát a mai napon átvettem.

Bocskaikert,

.....

Intézményvezető

.....

Ellátott/ Törvényes képviselő

Bocskaikert, 2016. január 28.

A kivonat hitelül:

Gonda Lajosné
jegyzőkönyvvezető