

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

**GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI PROGRAMJA**

A szakmai programot a Mosonmagyaróvár Térségi Társulás Tanácsa

Kt. számú határozatával elfogadta.

Tartalom

- 1. A gyermekjóléti szolgáltatás adatai**
- 2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**
- 3. A gyermekjóléti szolgáltatás célját, feladatát, alapelvei**
- 4. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**
- 5. A gyermekjóléti szolgáltatás konkrét formái**
- 6. Az ellátás igénybevételének módja**
- 7. A gyermekjóléti szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**
- 8. Az érdekvédelmi jogokkal kapcsolatos szabályok**
- 9. A folyamatos szakmai felkészítés módja, formái**
 - 1.számú melléklet: az szolgálatra vonatkozó házirend**
 - 2.számú melléklet: panaszkezelési szabályzat**

1. A gyermekjóléti szolgáltatás adatai

Fenntartó neve: Mosonmagyaróvári Térségi Társulás

Székhely: 9200 Mosonmagyaróvár Fő u. 11.

Fenntartó képviselője: dr. Árvay István

Intézmény neve: Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ

9200 Mosonmagyaróvár, Vasutas utca 10.

intézményvezető: Stencinger Noémi

Szolgáltatás neve: Kistérségi Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 9200 Mosonmagyaróvár Vasutas u. 10.

Szakmai vezető: Pinkéné Bodnár Zsuzsanna

Típusa: Személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi alapellátási forma

Létrehozásának éve: 1997. november 01.

Nyitva tartás: hétköznapokon 7.30-15.30 óráig

Területi irodák:

Ásványráró	9177 Rákóczi u.14.
Bezenye	9223 Szabadság u. 5
Darnózseli	9232 Ady E. u.8.
Dunakiliti	9225 Kossuth L. u. 63.
Dunaremete	9235 Szabadság u.2.
Dunasziget	9226 Sérfenyő u. 57.
Feketeerdő	9211 Árpád tér 1.
Halászi	9228 Kossuth u.113.
Hédervár	9178 Fő u.42.
Jánossomorja	9241 Kossuth u.12.
Károlyháza	9182 Hársfa u.19/1.
Kimle	9181 Vízpart u.2.
Kisbodak	9234 Felszabadulás u.1.
Lébény	9155 Fő u.86.
Levél	9221 Fő u. 30.
Lipót	9233 Fő tér 2.
Máriakálnok	9231 Rákóczi u.6.

Mecser	9176 Fő u.1.
Mosonszentmiklós	9154 Fő u.5
Mosonszolnok	9245 Fő u.44.
Mosonudvar	9246 Esze Tamás u.9.
Püski	9235 Felszabadulás u.5.
Rajka	9224 Szabadság tér 1.
Újrónafő	9244 Szabadság u.3
Várbalog	9243 Fő u.1.

Telefon/fax: 96/203-266

E-mail: movar.gyjsz@gmail.com

2. Ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői:

Mosonmagyaróvár Győr-Moson-Sopron megye harmadik legnagyobb (32604 lélekszámú) városa, vonzáskörzetében 25 településen 72825 ember él.

A magyar és az osztrák fővárost összekötő út mentén Győrtől 39 km-re, Budapesttől pedig 160 km-re van. A város jelentős útvonalak metszéspontjában helyezkedik el, állomása van a Bécs-Budapest nemzetközi vasútvonalon, területén fut össze a Hegyeshalom (Bécs) felől érkező és a Rajka (Pozsony) felől jövő főút és itt van leágazása az M1-es autópályának is. A város gazdasági, egyetemi, idegenforgalmi, közlekedési, közigazgatási és kulturális szerepe kiemelkedő jelentőségűvé teszi a magyar közéletben.

A városban egy egyetem, négy középiskola (ebből három országos beiskolázású), nyolc általános iskola, nyolc óvoda és három bölcsőde működik. A településen egy művelődési ház, egy közösségi ház és egy könyvtár szolgálja a művelődni vágyó lakosságot.

