



**CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT
MOSONMAGYARÓVÁR**

**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
SZAKMAI PROGRAMJA
2017. január 1-től**

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa.....számú
határozatával elfogadta.

Jelen szakmai program 2017. január 1-én 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.....	15.
3.3. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja..	18.
4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége. A gondozási feladatok jellege, tartalma, módja.....	20.
5. Az ellátás igénybevételének módja.....	20.
6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	25.
7. Igénybe vevők és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	25.
8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos felkészültsége biztosításának módja.....	26.

Mellékletek :

- 1. számú melléklet: a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatra vonatkozó házirend**
- 2. számú melléklet: Drogpont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálatra vonatkozó
házirend**
- 3. számú melléklet: Panaszkezelési 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: Stencinger Noémi

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: csskmoavar@szocmkt.hu

Szakmai vezető: Czér Krisztina

Szakmai program készítőjének neve: Stencinger Noémi

Szakmai program érvényességi ideje: 2018. december 31.

A szakmai program készítésének dátuma: 2016. november 7.

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

Szociális alapszolgáltatás: családsegítés

Szenvedélybeteg 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 Ady Endre u. 8.
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.
Dunaremete	9235 Szabadság u. 2.
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.
Feketeerdő	9211 Fő út 1.
Halászi	9228 Kossuth L. u. 113.
Hédervár	9178 Fő út 42.
Hegyeshalom	9222 Fő utca 134.
Jánossomorja	9241 Kossuth L. u. 12.
Károlyháza	9182 Hársfa u. 19/1
Kimle	9181 Vízpart u. 2.
Kisbodak	9234 Felszabadulás u. 1.
Lébény	9155 Fő út 86.
Levél	9221 Fő u. 30.
Lipót	9233 Fő tér 1.
Mecsér	9176 Fő út 1.
Máriakálnok	9231 Rákóczi F. u. 6.

Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.
	9200 Mosonmagyaróvár, Kormos ltp. 7.
Mosonszentmiklós	9154 Fő út 5.
Mosonszolnok	9245 Fő u. 44.
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

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 CCCXI. 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 Törvénykönyvről

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

Magyarország Alaptörvénye

Kormányrendeletek

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

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

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.) kormány rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

226/2006 (XI. 20.) korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról

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

321/2009 (XII. 29.) korm. rend. a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről

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 (VII. 4.) SZCSM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

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

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

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 (900km²) a megye második, népességszámát tekintve a harmadik legnagyobb járása.

A járás illetékességi területe: 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 2013-ban közel 73 ezer fő volt, ami Győr-Moson-Sopron megye lakosságának hatodát (16%) teszi ki. A járás jelenlegi népességszáma 4–6%-kal magasabb, mint 2001-ben, azaz a járás azon viszonylag kevés számú térség közé tartozik,

amely az elmúlt másfél évtizedben az országosan jellemző kedvezőtlen demográfiai folyamatok ellenére folyamatosan növelni tudta népességét. Igaz a lakónépesség számában 2011 és 2013 között némi csökkenés következett be, de ez minimális mértékű (-0,6%). Ugyanakkor 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 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 bérlakásokat.

A legfontosabb demográfiai mutatókat tekintve elmondható, hogy a Mosonmagyaróvári járásban az országos tendenciákhoz hasonlóan a halálozások száma meghaladja a születések számát, azaz itt is természetes fogyás érvényesül, amely 2012-ben az előző évtizedben megfigyelhetőnél (2000–2012. évek átlaga ezer lakosra: -1,8) lényegesen magasabb mértékű volt (591 születésre 841 halálozást 'jutott'; a természetes fogyás ezer lakosra számított mutatója -3,44 volt). A megye többi járásához, illetve az országos átlaghoz viszonyítva elmondható, hogy a születések számában kicsit rosszabb, míg a halálozások számában, illetve a természetes fogyás mértékében kedvezőbb mutatókkal bír a mosonmagyaróvári járás. A természetes fogynál azonban valamennyire ellensúlyozni tudják a kedvező migrációs folyamatok – több az odavándorlás, mint az elvándorlás –, így összességében a járás növelte lakosságát.

