



CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT MOSONMAGYARÓVÁR

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat SZAKMAI PROGRAM

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Társulási Tanácsa 66/2023. (IX.26.)
számú határozatával elfogadta.

Jelen szakmai program 2023. szeptember 27. napján lép hatályba.


Dr. Árvay István
Elnök
Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltató intézmény adatai (név, székhely, nyitva álló irodák).....	3.
2. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői.....	7.
3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	10.
3.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása.....	10.
3.2. DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása.....	17.
3.3. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja..	21.
4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja.....	22.
5. Az ellátás igénybevételének módja.....	23.
6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	25.
7. Igénybe vevők és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	28.
8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos felkészültsége biztosításának módja.....	29.

Mellékletek :

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

Család-és Gyermekjóléti Központ
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja

1. A szolgáltató intézmény adatai

Fenntartó neve: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

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

/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/ és Mosonszentmiklós

Telefon: 96/216-198

E-mail: kozpont@csgykmovar.hu

Szakmai vezetők: Mátésné Lakner Gyöngyi Mosonmagyaróvár munkacsoport

Völgyesi-Domonkos Klára Térségi munkacsoport

Tóth Krisztina DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat a következő feladatokat látja el:

Szociális alapszolgáltatás: családsegítés

Szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás

Gyermekjóléti alapellátás: gyermekjóléti szolgáltatás

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egység munkacsoportjai:

1. Térségi munkacsoport
2. Mosonmagyaróvár munkacsoport
3. DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat

Nyitva álló irodái:

Ásványráró	9177 Rákóczi F. u. 14.
Bezenye	9223 Szabadság u. 50.
Darnózseli	9232 Rákóczi út 4.
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.
Dunaremete	9235 Szabadság u. 2.
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.
Halászi	9228 Kossuth L. u. 113.
Hédervár	9178 Fő út 42.
Hegyeshalom	9222 Fő utca 134.
Jánossomorja	9241 Szabadság u. 39.
Károlyháza	9182 Úttörő utca 3.
Kimle	9181 Vízpart u. 2.
Kisbodak	9234 Felszabadulás u. 1.
Lébény	9155 Akácfa u. 76.
Levél	9221 Fő u. 30.
Lipót	9233 Fő tér 2.
Mecsér	9176 Fő út 1.
Máriakálnok	9231 Rákóczi F. u. 6.
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.
Mosonszolnok	9245 Fő u. 101-103.
Mosonszentmiklós	9154 Mosonszentmiklós, Fő u. 3.
Mosonudvar	9246 Esze T. u. 9.
Püski	9265 Felszabadulás u. 5.
Rajka	9224 Szabadság tér 1.

Újrónafő 9244 Szabadság u. 3.

Várbalog 9243 Fő u. 1.

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 II. törvény a Munka Törvénykönyvéről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

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.) korm. rendelet 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

235/1997. (XII. 17.) korm. rend. 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.) korm. rend. a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról

415/215. (XII. 23.) korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről

Egyéb rendeletek, jogforrások

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a 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 igénybevételéről

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

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

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)

Szociális Munka Etikai Kódexe

aktuális és érvényes működési engedélyek

A feladatok integrált, többcélú intézményben történő ellátása a hatékonyabb működést az erőforrások célszerűbb kihasználását szolgálja. Szoros együttműködésben végezzük a feladatokat, az intézmény szakmai egységeivel együtt.

2. Az ellátandó terület és célcsoport 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.)

Mosonmagyaróvári járás lakosság száma

1.	Mosonmagyaróvár	32 158
2.	Ásványráró	2 157
3.	Bezenye	1 597
4.	Dunakiliti	2 309
5.	Dunaremete	276
6.	Dunasziget	1 876
7.	Darnózseli	1 627
8.	Feketeerdő	726
9.	Halászi	3 285
10.	Hegyeshalom	4 007
11.	Hédervár	1 329
12.	Jánossomorja	6 125
13.	Károlyháza	575
14.	Kimle	2 343
15.	Kisbodak	388
16.	Levél	2 329
17.	Lébény	3 351
18.	Lipót	855
19.	Máriakálnok	2 181
20.	Mecsér	660
21.	Mosonszolnok	1 856
22.	Mosonszentmiklós	2 629
23.	Mosonudvar	434
24.	Püski	649
25.	Rajka	6 678
26.	Újrónafő	930
27.	Várbalog	461

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 jellemzői:

Az Szt. 64. §-a szerinti családsegítést igénybe vehetik a feladatellátásra ellátási szerződést kötött településeken bejelentett állandó vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú lakosok. Továbbá a letelepedettek és bevándoroltak, illetve a magyar hatóságok által menekültként vagy oltalmazottként elismert személyek.

Az ellátási területen leginkább előforduló problémátípusok:

- anyagi, megélhetési problémák,
- lakhatással kapcsolatos gondok,
- 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,
- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése.

Az utóbbi években megfigyelhető, hogy járási szinten egyre nagyobb számban jelentkeznek a válás és kapcsolattartásból eredendő problémák. Emellett tapasztalható, hogy a szenvedélybetegségekben szenvedő személyek száma is emelkedett (tapasztalatunk alapján főként a 40 év körüli nők esetében).

