

**KISTÉRSÉGI GYERMEKJÓLÉTI ÉS  
CSALÁDSEGÍTŐ  
SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT  
9200 MOSONMAGYARÓVÁR, VASUTAS U. 10.**

**CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT  
SZAKMAI PROGRAMJA**

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

## **Tartalom**

- 1. A családsegítő szolgáltatás adatai**
  - 2. A családsegítés szolgáltatásainak és működésének jogi keretei**
  - 3. Szolgáltatás célja, feladata**
    - 3./1. Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása**
    - 3./2. Más intézményekkel való kapcsolattartás módja**
  - 4. Az ellátandó célcsoport jellemzői**
    - 4/1. Társadalmi háttér**
  - 5. A feladatellátás szakmai tartalma**
    - 5/1. DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat feladatellátása**
  - 6. Az ellátás igénybevételének módja, biztosítása, megszűnése**
  - 7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**
  - 8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**
- 
- 1. számú melléklet: a Családsegítő Szolgálatra vonatkozó házirend**
  - 2. számú melléklet: a Drogpont Szolgálatra vonatkozó házirend**
  - 3. számú melléklet: panaszkezelési szabályzat**

## 1. A családsegítő szolgáltatás adatai

**Fenntartó neve:** Mosonmagyaróvári Térségi Társulás

**Székhely:** 9200 Mosonmagyaróvár, Fő u. 11.

**Fenntartó képviselője:** dr. Árvay István

**Intézmény neve:** Kistérségi Gyermejjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

Intézményvezető: Stencinger Noémi

**Szolgáltatás neve:** Kistérségi Családsegítő Szolgáltató Központ

**Székhelye:** 9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.

**Szakmai vezető:** Czér Krisztina

**Típusa:** személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás

**Létrehozásának éve:** 1987.

**Nyitva tartás:** hétköznapiokon 7.30 – 15:30 óráig

**Telefon/fax:** 96/216-198

**E-mail:** csskmoavar@szocmkt.hu

### **A DrogPont elérhetőségei nyitva tartása:**

*DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat*

9200 Mosonmagyaróvár, Kormos István ltp. 7.

Tel./fax: 06-96/566-132

[www.drogpont.com](http://www.drogpont.com)

[info@drogpont.com](mailto:info@drogpont.com)

### **Területi irodák:**

|            |                        |               |
|------------|------------------------|---------------|
| Ásványráró | 9177 Rákóczi u. 14.    | 10:00 – 12:00 |
| Bezenye    | 9223 Szabadság u. 50.  | 8:00 – 12:00  |
| Darnózseli | 9232 Ady Endre u. 8.   | 8:00 – 12:00  |
| Dunakiliti | 9225 Kossuth L. u. 63. | 8:00 – 12:00  |
| Dunaremete | 9235 Szabadság u.2.    | 10:00 – 12:00 |

|                  |                         |               |
|------------------|-------------------------|---------------|
| Dunasziget       | 9226 Sérfenyő u. 57.    | 8:00 – 12:00  |
| Feketeerdő       | 9211 Árpád tér 1.       | 8:00 – 12:00  |
| Halászi          | 9228 Kossuth L.u.113.   | 8:00 – 12:00  |
| Hédervár         | 9178 Árpád u.9.         | 8:00 – 12:00  |
| Jánossomorja     | 9241 Kossuth L. u. 12.  | 8:00 - 12:00  |
| Károlyháza       | 9182 Úttörő u.3.        | 8:00 – 12:00  |
| Kimle            | 9181 Vízpart u.2.       | 8:00 – 12:00  |
| Kisbodak         | 9234 Felszabadulás u.1. | 8:00 – 10:00  |
| Lébény           | 9155 Fő u.86.           | 8:00 – 12:00  |
| Levél            | 9221 Fő u. 10.          | 8:00 – 12:00  |
| Lipót            | 9233 Fő tér 1.          | 8:00 – 10:00  |
| Mecsér           | 9176 Felszabadulás u.3. | 8:00 – 12:00  |
| Máriakálnok      | 9231 Rákóczi út 6.      | 14:00 – 16:00 |
| Mosonszentmiklós | 9154 Felszabadulás u.5. | 8:00 – 12:00  |
| Mosonszolnok     | 9245 Fő u.44.           | 8:00 – 12:00  |
| Püski            | 9235 Szabadság u.1.     | 10:00 – 12:00 |
| Rajka            | 9224 Kossuth L. u. 23.  | 8:00 – 12:00  |
| Újrónafő         | 9244 Szabadság u.3.     | 8:00 – 12:00  |
| Várbalog         | 9243 Fő u.1.            | 8:00 – 12:00  |