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.¹

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.

A Gyvt. 39. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy az kiterjedjen a feladatellátásra ellátási szerződést kötött településeken élő valamennyi gyermekre. Azon gyermekek esetében, akik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, valamint letelepedési vagy bevándorlási engedéllyel rendelkező gyermekek. Továbbá a magyar hatóságok által menekültként, oltalmazottként, hontalanként elismert 0-18 éves korú gyermek, valamint a 18. életévét betöltött válsághelyzetben lévő várandós anyákra szintén vonatkozik az ellátási kötelezettség.

Az ellátási terület egyes települései között nagy különbségek mutatkoznak a gyermekek veszélyeztetettsége szempontjából. A családok anyagi problémái mellett 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.

Az ellátási területen leginkább előforduló problémátípusok:

- anyagi, megélhetési problémák,
- lakhatással kapcsolatos gondok,
- gyermekneveléssel összefüggő problémák,
- beilleszkedési nehézség, magatartászavar, teljesítményzavar,
- családi konfliktushelyzetek,

¹ Mosonmagyaróvári Járási Esélyteremtő Program – Helyzetelemzés BFH Európa Projektfejlesztő és Tanácsadó Kft.

- életvezetési problémák,
- szülői elhanyagolás,
- szenvedélybetegségek,
- gyermeket érintő életvezetési problémák,
- serdülőkori krízishelyzet,
- válás, kapcsolattartás szülővel, nagyszülővel,
- szabálysértési ügyek,
- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése,

3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:

Az integráltan létrejövő szolgáltatás, - mely egy szervezeti egységbe szervezi a családsegítést (szenvedélybeteg segítséget) 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.

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.”²

A komplex segítségnyújtás magában foglalja az igénybevevő ügyeinek intézésében a szükséges mértékű segítségnyújtást, tájékoztatást, információszolgáltatást, életvezetési és egyéb tanácsadást, jogi és pszichológiai segítségnyújtást, családsegítést egyéni és csoportos problémakezelést.

Alapszolgáltatás keretein belül végzett feladatok:

- információadás
- jelzőrendszer működtetése

² 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 64§ (1) bekezdés.¹

- kríziskezelés
 - ellátásokhoz való hozzájutás segítése
 - természetbeni / pénzbeli ellátásokhoz való hozzájutás segítése
 - általános tanácsadás
 - szociális
 - életvezetési
 - mentális,
 - háztartási gazdálkodás
 - családsegítés gyermekekkel, családjukkal, egyénekkel
 - csoportmunka
 - egyéni és csoportos készségfejlesztés
 - közösségfejlesztés
 - adománykezelés

Feladata:

- Ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás Gyvt. 40.-40/A.§-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.³
- Családon belüli kapcsolaterősítéstő 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.
- 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

³ Mosonmagyaróvár Város Önkormányzat Képviselő Testülete 4/2015 (II.27) önkormányzati rendelete a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályairól 5.§ (2) bekezdés.

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 szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt településen és fővárosi kerületben működő családsegítést ellátó szolgáltatóknak a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.
- Elősegíti, illetve ösztöni a humán jellegű civil kezdeményezéseket.
- Képzőintézményekkel együttműködve terepgyakorlati helyet biztosít.

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

A családsegítés a szakember/családgyógyász 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.

Az alapszolgáltatás igénybe vétele esetén az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint szakmai dokumentációt (forgalmi napló, esetenapló) alkalmazzuk.

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

A Család és Gyermejjóléti 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 igénybevételének 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.

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 prevenciós foglalkozások alkalmával a településekről érkező felkéréseknek eleget téve tart megelőző órákat általános- és középiskolai osztályokban, illetve főiskolai szintén 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 FIOK Ifjúsági Klubbal együttműködve valósul meg, melynek során gyermekprogramokra, városi rendezvényekre, információközlő rendezvényekre jutunk el szakembereink segítségével.