3. A szolgáltatás célja, alapelvei, feladata:

Az integráltan létrejövő szolgáltatás, - mely egy szervezeti egységbe szervezi a családsegítést (szenvedélybeteg segítést) és gyermekjóléti szolgáltatást, - azt célozza meg, hogy differenciált szolgáltatási tartalommal települési szinten kötelezően elérhetőek legyenek az általános feladatokat biztosító alapellátások, valamint járási szinten speciális szolgáltatásokkal kiegészítve javuljon a szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

Alapelvek, értékek, melyek a szolgáltatást nyújtó, a szolgáltatást igénybe vevő oldalról alapvetően fontosak és követendőek:

- A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesülése
- Az autonómia, a kliens értékének, akaratának, méltóságának és jogainak a tiszteletben tartása
- Mindennemű hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása
- Együttműködés kezdeményezése és fenntartása azok körében, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben

- A szolgáltatást nyújtó részéről a titoktartás, az információ felelős kezelése
- A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, várható következményeiről
- A szolgáltatás nyújtása során az intervenciónak a hatékonyságot és a hatásosságot kell szolgálnia
- Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték
- A szolgáltatást igénybe vevő családoknak nemcsak problémái, hanem lehetőségei vannak, a változáshoz elsősorban az ő akaratuk és cselekvésük szükséges
- A gyermeknek támogató családra van szüksége
- 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
- Összeférhetetlen a szakmai feladatellátás során a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi és üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat
- A szociális munkát végző tevékenységéről beszámolóval tartozik szakmai felettesének, és egyben felelős azért, hogy a szakmai standardoknak és jogszabályi követelményeknek megfelelő munkát végezzen.

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

3.1.Család- és Gyermekjóléti Szolgálat konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása

Család- és gyermekjóléti alapszolgáltatást lát el. „Szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.”¹

A komplex segítségnyújtás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást, életvezetési és egyéb

¹ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 64§ (1) bekezdés.¹

tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, családsegítést egyéni és csoportos problémakezelést.

Alapszolgáltatás keretein belül végzett feladatok:

- információadás
- jelzőrendszer működtetése
- kríziskezelés
 - ellátásokhoz való hozzájutás segítése
 - természetbeni / pénzbeli ellátásokhoz való hozzájutás segítése
 - általános tanácsadás
 - szociális
 - életvezetési
 - mentális,
 - háztartási gazdálkodás
 - családsegítés gyermekekkel, családjukkal, egyénekekkel
 - csoportmunka
 - egyéni és csoportos készségfejlesztés
 - közösségfejlesztés
 - adománykezelés
 - szociális diagnózis készítéséhez segítségnyújtás, készítéséhez közreműködés

A feladatellátás tartalma:

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

Szakmai feladat megvalósulása:

1. Esetkezelés keretében végzett szociális munka
- első interjúval lezárható esetvitel: elsősorban az önkéntes igénybevétel során az információ nyújtása, célzott tanácsadás, segítő beszélgetés, ügyintézés segítése, vagy más szolgáltatóhoz irányítás jelenti a megoldást a segítségért hozzánk forduló problémájára.
 - első interjúval nem zárható le, együttműködési megállapodás szükséges: komplex probléma, vagy több probléma együttes fennállása okozza a nehezített élethelyzetet. Az

együtműködési megállapodás megkötésével a családsegítő az igénybevevővel együtt elemzi a problémát, közösen feltérképezik az erőforrásokat. Mindezek ismeretében feladatokat, vállalásokat fogalmaznak meg a cselekvési tervben az adott problémára fókuszálva.

- első interjúval nem zárható le, együtműködési megállapodás szükséges a gyermek veszélyeztetése miatt: általában jelzésre indul (de előfordul önkéntes segítségkérés során is). Fontos a probléma hátterének, a veszélyeztetettségre utaló körülményeknek a feltárása, megállapítása. A gyermek érdekének mindenkor előtérbe helyezése mellett a szakember többszemponútú megközelítéssel segíti a családot nehézségei elfogadásában. A segítő munka ebben az esetben is vállalásokra, feladatokra épül. Előfordul, hogy a gyermek veszélyeztetettsége hatósági eljárás lefolytatása során kerül megállapításra, amely mértéke nem alapozza meg a védelembe vételt, de szükséges a család segítése szociális segítő munkával. A feltáró szakaszt követően (melyet az esetmenedzser végzett el) a családnak a családsegítővel való együtműködést gyámhivatali határozat rendeli el.
- hatósági intézkedésben érintett gyermek esetében nyújtott szociális munka: a gyermek veszélyeztetettsége alapján a szociális segítő munka nem vezet eredményre (a családtagok együtműködésének hiánya miatt, vagy más egyéb okok miatt). Ebben az esetben intenzívebb segítő munka veszi kezdetét. A gyámhatósági intézkedéssel érintett (védelembe vett, nevelésbe vett, utógondozott, családba fogadott) gyermekkel és/vagy családjukkal végzett segítő munka során megvalósuló együtműködés. A közös esetvitel során az esetmenedzser inkább koordináló, szervező, dokumentáló szerepet lát el, míg a családdal közvetlenül a családsegítő dolgozik: szociális segítő munkát végez, mely során a gondozási-nevelés tervben meghatározott feladatok teljesítésében segíti, támogatja a családtagokat. A cél közös: a gyermek veszélyeztetettségének csökkentése (megszüntetése).

2. Estvitelt segítő, lakossági problémákhoz igazodó szolgáltatások nyújtása

- adományok kezelése: adománygyűjtés (folyamatos), adományosztás (igény szerint, de két-három havonta), adományközvetítés. Folyamatosan fogadjuk magánszemélyek, szervezetek részéről felajánlott elsősorban ruhaadományokat.

3. Jelzőrendszer működtetése:

- jelzőrendszeri felelős(ök): feladata az ellátási terület településein – többek között – a közvetlen kapcsolattartás a jelzőrendszeri tagokkal, szakmaközi megbeszélések szervezése, tanácskozások, esetmegbeszélések, konzultációk szervezése

Családsegítő feladata tehát:

- Ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás Gyvt. 40.§-ában, és családsegítés Szocvtv. 64.§-ában meghatározott feladatait, a gyermekeket ellátó egészségügyi, valamint nevelési-oktatási intézményekkel összehangoltan szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.
- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális, mentális helyzetét.
- Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszert működtet.