## **2. A családsegítés szolgáltatásainak és működésének jogi keretei**

Mosonmagyaróvár város Önkormányzata a 16/2004.(II.4) sz. határozatában 2004.július 1. napjával részben önálló költségvetési intézményként Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központot alapított három szakmai egységgel, a Gyermekjóléti Szolgálattal, a Gyermekek Átmeneti Otthonával és a Családsegítő Központtal, melynek speciális szolgáltatása a Drogpont.

A szolgáltatások kistérségi feladat-ellátássá fejlesztése miatt az alapító okiratot Mosonmagyaróvár Város Önkormányzatának Képviselő-testülete az 53/2006.(IV.20.) Kt. határozatával módosította a kibővült működési terület meghatározásával.

Mosonmagyaróvár város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 130/2009. (VI.25.) Kt. határozatával döntött arról, hogy a feladatellátást 2010. január 1-től átadja a Mosonmagyaróvári Többcélú Kistérségi Társulásnak.

2013. július 1-től az intézmény fenntartó Többcélú Kistérségi Társulás neve Mosonmagyaróvár Térségi Társulásra változik.

Az intézmény működtetését a hatályos jogszabályok szerint kell megszervezni és folyamatosan aktualizálni.

A családsegítés az alábbi jogszabályok alkalmazása alapján működik:

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.),
- A szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet (Szmr.),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet (továbbiakban: Ir.),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet (továbbiakban: Tr.),
- A szociális, a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet,
- A Munka Törvénykönyve 1992. évi XXII. tv. (továbbiakban: Mt.),
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (továbbiakban: Kjt.),

- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A Magyar Köztársaság 2011. évi költségvetéséről szóló 2010. évi CLXIX. törvény,
- Magyarország 2012. évi központi költségvetéséről szóló 2011. évi CLXXXVIII. törvény,
- Az országos településrendezési és építési követelményekről szóló 253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet.

### 3. Szolgáltatás célja, feladata

„A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.”<sup>1</sup>

A komplex segítségnyújtás 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.

#### Feladata:

- 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.
- Családgondozást végez a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében.
- Hátrányos helyzetű személyek, lakossági csoportok számára tanácsadás, szolgáltatás szervezése.
- Helyi rendelet alapján környezettanulmányt készít.<sup>2</sup>
- Családon belüli kapcsolaterősítő mediációs szolgáltatást szervez.
- Elősegíti, illetve ösztöni a humán jellegű civil kezdeményezéseket.
- Képzőintézményekkel együttműködve terepgyakorlati helyezett biztosít.

---

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

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

### **3./1. Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása**

A családsegítés a szakember/családgondozó 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 családsegítő szolgáltatás igénybe vétele esetén az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint szakmai dokumentációt (forgalmi napló, esetnapló) alkalmazzuk.

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

A családsegítő és gyermekjóléti családgondozók együttműködve, de a szakmai kompetencia határokat megtartva látják el az alapellátás körébe tartozó feladatokat.

#### **Létrejövő kapacitások**

A családsegítés szakmai és személyi feltételeit az 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet 2-3. számú melléklete határozza meg.

