

SÁRSZENTMIHÁLY KÖZSÉGI ÖNKORMÁNYZAT



SÁRSZENTMIHÁLY
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI PROGRAMJA

2018. április 05.

I.

A szolgáltató adatai

1. **Neve:** Sárszentmihály Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
2. **Székhelye:** 8143 Sárszentmihály, Fő út 54.
3. **Nyújtott szolgáltatás:** család- és gyermekjóléti szolgálat
4. **A szolgáltató tevékenység módja és típusa:**
önálló családsegítő alkalmazásával
 - családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás
5. **Fenntartó neve:** Sárszentmihály Községi Önkormányzat
6. **Fenntartó székhelye:** 8143 Sárszentmihály, Fő út 54.
7. **Szolgálat telephelye:** 8143 Sárszentmihály, Fő út 54.
8. A Sárszentmihály Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat) Sárszentmihály közigazgatási területén, integráltan – egy szervezeti és szakmai egységben működik, (család és gyermekjóléti feladatellátással) és ezzel hozzájárul:
 - a) a szociálpolitikai célok megvalósításához,
 - b) a magas fokú szociális biztonságot és minőséget biztosító, fenntartható, esélyteremtő helyi jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéshez,
 - c) a lakosság életminőségének javításához,
 - d) a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez,
 - e) a társadalmi kohézió erősítéséhez,
 - f) az ellátási területén élő lakosság szükségleteihez, igényeihez leginkább alkalmazkodó, hatékony és átlátható struktúra kialakításához.
9. **Működési terület:** Sárszentmihály közigazgatási területe.

II.

Az ellátandó terület és a célcsoport jellemzői

Sárszentmihály a Közép-Dunántúli régióban, Fejér megyében, Székesfehérvártól, a megyeszékhelytől 9,5 km-re található, a Sárvíz-csatorna mentén, tengerszint magassága 112 méter. A település jogállása szerint község, alapterülete: 37,40 km². Teljes népességszáma: 2973 fő (2015.01.01). Népsűrűség: 80,91 fő/km². Sarzszenzmihály buszjáratokkal a nap minden szakában jól megközelíthető. A kedvező közlekedési adottságainak köszönhetően a falu határában a Masterplast Group létesített logisztikai központot 2001-ben. Emellett a lakosok többsége a közeli megyeszékhelyen dolgozik.

A településnek saját általános iskolája, óvodája és bölcsődéje van, amely a településen élőknek segítséget nyújt abban, hogy ne kelljen más településre, más közsintézménybe utaztatni gyermekeiket. Sarzszenzmihály népességszámának változása csökkenő tendenciát mutat, ha megfigyeljük a 2015. 2014. és 2013. évi születési és halálozási statisztikáját.

Év	Született	Beköltözött	Elköltözött	Népességnövekedés
2013	12 fő	+ 7 fő	- 8 fő	11 fő
2014	21 fő	+ 1 fő	- 1 fő	21 fő
2015	31 fő	+ 5 fő	- -	36 fő

Elhunytak száma	2013	2014	2015
Népességcsökkenés	54 fő	55 fő	73 fő

Jól látható, hogy bár a népességszám csökken, a születések aránya növekedést mutat, valamint a településre beköltözők arányában is növekedés látható.

III.

A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

1. Cél az Egyesült Nemzetek Szervezetének New York-i, a gyermekek jogairól szóló Egyezményében, Magyarország Alaptörvényében, „a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról” szóló 1997. évi XXXI. törvényben (Gyvt.), valamint „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról” szóló 1993. évi III. törvényben meghatározott szolgáltatások működtetése és feladatok ellátása.

A meghatározott gyermeki jogok érvényre juttatása érdekében a Gyvt. által meghatározott szolgáltatás működtetése, feladatellátása.

A Szolgálat az alapfeladatain túl – a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében – a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos programokat nyújt helyben a településen. A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzetben lévő és/vagy segítséget szenvedő személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

- 1.1. A szolgáltatás hangsúlyos elemei:

- a) az emberi értékek,
- b) jogok és kötelezettségek,
- c) a családmegtartó és támogató szolgáltatások,
- d) családok segítése, képessé tétel az otthonukban nyújtott szolgáltatásokkal,
- e) egyénre szabott szolgáltatások,
- f) team munka - a felnőttek, illetve családok, valamint gyermekek védelmében közreműködő – speciális kompetenciákkal, ismeretekkel bíró – szakemberek együttes tevékenysége.
- g) krízis intervenció,

- 1.2. A szakmai program személyi hatálya kiterjed az ellátottakra, a szolgáltatást igénybe vevőkre, valamint a Szolgálat szakmai működtetésében, szolgáltatások nyújtásában közreműködő személyekre.

