



Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ

- Szakmai program -

2019.

Tartalomjegyzék

I.	Általános rendelkezések	3
I.1.	Intézményi adatok	3
I.2.	Jogszabályi háttér	4
II.	Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői	4
III.	Az intézmény általános célja, feladatai, alapelvei	5
III.1.	Általános célok	5
III.2.	Általános feladatok	5
III.3.	Szakmai alapelvek	6
III.4.	A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek	7
III.5.	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	9
III.5.1.	A Szolgálat feladatai	9
III.5.2.	A Központ feladatai	11
III.5.3.	Egyéb szolgáltatások	19
III.5.4.	Esetelosztás, esetlezárás és esetátadás szabályai, dokumentálása	19
IV.	Az ellátás igénybevételenek a módja	21
IV.1.	A családsegítés igénybevétele és dokumentálása	21
IV.2.	A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele és dokumentálása	22
V.	Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés	24
V.1.	Az intézményen belüli együttműködés	24
V.2.	Más intézményekkel történő együttműködés	25
VI.	A gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja	27
VII.	Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	27
VIII.	A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	29
IX.	A feladatellátás személyi és tárgyi feltételei	29
X.	Záró rendelkezések	31

I. Általános rendelkezések

I. 1. Intézményi adatok

Keszthely Város Önkormányzata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, továbbá a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti kötelező családsegítés és gyermekjóléti feladatokról, továbbá a Család- és Gyermekjóléti Központ működéséről 2016. január 1. napjától önálló jogi személyiséggel rendelkező költségvetési szerv útján gondoskodik.

Az intézmény neve:	Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ
Az intézmény rövidített neve:	Keszthelyi CSGYK
Székhelye:	8360 Keszthely, Kisfaludy u. 2.
Szervezeti egységei:	- Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ) - Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: Szolgálat)
Alapítás időpontja:	2016. január 1.
Alapító okirat kelte, száma, azonosítója:	2015. november 30., 4/3387-2/2015.
Alapító neve:	Keszthely Város Önkormányzata
Működési engedélyt kiadó hatóság:	Zala Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
Működési engedély száma:	ZAC/100/70-29/2016.
Ágazati azonosító:	S0514958
Törzsszám:	833558
Adószám:	15833552-1-20
Statisztikai azonosító:	15833552-8899-322-20
Bankszámlaszám:	OTP 11749039-15833552
Fenntartó neve:	Keszthely Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	8360 Keszthely, Fő tér 1.
Felügyeleti, irányító szerve:	Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete
Államháztartási szakágazati besorolása:	889900 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül
Alaptevékenysége:	családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, család- és gyermekjóléti központ.
A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:	

	Kormányzati funkciósám	kormányzati funkció megnevezése
1.	104042	Gyermekjóléti szolgáltatások
2.	107054	Családsegítés

Működési területe:

- Központ: Keszthelyi Járás területe
- Szolgálat: Keszthely város közigazgatási területe

Ellátott települések: Alsópáhok, Balatongyörök, Bókaháza, Cserszegtomaj, Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Felsőpáhok, Gétye, Gyenesdiás, Hévíz, Karmacs, Keszthely, Ligetfalva, Nemesbük, Rezi, Sármellék, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyafok, Vindornyalak, Vindornyaszlós, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalacsány, Zalaköveskút, Zalaszentmárton, Zalavár

Gazdálkodási jogköre: Önállóan működő, előirányzatai feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. A költségvetési szerv pénzügyi, számviteli, munkaügyi feladatainak ellátását a Gazdasági Ellátó Szervezet 8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A. (GESZ), mint önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv látja el.

I. 2. Jogsabályi háttér

Az intézmény a szakmai tevékenységét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.), a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7) SZCSM rendelet, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. NM rendelet, a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet, Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a gyermekvédelem helyi rendszeréről szóló 41/2013.(XI.29.) önkormányzati rendelete, Keszthely Város Önkormányzata Képviselő-testülete a szociális ellátások helyi rendszeréről szóló 6/2015.(II.26.) önkormányzati rendelete, valamint a Szociális Munkások Etikai Kódexe alapján végzi.

II. Az ellátandó terület és célcsoport jellemzői

A Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ a Keszthelyi Járás területén élő lakosság részére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást az Szt. valamint a Gyvt. szerinti alapellátások megszervezésével, működtetésével biztosítja.