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, akaratereővel 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

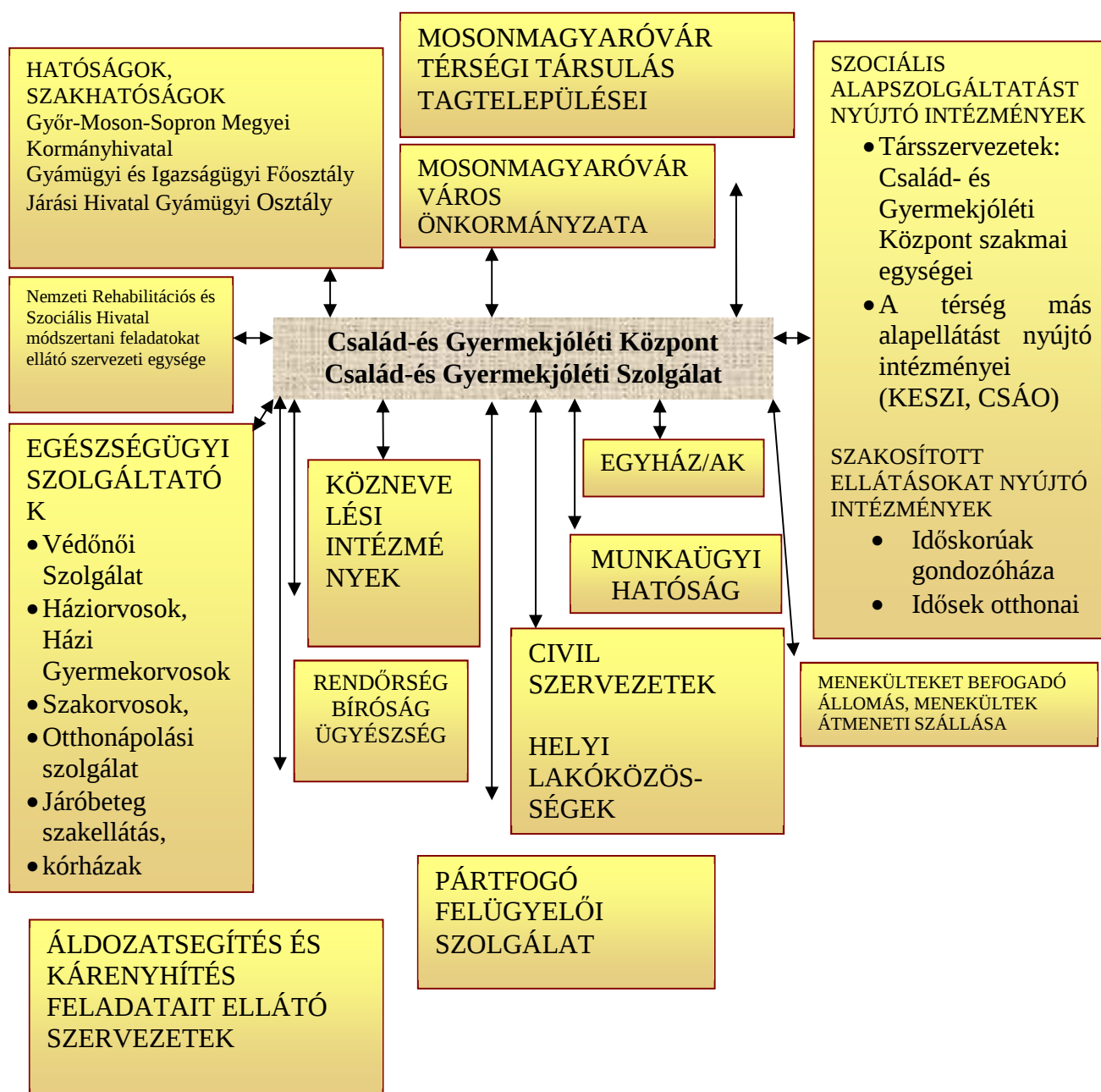
szolgálatunknál: megelőző – felvilágosító szolgáltatás (elterelés). Az elterelés végrehajtását a 42/2008. (XI. 14.) EüM-SZMM együttes rendelet szabályozza.

