



CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT MOSONMAGYARÓVÁR

Köznevelési munkacsoport szakmai program

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa
67./2023.(IX.26.) számú határozatával elfogadta.

Jelen szakmai program 2023. 09.27. napján lép hatályba.


Dr. Ágoston István
Elnök
Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Tartalom

1. <u>A szolgáltató intézmény adatai</u>	3
2. <u>Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői:</u>	6
3. <u>A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:</u>	8
3.1. <u>Család- és Gyermekjóléti Központ Köznevelési Munkacsoportjára vonatkozó konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása</u>	10
3.2. <u>Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	14
4. <u>A feladatellátás keretei, szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja</u>	16
5. <u>Az ellátás igénybevételének módja</u>	19
6. <u>A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</u>	22
7. <u>Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok</u>	23
8. <u>A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái</u> ..	24

Mellékletek:

1. számú melléklet: a Család- és Gyermekjóléti Köznevelési Munkacsoportjára vonatkozó házirend
2. számú melléklet: Panaszkezelési szabályzat
3. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

Család-és Gyermekjóléti Központ
Köznevelési Munkacsoportjára vonatkozó szakmai program

1. A szolgáltató intézmény adatai

Fenntartó neve: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás

Székhely: 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u 11.

Fenntartó képviselője: Dr Árvay István

Fenntartó intézmény neve: Család – és Gyermekjóléti Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

Intézményvezető: Novics Bernadett

Cím: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

Ellátási területe: Mosonmagyaróvár járás települései

Ásványráró, Bezenye, Darnózseli, Dunakiliti, Dunasziget, Dunaremete, Feketeerdő, Halászi, Hegyeshalom, Hédervár, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Levél, Lébény, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog

Telefon: 96/216-198

E-mail: kozpont@csgykmovar.hu

Web: www.csgykmovar.hu

Szakmai vezető: Simai Györgyi

Szakmai program érvényességi ideje: 2023. 09.26-tól visszavonásig

A szakmai program készítésének dátuma: 2023. 09.11.

Működését szabályozza: Alapító Okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Törvények

Magyarország Alaptörvénye

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról

2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

2007. évi CLII. törvény egyes vagyonnyilatkozat-tételi kötelezettségekről

2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

2011. évi CCXI. törvény a családok védelméről

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről

Kormányrendeletek

369/2013. (X. 24) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

149/1997. (X. 10.) kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi gyámügyi eljárásról

335/2005. (XII. 29.) kormányrendelet a közfeladatot ellátó intézmények iratkezelésének általános követelményeiről

328/2011 (XII. 29) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról

29/1993. (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről

235/1997. (XII. 17.) kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

257/2000 (XII. 26.) kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról

Egyéb rendeletek, jogforrások

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről

1/2000 (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

9/2000 (VII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

8/2000 (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

9/1999 (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről

81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről, valamint

25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről

az aktuális és érvényes működési engedélyek

Jogszábiályi háttér a konkrét feladatvégzésre vonatkozóan:

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A§.
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 25. § (1) bekezdése.

- Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)
- Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” – 3. kiadás)
- Szakmai ajánlás óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója (2022)

2. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői:

Az ellátandó terület jellemzői:

A Győr-Moson-Sopron megyében található Mosonmagyaróvári járáshoz 26 település – 3 város (Mosonmagyaróvár, Jánossomorja, Lébény) és 23 község – tartozik. Területét tekintve (931 km²) a megye második, népességszámát tekintve a harmadik legnagyobb járása.

A járás illetékességi területe: Mosonmagyaróvári járás (Ásványráró, Bezenye, Darnózseli, Dunakiliti, Dunaremete, Dunasziget, Feketeerdő, Halászi, Hédervár, Hegyeshalom, Jánossomorja, Károlyháza, Kimle, Kisbodak, Lébény, Levél, Lipót, Máriakálnok, Mecsér, Mosonmagyaróvár, Mosonszolnok, Mosonudvar, Püski, Rajka, Újrónafő, Várbalog.)

A Mosonmagyaróvári járás lakónépessége 2022-ben meghaladta a 80 ezer főt, ami Győr-Moson-Sopron megye lakosságának hatodát (16%) teszi ki. A járás azon viszonylag kevés számú térség közé tartozik, amely az elmúlt két évtizedben az országosan jellemző kedvezőtlen demográfiai folyamatok ellenére folyamatosan növelni tudta népességét. Elmondható, hogy az utóbbi években a térség munkaerő-piaci és határ menti helyzetének köszönhetően a járásban, különösen Mosonmagyaróváron jelentős nagyságrendben jelentek

meg az ország távolabbi területeiről munkához jutás reményében érkező emberek, akik viszont a statisztikákban nem minden esetben jelennek meg. Becslések szerint csak Mosonmagyaróváron 6-10 ezer fő él bejelentett lakcím nélkül, akik egyrészt a város ellátórendszerét terhelik, másrészt megjelenésük a lakáspiacon is gondokat okoz: az ingatlanárak (mind a vétel, mindinkább a bérlet költségei) jelentős mértékben megemelkedtek, ami a helyi lakosság alsóbb rétegeinek lakáspiacról való kiszorulását eredményezi, terhelve ezáltal a szociális bérlakás hálózatát.