- Információt nyújt a szociális ellátási formákról és azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt a szociális ügyek vitelében.
- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés, pályaválasztási, munkavállalási tanácsadást nyújt.
- Családsegítő tevékenységet végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében.
- Hátrányos helyzetű személyek, lakossági csoportok számára tanácsadás, szolgáltatás szervez.
- Helyi rendelet alapján környezettanulmányt készít.²
- Családon belüli kapcsolaterősítő mediációs szolgáltatást szervez.
- A családsegítő a jelzőrendszeri feladatának ellátása során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére, továbbá veszélyeztetettség illetve krízishelyzet észlelése esetén megfelelő tájékoztatás adására.
- A családsegítő tájékoztatást ad a területén élő személyeknek, szervezeteknek a megtehető jelzés lehetőségéről; fogadja a beérkezett jelzéseket, amely alapján felkeresi az érintett személyt, illetve családot és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad vagy megteszi a jelzés szerint szükséges intézkedéseket. Az intézkedések tényéről tájékoztatni köteles a jelzéstevőt amennyiben annak személye ismert, és tájékoztatásával nem sérti meg a gyermek bántalmazása és elhanyagolása esetén a megtett jelzésre vonatkozó zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A családsegítő a beérkezett jelzésekről, és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak.
- A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít, továbbá éves szakmai tanácskozást tart.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal (EKAT rendszerben rögzíti)

² Mosonmagyaróvár Város Önkormányzat Képviselő Testülete 4/2015 (II.27) önkormányzati rendelete a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályairól 5.§ (2) bekezdés.

- A családsegítő tájékoztatási kötelezettsége során szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatja az érintetteket az őt megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról. A válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt és magzatát megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról; a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt vagy titkos örökbefogadás lehetőségéről és ennek intézéséről. Valamint az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése során igénybe vehető szolgáltatásról, kapcsolatfelvételtől az utánkövetést végző szervezettel.
- Közreműködik a területén élő személyt megillető vagy számára szükséges, ellátások szolgáltatások elintézésében, ennek érdekében együttműködik az érintett szolgáltatókkal; segíti a gyermeket illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban. Segíti az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetését és a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- A családsegítő szociális segítő munkát végez, melynek keretében segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.
- Számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében lévő erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Koordinálja az esetkezelésben résztvevő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
- A problémák elhárítása érdekében szükség esetén az érintett szakemberek bevonásával esetmegbeszélést illetve esetkonferenciát szervez; a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, gyermek és szülő, törvényes képviselő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.
- A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése érdekében szabadidős vagy közösségi programokat szervez, kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, egyházi és civil szervezeteknél programok megszervezését.
- A szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- A közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,

- A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek,
- A szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- A kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
- A miniszter által kijelölt településen és fővárosi kerületben működő családsegítést ellátó szolgáltatónak a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.
- Elősegíti, illetve ösztöni a humán jellegű civil kezdeményezéseket.
- Képzőintézményekkel együttműködve terepgyakorlati helyet biztosít.
- A családsegítő az ügyfélfogadási idejében a kijelölt szolgálati helyén tartózkodik. Az ügyfélfogadási idő letelte után az adott településen terepmunkát (családlátogatás, ügyintézés más szolgáltatóknál) végez. Ettől eltérni csak a szakmai vezető írásbeli engedélyével (SMS-ben, vagy elektronikus úton történő jelzéssel) lehet.

Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása:

A családsegítés a szakember/családsegítő és az ellátást igénylő együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre – kivéve, ha a szakmai tevékenység az első interjú során tett intézkedéssel lezárható.

A megállapodás tartalmazza:

- a szolgáltatást igénybe vevő problémáit,
- az elérendő célt és annak érdekében teendő szakmai intézkedéseket, feladatokat,
- az együttműködés módját,
- a segítő folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket,
- a találkozások rendszerességét,
- a segítő folyamat várható eredményét,
- lezárás időpontját.

A segítő folyamat az igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások (családlátogatás) és a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő munkaformák (segítő beszélgetés, tanácsadás, információnyújtás) valósul meg.

A szociális esetmunkát végző szakembert esetfelelősnek kell kijelölni. Az esetfelelős figyelemmel kíséri, hogy a családsegítést igénybe vevő személy problémája kezeléséhez

igénybe veszi –e az elérhető szolgáltatásokat.

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.

Az alapszolgáltatás igénybevétele esetén az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú mellékletének dokumentációját helyettesítjük az intézményben egységesen használt, a forgalmi naplót kiváltó CSAGYESZ programmal. Ennek naprakész vezetése minden családsegítő kötelező feladata.

Családsegítői körzetek kerültek kialakításra, mely az átláthatóbb munkaszervezést, a területi munka hatékonyabbá tételét, a jelzőrendszerrel való naprakész kapcsolattartást szolgálja.

A Család és Gyermejkölési Szolgálat szakmai és személyi feltételeit az 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet, valamint a 15/ 1998. (IV.30.) NM rendelet határozza meg.

3.2. DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat konkrét szolgáltatáselemeinek, tevékenységeinek bemutatása

A függőség problémáját, a droghasználathoz társuló, azt előidéző szociális és pszichés gondok megoldását célozza meg. Anonim módon és ingyenesen igénybe vehető. Az igényekhez könnyen alkalmazkodó szolgáltatásokat nyújt Mosonmagyaróvár és ellátási szerződéssel rendelkező tagtelepüléseinek, és Mosonszentmiklós lakóinak számára.