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

- a) Magyarország Alaptörvénye,
- b) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- c) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- d) a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- e) (a továbbiakban: Gyvt.),
- f) a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.),
- g) a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet,
- h) a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet),
- i) az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény,
- j) a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény,
- k) a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény,
- l) Sárszentmihály Községi Önkormányzat képviselő-testületének 1/2015.(I.30.) önkormányzati rendelete a pénzügyi és természetbeni szociális ellátásokról
- m) a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet,
- n) a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X.24.) Kormányrendelet,
- o) a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII.29.) Kormányrendelet,
- p) a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI.24.) NM rendelet,
- q) a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet,

- r) a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet
- s) a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény,
- t) a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII törvény,
- u) a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
- v) a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- w) személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről, és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- x) a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX törvény,
- y) a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI.9.) Kormányrendelet,
- z) a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet.

2. A szolgáltatás működésének alapelvei

2.1. Az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, az ezekhez való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások között hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

2.2. Alapelvek, értékek, melyek a szolgáltatást nyújtó, a szolgáltatást igénybe vevő oldaláról alapvetően fontosak és követendőek:

- a) A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesülése.
- b) Az autonómia, a kliens értékének, akaratának, méltóságának és jogainak tiszteletben tartása.
- c) Mindennemű hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása.
- d) Együttműködés kezdeményezése és fenntartása azok körében, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben.
- e) A szolgáltatást nyújtó részéről a titoktartás, az információ - felelős kezelése.
- f) A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, várható következményeiről.
- g) A közös munka kiindulópontja a család által elmondottak.



- h) A szolgáltatás nyújtása során az intervenciónak a hatékonyságot és hatásosságot kell szolgálnia, szem előtt tartva a minimalizálás követelményeit.
- i) Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték.
- j) A szolgáltatást igénybe vevő családoknak, nemcsak problémái, hanem lehetőségei is vannak, de a változáshoz elsősorban az ő erejük szükséges.
- k) A gyermeknek támogató családra van szüksége.
- l) A szociális munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza, munkája során a segítségnyújtás a döntő, csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végezhet kontroll tevékenységet.
- m) Összeférhetetlen a családgondozás folyamán a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi és üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.
- n) A szociális munkát végző tevékenységéről beszámolóval tartozik szakmai feleltesének, és egy személyben felelős azért, hogy a szakmai standardoknak és jogszabályi követelményeknek megfelelő munkát végezzen.

2.3. A szakmai tevékenységet meghatározza a szociális munka etikai kódexe. A segítő szakemberek nemre, korra, társadalmi és etikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzik munkájukat.

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

3.1. A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva a gyermekek, egyének, családok, csoportok segítésére, képessé tételére törekszik. A személyes segítő munka keretében az igénybevevők megküzdési képességeinek, problémamegoldó stratégiájának növelése az elérendő cél.

3.2. Ellátott feladatok – minimumszolgáltatás

- a) információnyújtás,
- b) jelzőrendszer működtetése,
- c) kríziskezelés,

- d) esetmenedzselés – koordináció
- e) általános tanácsadások (szociális, mentális, életvezetési, és/vagy háztartásgazdálkodási, stb.)

3.3. A célok elérése érdekében a Szolgálat a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szolgáltatásokat igénybe vevő önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez önkéntesek és segítők közösségek bevonásával.

A szakmai tevékenység hangsúlyos eleme a szociális munka módszereinek és eszközeinek használata a kliensek – gyerekek – védelme érdekében.

3.4. A gyermekjóléti szolgáltatás – a gyermekek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, melynek fókuszában a gyermek áll. A szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával szolgálja a gyermek testi, lelki egészségének megőrzését, elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését, veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyhelyzet megszüntetését. Tevékenysége körében összegyűjti illetékességi területén a gyerekekkel kapcsolatos információkat, tájékoztatást nyújt a családokat érintő támogatási lehetőségekről, segíti a családokat, ill. a gyermekeket érdekeik érvényesítése, a család tagjaival és a humánszolgáltató rendszer más tagjaival együttműködve támogatást ad ahhoz, hogy a gyermek - otthoni környezetében kiegyensúlyozottan nevelkedhessen. A humán szolgáltatások biztosításával igyekszik elkerülhetővé tenni a hatósági beavatkozást. Megteremti annak lehetőségét, hogy a szükséges (elkerülhetetlen) hatósági intézkedéseket körültekintő előkészítő munka után hozza meg az illetékes hatóság.

3.5. A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok, tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkkel, lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára, illetve az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújt szolgáltatást, tanácsadást.

A családsegítés a szociális munka eszközeivel nyújt segítséget a hozzá forduló igénybevevő számára. A segítő és a segített közös munkálkodásának célja, a

szakember támogatása mellett a probléma felismerését, megfogalmazását követően, hogy az egyének, családok, csoportok, közösségek hatékony megoldási mechanizmusokat alkalmazva érjenek el eredményt kapcsolati konfliktusaik, problémáik kezelésében.

A családsegítés szolgáltatás feladata a hátrányos helyzetű egyének, családok, csoportok problémáinak leküzdésében történő segítő együttműködés annak érdekében, hogy csökkenjen a társadalmi kiszolgáltatottság, a periférikus helyzet.