Míg Keszthely városában több a gyermeket nevelő család, addig a kistelepüléseken döntően idősek élnek. Keszthelyen és a környező településeken a születésszám csökken, a halandóság pedig nő, így a lakosság körében az elöregedés a jellemző.

A gazdasági helyzet változásai minden települést és minden korosztályt érintettek. A munka nélkül maradt aktív korúak foglalkoztatása, a háztartások elszegényedése, eladósodása továbbra is megoldásra vár, így az intézmény szolgáltatásait a Központ tekintetében az egész járás területén elérhetővé kell tenni a felmerült szükségletek és igények alapján. A látókörünkben lévő családok szociális problémái elsősorban lakhatási és anyagi nehézségekből, az alacsony iskolai végzettségéből, illetve a munkanélküliségből adódnak. Az egzisztenciális bizonytalanság, a szociálisan hátrányos helyzet és egyéb nehézségek jellemzően az egész családra vonatkozóan okoznak kommunikációs és működési zavarokat, mely így egyre komplexebb család gondozói tevékenységet kíván a családsegítőktől.

Az igénybevétel minden esetben valamely családon belüli, illetve a családot érintő problémakörön alapszik, melynek megoldásában a Család- és Gyermekjóléti Központ segítségét kéri

az ellátottak, illetve gyermek veszélyeztetettsége esetén az érintettek kötelezettek a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételére.

A gyermekjóléti szolgáltatás esetén jellemző problémátípusok a magatartászavarok, tanulási, beilleszkedési nehézségek, iskolai hiányzások, családon belül kialakult konfliktusok, válások, szabálysértések és bűncselekmények elkövetése, illetve gyermekbántalmazás, elhanyagolás.

Az intézmény szakemberei előzetesen tájékoztattak a településeken az igénybe vevők köréről, a családokról és az ellátandó feladatokról. Elsősorban a háziorvosoktól, gyermekorvosoktól, a Polgármesteri Hivataloktól, valamint a korábban feladatot ellátó Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezetétől, SZSZK, ESZI, oktatási intézmények, védőnők kaptunk az ellátottakkal kapcsolatban információkat.

A családsegítők és esetmenedzserek a Keszthelyi Járáshoz tartozó települések jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélésein, esetkonferenciákon rendszeresen tájékoztatást adnak az érintetteknek az intézmény működéséről, az aktuális jogszabályi és módszertani változásokról, a folyamatosan bővülő szolgáltatásokról, valamint az igénybevétel lehetőségeiről, továbbá igényfelmérést végeznek a célcsoport szükségleteire vonatkozóan a szolgáltatások bővítése érdekében.

III. Az intézmény általános célja, feladatai, alapelvei

III. 1. Általános célok

A Család – és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak biztosításával célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelesek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén speciális gyermekjóléti szolgáltatások biztosítása. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

III. 2. Általános feladatok

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával klienseink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- szakmai kapcsolati hálózat kiépítését, szakmai együttműködések erősítését,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselőit,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

III. 3. Szakmai alapelvek:

A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szakmai szolgáltatásokat.

A gyermekjóléti családgondozás során végzett szociális munka komplex feladat. A szociális munkát végzőnek, ismeretekkel kell rendelkeznie a szociológia, szociálpolitika, szociálpszichológia, gyermek- és ifjúságvédelem, pszichológia, államigazgatás, a jog speciális területein. A szociális munka az azt végző szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul.

Alapelveink:

- az emberi méltóság tisztelete,
- személyközpontú és empatikus viszonyulás,
- rendszerszemléletű családgondozás,
- az önkéntesség elve,
- a gyermek érdekének szolgálata,
- a család önállóságának elve, a családban nevelkedés elősegítése,
- veszélyeztetettség esetén annak megszüntetése érdekében a szükséges mértékű segítő, támogató beavatkozás,
- az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás,
- a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés,
- az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás,
- az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások mobilizálása.

Segítő hivatásunk alapja a szociális munka etikai kódexe: nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük szakmai tevékenységünket, melynek során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

III. 4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek

Keszthelyi Család – és Gyermekjóléti Központ a családsegítés keretében a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése céljából nyújt általános és speciális szolgáltatásokat.