A településeken megjelenő főbb probléma típusok:

A fentiekben említett határközelség és a nagy átmenő forgalom miatt fokozott a kábítószer fogyasztás, az érintettség veszélye.

Életvezetési nehézségek, anyagi gondok miatt fellépő működési zavarok a családokban.

Munkanélkülivé válás miatti eladósodás, átgondolatlan hitel felvételek.

Idős, egyedülálló emberek elszigetelődési gondjai.

Családoknál, akik a munkalehetőség miatt költöztek a városba a kapcsolatok (családi, baráti) hiánya okoz működési nehézséget.

A gyermekjóléti szolgáltatás kiterjed a kistérség mind a 12746 gyermekére származásra, nemre, felekezetre, korra való tekintet nélkül. Igénybevétele ingyenes és részben önkéntes.

LAKOSSÁGSZÁM 2015. január 1.

Település neve	Lakosság száma	0-17 év közöttiek száma
Ásványráró	1956	311
Bezenye	1449	213
Darnózseli	1567	283
Dunakiliti	1889	290
Dunaremete	244	41
Dunasziget	1501	249
Feketeerdő	598	130
Halászi	3063	533
Hédervár	1198	213
Jánossomorja	6097	1041
Károlyháza	557	108
Kimle	2305	435
Kisbodak	364	60
Lébény	3163	586
Levél	1877	336
Lipót	729	112
Máriakálnok	1795	351
Mecsér	614	110
Mosonmagyaróvár	32604	5713
Mosonszentmiklós	2466	412
Mosonszolnok	1766	336
Mosonudvar	458	76
Püski	632	92
Rajka	2670	424
Újrónafő	857	156

Várbalog	406	53
Összesen:	72825	12740

3. A gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:

Az intézmény küldetése: A Gyermekjóléti Szolgálatnak nagyon fontos és meghatározó szerepet kell betölteni a település gyermekvédelmi rendszerében. A szolgálatnál dolgozó szakemberek elsődleges feladata, hogy a szolgáltatás biztosításán, megvalósításán keresztül segítsék a gyermekeket, valamint a családokat gyermekeik nevelésében. A településeken élő emberek egyforma lehetőséggel vehessék igénybe a különféle szolgáltatásokat.

A gyermekjóléti szolgáltatás kiterjed a kistérségben élő valamennyi gyermekre.

Célja: A gyermekek testi-, lelki fejlődésének, családban történő nevelésének az elősegítése.

Feladatai:

A gyermekek testi, lelki fejlődésének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében:

- a különféle támogatásokról való tájékoztatás és az ezekhez való hozzájutás segítése
- nevelési, egészségi, mentálhigiénés tanácsadás, s az ezekhez való hozzájutás megszervezése
- szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása
- szabadidős programok szervezése

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és azok megoldására javaslat készítése
- kapcsolattartás kliensekkel, szakemberekkel

A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében:

- családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetése
- az egészségügyi és a szociális ellátás, valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

- a családot folyamatos családgondozással képessé próbálja tenni a gyermek visszafogadására

- kapcsolatot tart a gyermekkel az átmeneti nevelés időtartama alatt
- segít a gyermeknek a visszailleszkedésben

További feladatok:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- meghallgatja a gyermek panaszát, megteszi a szükséges intézkedéseket
- segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását
- felkérésre környezettanulmányt készít
- szervezi a helyettes szülői hálózatot
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.

A gyermekjóléti szolgálat tehát családgondozással, ellátások közvetítésével, szervező tevékenységgel biztosítja a településen élő valamennyi gyermekre kiterjedően a gyermekjóléti szolgáltatást.

Alapelvei:

- a gyermek mindenek feletti érdeke
- anyagi okokból nem szabad kiemelni gyermeket a családból, különféle ellátásokkal, támogatásokkal kell segíteni családban történő nevelkedését.
- Az egyenlőség elve: a Gyermekjóléti Szolgálat minden kliens ügyével nemre, származásra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

4. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja:

Az intézmény heti rendszerességgel közös esetmegbeszélést tart az intézmény valamennyi szakmai egységének, dolgozójának részvételével. Az esetmegbeszélésre alkalmanként meghívást kapnak, vagy esetmegbeszélést kezdeményeznek a jelzőrendszer tagjai is.