A családsegítés keretében biztosított tevékenység során az igénybe vevők pontos információt kaphatnak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételnek feltételeiről. A különböző települési támogatások, pénzügyi-, természetbeni szociális ellátások igénybevételével megelőzhetők a válsághelyzetek, a hajléktalanná válás.

A családsegítés az egyének/családok/közösségek számára nyújtott professzionális támogatás ahhoz, hogy életüket emberi módon, lehetőségeikhez képest kiegyensúlyozottan élhessék. Ebből kiindulva általános „probléma specifikus” szociális szolgáltatásnak tekintendő.

3.6. Családsegítés/családgondozás/gyermekjóléti szolgáltatás esetén

- a) családsegítés illetve családgondozás - egyszeri, - eset, vagy - alapellátásban, ill. védelembe vétel keretében
- b) szabadidős programok szervezése,
- c) egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- d) közösségfejlesztés (helyi közösségi kezdeményezések támogatása),
- e) folyamatos kapcsolattartás és együttműködés a Székesfehérvári Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységével (a továbbiakban: Központ).

Ennek kapcsán az igénybe vevők esetében a problémamegoldó készség, képesség kialakulása, fejlődése, a hatékony konfliktuskezelés módszereinek átvétele, az egyén és a társadalom közötti kapcsolatrendszer erősödése, egyéni érdekérvényesítés közösségi részvétel megvalósulása a cél.

A családsegítő feladata, hogy figyelemmel kísérje 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, megoldására.

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

A Szolgálat az ellátási területén élő lakosok részére életvezetési /hátralékkezelési tanácsadást nyújt, mely az alábbi elemeket tartalmazza:

- a) a lakosság eladósodásával kapcsolatos helyzetének figyelemmel kísérése,
- b) a Fenntartónál – a lakossági és ellátási szükségletnek megfelelően – a vonatkozó helyi rendelet módosításának kezdeményezése,
- c) az adósok hozzájárulásával a díjhátralékos háztartás gazdálkodásának, fizetési kapacitásának és készségének vizsgálata, és ennek alapján javaslat életvezetési tanácsok elfogadására (pld.:háztartási napló vezetésével)

4. Más intézményekkel való együttműködés

4.1. A társintézményekkel, más intézményekkel, szakemberekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti. Tekintettel arra, hogy az együttműködő és felügyeleti társintézmények működése már évtizedes múltra tekint vissza, így a kapcsolatok kiépültek, ezért célunk a társintézményekkel, professzionális együttműködésben a települési szinten történő speciális szakmai feladat ellátás. A jelzőrendszer működése az eseti és rendszeres találkozásokon túl, írásos jelzés keretében is megvalósulhat. Az együttműködés elfogadott és a gyakorlatban megvalósuló formája a személyes találkozások mellett a telefonos és e-mailes kapcsolattartás.

4.2. A kapcsolattartás elsősorban személyesen a problémák jelzése írásos formában, az e célra rendszeresített jelzőlapon történik.

Az együttműködés formái:

- a) szakmai fórumok, megbeszélések szervezése és azon való aktív részvétel,

- b) esetmegbeszélések, esetkonferenciák, munkacsoportok és egyéb alaptevékenység ellátását támogató egyeztetések szervezése,
- c) az ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása,
- d) partnerségi együttműködés társszervezetekkel, illetve helyi szakmai szinten,
- e) pályázatok, vagy közös projektek esetében történő együttműködés,
- f) gyermekvédelmi tanácskozás

4.3. Az együttműködések gyakorisága az esetkonferenciák szükség szerint, esetmegbeszélések, amely évente hat alkalommal kerülnek összehívásra, valamint a gondozási tervek végrehajtásában esetenként eltérő jelzőrendszeri, ill. társintézményi szakemberrel és eltérő idő intervallumban együttműködés.

4.4. A Szolgálat kapcsolatot tart az általa kiépített jelzőrendszer tagjaival, más gyermekvédelmi intézményekkel, személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekkel, szakosított ellátást nyújtó intézményekkel, egészségügyi intézményekkel, érdekképviseleti szervezetekkel, civil szervezetekkel, a Nemzeti Szociális és Rehabilitációs Hivatallal, önkéntes segítőkkel, jogsegély szolgálatokkal és egyéb szolgáltatásokat biztosító szervezetekkel, intézményekkel.

A településen való folyamatos jelenlét, a jelzőrendszer tagjaival kialakított és rendszeresen fenntartott kapcsolat, a kölcsönös tájékoztatás egy több szempontú segítő tevékenységet alapozhat meg, amelynek haszna az igénybevevők eredményes megküzdésén, javuló szociális helyzetén túl egy racionálisabb segítő tevékenységet eredményezhet.