Elterelésen az a kábítószer 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 Törvényköny 283 §-a 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.

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...)

4. 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.

Az igénybevevővel kapcsolatos intézkedést az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint szakmai dokumentációban (forgalmi napló, esetenapló) rögzítjük.

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

5. 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:

Pénzügyi tanácsadói szolgáltatás: a hitelválságba került ügyfelek számára.

Támogatott foglalkoztatás: segítséget nyújt a megváltozott munkaképességű, fogyatékkal élő és/vagy tartósan egészségkárosodott álláskeresőknél, hogy emberi méltóságuk megtartásával, egyéni szükségleteiknek megfelelő munkahelyen dolgozhassanak.

Egyenlő Bánásmód Hatóság: diszkriminációs ügyekben fogadják a panaszokat.

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

Pályaválasztási tanácsadás:

Elsősorban a 12-24 év közötti korosztály számára fontos továbbtanulási és iskolaválasztási kérdések megoldására fókuszál. A pályaválasztási tanácsadás célja, hogy elősegítse a döntéshozatalt, felkészítsen a legmegfelelőbb döntés meghozatalára. Emellett segítséget nyújtunk a közép- illetve felsőfokú képzésekre való jelentkezésekkel kapcsolatban, információt nyújtunk belföldi és külföldi lehetőségekről, ösztöndíj rendszerekről. Egyéni és csoportos formában egyaránt igénybe vehető.

Munkavállalási tanácsadás:

A cél a tanácskérő számára legtesthezállobb foglalkozás megtalálása, valamint a pályamegtartás és pályatervezés elősegítése; elsősorban 16 éven felüliek számára. Emellett információt és gyakorlatban megvalósítható praktikákat nyújtunk az álláskereső folyamatával kapcsolatban, segítünk a motivációs levél, illetve az önéletrajz megírásában, valamint felkészülünk az állásinterjúra. Tájékoztatást nyújtunk továbbá a vállalkozóvá válás folyamatáról, a munkanélkülieket támogató rendszerekről, szolgáltatásokról. Igény esetén csoportos formában is megvalósulhat.

Ellátást igénybevevők nyilvántartása és dokumentációs rendszere

Az ellátást igénylőkről a Szt. 20. §. (2) bekezdés szerinti nyilvántartást szükséges vezetni.⁴

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.
- 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 Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat.

⁴ 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,
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)¹⁰⁸ a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója 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)¹⁰⁹ az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

(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) az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
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 családsegítés esetében, amennyiben a külön jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható, továbbá falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, népkonyha, szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, utcai szociális munka esetén,

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

c)¹¹⁰

(6) Nappali melegedő, éjjeli menedékhely esetén kizárólag a (2) bekezdés a) pontja és a (4) bekezdés a) pontja szerinti adatokat kell nyilvántartásba venni.

(7)¹¹¹ Nappali melegedő, éjjeli menedékhely, családsegítés és a 3. § (4a) bekezdésének hatálya alá tartozó személyek átmeneti szállása esetén, amennyiben az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jellel nem rendelkezik, ennek tényét kell a nyilvántartásban rögzíteni.

(8) A (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartás a változások nyomon követhetőségét biztosító elektronikus úton is vezethető.

(9) A (2) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartásból törölni kell az adatokat, ha az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik.

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

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 Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe. Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermekküldetés) térítési díj/hozzájárulás kérhető.