Alacsonyküszöbű szolgáltatásokat nyújt – a szolgáltatást végzők nem támasztanak magas követelményeket az igénybe vevőkkel szemben, a szolgáltatás igénybevételenek szinte nincs feltétele. Speciális módon, más szolgáltatásoktól eltérően ezek a szerhasználat / szerfüggés / viselkedéses problémák ártalmait csökkentő, és pszicho-szociális támogatást, életviteli tanácsadást nyújtó programok, szolgáltatások, melyek térítés nélkül, könnyen elérhetőek, akár a szolgáltatás kihelyezésével, mobilizálásával is sokak által igénybe vehetők. Az ellátás során nincsenek szigorú elvárások, terápiás szerződések, nem követelmény az absztinencia (tartózkodás valamitől), nem feltétel a betegbiztosítás (TAJ-kártya), a szolgáltatást igénybevevő akár nevének (adatainak) közlése nélkül is kaphat segítséget.

A megelőző – felvilágosító szolgáltatás (elterelés) viszont már magas küszöbű szolgáltatási formaként vehető igénybe a DrogPontban, ahol az ellátási terület a Győr- Moson- Sopron Vármegye.

Rehabilitációs előgondozást végez három intézménnyel, amelyekkel előgondozói szerződéssel rendelkezik.

Ezen felül prevenciós programokat szervez, működtet (iskolai prevenció, iskolán kívüli prevenció, szabadidős programok) és új kezdeményezésekkel, megkereső tevékenységgel próbálja megszólítani az érintetteket.

Az alacsonyküszöbű szolgáltatások általános jellemzői:

- anonimitás,
- önkéntesség,
- ingyenes, térítésmentes,
- nem absztinencia központú,
- önkéntes segítők bevonása,
- struktúrája rugalmas,
- egészségügyi ellátórendszerrel való együttműködés.

Alacsonyküszöbű tevékenységi formák:

1. Megkereső tevékenység:

A megkereső tevékenység célja az ellátási területen élő, vagy ott életvitelszerűen tartózkodó, vagy az ellátási területen meghatározott céllal megjelenő, „rejtőzködő” – segítő intézménnyel kapcsolatot nem tartó droghasználó egyénnel, csoportokkal, közösségekkel történő – kapcsolatfelvétel. A segítő tevékenység célja itt, a nehezebben elérhető csoportok ellátása, annak érdekében, hogy felmérhetőek legyenek a szükségleteik, és meghatározhatóak legyenek az e szükségletekre adható segítői válaszok.

A megkereső tevékenység leggyakoribb módjai:

- közvetett
 - oktatási intézményekben szórólapok elhelyezése,
 - az ellátási terület – droghasználók által gyakorta látogatott intézményeinek – felkeresése, szórólapok elhelyezése,
 - társintézményekkel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás,
 - információ eljuttatása a médiák segítségével (nyomtatott és elektronikus sajtó, honlapok, közösségi oldalak)
- közvetlen
 - bizalmi kapcsolat kialakítása és fenntartása a célcsoporttal vagy a célcsoport egyes meghatározó tagjaival,
 - a célcsoport szükségletei szerinti, a droghasználat ártalmait csökkentő információk megadása, eljuttatása az érintettekhez

- a célcsoport ellátása a droghasználat ártalmait csökkentő információs anyagokkal, egyéb ártalomcsökkentő eszközökkel
- a célcsoport tagjainak informálása, tájékoztatása a problémáikkal foglalkozó egészségügyi, szociális intézmények szolgáltatásairól, a szolgáltatások elérhetőségeiről, igénybevételének lehetőségeiről,
- szükség szerint az intézményi szolgáltatások elérésének elősegítése.

(Szakmai irányelv, Alacsonyküszöbű szolgáltatások a szenvedélybetegek szociális alapellátásában)

2. Prevenció programok (iskolai, iskolán kívüli prevenció)

Az iskolai prevenció foglalkozások alkalmával a településekről érkező felkéréseknek eleget téve tart megelőző órákat általános- és középiskolai osztályokban, illetve főiskolai szinten is megjelenik. A foglalkozások alkalmával bemutatásra kerül a DrogPont munkája. Témák: önismeret; drogokról információk átadása; konfliktuskezelés; stresszkezelés; kommunikáció fontossága a mindennapokban; csapatépítés; jogi információk bővítése; oktatófilmek vetítése, majd megbeszélése; szituációs játékok; feladatok; szerepjátékok. Minden foglalkozásnál, a játék, mint pszichológiai és pedagógiai eszköz a tárházból előkerült.

Cél, hogy a diákok – pedagógusok pontos információhoz jussanak a szenvedélybetegség témakörében, illetve a megfelelő segítő helyek bemutatásával a probléma időben, hatékonyan kezelhető legyen.

Iskolán kívüli prevenció a gyermekprogramokon, városi rendezvényeken való részvétel.

A kortárssegítő csoport szükségszerűen olyan fiatalok célcsoportja, akik az életük folyamatában megtapasztalt élethelyzeteiket, problémáikat élményszerűen feldolgozzák és azok megoldási lehetőségeit hitelesen képviselik a korosztályuk felé. A 14 és 22 éves korosztály olyan érzelmileg telített viselkedést hoz magával, amelyben megtalálható a segítség kérése és a segítség adásának az igénye is. A kortárssegítő csoport kapcsán olyan érzékenyítési program megvalósítása a cél, amely a fiatalok mindennapi problémáira, élethelyzeteinek megoldására képes választ adni és azt hitelesen képviselni.