A migrációs folyamatok erősödése azonban számos problémával is jár, a térségben megjelenő beköltözők egy része igazából a külföldi munkalehetőségek csábítása miatt érkezik, elsősorban Mosonmagyaróvárra, másrészt pl. a Pozsonyból kiköltözők döntő többségének a beilleszkedése, integrációja a helyi társadalmakba számos kérdést, problémát vet fel (pl. nyelvhasználat, szolgáltatásokhoz való hozzáférés, információkhoz hozzájutás).

A Mosonmagyaróvári járás népességének 49%-át férfiak, 51%-át nők alkotják, ez megfelel az országos átlagnak. A korösszetételt tekintve elmondható, hogy – hasonlóan a megyei és az országos helyzethez – a lakosság elöregedése figyelhető meg.

A járás számos településén az idősek, addig másutt inkább a gyermekes családok szükségleteire kell választ találni. Ez tehát egyrészt az idősek, másrészt mind a gyermekek számára elérhető szolgáltatások, lehetőségek, mind a gyermekes családok életét megkönnyítő szolgáltatások, esélyegyenlőséget, különösen a 14 év alatti gyermeket nevelő nők családi és munkahelyi helytállásának összehangolását támogató eszközök megteremtése szempontjából válik fontossá.

Az ellátandó célcsoport és jellemzői:

Az ellátási terület egyes települései között nagy különbségek mutatkoznak a gyermekek veszélyeztetettsége szempontjából. A problémával küzdő gyermekek száma drasztikusan megnőtt. A családoknál gyakran megjelenik a szülői elhanyagolás, a szülők deviáns viselkedéséből fakadó életvezetési zavar, nevelési probléma, gyermek-szülő közötti konfliktus, illetve a gyermek beilleszkedési és magatartás zavara és egyre többször napvilágra kerül a gyermekek családon belüli bántalmazása. Óvodás korban a társas érintkezés szabályait nem ismerő gyermekek száma növekszik, illetve megjelenik az agresszív viselkedés egyre fiatalabb korban. A köznevelési intézményekben nevelő-oktató munkát folytató pedagógusokra egyre nagyobb feladat hárult. Ezen helyzet kezelésére 2018 szeptember 1-től kötelezően bevezetésre került az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység.

Az ellátási területen leginkább előforduló problémátípusok:

- gyermekneveléssel összefüggő problémák,
- beilleszkedési nehézség, magatartászavar, teljesítményzavar,
- családi konfliktushelyzetek,
- életvezetési problémák,
- szülői elhanyagolás,
- szenvedélybetegségek,
- gyermeket érintő életvezetési problémák,
- serdülőkori krízishelyzet,
- válás, kapcsolattartás szülővel, nagyszülővel,
- szabálysértési ügyek

3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:

Az óvodai és iskolai szociális segítség új, kötelezően megvalósuló tevékenység, amely ágazatközi szinten biztosít szolgáltatást a nevelési-oktatási intézményekben a gyermekjóléti ellátórendszeren keresztül. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet a járási székhely önkormányzata által fenntartott család- és gyermekjóléti központoknak (a továbbiakban: központ) kötelező biztosítaniuk 2018. szeptember 1-jétől valamennyi nevelési-oktatási intézményben. Az óvodai és iskolai szociális segítő (a továbbiakban: szociális segítő) tevékenységének alapvető feltétele a két ágazat szakembereinek széles körű együttműködése. Ahhoz, hogy a szociális és a nevelési-oktatási intézményben dolgozó munkatársak együttműködése eredményes legyen, arra van szükség, hogy ismerjék egymás tevékenységeinek kereteit, módszereit, valamint kialakítsák azokat az együttműködési eljárásokat, amelyek meghatározzák közös feladatvégzésüket.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység hangsúlya a megelőző és megkereső tevékenységen van, szolgáltatásai pedig döntően a nevelési-oktatási intézményekben valósulnak meg, ezért kulcsfontosságúvá válik a szociális segítő és az intézmény közötti együttműködés. „Az óvodai és iskolai szociális segítő olyan – óvodában, iskolában és kollégiumban tevékenykedő – segítő szakember, aki elsődlegesen a gyermekek, tanulók veszélyeztetettségének megelőzésével, szociális és kommunikációs készségei fejlesztésében, egészségfejlesztésben való közreműködéssel, prevencióval foglalkozik. Aktív résztvevője a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetésének, illetve a felmerülő életvezetési, szociális

problémák megoldásához nyújt segítséget az óvoda gyermekeinek, az iskola diákjainak, igény szerint pedagógusoknak, a nevelő-oktató munkát segítő szakembereknek (pl. dajka, gyermekfelügyelő, pedagógiai asszisztens) és más szakembereknek (pl. iskolaorvos, iskolai védőnő, iskolapszichológus, iskolarendőr stb.), valamint szülőknek egyaránt.

Általános hozzáférés: az óvodai-iskolai szociális segítő munka igénybevételének lehetősége az adott köznevelési intézményben minden gyermek alapvető joga. Egyforma eséllyel hozzá kell, hogy férjen minden gyermek, tanuló.