A rendelet a lakosságszám alapján határozza meg a szakmai létszámot:

- családgondozó 5000 lakosra vetítve 1 fő
- vezető családgondozó 1 fő
- tanácsadó 30 000 lakosra vetítve 1 fő

### Személyi feltételek

#### Családsegítő szolgáltatás:

(engedélyezett létszámhely 21 fő szenvedélybeteg segítésével együtt)

- 1 fő intézményvezető (heti 40 óra)
- 1 fő gazdasági ügyintéző (heti 40 óra)
- 2 fő szakmai vezető családgondozó (Családsegítés, szenvedélybeteg segítés) (heti 40 óra)
- 12 fő családgondozó (heti 40 óra)
- 3 fő szociális tanácsadó (heti 40 óra)
- 1 fő szociális segítő kisegítő munkakörben (heti 40 óra)
- 1 fő szociális tanácsadó (heti 30 óra)

### **3./2. Más intézményekkel való kapcsolattartás módja**

A Családsegítő 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 (Szt. 64.§. (2) bekezdés,
- 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. Az ellátandó célcsoport jellemzői

##### 4./1. Társadalmi háttér

Az elmúlt évekhez képest jellemző a szociális, mentális problémák fokozott megjelenése. A nehéz gazdasági helyzet, a munkahelyek számának folyamatos csökkenése, a munkanélküliség miatt sok család kerül nehéz anyagi helyzetbe.

A tömeges munkanélküliség átalakította a családok szerkezetét, nőtt az inaktív, eltartottak családon belüli aránya. Ez együtt járt a háztartások bevételi és kiadási struktúrájának változásával.

A társadalmi hatásokkal szemben védettséget jelenthetne a **család**, amely azonban szintén válságban van. A mai „család” általános jellemzője az értékválság mellett, hogy nem tudja betölteni a hagyományos funkcióit, mint például a szocializációs, illetve védelmi funkciók.

A kilátástalanság mellé számos mentális probléma is társul, melyek negatívan hatnak a családok életvezetésére, a szülő-gyermek kapcsolatra, a családi összetartást erősítő, pihenést, regenerálódást segítő közös programok szervezésére.

##### Az ellátottak körére leginkább jellemző:

- alacsony iskolai végzettség,
- alacsony jövedelemmel rendelkező személyek, családok,
- adósságterhekkel küzdők,
- életvezetési, életmód problémával küzdő személyek,
- időskorúak,
- egyedülálló személyek,
- csökkent munkaképességű személyek,
- szenvedélybetegek,
- hajléktalanok,
- egészségügyi problémával küzdő személyek,
- pszichiátriai betegek,
- munkanélküli, tartós munkanélküli személyek.

## 5. A feladatellátás szakmai tartalma

### A biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma

A családsegítés 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 családgondozók 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.

#### *c) Tanácsadások*

A szakmai jogszabályoknak megfelelően térítésmentesen a következő tanácsadások vehetők igénybe:

Jogi tanácsadás: nyitott szolgáltatás a lakosság számára. Bejelentkezés szükséges.

Pszichológiai tanácsadás: az igénybevevő lelki, mentális problémájának megoldásához nem elegendő a segítő beszélgetés, hanem szakember bevonása szükséges. Bejelentkezés szükséges.

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.

#### *d) Egyéb szolgáltatások*

Mediáció: a mediáció módszere segíthet azokban az esetekben, amikor két fél nem tud megegyezni valamilyen ügyben (lehet családi, gazdasági stb. vita), de ugyanakkor motiváltak a helyzet megoldására. Egy harmadik személy, a mediátor segíthet egy mindegyik fél számára elfogadható megállapodás kidolgozásában.

Terepgyakorlat: gyakorlati oktatás a képzőintézmény protokollja szerint

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

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

### **5. /1. DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat feladatellátása**

A DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő szolgálat a Családsegítő Központ speciális szolgáltatásaként működik.

Alacsonyküszöbű szolgáltatásokat nyújtunk – 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 szervezünk, működtetünk (iskolai prevenció, iskolán kívüli prevenció, szabadidős programok) és új kezdeményezésekkel, megkereső tevékenységgel próbáljuk 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 egyénekekkel, 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 Mosonmagyaróvár, illetve a mosonmagyaróvári kistérség településeiről érkező felkéréseknek eleget téve tartunk megelőző órákat általános-és középiskolai osztályokban, illetve főiskolai szintén is megjelenünk. A foglalkozások alkalmával bemutatásra kerül a DrogPont munkája. Az alábbi témákat járjuk körül: 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 tárházunkból előkerült.