4.5. Együttműködés jelzőrendszeri munka keretében:

- a) hatósági beavatkozásra javaslattétel kezdeményezés - a javaslattétel előtt a Szolgálat esetmegbeszélést és/vagy esetkonferenciát tart, melyre meghívja a Központ illetékes esetmenedzserét is.
- b) a Szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között – előre meghatározott témakörben – évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő jelzőrendszeri esetmegbeszélés történik, melynek állandó meghívottja a Központ illetékes szakembere.
- c) A családsegítés keretében történő szakmai együttműködés - évente négy alkalommal történik, ahol értékelik az elmúlt időszak tevékenységét és kijelölik a további feladatokat a jelzőrendszer tagjai.

- d) A Szolgálat megszervezi az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig, melynek keretében a jelzőrendszeri tagok megosztják éves tapasztalataikat és leadják éves beszámolóikat, a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 9. § (5) bekezdésének megfelelően.

IV.

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

A Szolgálat ellátja az Szt. 64. §-a szerint, valamint a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a szerinti feladatokat.

A.)

1. A Szolgálat feladata a meghatározott jelzőrendszer működtetése körében

- a) A jelzésre kötelezett szervezetek figyelmét felhívja a veszélyeztetettség jelzésének a szükségességére, valamint a krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- b) Tájékoztatja a jelzőrendszerben résztvevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- c) Fogadja a beérkezett jelzéseket és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a nyújtott szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében.
- d) A veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, a család, az egyén szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében és megteszi a szükséges intézkedéseket.
- e) Az intézkedés megtételéről tájékoztatja a jelzést tevő, ha annak személye ismert és nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét.
- f) A beérkezett jelzésekről és azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Központnak.

2. A szociális munka módszerei a feladatellátás formáiban jelennek meg, melyek:

- a) Egyéni esetkezelés, családgondozás; gyermekekkel, egyénekkkel, családokkal végzett, a szociális munka klasszikus elemeit alkalmazó, készségjavító, konfliktuskezelő folyamat. A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és az

igénybevevő együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során az igénybe vevő szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdődik, mely megállapodásban kerül rögzítésre. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az igénybe vevő személy és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

- b) A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a Szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.
- c) Egészségügyi, nevelési, életvezetési tanácsadás: segítő beszélgetések útján történik.
- d) Jogi tanácsadáshoz való hozzáférés segítése: közvetítői tevékenység, ez kizárólag tanácsadásra korlátozódik, jogi képviselőt nem jelent.
- e) Mentálhigiénés tanácsadás: a mentálhigiéné eszköztárával folytat segítő beszélgetés.
- f) Pszichológiai tanácsadáshoz való hozzáférés segítése: közvetítő tevékenység.
- g) Csoporttal végzett szociális munka: önszorgó csoportok szervezésében való közreműködés, azonos élethelyzetűek számára csoportszervezés.
- h) Adományok közvetítése: a segítő munka fontos részét képezi a halmozottan hátrányos helyzetű egyének, illetve családok részére történő eseti, vagy alkalmoszerű esetleg rendszeres felajánlás/ok eljuttatása.
- i) Hivatalos ügyek intézésének segítése.
- j) Munkaerő-piacra való visszatérés segítése: egyéni és csoportos szociális munkamódszerek és munkaerő-piaci ismeretek felhasználásával, a képessé tevés elérése érdekében, a fokozatosság elvére épülő segítő folyamat.
- k) Közösségi szociális munka.
- l) Környezettanulmány készítés hatósági szervek felkérésére.
- m) Életvezetési/hátralelkezelési tanácsadás: Önkéntes együttműködés vállalása mellett folytatott életvezetési, háztartásgazdálkodási tanácsadást is alkalmazó módszerrel.
- n) Jelzőrendszer működtetése: A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében rendszeresen esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról

- feljegyzést készít. Éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.
- o) Kapcsolattartás/terepmunka: egyénnel/családokkal/csoportokkal, valamint szakmai szervezetekkel, szolgáltatókkal, intézményekkel.
 - p) Preventív, megelőző feladatellátás: Folyamatosan figyelemmel kíséri a gyermeket, az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások iránti szükségleteit. Segítő együttműködésével enyhítenie igyekszik a veszélyeztető körülményeket, csökkentenie azok hatását s az új eseteknek előfordulási arányait.