3. Önként segítséget kérők segítése

Az önként hozzánk forduló problémás szerhasználóknak is – az állapotuknak megfelelő eszközökkel, módszerekkel – segítséget nyújt egyéni vagy csoportos esetkezelés formájában. Az önként segítséget kérők számára könnyen elérhető szolgáltatásokat nyújt: információközvetítés, konzultáció, egyéni és csoportos esetkezelés, pszichológiai konzultáció, jogsegély szolgáltatás. Ezen felül a hozzátartozók, barátok, ismerősök – kellő szakértelemmel

és jogosítvánnyal rendelkező szakembereink irány- és útmutatásával – elindulhatnak, vagy elindíthatnak egy számukra fontos, kötődéssel bíró személyt a változás útján.

Rehabilitációs intézményekkel szoros együttműködésben állunk Magyarország területén belül, így a betegségtudattal, motivációval, önkéntességgel, akaraterővel rendelkező szerhasználót a megfelelő ellátási formához segítjük (előgondozás).

4. Megelőző – felvilágosító szolgáltatás (elterelés)

Magyarországon a kábítószerrel való visszaélés szigorúan büntetendő bűncselekmény. Ha droghasználat miatt valaki ellen eljárás indul, az alábbi lehetőséget veheti igénybe szolgálatunknál: megelőző – felvilágosító szolgáltatás (elterelés). Az elterelés végrehajtását a 42/2008. (XI. 14.) EüM-SZMM együttes rendelet szabályozza.

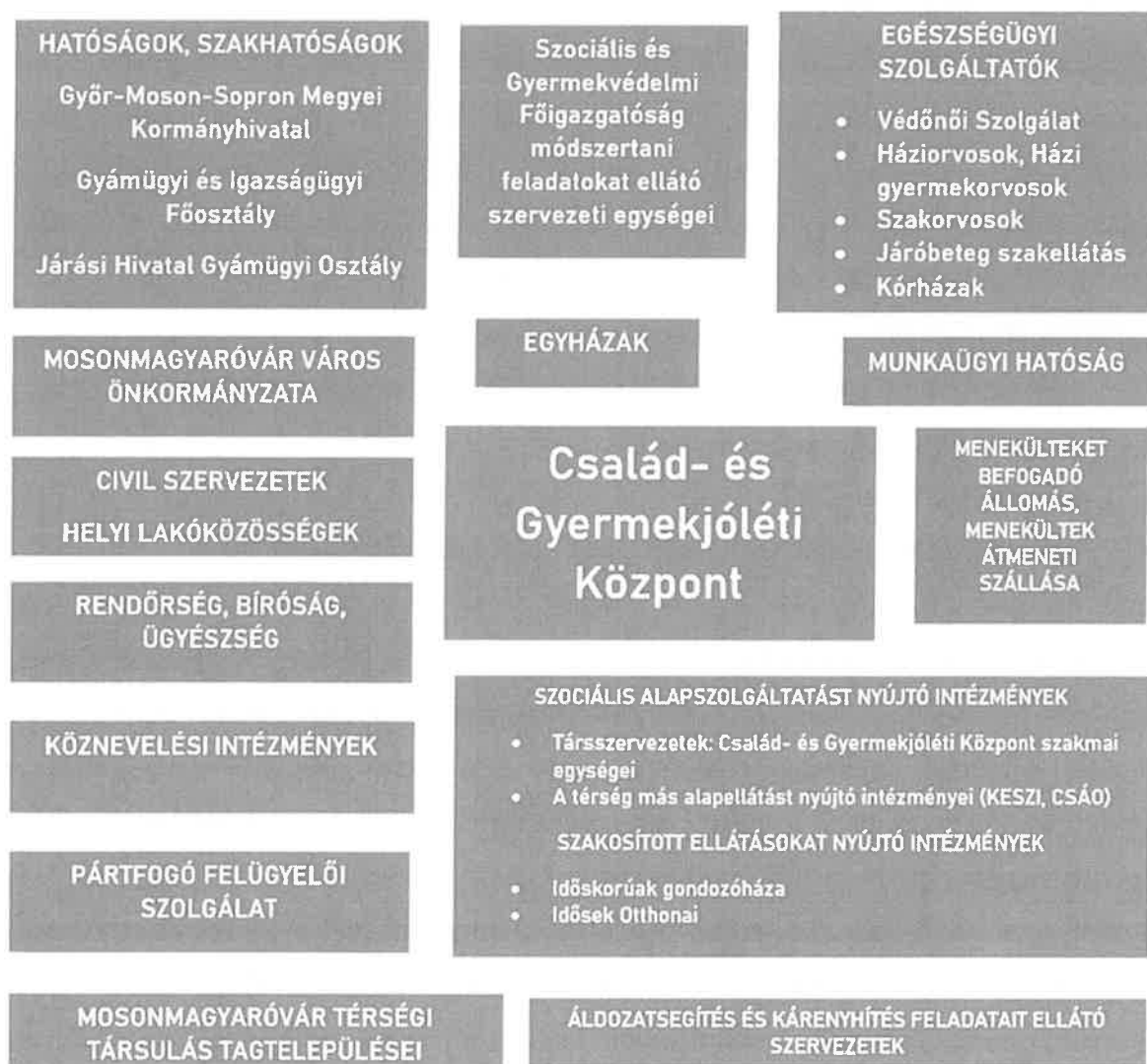
Elterelésen az a kábítószerrel fogyasztó személy vehet részt, aki ellen csekély mennyiségű, illetve függő használó esetén jelentős mennyiséget el nem érő, kizárólag saját használatra szánt kábítószer birtoklása miatt indult büntetőeljárás, és egyéb súlyosbító körülmény nem áll fenn. A Büntető Törvénykönyv 180. § (1) bekezdése azt is meghatározza, mik azok az esetek, mikor nem büntethető az eljárás alá vont személy, feltéve, ha vállalja, hogy egy legalább hat hónapig tartó folyamatos kábítószer – függőséget gyógyító kezelésen, kábítószer – használatot kezelő más ellátáson, vagy (a nem függők esetében) megelőző – felvilágosító szolgáltatáson vesz részt, és ezt okirattal igazolja. Szolgálatunk az alkalmi szerhasználókkal foglalkozik. Az elterelés, mint alternatív lehetőség az életükben egy másfajta irányt mutat, mely által testileg – lelkiileg, családi és kapcsolati szinten, iskolai vagy munkahelyi közegben a különböző emberekkel, különféle helyzetekben megtanulhatunk együtt élni, érzelmeket kimutatni, konfliktusokat elrendezni, érdekeket képviselni, hivatalos ügyeket elintézni, stb.