A helyi igényekre támaszkodás: Egyik alapvető cél, az adott területen megjelenő szükségletekhez igazodó, tervezett és gyakorlati eredményekre támaszkodó megvalósítás. A segítő konkrét tevékenységét meghatározzák az adott nevelési-oktató intézményben felmerülő szükségletek, valamint a nevelési-oktató intézmény rendelkezésére álló segítő szakemberek csoportjának összetétele, kapacitásai. Meghatározza továbbá, hogy a szociális segítő az alapvégzettségén kívül milyen egyéb készségekkel rendelkezik. Ugyanakkor a szociális segítő nevelő-oktató tevékenységet nem végez, pedagógiai, pszichológiai kérdésekben nem foglal állást és nem ad tanácsokat.

Folyamatos kölcsönhatás: az óvodai-iskolai szociális segítő interakciós viszonyban áll az intézményekkel. A segítő ott működik, azon a köztes területen, ahol a nevelési-oktató intézmény és a gyermek hatóköre találkozik. Az óvodai és iskolai szociális segítő az oktatási-nevelési intézményekben dolgozó szakemberekkel, valamint a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjaival együttműködve végzi feladatát, ezért elengedhetetlen köznevelési intézményi támogatása, a kölcsönös kapcsolattartás kialakítása és a szoros együttműködés kiépítése a szakemberek között.

Prevenció: a segítő szakember az óvodás és iskoláskorú gyerekek és fiatalok képességeinek, lehetőségeinek legoptimálisabb kibontakozását támogatja szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységnek alapvető célja a szociális és a nevelési-oktató intézményekben dolgozó szakemberek széles körű együttműködése és közös feladatvégzése a nyitottság, egyenrangúság és tudásmegosztás elveinek mentén. A pedagógusok, társszakmák képviselői és a szociális segítők együttműködése révén egy olyan magas szintű együtt gondolkodás, munkálkodás kell, hogy kialakuljon, amely lehetővé teszi a felmerülő problémák hatékonyabb megoldását.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység célja a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás- és iskoláskorú gyermekek, tanulók sikeres előmenetelének támogatása, egészségfejlesztése, veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés.

Egyéb célok:

- gyermekek, tanulók, szülők, pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek felismerni és jelezni a gyermeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat
- prevenciós programok működtetése
- jelzőrendszer hatékony működésének elősegítése
- gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében való segítségnyújtás
- szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása

Célcsoport:

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység célcsoportja az óvoda, általános iskola és középfokú köznevelési intézmények - beleértve a kollégiumokat is – valamennyi gyermeke, tanulója, ezen belül különösen a veszélyeztetett és hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók. Ezen kívül az óvodapedagógusok, pedagógusok, egyéb intézményben megjelenő szakemberek, szülők, nevelőszülők, gondviselők.

3.1. Család- és Gyermejjóléti Központ Köznevelési Munkacsoportjára vonatkozó konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása

A Köznevelési Munkacsoport a családok, gyermekek kiegyensúlyozottabb életvitelének megteremtése érdekében, a konfliktusos helyzetek feloldására, a hátrányok mérséklésére, a gyermekek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében tevékenykedik. A munka középpontjában a gyermek fejlődési szükségletein és jogain alapuló, integrált, a szülőket és valamennyi társszakmát, intézményt partnerének tekintő programok, szolgáltatások állnak.

A Család-és Gyermejjóléti Központ Köznevelési munkacsoportja a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének,

csalásban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

A szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Ezek különböző színterein megvalósítandó tevékenységek:

- *Óvodai szinten:*

- a) gyermek megfigyelése csoporthelyzetben az óvodapedagógus kérésére, felmerült probléma esetén szülővel egyéni konzultáció, ha szükséges továbbirányítás más szakemberhez
- b) csoportban végzett prevenciós és fejlesztő tevékenység szervezése az óvónőkkel közösen vezetett csoportokon keresztül
- c) szülőcsoportok szervezése
- d) szükség esetén pedagógusok segítése, érzékenyítése
- e) óvoda által szervezett és megvalósított, az egész óvodai közösséget érintő rendezvények lebonyolításában való részvétel (pl.: gyermeknap)
- f) team kialakítása az óvodában dolgozó szakemberekkel, partner intézményekkel
- g) részvétel szülői értekezleteken, óvodai beiratkozásokon, fogadónapon elérhetőség biztosítása a szülők számára
- h) részvétel a nevelőtestületi értekezleteken és SZMK gyűléseken
- i) gyermekvédelmi munka támogatása
- j) egyéni tanácsadás szülőknek gyermeknevelési és szociális problémák felmerülése esetén, információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról
- k) krízisintervenció