A gyermekjóléti alapellátások és egyéb speciális szolgáltatások biztosításával hozzájárul a gyermek testi, érzelmi, értelmi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez, valamint a kiemelt gyermek családjába való visszahelyezéséhez.

Az intézmény a családsegítést, a gyermekjóléti szolgáltatást, és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat a külön szakmai egységként működő Központ, valamint a Szolgálaton keresztül biztosítja.

Az intézmény ellátási, működési területe a Központ tekintetében a Keszthelyi járás települései a Szolgálat tekintetében Keszthely város közigazgatási területe.

2016. január 1. napjától intézményünk Központ szakmai egysége biztosítja a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, kötelező igénybevétellel járó gyermekjóléti szolgáltatásokat és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat (utcai szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat), **2018 szeptemberétől az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenységet**, továbbá a jogszabály által kötelező feladatként meghatározott pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást, jogi tanácsadást, családterápiát, mediációt a Keszthelyi Járás 30 településén élő lakosság részére. A Központunkhoz beérkezett jelzések és az önkéntes megkeresések alapján az a tapasztalatunk, hogy egyre nagyobb az igény az életvezetési tanácsadásra, a családok működését támogató pár- és családkonzultációra, a külső szakember segítségével történő konfliktuskezelésre, az edukatív jellegű egyéni és csoportos készségfejlesztésre. Az elmúlt években megnövekedett a válások száma, a gyermeküket egyedül nevelő, egyszülős családok, a mozaikcsaládok száma, a szülők a szülői szerepükben elbizonytalanodnak, a gyermekek tünehordozóként magatartásproblémákkal, tanulási és beilleszkedési nehézségekkel küzdenek.

A fentiekben részletezett komplexen megjelenő életvezetési nehézségek mérséklése, megelőzése érdekében intézményünk célkitűzése speciális szolgáltatásaink folyamatos bővítése, az egyéni és csoportos készségfejlesztő, prevenciós és szabadidős programjaink szélesítése és a tanácsadási formák elérhetővé tétele valamennyi korosztály számára.

A jelenleg elérhető és igénybe vehető speciális szolgáltatásaink a Keszthelyi Járásban élő lakosság számára:

- *egyéni pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadás* melynek során a kliensek lelki, mentális gondozására, támogatásra, életvezetési tanácsadásra nyílik lehetőség pszichopedagógus, mentálhigiénés szakember, pszichológus segítségével.
- *pár- és családkonzultáció/pár és családterápia*, mely a család működési zavarainak korrekciójára, az egészséges működés megteremtésére törekszik. A FÉSZEK Egyesület pszichológus, mentálhigiénés szakember, családterapeuta szakembereivel együttműködésben.