Az addikció súlyosságához igazodva készítjük el az egyénre szabott beavatkozási tervet, mely az egyéni esetkezelés alapját adja. Az állapotfelmérést a győri TÁMASZ Krízis- és Drogambulancia pszichiáter főorvosa végzi, ahol a szerhasználat súlyosságát állapítják meg. Ha a diagnózis alkalmi szerhasználat, a DrogPontban folytathatja a kliens az elterelést. Minden kliens az ellátási szerződés aláírásával elfogadja szolgáltatásunk szabályait. Az esetkezelés végén, az elterelés rendelet mellékletében meghatározott igazolás kiadására kerül sor.

A megelőző – felvilágosító szolgáltatással párhuzamosan szülők, hozzátartozók részére kínálunk fel egyéni beszélgetési lehetőségeket, valamint pszichológusi tanácsadást. A szülők számára információt nyújtunk a szolgáltatás folyamatáról, segítő kapcsolatok lehetőségeiről.

4. Elő-, és utógondozási feladatok elvégzése bentlakásos szenvedélybetegeket ellátó intézmények felkérésére.

3.3 Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja



A Szolgálat a társult településeken élő lakosok komplex ellátásának érdekében kiterjedt kapcsolathálóval rendelkezik.

Szakmai tevékenységünk során kapcsolatot tartunk:

- az intézmény már szervezeti egységeivel,
- a jelzőrendszer tagjaival
- oktatási-nevelési intézményekkel,
- egészségügyi szolgáltatókkal,
- állami, önkormányzati, civil, egyházi fenntartású szociális intézményekkel/szolgáltatókkal,

- az igénybe vevő problémájában érintett hatóságokkal (Polgármesteri Hivatal illetékes osztályai, rendőrség, ügyészség, bíróság, stb...)

A társintézményekkel, szakemberekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti. Tekintettel arra, hogy intézményünk működése több évtizedes múltra tekint vissza, így a kiépült kapcsolatok kiszélesítése, azok fenntartása és élő munkakapcsolatként való működtetése az elsődleges cél. Az írásbeli jelzéseken felül a jelzőrendszer működése az eseti és rendszeres találkozásokon is megvalósul. Az együttműködés elfogadott és gyakorlatban rendszeresen megvalósuló formája a személyes találkozások mellett a telefonos és elektronikus kapcsolattartás.

Együttműködés formái:

- szakmai fórumok, megbeszélések szervezése és azon való aktív részvétel
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák
- települési tanácskozások
- szakmaközi megbeszélések (településenként évente hat alkalommal)

Intézményen belüli együttműködés:

Intézményünk szerencsés helyzetben van, hiszen a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységei (Hatóság- és Speciális Munkacsoport, Köznevelési Munkacsoport, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) helyileg egy épületben végzik feladatellátásukat. Ennek köszönhetően, az együttműködés rendkívül szoros. A Gyermek Átmeneti Otthona, bár külön telephelyen működik, a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységeként az ott dolgozó szakemberek szintén szerves részeként vesznek részt a munkafolyamatokban.

Intézményi szinten havonta egy alkalommal (minden hónap első péntekén) kötelező jelleggel esetmegbeszélést tartunk, ahová a szakmai egységekben dolgozókon kívül jelzőrendszer tagjai is meghívást kapnak. Ezen felül folyamatos az esetmegbeszélések, esetkonferenciák és konzultációk megtartása. A szakmai munka a fent bemutatott sajátosság miatt sokkal gördülékenyebb, gyorsabb és hatékonyabb.

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

A család-és gyermekjóléti alapszolgáltatás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást,

életvezetési és egyéb tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, családgondozást egyéni és csoportos problémakezelést.

a) Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése

Jelzőrendszeri munka keretében koordinálja a jelzőrendszer tagjainak – jelzőrendszeri – tevékenységét, felhívja figyelmüket jelzési kötelezettségükre.

Fogadja a beérkező jelzéseket, megteszi a szükséges lépéseket, intézkedéseket.

A jelzőrendszer tagjaival szükség szerint esetmegbeszélést szervez.

b) Egyéni esetkezelés/családgondozás

A családgondozás meghatározott ideig tartó folyamatos segítő kapcsolat az igénybevevő problémájának feltárása és kezelése érdekében. Szükség esetén a családtagokra is kiterjedő komplex gondozást nyújtó segítő kapcsolat.

A családsegítők területi leosztás alapján dolgoznak.

Meghatározott ügyeleti napjuk van, amikor a teljes munkaidőt az intézményben töltik és fogadják a beérkező ügyfeleket.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

6. Az ellátás igénybevételének módja, biztosítása, megszűnése

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátásainak igénybevétele történhet önkéntesen, az ellátást igénylő kérésére, illetve észlelő- és jelzőrendszer jelzése alapján.