- *Iskolai szinten:*

- a) tanulók megfigyelése csoporthelyzetben a pedagógus kérésére, felmerült probléma esetén érintett gyermekkel és szülőjével egyéni konzultáció, esetlegesen továbbirányítás más szakemberhez
- b) csoport- és klubfoglalkozás megtartása tanulók számára, illetve szülők számára (közös csoportvezetés más szakemberekkel javasolt) pl.: konstruktív agresszió- és bullyingkezelés, pályaorientációs csoport, szexuális felvilágosítással kapcsolatos információs csoport védőnő, orvos kolléga bevonásával, „SNI-s gyermekek az osztályban” probléma kezelésére létrejövő érzékenyítő szülőcsoport, fogyatékkal élő tanulók beilleszkedésének segítése az osztályba fogyatékkal élő kolléga bevonásával, gazdálkodj okosan – pénzfelhasználás okosan csoport
- c) gyerekek közötti társadalmi távolságok áthidalására létrejövő csoport (pl.: nevelt és „rendes” családban nevelkedő gyermekek között), fő feladat lenne

ehhez kapcsolódóan a „felnőtt barátok” (felsőbb évesek, felsőfokú iskolában tanuló önkéntesek) és a hátrányos helyzetű gyerekek barátkozásának előmozdítása

- d) egészségmegőrzés (különböző tömegnövelő szerek hatása a szervezetre főleg fiúknál, illetve krónikus fogyókúra hatása a szervezetre főként lányok esetében)
- e) életre nevelés csoportfoglalkozás (hivatalos ügyek intézése, család, munka)
- f) munkaerő-piaci ismeretek (álláskeresés, önéletrajz, állásinterjú.)
- g) diákok érzékenyítése (másság elfogadása)
- h) szükség esetén pedagógusok segítése, érzékenyítése
- l) részvétel az iskola által szervezett és megvalósított az egész iskolai közösséget érintő rendezvények lebonyolításában való részvétel
- m) team kialakítása az iskolában dolgozó szakemberekkel, partner intézményekkel
- n) részvétel szülői értekezleteken, fogadónapon elérhetőség biztosítása a szülők számára
- o) részvétel a nevelőtestületi értekezleteken és SZMK gyűléseken
- i) szabadidős programok szervezése (havonta egyszer környéken túra szervezése), illetve abban való részvétel a gyermekek és szüleik részére
- j) játszóház, táncház, kreatív műhelyek, kézműves foglalkozások szervezése hagyományörzés céljából
- k) szakmai kerekasztal beszélgetések, szakmaközi egyeztetések szervezése
- l) gyermekvédelmi munka támogatása
- m) egyéni tanácsadás szülőknek gyermeknevelési és szociális problémák felmerülése esetén, információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról
- n) egyéni tanácsadás tanulók számára a felmerült problémájuk kapcsán
- o) nyári táborokon való részvétel, szervezés, lebonyolítás

Kollégiumi szintén:

- a) tanulók megfigyelése csoporthelyzetben pedagógus kérésére
- b) egyéni tanácsadás gyermeknek, szülőnek egyaránt
- c) beilleszkedés támogatása, kirekesztés megelőzése
- d) csoport- és klubfoglalkozások tartása, szabadidős tevékenységek szervezése havonta egyszer, aktív részvétel a kollégium rendezvényein
- e) team kialakítása a kollégium szakembereivel
- f) beiratkozásokon, értekezleteken való részvétel
- g) krízisintervenció

Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működésének elősegítése

- jelzőrendszeri tagként, a jelzőrendszeri protokoll szerinti jelzési kötelezettség megtétele

Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, amennyiben a gondozási-nevelési terv előírja
- a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az egészségügyi ellátások, egyéb gyermekjóléti alapellátások, pedagógiai szakszolgálatok és szociális alapszolgáltatások - különösen a családsegítő szolgáltatás - igénybevételének kezdeményezése, illetve egyéb segítő szakemberhez való delegálása

Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok a fenti feladatok ellátásán túl:

- a járásban élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- meghallgatni a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megtenni a szükséges intézkedést,
- segíteni a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,

A tevékenységek leírása:

- a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel, vagy prevenciós eszközök alkalmazásával
- a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
- deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése
- segíti a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- segíti a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,

- segíti a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- segíti a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- segíti a jelzőrendszer működését

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el. Az óvodai és iskolai segítő a tevékenysége során a gyermekek, tanulók felügyeletéről az egyéni szociális szolgáltatások megvalósítása ideje alatt maga gondoskodik.

Adatkezelés

Nkt.42. § (1) „A pedagógust, a nevelő és oktató munkát közvetlenül segítő alkalmazottat, továbbá azt, aki közreműködik a gyermek, tanuló felügyeletének az ellátásában, hivatásánál fogva harmadik személyekkel szemben titoktartási kötelezettség terheli a gyermekkel, a tanulóval és családjával kapcsolatos minden olyan tény, adatot, információt illetően, amelyről a gyermekkel, tanulóval, szülővel való kapcsolattartás során szerzett tudomást. E kötelezettség a foglalkoztatási jogviszony megszűnése után is határidő nélkül fennmarad.

A titoktartási kötelezettség nem terjed ki a nevelőtestület tagjainak egymás közti, valamint a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaival történő, a tanuló fejlődésével összefüggő megbeszélésre.”

3.2. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Az óvodai – iskolai szociális segítő nem családsegítő, nem esettanácsos. Tartós és hosszú gondozást nem végez, a gondozási folyamatban, mint bevont szakember közreműködik. A segítő részt vesz azokon az esetmegbeszéléseken és esetkonferenciákon, melyeken az általa ellátott intézményekbe járó gyerekek, tanulók érintettek. Ezekre mindenképp kapjon meghívást vagy ha nem tud megjelenni, akkor írásos véleményével segítse a szakmai munkát.