3. Célkitűzések család/gyermekjóléti jelzőrendszeri munka koordinálása során:

- a) A jelzőrendszer mind teljesebb körű működtetése, hiszen ez a veszélyeztetett, illetve potenciálisan veszélyeztetett gyermekeknek és családoknak nyújt hatékony és kellő időben való segítséget.
- b) A Szolgáltatás megismertetése, a kapcsolatrendszer szélesítése és az alapvető együttműködési módozatok kidolgozása, a kompetencia határok tisztázása, a szolgáltatások kölcsönös ismerete után a konstruktív segítség erősítése, hangsúlyos (főként az esetkezelések szintjén, szolgáltatások közvetítése és összehangolás).
- c) Folyamatosan tájékoztatni kell a jelzőrendszer tagjait, hogy jelzési kötelezettségüknek írásban tegyenek eleget. Folyamatos a konzultáció az adatszolgáltatás mikéntjéről, az együttműködés szükségességéről.
- d) A Szolgálat munkatársa fontosnak tartja a már kiépített jelzőrendszeri szakmai kapcsolatok működtetését, és az együttműködés hatékonyságának növelését. Ennek érdekében rendszeresen esetmegbeszélést szervez.
- e) A Szolgálathoz érkező jelzésekkel kapcsolatban, a vonatkozó jogszabályban előírtak szerint jár el a családsegítő, mint esetgazda. Fogadja a panaszával (telefonon, személyesen, levélben) hozzá forduló panaszost és segíti őt problémája megoldásában.
- f) A Szolgálat tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja Sárszentmihály település lakosságát, továbbá a Gyvt.-ben meghatározott személyeket és intézményeket, - írásos szóróanyagok, plakátok illetve a közösségi honlap



segítségével, illetve lakossági fórumok alkalmával tájékoztatás tarthat. Tájékoztatást nyújt továbbá közvetetten a jelzőrendszeri tagok által.

- g) A jelzőrendszeri esetmegbeszélések hozzájárulnak a jelzőrendszeri tagok szemléletformálásához is. Célja a hatékony munka, a kapcsolattartás személyessé tétele.

B.)

1. A Szolgálat feladata a családsegítés biztosítása érdekében

1.1. Megelőző tevékenység körében: figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentális helyzetét. Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, melynek keretében a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, oktatási-nevelési intézmények, pártfogói és jogi segítségnyújtó szolgálat, rendőrség, ügyészség, bíróság, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak, magánszemélyek részvételét biztosítja a megelőzésben.

1.2. Életvezetési képességek megőrzése céljából: szociális, életvezetési/hátralékkezelési és mentális tanácsadást nyújt, egyéni esetkezelést végez. Családgondozást végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve a jelentkező konfliktusok megoldásának elősegítése, családon belüli kapcsolat erősödésének érdekében. Közösségépítő, közösségformáló céllal az azonos élethelyzetben, meghatározott problémakörrel rendelkezők számára csoportos foglalkozás keretében biztosít kiutkeresést egymás segítése céljából.

1.3. Általános segítő tevékenység keretében: elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket. Javaslatot tesz a Fenntartónál az új igényként megjelenő szociális szolgáltatások bevezetésére.

1.4. Speciális segítő tevékenység körében: a szociális hátrányos helyzetben lévő, vagy váratlan élethelyzetbe került egyének, családok, akik lakhatással kapcsolatban hátralékot halmoztak fel, azok számára életvezetési/hátralékkezelési tanácsadást biztosít.

1.5. A családsegítés során feladata a szociális és lélektani válságkezelés (krízisintervenció).

C.)

1. A Szolgálat feladata a gyermekjóléti szolgálat biztosítása érdekében



1.1. A Szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztat

A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájutás lehetőségéről.

- A gyermek, illetve törvényes képviselője tájékoztatást kap mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családjában történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatás szervezése során cél, hogy arról a gyermek – fejlettségétől függően – önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.
- A Szolgálat munkatársa naprakész információs bázist működtet. Az ügyfélfogadó helyiségben tájékoztatásul információs faliújság és tájékoztató információs szórólapot biztosít. Ügyfélfogadási időben és a családgondozás keretében a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás érdekében teljes körű tájékoztatást, segítséget nyújt a gyermek vagy törvényes képviselője kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a pénzbeli ellátás megállapítását, az ellátás igénybevételét a hatáskörrel rendelkező illetékes hatóságnál, szolgáltatónál.
- A szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése:
- A cél a lehető legkorábbi időtől a segítség megszervezése valamennyi érintett szakember és intézmény hatékony együttműködésének biztosításával.
- A Szolgálat ügyfélfogadási időben és a családgondozás keretében a szociális válsághelyzetben levő várandós anyát tájékoztatja a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében.
- A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, területi gyermekvédelmi szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról. Az illetékes védőnőt haladéktalanul tájékoztatja, ha a várandós anya szociális válsághelyzetben van.
- A Szolgálat a hatékonyabb feladatellátás érdekében információs bázist működtet (örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, az átmeneti gondozást nyújtó

szolgáltatókról, segélyvonalakról), kapcsolatot tart az érintett társszervekkel, a kompetenciahatárok, szakmai protokoll pontosítása érdekében, szükség szerint esetkonferenciát szervez, továbbá tájékoztatást nyújt:

- nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól,
- nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetekről, valamint az azt előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogkövetkezményéről.