A családsegítő szolgáltatás biztosításának módja:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a családgondozó és az igénybevevő személy munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre. A megállapodás tartalmazza az igénybevevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az igénybe vehető szolgáltatásokat, az együttműködés módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat eredményét és a lezárás várható időpontját.

Egyéb tanácsadások:

A szakmai jogszabályoknak megfelelően térítésmentesen a következő egyéb tanácsadások vehetők igénybe:

Baba-Mama Klub: családi és külső kapcsolatok erősítése, gyermeknevelési ismeretek bővítése.

Iskolai felzárkóztatás keretében: korrepetálás, gyógypedagógiai tanácsadás, fejlesztő foglalkozás.

Ellátást igénybevevők nyilvántartása és dokumentációs rendszere

Az ellátást igénylőkről a Szt. 20. §. (2) bekezdés szerinti nyilvántartást szükséges vezetni.³

- A szakemberek a CSAGYESZ program segítségével vezetik nyilvántartásukat. Az adminisztrációt ezen felül „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.) Korm. rendelet” alapján a Gyermkeink Védelmében rendszer (továbbiakban GYVR) felületen keresztül valósul meg.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének megfelelően az intézmény a Magyar Államkincstár által

³ 20. §¹⁰⁷ (1) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt – az (5) bekezdésben foglalt szolgáltatások kivételével – érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

(2) Az (1) bekezdés szerinti nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,

b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,

c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,

d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,

e) a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,

f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,

g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és

h) az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

(2a) A fenntartó a szociális szolgáltatások területi lefedettségének megállapítása érdekében a hónap első napján az általa fenntartott szociális szolgáltatóknál, intézményeknél nyilvántartásban lévő kérelmezők Társadalombiztosítási Azonosító Jelét szociális szolgáltatóként, intézményként (székhelyenként, telephelyenként) – családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, népkonyha, szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, utcai szociális munka, nappali melegedő és éjjeli menedékhely kivételével – minden hónap ötödik napjáig megküldi a kincstárnak. A kincstár a kapott adatokat összeveti a 20/C. § szerinti nyilvántartás adataival, és azokból – az esetleges átfedések kiszűrésével – engedélyesenként, területileg és országosan kiszámolja az egyes szolgáltatásokra várakozó személyek számát, majd a Társadalombiztosítási Azonosító Jelet haladéktalanul törli.

(3) Ha a területi ellátási kötelezettséggel rendelkező szolgáltató, intézmény vezetője kapacitás, illetve férőhely hiányában a szolgáltatásra vonatkozó igényt nem teljesíti, a nyilvántartott igények teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell.

(4) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatás megkezdésekor a (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti az alábbi adatokkal:

a) a

b) az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,

c) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

d) bentlakásos ellátás esetén a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül-e.

(5) Nem kell vezetni

a) a (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartást falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, népkonyha, szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, utcai szociális munka esetén,

b) családsegítés esetén a (2) bekezdés g) pontja szerinti adatokat,

c) a

(6) Csak a (2) bekezdés a) pontja szerinti adatokat kell nyilvántartásba venni

a) nappali melegedő és éjjeli menedékhely esetében, valamint

b) családsegítés esetében, ha a jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható.

működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat.

A KENYSZI rendszerbe felviendő (egyszeri ügyfél, új ügyfél, új ellátott), ill. lezárandó ügyfelek dokumentumát tartalmazó dossziét – CSAGYESZ- en keresztül – naponta szükséges ellenőrizni,

- új ügyfél adatait ellenőrizni, pontosítani szükséges,
- az adatokat a következő nap 14 óráig, de legkésőbb 24 órán belül rögzíteni kell a KENYSZI rendszerbe,
- az ellátásra vonatkozó változást a bekövetkeztétől számított 8 napon belül szükséges rögzíteni az igénybevevői nyilvántartásban,

A szolgáltatás igénybevétele az ügyfelek részéről önkéntesen, az ellátást igénylő kérelmére történik. A személyesen először jelentkező klienseket az ügyeletes tanácsadó munkatárs fogadja.

A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló Kormányrendelet alapján működtetett Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (Gyvr) szolgál. A gyermek veszélyeztetésének felmerülése esetén a 235/1997.(XII.17.) Korm.r. 11/K.§ - 11/P.§. és a 415/2015. (XII.23.) Korm.r. alapján, A Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszert kell használni a szakmai munka dokumentálására. A rendszerben történő adatrögzítésért és az adatok hiteles szolgáltatásáért az intézményvezető és a munkaköri leírásukban adatszolgáltató munkatársi feladatokat végzők felelősek. Az adatszolgáltató munkatárs jogosultságáról az intézményvezető az e-képviselővel együttműködésben intézkedik. A Gyvr rendszer használatát a működtetéséért jogszabályban felelős Központ által kiadott ismeretanyag és tájékoztatás szerint kell végezni. Ezeket az anyagokat minden adatszolgáltató munkatárs a rendszerbe történő regisztrációkor megadott elektronikus levelezési címére megkapja. A munkatárs kötelessége, hogy az ismeretanyagot megtanulja, kollégáival egyeztesse és alkalmazza a legfrissebb információk szerint. Az adatszolgáltató munkatárs a munkaköri leírásának aláírásakor tudomásul veszi, hogy a fenti folyamat be nem tartása, adathiány, vagy téves adatszolgáltatás esetén anyagi felelősséggel is tartozik.