A gyermekvédelmi gondoskodás alatt álló gyermekek esetében nem végez cselekvési és gondozási tevékenységet, de mint bevont szakember vállalhat konkrét feladatokat, pl. monitorozza, bevonja szabadidős foglalkozásokba, preventív csoportokba.

Szakmai tevékenységünk során kapcsolatot tartunk:

- az intézmény más szervezeti egységeivel,
- a jelzőrendszer tagjaival
- nevelési - oktatási intézményekkel
- társintézményekkel

Család-és Gyermekjóléti Központtal való együttműködés:

Védelembe vett, nevelésbe vett gyermek esetében az illetékes esetmenedzserrel is kapcsolatban áll, amennyiben az esetmenedzser bevonta őt a gondozási-nevelési tervbe. Amennyiben a segítő a feladatellátása során a Központ feladatkörébe tartozó egyéni és/vagy csoportos speciális szolgáltatásba kívánja delegálni a gyereket és / vagy családját a megszokott módon előzetes egyeztetés alapján teheti meg.

Család-és Gyermekjóléti Szolgálattal való együttműködés:

A segítő a feladatellátása során a szolgálat feladatkörébe tartozó, szociális segítő munka bevonását tartja szükségesnek, haladéktalanul megkeresi a területileg illetékes szolgálatot az eset jelzése, delegálása céljából. A segítő nem végez gondozást, de bevonható a cselekvési tervbe.

Köznevelési intézménnyel való együttműködés:

A segítő részt vesz nevelési értekezleteken - ahol információt kap a tanév tervezéséről, melyhez saját munkatervét, szolgáltatási tervét kell, hogy igazítsa - valamint beiratkozásokon, szülői értekezleteken, fogadó órákon, fegyelmi tárgyalásokon. Az óvodai és iskolai szociális segítő az intézményekben megbízólevéllel látja el feladatát.

Az intézmények vezetői folyamatosan konzultálnak, a szolgáltatás minőségét közösen értékelik.

Köznevelési intézmény szakembereivel való együttműködés:

Fő cél a team munka kialakítása, egymás szaktudásával, készségeivel kiegészítve hatékonyan tudjanak együtt tevékenykedni. A megfelelő kommunikáció, egymás informálása az egyenrangúság elveinek mentén.

Együttműködés a szülői közösségekkel:

A segítő kezdeményezi a szülői közösség ülésein való részvételét, ahol tájékoztatja a tagokat az új szolgáltatásról. A szülői közösség tagjai informális csatornát képeznek a szociális segítő és a többi szülő között. Az információ hatékony eljuttatása általuk is lehetséges. Ugyanakkor a szülők részéről is felmerülhet igény, probléma, amire a segítő célzottan tud segítséget nyújtani az adott intézményben.

4. A feladatellátás keretei, szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja

A feladatellátás keretei:

A Köznevelési Munkacsoport összetétele (kötelező szakmai létszám):

- 1 fő szakmai vezető
- 9 fő óvodai-iskolai szociális segítő

Az óvodai-iskolai szociális segítők területi leosztás alapján végzik tevékenységüket. A nyújtott szolgáltatást elsősorban a nevelési-oktatási intézményekben biztosítjuk.

1. Kapcsolatfelvétel, az igény, szükséglet azonosítása, a probléma észlelése:

A szociális segítői tevékenység akkor kezdődik, amikor a szociális segítőt önkéntesen megkeresik (szülő, óvodapedagógus, tanuló), vagy intézményen belülről vagy kívülről érkezik megkeresés, továbbá önmaga is azonosíthatja az igény- és szükségletfelmérésének eredményeként a problémát, szükségletet. Ha az igény, szükséglet nem önkéntes segítségkérés során jut el a szociális segítőhöz, fel kell térképezni a problémahelyzetet, s ez lesz a segítségnyújtási terv alapja.

2. Az igény, szükséglet megállapítása, a probléma feltárása:

A konkrét igény, szükséglet feltárása többféleképpen is történhet, pl. „első interjú”; megfigyelés, interjú az osztályfőnökkel; interjú az iskolai közösség más szereplőivel; információk gyűjtése a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaitól.

3. A veszélyeztetettség fennállásának vizsgálata:

Az információk összegyűjtése után a szociális segítő elvégzi az elemzésüket, s ennek alapján döntés születik arról, hogy a tanuló esetében fennáll-e a veszélyeztetettség (lásd 3. 1. vagy 4. pont).

3. 1. Jelzés a család- és gyermekjóléti szolgálat felé:

Amennyiben a szociális segítő megítélése szerint az adott tanuló veszélyeztetett, a segítő jelzést küld a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, az iskola vezetőjének értesítése mellett.

4. Annak eldöntése, hogy az adott igény, szükséglet kielégítése a szociális segítő kompetenciájába tartozik-e:

Ha nem áll fenn veszélyeztetettség, újabb döntést kell hozni, hogy a szociális segítő kompetenciájába tartozik-e a probléma kezelése, az igény, szükséglet kielégítése. Amennyiben igen, akkor a megfelelő szociális szolgáltatás nyújtása következik (lásd 5. pont), amennyiben nem, akkor a szociális segítő delegálja a klienst az adott szolgáltatásban kompetens más szakemberhez (lásd 4. 1. pont).