2. A Szolgálat feladata a segítő munka keretében

- Segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermekek gondozásában, ellátások megszervezésében.
- Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása céljai elérése érdekében, számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésében, újabb problémák megelőzésében.
- A települési Szolgálat családsegítő szakembere alapellátás keretében gondozza a gyermeket.
- A gondozást tervezett módon határidő megállapításával végzi. Személyes segítő kapcsolat keretében támogatja a gyermeket (és a családot) a veszélyeztető körülmények elhárításában, összehangolja a gyermekek érdekében rendelkezésre álló szolgáltatások igénybevételét, stb.
- Ha az alapellátás keretében végzett családgondozás – a gyerek és/vagy szülő együttműködésének hiányában, vagy más körülmény miatt – nem vezet eredményre, illetve a gyermek veszélyeztetettsége fokozódik, akkor megkéri a gyermek ügyében illetékes más humán szolgáltatók (oktatási-nevelési intézmény pedagógiai vélemény, védőnői vélemény, ... stb, ha releváns az ügyben) írásbeli véleményét.
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
- Az aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetkonferenciát szervez.

3. A Szolgálat feladata az ellátásokhoz és a szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- Az esélyegyenlőség érvényesítését, a korai beavatkozást és az adekvát szolgáltatás biztosítását kívánja elősegíteni.
- A tanácsadásokhoz való hozzájutás megszervezését biztosítja továbbá az adott település rendelkezésére álló intézményrendszerében. Ez esetben a gyermeket, illetve törvényes képviselőjét felhívja a tanácsadás igénybevételének lehetőségére, tájékoztatja annak céljáról és feltételeiről, segíti a tanácsadást nyújtó felkeresésében.

4. A Szolgálat feladata a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak elkerülése céljából

- A Gyvt. 39 § (2) bekezdés d) pontja alapján a szolgálat nyilvántartást vezet a településen elérhető szabadidős programokról, táborozási lehetőségekről, illetve saját rendezvényeket bonyolít le. Ezek célcsoportja Sárszentmihály településen élő 0-18 éves korosztály. A programok célja a szabadidő hasznos eltöltése. Kapcsolattartás a helyi gyermek és ifjúsági intézményekkel, gyermek és ifjúságvédelmi felelősökkel, valamint civil szervezetekkel, a helyi művelődési ház szakemberével...stb.
- Szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megvalósítása a nehéz élethelyzetű szülőknek aránytalan nehézséget okoz.
- Kezdeményezi, hogy a köznevelési, kulturális intézmények, társadalmi szervezetek a gyermek testi-, lelki egészségvédelmét biztosító programot szervezzenek, ezek szervezésébe bekapcsolódik. Ennek érdekében az igényeket, lehetőségeket folyamatosan figyelemmel kíséri, kiemelten a preventív, a mentálhigiénés, a személyiségfejlesztő csoportok, a klubok, az önszorgató- és kortárssegítő csoportok vonatkozásában.

5. A Szolgálat feladata a hivatalos ügyek intézésének közreműködése ügyében

- Folyamatosan bővülő, széleskörű információs bázist működtet.
- A szolgáltatáshoz kapcsolódó minden területről a gyermekeket, szülőket érintő szolgáltatásokról, ellátásokról a szükséges információkat összegyűjti.
- Az ügyintézésben, a személyes segítő munkába építve, továbbá a nyitvatartási időben biztosított információadással segítséget nyújt a gyermekeknek, illetve a szülőknek az ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, illetve a szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről. A gyámhatóság, a bíróság, rendőrség, a Fenntartó, más ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve központ



felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.

D.)

1. Szolgálat működtetésével kapcsolatos adminisztrációs és szervezési feladatok

1.2. A Szolgálat által védelembe vétel keretében gondozott gyermekekkel és családokkal kapcsolatos adatok nyilvántartása a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap rendszer megfelelő számú adatlapjain történik, valamint a Szolgálat által rendszeresített a jogszabály előírásainak megfelelő egyszeri/eseti/alapellátási nyomtatványokon történik.

2. A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatás igénybevételekor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az Szt. valamint a Gyvt. alapján vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy az ellátásra való jogosultság feltételeivel kapcsolatos és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat közli.

3. A Szolgálat heti jelentési kötelezettséggel bír a Székesfehérvár Család- és Gyermekjóléti Központ felé az általuk biztosított és rendszeresített nyomtatványon.

Ezen a nyomtatványon hetente egyszer a hét utolsó munkanapján jelzi a családsegítő az általa küldött, illetve az általa fogadott problémajelzéseket.

4. A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevővel történő kapcsolatfelvételének dokumentálása - a hivatalban forgalmi naplóban, - az egyszeri szolgáltatás igénybevétele esetén „ESET-lap”-on, - az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás esetén a nyilvántartásban, az egyén iratanyagába lévő személyes adatokkal ellátott fejléces „Esetlap”-on kerül dokumentálásra. Minden esetben a segítségnyújtás időpontja, a szakmai feladatellátás tartalma az ellátás igénybevételekor – az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva, írásban kerül rögzítésre. Az egyszeri feladatellátás kivételével, minden esetben, az ellátás igénybevételekor a Szolgálat és az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője „Együttműködési megállapodás”-t köt. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy személyes adatait, a törvényes képviselő adatait, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat adatait, elérhetőségét, a megállapodás tárgyát, a felek jogait és kötelezettségeit, a panaszkezelés menetét és az ehhez szükséges elérhetőségeket. Egyéb jogszabály által előírt nyomtatványokon kerül rögzítésre a folyamatban bevonandó szolgáltatók, intézmények adatai, a cselekvési terv, a

találkozások rendszeressége, a vállalások határidejét a segítő folyamat várható eredménye, a felülvizsgálat időpontja.

5. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül, a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.
6. A szolgáltatást igénybe vevő esetében az első találkozás az ügyfélszolgálati irodában, a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, a problémától függően egyéb helyen történik. A felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés színterének a megbeszélésére.
7. Jelzés esetében (hatsági, jelzőrendszeri) a szolgáltatás igénybe vevő lakásán, aktuális tartózkodási helyén (egészségügyi intézmény, köznevelési intézmény,...stb.) történik az első találkozás. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag a tartózkodási helyen történik. Szükség esetén a családsegítő családlátogatás keretében keresi fel a szolgáltatást igénybe vevőt.
8. Sárszentmihály Községi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala belső ellenőrt nem foglalkoztat, ezért a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat esetében a szolgálat működésének felülvizsgálatát, valamint a dokumentációs rendszer szakmai tartalmának és megfelelőségének vizsgálatát megbízás szerződéssel, külső szakember felkérésével végezteti el.
9. A szolgáltatás igénybe vehető önként, más intézmények/személyek jelzését követően, valamint hatóság által kötelezett formában. A szolgáltatás térítésmentes.
10. A működtetett jelzőrendszer jelzése esetén a családsegítő felkeresi a problémákkal küzdő veszélyeztetett gyermekeket, azok családjait, valamint a jelzést adó intézmény szakembereit. Információkat gyűjt a társintézmények eddig megtett intézkedéséről.

A család és a gyermek számára felkínálja a segítséget a közös problémamegoldás érdekében. Együttműködési készség hiánya, súlyos veszélyeztetettség esetén más gyermekvédelmi, hatsági intézkedést kezdeményez. A szociális szakember a kliens érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli. Munkáját a szakmai etikai kódex alapelveinek megfelelően végzi.

V.

Az ellátás igénybevételének módja

1. A Szolgálat által nyújtott ellátások igénybevétele önkéntes, a segítséget kérők problémái különféle szinteken jelentkeznek. Az önkéntesség az igényekhez és szükségletekhez igazodó időbeli korlátokat feltételezi. A megkezdett segítő folyamat, az esetkezelések, csoportmunkák rendszerességét az érintettek, a segítő és segített határozza meg.
2. A Szolgálat az ellátottak számára nyitva álló helyiségek nyitvatartási idejével igyekszik a város lakossága számára a szükségletek szerinti elérést biztosítani, tekintettel, hogy a segítő folyamat, az esetkezelés meghatározott időközönkénti személyes kapcsolatot feltételez, amelyhez a segítő szakember jelenléte elengedhetetlen. Ennek gyakorlatát a szakmai protokollok betartása mellett a helyi igények figyelembevételével kerül kialakításra.
3. A családok segítése érdekében a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése során szervezetektől, személyektől kapott jelzés alapján a családsegítő feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés megjelölt céljáról, tartalmáról.
4. A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény 9. § (3) és (4) bekezdése szerint a rendőrség értesítése alapján a távoltartó határozat meghozatalát követő huszonnégy órán belül együtt élő kiskorú hozzátartozó esetében a családsegítő köteles a bántalmazottat és a bántalmazót felkeresni, velük segítő kapcsolatot kezdeményezni a kiskorút veszélyeztető-helyzet megszüntetése érdekében intézkedni.
5. A Szolgálatnál személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a családsegítő előzetes egyeztetés után, személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

6. A családsegítő a szolgáltatás igénybevétele előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:
- a) a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
 - b) a Szolgálat által vezetett nyilvántartásokról,
 - c) panaszjogi gyakorlásának módjáról,
 - d) az ellátotti jogviszony megszűnésének feltételeiről,
 - e) arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
 - f) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

VI.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

A Szolgálat kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokról a potenciális ellátotti célcsoport, a szolgáltatást igénylők korrekt, pontos tájékoztatást kapjanak. A Szolgálat az általa nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területén élők, valamint más érintettek számára is elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza.

Annak érdekében, hogy a Szolgálat szolgáltatásai a lakosság körében megismertetésre kerüljenek, szoros kapcsolatot tart fenn más szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi szolgáltatókkal, civil szervezetekkel.

A szolgáltatások elérésében az igénybevevő a kapcsolatfelvételt megteheti személyesen, valamint az ügyfelek számára nyitva álló hivatalos helyiségekben az ügyfélfogadási időben, telefonon, a tájékoztatókban ismertetett telefonszámokon, email-en, postai úton, levélben.

Ezen túl a Szolgálat időszakosan, szórólapokon ismerteti az ellátási feladatait, és a helyi nyomtatott és elektronikus sajtó útján is tájékoztatást nyújt.