Ügyfélfogadási rend

Ügyfélfogadási rend a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál, Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Hétfő:	8:00 – 15:30 óráig
Kedd:	13:00 – 15:30 óráig
Szerda:	8:00 – 17:30 óráig
Csütörtök:	13:00 – 15:30 óráig
Péntek:	8:00 – 13:30 óráig

Ásványráró	9177 Rákóczi F. u. 14.	H., P. 8:00 – 12:00
Bezenye	9223 Szabadság u. 50.	H. 8:00 – 12:00
Darnózseli	9232 Ady Endre u. 8.	CS. 8:00 – 12:00
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.	H., P. 8:00 – 12:00
Dunaremete	9235 Szabadság u. 2.	H. 8:00 – 10:00
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.	SZ. 8:00 – 12:00
Feketeerdő	9211 Fő út 1.	
Halászi	9228 Kossuth L. u. 113.	H., SZ. 8:00 – 12:00
Hédervár	9178 Fő út 42.	SZ. 8:00 – 12:00

Hegyeshalom	9222 Fő utca 134.	SZ., P. 8:00 – 12:00
Jánossomorja	9241 Kossuth L. u. 12.	H., SZ. 8:00 – 12:00 K. 13:00 – 15:30
Károlyháza	9182 Hársfa u. 19/1	P. 10:00 – 12:00
Kimle	9181 Vízpart u. 2.	CS. 8:00 – 12:00 P 8:00 – 10:00
Kisbodak	9234 Felszabadulás u. 1.	P. 8:00 – 12:00
Lébény	9155 Fő út 86.	SZ., CS., P. 8:00 – 12:00
Levél	9221 Fő u. 30.	CS. 8:00 – 12:00
Lipót	9233 Fő tér 1.	H. 10:00 – 12:00
Mecsér	9176 Fő út 1.	SZ. 8:00 – 12:00
Máriakálnok	9231 Rákóczi F. u. 6.	SZ. 13:00 – 16:00
Mosonmagyaróvár	9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10. 9200 Mosonmagyaróvár, Kormos ltp. 7. (lásd DrogPont)	
Mosonszentmiklós	9154 Fő út 5.	H. 8:00 – 12:00 K. 13:00 – 16:00
Mosonszolnok	9245 Fő u. 44.	H., SZ. 8:00 – 12:00
Mosonudvar	9246 Esze T. u. 9.	H. 8:00 – 10:00
Püski	9265 Felszabadulás u. 5.	SZ. 8:00 – 12:00
Rajka	9224 Szabadság tér 1.	CS., P. 8:00 – 12:00
Újrónafő	9244 Szabadság u. 3.	CS. 8:00 – 12:00
Várbalog	9243 Fő u. 1.	P. 8:00 – 12:00

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra: készenléti telefon, intézményi e-mail címek.

Telefonos készenléti szolgálat telefonszáma: 06 20 313-3090

Ügyeleti idő:

hétfő–péntek: este 16 óra–reggel 8 óra,

szombat-vasárnap: 0-24 óra között

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

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

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.
- 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 tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhessek.

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, 2016. november 07.

Stencinger Noémi

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: csskmovar@szocmkt.hu

3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

4. A házirend hatálya: 2017. január 1-től

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységre

(kivéve Drogpont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat)

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. Nyitva tartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8.00-15:30
Kedd	13:00-15:30
Szerda	8.00-17:30
Csütörtök	13.00-15:30
Péntek	8.00-13:30

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 ügyeletes 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.

Stencinger Noémi
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2017.január 1.

HÁZIREND

1. Az intézmény neve: Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálata

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

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

E-mail: csskmoavar@szocmkt.hu

3. Az intézmény fenntartója: Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

4. A házirend hatálya: DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat 9200 Mosonmagyaróvár, Kormos ltp. 7.iroda

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 családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik.

A szolgáltatást igénybe vevő személyes adatait, véleményét, a gondozáshoz kapcsolódó információkat az intézmény 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 díjtalan.

6. Nyitva tartás

Nap	Nyitvatartási idő *
Hétfő	8.00-12:00
Kedd	-
Szerda	8.00-15:30
Csütörtök	8.00-15:30
Péntek	8.00-15:30

* a nyitvatartási időn kívül, délutáni időpontokban előzetes telefonos egyeztetés alapján is történik ügyfélfogadás

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 ügyeletes munkatársnál
2. a szolgálat 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.

Mosonmagyaróvár, 2017, január 1.

Stencinger Noémi
intézményvezető

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 képviselőkhöz 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.

Stencinger Noémi
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2017.január 1.