4.1. Delegálás:

Amennyiben a probléma kezelése, az igény, szükséglet kielégítése nem tartozik a szociális segítő kompetenciájába, akkor az igény, szükséglet jellegétől és a rendelkezésre álló erőforrástól függően delegálja az esetet akár az intézményen belüli más segítő szakemberhez, akár az intézményen kívüli szakemberekhez.

5. Konkrét szociális segítő tevékenység folyamatának tervezése és megvalósítása, a probléma megoldása:

Amennyiben a szociális segítő kompetenciájába tartozik a probléma kezelése, az igény, szükséglet kielégítése, a szociális munka eszközeit, módszereit használva megoldási stratégiát, tervet kell kidolgozni. A szociális segítő az adott helyzet elemzését önállóan végzi, majd az igénytől, szükséglettől függően a megoldási stratégia tervezésébe és/vagy megvalósításába bevonja az iskolai gyermekvédelmi csapatot vagy egyéb külső szakembert, amennyiben ezt célravezetőnek ítéli. A szociális segítő szakember kompetenciája eldönteni (és e döntésbe bevonhatja az iskolai gyermekvédelmi csapatot vagy más szakembert), hogy milyen módszerrel próbálja megvalósítani a tevékenységét. A segítő tevékenység módszere attól függ, hogy milyen igény, szükséglet kielégítésében van szükség szolgáltatásra, például: • iskolai, tanulási nehézség; • szociális probléma; • pszichés probléma; • családi konfliktus; • a családi életvitelben jelentkező probléma; • addiktológiai probléma.

A legtöbb esetben a problémák halmozottan fordulnak elő, s ezen a segítő tevékenységek megfelelő kombinációjával lehet változtatni. Az iskolai szociális segítő szakember konkrét tevékenységeit meghatározzák az oktatási-nevelési intézményben megjelenő szociális és gyermekvédelmi szükségletek. A szociális segítő figyelembe veszi a gyermekek, tanulók életkoruknak megfelelő készségeit, képességeit, azok fejlesztési irányait és a köznevelési intézmény már meglévő gyakorlatát, szolgáltatásait. Nem csupán a probléma jellege, hanem a rendelkezésre álló eszközök és erőforrások is befolyásolják, meghatározzák a szociális segítés folyamatát.

6. Az egyéni szociális segítés eredményességének értékelése:

A tevékenység megvalósítását, a probléma kezelését követően az eredményesség értékelését a szociális szakember végzi el. Amennyiben a megoldásban közreműködött az iskolai gyermekvédelmi team vagy egyéb szakember, közösen végzik el a probléma megoldása érdekében tett erőfeszítések értékelését.

7. Lezárás:

Amennyiben a szociális szolgáltatás megvalósult (a szolgáltatási tevékenység befejeződött) és a kitűzött célok megvalósultak, a szociális segítő lezárja a segítő folyamatot. A lezáráskor a szociális segítő eredmény- és folyamatértékelő munkát végez, amely hasonlatos az igény, szükséglet feltárásához (2. pont). A segítő folyamat lezárásának esetei: • a tervezett szociális tevékenység teljes körűen megvalósult; • a kívánt célokat elérték; • a tanuló távozik az iskolából (továbbtanulás, iskolaváltás); (amennyiben a felmerült probléma megoldása félbeszakadt, és a probléma jellegétől függően az új intézményben is várható a megjelenése, akkor a szociális segítő ezt jelzi az új nevelési-oktatási intézmény vagy a család- és gyermekjóléti szolgáltatás felé); • az igény, szükséglet kielégítése, a probléma kezelése nem az iskolai szociális segítő kompetenciája, ezért a szociális segítő a tanulót a megfelelő szolgáltatás felé delegálja (mely lehet család- és gyermekjóléti szolgáltatás, más szolgáltató vagy szakember). A delegálásról való döntést ugyanakkor megelőzi annak ismételt vizsgálata, hogy fennáll-e vagy sem a veszélyeztetettség (lásd 3. pont).

Amennyiben az értékelés eredményeképpen azt állapítja meg a szociális segítő, hogy a kitűzött célt nem érték el, a segítő ismét megvizsgálja, hogy fennáll-e a veszélyeztetettség, azaz a folyamat visszatér a 3. sőt adott esetben a 2. ponthoz, vagyis az igény, szükséglet azonosításához, a probléma ismételt feltárásához, elemzéséhez és értékeléséhez.

5. Az ellátás igénybevétele módja

Család-és Gyermekjóléti Központ Köznevelési Munkacsoportjának szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe. A szolgáltatásokat önként, delegálás útján, illetve felkérésre végzi feladatát az óvodai-iskolai szociális segítő.