Célunk, 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 FIÓK 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 célunk, amely a fiatalok mindennapi problémáira, élethelyzeteinek megoldására képes választ adni és azt hitelesen képviselni.

## *3. Önként segítséget kérők segítése*

Szolgálatunk 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 nyújtunk: 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 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 Törvénykönyv 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.

Folyamatos kapcsolatban állunk személyesen, telefonon, e-mailben a rendőrség, az ügyészség, a pártfogó felügyelet, az egészségügy szakembereivel. Több esetben /havonta/ közös esetmegbeszélést is tartunk.

#### Tanácsadások:

##### ***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 álláskeresés 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.

## 6. Az ellátás igénybevétele módja, biztosítása, megszűnése

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

### A családsegítő szolgáltatás biztosításának módja

A családsegítés 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.

### Ellátást igénybevevők nyilvántartása és dokumentációs rendszere

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

A családsegítő szolgáltatás igénybe vétele esetén az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint szakmai dokumentációt (forgalmi napló, esetnapló) alkalmazzuk.

---

<sup>3</sup> 20. §<sup>107</sup> (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)<sup>108</sup> 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)<sup>109</sup> 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 indoklását 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 alacsony-küszöbű ellátása, utcai szociális munka esetén,

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

c)<sup>110</sup>

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

(7)<sup>111</sup> 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.

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.

## **7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- 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 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*

9200 Mosonmagyaróvár

Fő u. 11.

Ellátottjogi képviselő:

*Pákozdi Ramóna*

[pakozdi.ramona@obdk.hu](mailto:pakozdi.ramona@obdk.hu)

06-20-4899-585

- Az ellátottak jogait a továbbiakban az Szt. 94/E §- a határozza meg.

#### A szolgáltatást végzők jogai

Az intézményben dolgozók számára biztosítani kell, hogy

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

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

## HÁZIREND

- 1. Az intézmény neve:** Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ
- 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
- 4. A házirend hatálya:** Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ (9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas u. 10.)
- 5. Az intézmény működési elvei:**
  - nem hatósági jellegű intézmény
  - nyitott, az ellátási területen élők önként vehetik igénybe
  - hatósági megkeresésre a törvényben előírtaknak megfelelően jár el
  - a segítő kapcsolat alapja az együttműködés
  - a szolgáltatások igénybevétele díjtalan

### 6. Nyitva tartás

| Nap       | Nyitvatartási idő |
|-----------|-------------------|
| Hétfő     | 7:30-15:30        |
| Kedd      | 13:00-15:30       |
| Szerda    | 7:30-15:30        |
| Csütörtök | 7:30-15:30        |
| Péntek    | 7:30-15:30        |

- 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 családgondozónál
  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.**

Stencinger Noémi  
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2015.május 13.

## HÁZIREND

- 1. Az intézmény neve:** Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ
- 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
- 4. A házirend hatálya:** Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ – DrogPont Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat (9200 Mosonmagyaróvár, Kormos ltp. 7.)
- 5. Az intézmény működési elvei:**
  - nem hatósági jellegű intézmény
  - nyitott, az ellátási területen élők önként vehetik igénybe
  - hatósági megkeresésre a törvényben előírtaknak megfelelően jár el
  - a segítő kapcsolat alapja az együttműködés
  - a szolgáltatások igénybevétele díjtalan

### 6. Nyitva tartás

| Nap       | Nyitvatartási idő * |
|-----------|---------------------|
| Hétfő     | 7:30-12:00          |
| Kedd      | -                   |
| Szerda    | 7:30-15:30          |
| Csütörtök | 7:30-15:30          |
| Péntek    | 7:30-15:30          |

\* a nyitvatartási időn kívül, délutáni időpontokban előzetes telefonos egyeztetés alapján történik az 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 családgondozónál
  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.**

Stencinger Noémi  
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2015.május 13.

## **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:
  - Családsegítő Szolgálat és Szenvedélybetegeket Segítő Szolgálat esetében az ellátottjogi képviselőhöz
  - Gyermekjóléti Szolgálat, Gyermek Átmeneti Otthona, Családi Napközi esetében a gyermekjogi képviselőhöz.

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.

Stencinger Noémi  
intézményvezető

Mosonmagyaróvár, 2015. május 1.