A Szolgálat szolgáltatásairól szóló szórólapjai az együttműködő partnereknél, jelzőrendszeri tagoknál is elérhető.

A Szolgálat, a helyi médiában, telekommunikációs csatornákon folyamatosan közzéteszi;

- a szolgáltatások igénybevételének módját, formáit,
- a szolgáltatások telephelyének elérhetőségét.

A Sárszentmihály Községi Önkormányzat honlapja folyamatosan naprakész információkat szolgáltat, amely mindenki számára hozzáférhető a www.sarszentmihaly.hu cím alatt.

Ezekon túl a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakembere lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken, szülői értekezleteken vesz részt, s együttműködik, valamint informál, segítve ezzel a lakossági tájékoztatást.

VII.

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

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak és gyermekjóléti alapszolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a Szolgálat által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni szolgáltatás igénybevételére.
2. A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapellátást nyújtó intézmények az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különösen figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.
3. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
4. A dokumentumokat az Intézményből csak területi munkavégzés céljára és idejére lehet kivinni.
5. A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
6. Amennyiben a klienst, az ellátást igénybe vevőt bármilyen sérelem éri, panasszal élhet a munkáltató felé. A munkáltató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a munkáltató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül akkor az Országos Betegjogi,



Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ Ellátottjogi, illetve Gyermekjogi képviselőjéhez, vagy a Bírósághoz fordulhat, jogorvoslatért.

7. Az Szolgálat munkatársának tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általa adott információkra és az adatok védelméről külön jogszabályok rendelkeznek: Az itt nem szabályozott egyéb kérdésekben, a tevékenység vonatkozásában a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.
8. Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett gyermeket, egyén, családot, családtagot ne lehessen felismerni.
9. A Szolgálat dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.
10. A Szolgálat főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként nem jelölhető ki.
11. A szakmai egység vezetésével megbízott Központ szakmai vezetője és az általa kirendelt esetmenedzser, valamint a Szolgálat családsegítője és a jelzőrendszer esetbe bevont tagjai kötelesek gondoskodni az illetéktelen és más személyekre, intézményekre nem tartozó adatok megőrzéséről.
12. A Szolgálat családsegítője gondoskodik arról, hogy az ellátottjogi képviselő, a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja a Szolgálat irodájának ajtaján, valamint falújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.
Biztosítja továbbá, hogy a jogi képviselők a Szolgálat működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekintheessenek, az igénybe vevőkhöz és a szolgáltatókhoz kérdést intézzenek, az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.
13. A Központ, a Szolgáltató, illetve szakmai team munkatársainak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg.
14. A Szolgálat által foglalkoztatott, illetve családsegítői munkaviszonyban álló személy esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és a személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

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

16. A **gyermekjóléti alapellátást igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos speciális szabályok:**

A gyermeknek joga van:

- a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez,
- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához,
- a társadalomban való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez,
- ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelembe részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással – fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal-, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez,
- a gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak,
- ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá, hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szembe, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia,
- ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek,
- a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék,
- ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben, a Gyvt.-ben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen,
- a fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz,

- a gyermek - szüleitől vagy más hozzátartozóitól - csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- a gyermeknek joga van – örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában – a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez,
- a gyermekhelyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására,
- ha a törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családjá megismeréséhez és – a vér szerinti család beleegyezése mellett – a kapcsolattartáshoz,
- a gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket – különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást -, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutást biztosítsa,
- a gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon,
- a gyermek szülője – ha törvény másként nem rendelkezik – jogosult és köteles gyermekét annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni,
- a gyermek szülője köteles gyermekével együttműködni és emberi méltóságát tiszteletben tartani, gyermekét az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni, gyermekének jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni, gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni, a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervezetekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

A Szolgálat biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

VIII.

Szakmai felkészültség biztosításának módja, formái

A Fenntartó - figyelembe véve a személyes gondoskodást végző személy továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000.(VIII.4.) SzCsM rendeletben foglaltakat - éves továbbképzési tervet készít, amely tartalmazza a továbbképzésre fordítható források megjelölését.

A Fenntartó az alkalmazott számára szupervíziót biztosít.

Záró rendelkezések

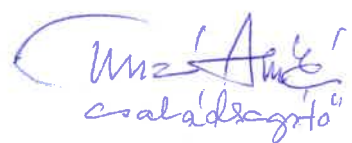
E módosított szakmai program Sárszentmihály Községi Önkormányzat Képviselő-testületének jóváhagyásával 2018. április 5. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Sárszentmihály, 2018. április 5.

Záradék:

Sárszentmihály Községi Önkormányzat Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programját Sárszentmihály Községi Önkormányzat Képviselő-testülete 131/2018.(IV.5.) határozatával jóváhagyta.

Sárszentmihály, 2018. április 5.



Anikó Csabáné
családsegítő

SÁRSZENTMIHÁLY
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
8143 Sárszentmihály, Fő út 54.