Szakmai tevékenység formái:

Egyéni tanácsadás keretein belül:

- szülőknek gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, óvodában; jelentkező problémák kapcsán, gyermek eltérő fejlődésével kapcsolatban;
- információnyújtás elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális rendszer működéséről, ügyintézésben való segítségnyújtás;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- krízisintervenció;
- a probléma megoldásában való segítségnyújtás;
- fogadóórák biztosítása

Csoportban végzett munka keretein belül:

- gyermek megfigyelése csoporthelyzetben;
- csoportfoglalkozás megtartása gyermekek, fiatalok számára (társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésének elősegítése, prevenciós tevékenység végzése);
- kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása
- az óvodai és iskolai, valamint kollégiumi csoportban jelentkező nehézségek problémák kezelésének, megoldásának támogatása;
- szabadidős programok, kirándulások szervezése gyermekek és szüleik számára.

Közösségi munka keretein belül:

- együttműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team);
- együttműködés a partner intézményekkel;
- részvétel a nevelőtestületi ülésen, köznevelési intézmény által szervezett rendezvényeken, projektekben stb.;
- részvétel a szülői értekezleteken;
- együttműködés a köznevelési intézményen belül működő szülői szervezettel;

Gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátása:

- gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása/együtműködés az intézmény gyermekvédelmi felelőssével
- a gyermekvédelmi feladatok ellátásának fejlesztése;
- jelzőrendszeri tagként a gyermekvédelmi feladatok koordinálása;
- delegálás (a szociális segítő kompetenciáján túlnyúló eseteket a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakemberei, vagy más szolgáltatások, szakemberek felé közvetíti).

A szociális segítő feladata, hogy a tények ismeretében tisztázza a társadalmi szükségletek prioritását, a problémákat más elérhető szolgáltatásokkal hozza kapcsolatba.

A szociális munkában alapvető érték az együtműködés. Intézményen belüli formája a team munka.

A Család- és Gyermekjóléti Központ Köznevelési Munkacsoport dokumentációja

A segítő munka dokumentálása a szakminisztérium és a módszertani intézmények ajánlása alapján történik.

Használt dokumentumok:

- egyéni esetkezeléshez: egyéni tevékenységi lap
- csoportos tevékenység: csoportos tevékenység lapja, foglalkozási terv/óravázlat/tematika/, valamint csoport létszáma és/vagy névsor
- közösségi tevékenységhez: közösségi tevékenység lapja, tematika/programterv, csoport létszáma és/ vagy névsor
- jelzőrendszeri tagként – esetjelzőlap használta
- forgalmi napló vezetése (munkacsoporton belüli kialakítás)

Az veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatnál, illetve hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet. Az veszélyeztetettséget észlelő – és jelzőrendszer tagjai kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről 415/2015. (XII. 23.) 7.§ kormányrendelet által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének megfelelően a segítő a Magyar Államkincstár által működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevőkről (KENYSZI, TEVADMIN) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat az egyéni esetkezelésekről.

Adatszolgáltatás:

1. Feladatellátási hely nevelési-oktatási intézmény adatainak rögzítése (szükség esetén):

- intézmény neve
- címadat
- OM azonosító

2. Egyéni esetkezelés esetén:

- egyszeri ellátás (TAJ nélküli adminisztráció):
 - o dátum kiválasztása
 - o intézmény kiválasztása
 - o a tevékenység formájának, a probléma jellegének kiválasztása
 - o ellátott (gyermek, szülő, pedagógus, egyéb szakember) kiválasztása
 - o adatok mentése
- többszöri ellátás (TAJ-os adminisztráció):
 - o TAJ szám
 - o név, születési név
 - o anyja neve
 - o születési idő, születési hely
 - o lakcím, tartózkodási hely
 - o törvényes képviselők neve
 - o dátum kiválasztása
 - o intézmény kiválasztása
 - o a tevékenység formájának kiválasztása
 - o lezárás módjának rögzítése

3. *Csoportos tevékenység esetén:*

- dátum kiválasztása
- intézmény kiválasztása
- a tevékenység formájának, a probléma jellegének kiválasztása
- ellátott (gyermek, szülő, pedagógus, egyéb szakember) kiválasztása
- csoport létszámának rögzítése
- adatok mentése

4. *Közösségi tevékenység esetén:*

- dátum kiválasztása
- intézmény kiválasztása
- a tevékenység formájának, a probléma jellegének kiválasztása
- ellátott (gyermek, szülő, pedagógus, egyéb szakember) kiválasztása
- csoport létszámának rögzítése
- adatok mentése

Ügyfélfogadási rend

A szociális segítő hétfőtől - csütörtökig minden ellátását érintő intézményében az igényeknek megfelelően, heti egy vagy két alkalommal 1-2 óra időtartamban ügyfélfogadást tart.

Péntek: szakmai nap, nincs ügyfélfogadás, adminisztráció, esetmegbeszélés a Család-és Gyermekjóléti Központ épületében (Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.)

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

az óvodai-iskolai szociális segítők szolgálati telefonszámai, intézményi telefonszámok, intézményi e-mail címek (www.csgykmovar.hu)

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- helyi médiákban való megjelenés
- szórólap, tájékoztató programfüzet
- társintézményekkel – jelzőrendszer tagjaival való kapcsolattartás

- szakmai konferenciák, rendezvények
- tájékoztató adatlap az óvodai és iskolai tevékenység szolgáltatásról

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

Ellátottak, gyermekek jogai

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított szolgáltatások teljes körű igénybevételére.
- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.
- A szolgáltatás igénybevételét mindenki számára elérhetővé kell tenni.
- A szolgáltatást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme.
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv. szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul.
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul.
- Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban és írásban az intézmény intézményvezetőjétől, a fenntartótól, az ellátott jogi, valamint a gyermekjogi képviselőtől.