Az írásban érkező megkeresések, jelzések alapján az új esetek elosztása a szakmai vezető kompetenciája. A családsegítői tevékenység történhet az intézményben ügyfélfogadási időben,

az igénybevevő lakóhelyén, családlátogatás keretében, vagy más intézményben, igény és szükség szerinti rendszerességgel. Család-és Gyermejkölési Szolgálat szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe. Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermeküdültetés) térítési díj/hozzájárulás kérhető.

Az ellátás megszűnik, amikor

- esetmunka lezárul (a probléma megoldásával),
- az igénybevevő nem kéri tovább a szolgáltatást,
- az ellátást más személyes gondoskodás keretébe tartozó ellátási formában lehet/kell biztosítani,
- az igénybevevő elhalálozik.

Ügyfélfogadási rend

A munkarendet/ügyfélfogadási rendet az intézményvezető az ellátási igények, és egyéb körülmények változása (szakmai létszámok csökkenése) függvényében módosíthatja.

Család és Gyermejkölési Szolgálat Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

hétfő: 8-15.30

kedd: 8-15.30

szerda: 8-15.30

csütörtök: 8-15.30

péntek: zárva

DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

hétfő: 8-15.30

kedd: 8-15.30

szerda: 8-15.30

csütörtök: 8-15.30

péntek: zárva

A járás településein lévő ügyfélfogadásokat tartalmazó táblázat:

**Család- és Gyermekegészségügyi Szolgálat Mosonmagyaróvár Járás
területi irodáinak ügyfélfogadásának rendje**

<u>Hétfő</u>	<u>Kedd</u>	<u>Szerda</u>	<u>Csütörtök</u>	<u>Péntek</u>
<u>Bezenye</u> 8.00-12.00	<u>Ásványráró</u> 8.00-12.00	<u>Dunasziget</u> 8.00-12.00	<u>Halászi 8.00- 12.00</u>	=
<u>Dunakiliti</u> (Feketeerdő) 8.00- 12.00	<u>Hegveshalom</u> 8.00-12.00	<u>Hédervár</u> 8.00-12.00	<u>Várbalog</u> 8.00-12.00	=
<u>Hédervár 8.00- 10.00</u>	<u>Jánossomorja</u> 12.00-16.00	<u>Lébény 8.00- 12.00</u>	<u>Lébény 8.00- 12.00</u>	=
<u>Dunaremete 8.00- 10.00</u>	<u>Mosonszentmiklós</u> 8.00-12.00	<u>Rajka 8.00- 12.00</u>	<u>Hegveshalom</u> 12.00-16.00	=
<u>Lipót</u> 10.00 – 12.00 <u>Kisbodak 12.00- 14.00</u> <u>Püski 14.00-16.00</u>	<u>Lébény 8.00-12.00</u>	<u>Jánossomorja</u> 8.00-12.00	<u>Darnózseli</u> 8.00-12.00	=
<u>Jánossomorja</u> 12.00-16.00		<u>Hegveshalom</u> 8.00-12.00	<u>Jánossomorja</u> 8.00-12.00	=
<u>Mecsér 8.00-12.00</u>		<u>Mosonszolnok</u> 8.00-12.00	<u>Károlyháza</u> 8.00-10.00	=
<u>Mosonudvar</u> 8.00-10.00		<u>Újrónafő</u> 12.00-16.00	<u>Kimle 10.00- 12.00</u>	=
<u>Mosonszolnok</u> 10.00-12.00		<u>Dunakiliti</u> (Máriakálnok) 8.00-12.00	<u>Levél</u> 8.00-12.00	=

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról az intézmény honlapján, az intézmény facebook profilján, szórólapokon,

időszakos, a helyi újságban megjelenő cikkekből lehet tájékozódni. A szórólapokat az önkormányzatnál, orvosoknál, védőnőknél, iskolákban, bevásárló helyeken, társintézményekben kell elhelyezni. A programjainkról készült helyi TV adás és újságcikk indirekt módon ad hírt az intézmény működéséről és szolgáltatásairól (helyi médiákban való megjelenés, szórólap, tájékoztató programfüzet, társintézményekkel – jelzőrendszer tagjaival való kapcsolattartás, szakmai konferenciák, rendezvények)

8. 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.
- Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban és írásban az intézmény igazgatójától, 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.

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 tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,

- munkájukat elismerjék,
- munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhessék.

Az intézményben a szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek (Sztv. 94/L.§.(2) bekezdés).

Az intézményben Közalkalmazotti Tanács működik, mely ellátja a dolgozók érdekvédelmét. Szabályait a Közalkalmazotti Szabályzatban rögzíti.

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. Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni. 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 továbbképzését költségvetés keretén belül a szakmai vezető javaslatára az intézményvezető engedélyezi. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről, szociális szakvizsgáról. A szociális és gyermekjóléti tevékenységet végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésben kötelesek részt venni.

Mosonmagyaróvár, 2023. szeptember 27.

Novics Bernadett

intézményvezető

HÁZIREND

1.számú melléklet

1. Az intézmény neve: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

2. Az intézmény elérhetősége: 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Tel: 96/216-198 Fax.: 96/203-266

E-mail: kozpont@csgykmovar.hu

3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

4. A házirend hatálya: 2023. 09. 11.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységeire

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 Szolgálat 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 díjtan.

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	zárva – szakmai nap

7. Területhasználat: Az ügyfelek a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában tartózkodhatnak. Az intézmény egyéb helyiségeiben csak a szolgálat 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 ügyeletos családsegítőnél
2. a szakmai egység vezetőjénél
3. ellátottjogi/gyermekjogi 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. szeptember 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 elbíráláshoz szükséges adatokat.

Novics Bernadett
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2023. 09. 27.

3 számú melléklet
SZMSZ