A GYVT. 17. §-ban megjelölt intézmények között a Szolgálat észlelő-jelzőrendszert működtet, melynek tagjai:

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók (védőnők, háziorvos, gyermekorvos)
- családsegítő központ
- oktatási-, nevelési intézmények, nevelési tanácsadó
- rendőrség

- pártfogó felügyelők
- ügyészség
- bíróság
- a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok.

A kistérség településein élő gyermekek a társulásnak köszönhetően egyforma ellátásban részesülnek, bármely szolgáltatást egyenlő módon vehetnek igénybe. Az átjárhatóság lehetővé teszi azt is, hogy a családgondozó továbbra is segítse kliensét lakóhely változtatás esetén is.

5. A gyermekjóléti szolgáltatás konkrét formái:

Törvényi keretek:

- A többször módosított 1997.évi XXXI. tv. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- A 15/1998. (IV.30.) NM rend. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről.
- 149/1997.évi (IX.10) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról.
- Az 1997. évi CXXV. tv. a helyi önkormányzatok társulásairól és együttműködéséről
- Az 1992. évi XXXIII. törvény A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.
- 237/1997. évi (XII. 17) Kormányrendelet a gyámhatóságok a területi szakszolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.

A Kistérségi Társulás Gyermekjóléti Szolgálat 26 településen társulási formában működik. A dolgozók képesítés- és létszámnormatíváját a 15/1998. NM rendelet szabályozza.

A Szolgálatnál minden munkatárs szociális szakember, felsőfokú végzettséggel. A kistérségben a kollégák minden nap egy-egy településen végzik a feladatukat, keddenként szervezeti egységeinkkel, heti rendszerességgel egy nap team munkát végzünk. Megbeszéljük az adódó problémákat, kollégáinkat segítjük az esetmegbeszélések kapcsán munkájuk

végzésében. A Társulásban működtetett szolgálat egyik előnye abban rejlik, hogy a családgondozó nem marad egyedül nehézségeivel. A folyamatosság révén esetkonzultációval és egyéni konzultációval is tudjuk munkájukat segíteni. Írásbeli javaslattevételeiket, környezettanulmányaikat a vezető figyelemmel kíséri és aláírja.

Tárgyi feltételek

A Központban a tárgyi feltételek teljesen adóttak. A kistérségi irodákban a tárgyi feltételek a törvényi előírásoknak megfelelnek. A legtöbb helyen önálló helyiség, telefonvonal, számítógép, zárható iratszekrény, s az adminisztrációhoz szükséges eszközök biztosítják a családgondozó munkáját. Munkavégzésükben a flottás telefon – mely az állandó elérhetőséget teszi lehetővé – segíti a szakembereket. A településekre való eljutást két szakember kivételével saját autó használatával oldják meg, melynek költségét a fenntartó állja.

Szakmai munka módszereinek bemutatása:

Egyéni esetkezelés

Célcsoport: 3 – 18 éves korú gyermekek

Cél: a veszélyeztetettség megelőzése, megszüntetése

Módszer: információnyújtás, ügyintézés segítése, segítő beszélgetés, tanácsadás, családgondozás, közvetítés más alap, oktatási és egészségügyi szolgáltatásban, családterápia, mediáció, hatóságokkal való együttműködés.

A családgondozók meghatározott ügyeleti napjukon a teljes munkaidőt az intézményben töltik és fogadják a klienseket. A Központban dolgozó családgondozók nem területi, hanem a szakmai vezető esetleosztása alapján dolgoznak (személy- és esetfüggő esetleosztás).

Családlátogatás során megismeri a kliens lakókörnyezetét, családtagjait, a család belső struktúráját.

A kliensekkel kapcsolatos tevékenységet, intézkedéseket az 15/1998. NM. rendeletben meghatározott módon esetenaplóban rögzíti, a feladatokat a családdal egyeztetve gondozási-nevelési tervben rögzíti.