Az intézményvezetőhöz benyújtott panaszt az érintettek bevonásával kell vizsgálni, és arról a panaszt tevőt 15 napon belül írásban kell értesíteni. Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Intézményfenntartó:

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

9200 Mosonmagyaróvár

Fő u. 11.

A szolgáltatást végzők jogai

Az intézményben dolgozók számára biztosítani kell, hogy

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogait,
- munkájukat elismerjék,
- munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhessék.

Az intézményben a szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek

A családsegítőt megilleti a Sztv. 94/L.§ (1) bekezdése és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 15.§ (6) bekezdésében foglaltak:

A szociális ágazatban 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.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs.

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

Az intézmény, illetve munkatársai a segítséget kérő által közölt adatokat más személyekkel - ideértve az adatközlő hozzátartozóit is - csak a segítséget kérő beleegyezésével közölhetik. Nem köti a titoktartás az intézmény munkatársát, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Az intézmény dolgozója, a szakmai tevékenysége során tudomására jutott információkat, személyes céljaira, nem használhatja fel. A házirend az intézményben jól látható helyen van kifüggesztve, hogy az igénybevevők és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A közalkalmazottak szakmai továbbkésztését költségvetés keretén belül a szakmai vezető javaslatára az intézményvezető engedélyezi.

A szociális és gyermekjóléti tevékenységet végző személyek folyamatos szakmai

• : ,
továbbképzésben kötelesek részt venni.

A CSGYK-nál dolgozó szakemberek továbbképzése fontos eleme a minőségbiztosításnak, illetve a minőségjavításnak. A közalkalmazottak szakmai továbbképzését költségvetés keretén belül a szakmai vezető javaslatára az intézményvezető engedélyezi. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet, valamint a 25/2017 (X. 18.) EMMI rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről. A szociális és gyermekjóléti tevékenységet végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésben kötelesek részt venni, melyet továbbképzési terv keretében tervezünk meg. Törekszünk arra, hogy a kollégák számára biztosítsuk mindazon továbbképzési lehetőségeket, amelyek a kollégák szakmai fejlődését célozzák meg.

Mosonmagyaróvár, 2023. szeptember 11.

.....

Novics Bernadett

Intézményvezető

HÁZIREND

1.számú melléklet

- 1. Az intézmény neve:** Család- és Gyermekjóléti Központ
2. Az intézmény elérhetősége: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.
Tel: 96/216-198
E-mail: kozpont@csgykmovar.hu
3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa
4. A házirend hatálya: 2023. szeptember 11.

Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységeire (kivéve: kapcsolattartási ügyelet, mely külön házirenddel rendelkezik)

5. Az intézmény működési elvei:

Az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló ellátottakkal a probléma, és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozik. A családsegítés, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik.

A szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait, véleményét, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a Központ bizalmasan kezeli, mások számára nem adja ki, azokkal vissza nem él. Az intézmény minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadja. A szolgáltatások igénybevétele díjmentes.

6. Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8.00-15:30
Kedd	8:00-15:30
Szerda	8.00-15:30
Csütörtök	8.00-15:30
Péntek	-

7. Területhasználat: Az ügyfelek a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában tartózkodhatnak. Az intézmény egyéb helyiségeiben csak a Központ munkatársai és a velük együttműködő szakemberek tartózkodhatnak.

8. A gyermekjogi és az ellátott- és betegjogi képviselő elérhetőségei a váróhelyiségben ki vannak függesztve.

9. Amennyiben az ügyfél az ellátással kapcsolatban panaszt szeretne tenni, azt megteheti:

1. az ügyeletes munkatársnál
2. a szakmai egység vezetőjénél
3. ellátottjogi/gyermejjogi képviselőnél
4. az intézmény vezetőjénél
5. a fenntartónál

10. Az ügyfelek kötelesek ügyelni az intézmény tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására. Amennyiben kárt okoznak az intézményben, azt kötelesek megtéríteni.

11. Az épületben tilos a dohányzás. Dohányzásra kijelölt hely az intézmény kapujától számított 5 méteren túli közterület.

Novics Bernadett
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2023. 09. 27.

Panaszkezelési szabályzat

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az Intézmény működési körében felmerülő problémák és viták a megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy a szakmai egység szakmai vezetőjéhez (szakmai vezető elleni panasz esetén az intézményvezetőhöz) fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat az intézményvezetőhöz abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A szakmai egység vezetője a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, az intézményvezető a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
3. Az ellátott panaszát benyújthatja országos jogvédő képviselőkhez közvetlenül. Az országos ellátottjogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, ellátottak számára nyitva álló helyiségben jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.
4. Ha a probléma ebben a szakaszban sem nyer megoldást, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az intézményvezető köteles a panaszos rendelkezésére bocsátani a panasszal kapcsolatos, annak elbírálásához szükséges adatokat.

Mosonmagyaróvár, 2023. 09. 27.

Novics Bernadett
intézményvezető

3. számú melléklet

SZMSZ