A kliensek anyagi segítésére intézményen belül nincs mód. A családgondozók elkészítik a segélyezéshez szükséges iratokat a Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztálya részére.

Szociális munka csoportokkal

- ünnepek körüli játszóházak
- sportrendezvények
- nyári napközis tábor és bentlakásos életmód tábor

Egyéb szolgáltatások:

- mediáció, konfliktuskezelés: feladata családon belül előforduló együttélési, kapcsolati problémákban való segítségnyújtás, közvetítés a családtagok között
- pszichológiai tanácsadás, jogi segítségnyújtás .

Munkatársak: jogász, pszichopedagógus, mediátor végzettségű családgondozók

6. Az ellátás igénybevételének módja:

- önkéntesen
- együttműködésre kötelezve: 1997.évi XXXI.tv.68.§ (1) bekezdése szerint - ha a szülő a gyermek veszélyeztetettségét az alapellátások önkéntes igénybevételével megszüntetni nem tudja, vagy nem akarja, de alaposan feltételezhető, hogy segítséggel a gyermek fejlődése a családi környezetben mégis biztosítható, a települési önkormányzat jegyzője a gyermeket védelembe veszi.
- családgondozók nem területi, hanem esetleosztás alapján dolgoznak (személy- és esetfüggő esetleosztás).
- Kapcsolattartási ügyelet híján helyet és szakmai segítséget nyújtunk gyermekek és szüleik kapcsolattartásához.

7. A gyermekjóléti szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról a helyszínen, a jelzőrendszer tagjainál, a kistérségi irodákban személyesen és a faliújságra kitett információk, szórólapok, házirend alapján tájékozódhatnak az érdeklődők. Telefonon a hét minden napján, egész nap elérhetőek vagyunk. Mosonmagyaróvár város honlapján, az intézmény honlapján is kaphat tájékoztatást a lakosság.

8. Az érdekvédelmi jogokkal kapcsolatos szabályok

Az ellátást igénybe vevőknek joga van:

- szolgáltatást teljes körűen igénybe venni, egyéni bánásmódban részesülni
- az ellátást igénybe vevőt illeti személyes adatainak védelme
- a személyes adatok kezelését a jogszabályban meghatározott módon kezelik a szakdolgozók
- problémák esetén panasszal élhetnek, melyet a szolgáltatás vezetőjéhez lehet írásban vagy szóban benyújtani.
- a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége közzététele, tájékoztatás a vele kapcsolatos jogorvoslati lehetőségekről, az intézmény panaszkezelési szabályzattal rendelkezik (2. számú melléklet)

A gyermekjóléti szolgálat dolgozói számára biztosítandó:

- egészséges és biztonságos munkavégzéshez szükséges törvényi előírásoknak megfelelő munkafeltétel
- a munkatársnak joga van véleménye kinyilvánítására, munkája elismerésére
- megkapni a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést
- emberi méltóságukat és személyiségi jogaik tiszteletben tartását
- segítséget szakmai tudásuk gyarapításához
- Elvárás a dolgozók részéről a felkészült és lelkiismeretes munkavégzés, a kliensekkel való jó kapcsolatra, együttműködésre való törekvés, a gyermekek jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexének és a gyermekjóléti szolgálat szakmai programjában és házirendjében megfogalmazott szakmai és adatvédelmi szabályok betartása.
- Az intézményben Közalkalmazotti Tanács működik, mely ellátja a dolgozók érdekvédelmét. Szabályait a Közalkalmazotti Szabályzatban rögzíti.

9. A folyamatos szakmai felkészítés módja, formái

- új szolgáltatási formák bevezetéséhez szükséges képzések elvégzésére lehetőség
- rendszeres szakmai továbbképzés
- egyéni szakirányú képzések támogatása,
- lehetőség szerinti szupervízió

A helyettesítés rendje: a családgondozók egymást helyettesítik, a szakmai vezető által koordinálva.

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. az intézmény vezetőjénél
 3. 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, 2014. szeptember 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:
 - 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 elbírálásához szükséges adatokat.

Stencinger Noémi
intézményvezető