- *Mediáció, közvetítői eljárás*, mely lehetőséget ad a kommunikációs nehézségek enyhítésére, a családon belüli konfliktusok szakember segítségével történő rendezésére.
- *Jogi tanácsadás*: jogi lehetőségek megismertetése, a szükséges intézkedések megtervezése, beadványok elkészítése. A Magyar Vöröskereszt Keszthelyi Tagszervezete és a Fehér Gyűrű Áldozatvédő Iroda szakembereivel együttműködésben. A szolgáltatás ügyfélfogadási ideje: kedden 12.00 – 15.00, szerda 10.00 – 12.00, és 13.00 – 15.30 között.
- *Csoportos zeneterápia és művészetterápia* : óvodáskorú és iskoláskorú gyermekek számára elsősorban magatartás és figyelemzavarok, beszédzavarok, autisztikus tünetek, tanulási nehézségek kezelésére és prevenciók céljával is részképességek fejlesztésére zeneterapeuta vezetésével.
- *Szülőcsoport*: 10 alkalmas (40 órás) interaktív szülőtréning, egyéni tanácsadással is kiegészítve, melynek célja a szülői szerepek megerősítése, támogatása, nevelési helyzetek kezelése, szülő-gyermek kapcsolat megerősítése pszichiáter szakember vezetésével.
- *Kamaszklub: Serdülő korú gyermekek számára önismereti jellegű készségfejlesztés, pályaválasztási, tanulás módszertani, életvezetési tanácsadás, önismereti játékok, filmvetítés, társasjátékozás, tematikusan strukturált foglalkozások pedagógus és szociális segítő szakember vezetésével. Célja a fiatalok személyiségének fejlesztése, identitás erősítés, testileg-lelkileg egészséges életmódra vonatkozó szemléletformálás, jövőkép tervezés.*
- *Egészséges Életmód és Táncklub: Felnőtt korosztály számára testi és lelki egészség megőrzése céljából közösségépítő program hivatásos táncoktató vezetésével. A csoport célja elsősorban az egyedül élő, még aktív 40-65 év közötti korosztály számára tartalmaz szabadidős program, továbbá egy kapcsolati hálózathoz, közösséghez tartozás lehetőségének a biztosítása egészséges életmód tanácsadással, segítő beszélgetéssel és a tánc, mint örömforrás és mozgásforma stresszoldó és önbizalom erősítő hatásainak segítségével.*
- *Kapcsolattartási ügyelet*: Célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása szakember felügyelete, támogatása mellett. Ügyeleti idő: minden páros héten szombaton 9.00 -14.00 (előzetes egyeztetés szerint)
- *Készenléti ügyelet*: Célja a Család - és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása telefonon keresztül. Ügyeleti idő: minden nap 16. 00-tól 8.00-ig, hétfőig, illetve ünnep és munkaszüneti napokon a nap bármely időpontjában.
- *Iskolai szünet idejére szervezett szabadidős programok*: Célja a szociálisan hátrányos helyzetű gyerekek/ fiatalok szabadidejének tartalmas eltöltése, élményszerzés. (kulturális, ismeretterjesztő programok, múzeum és kiállítás látogatások, sportfoglalkozások, rendőrséggel együttműködésben felvilágosító-prevenciók előadások, kézműves foglalkozás, filmklub, társasjáték klub, családi nap, kirándulás, biciklitúra, táncház) A tartalmas és minőségi szabadidő eltöltés segít megelőzni a cselengést, a destruktív magatartásformák kialakulását, a devianciát. A foglalkozások új ismeretek elsajátítását, készségek és kompetenciák fejlesztését kívánják elősegíteni, valamint a közösségépítést, közösségerősítést.

A jövőre tervezett új szolgáltatások:

- *Pályaorientációs tanácsadás:* Célja az általános és középiskolás gyermekek egyéni készségeinek, képességeinek, erősségeiknek és fejlesztendő területeknek a feltérképezése, motiváció és igényfelmérés és az ezekhez igazodó továbbtanulási lehetőségek megismertetése, jövőképtervezés.
- *Meseterápiás foglalkozás: óvodás és általános iskolás gyermekek számára képesség, készségfejlesztés céljából meseterapeuta vezetésével.*

III. 5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

III. 5. 1. A Szolgálat feladatai

A szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

A szolgálat *tájékoztatási feladatai körében* szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

A szolgálat *a szociális segítőmunka keretében*

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a szabadidős és közösségi programok megszervezését.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezetanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a szolgálat

- 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 – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében elvégzendő feladatainak a koordinálására **települési jelzőrendszeri felelőst** jelöl ki.

Ha a szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot.

III. 5. 2. A Központ feladatai

Gyermekjóléti alapszolgáltatások:

- A gyermekek családban történő nevelésének elősegítése
- A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése
- A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése
- Javaslattétel hatósági intézkedés alkalmazására
- Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme
- A családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozási szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- kivizsgálja a jelzőrendszeri tagoknak a szolgálatműködésére vonatkozó jelzéseit, panaszait, segítséget nyújt a konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A központ a jelzőrendszer járási szintű koordinálására **járási jelzőrendszeri tanácsadót** jelöl ki.

Az 1993. évi III. törvény 64.§ (8) bekezdése szerint a család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó **szociális diagnózist**. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.

A szociális diagnózis szerepe:

A diagnózis készítése az a folyamat, amely megalapozza az egyén szociális támogatását és a majdani szolgáltatónál a szolgáltatási terv elkészítését, valamint megvalósítását, és amelynek során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A diagnózis egyfajta értékelési folyamat is, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és az esetleges vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítő és maga az érintett személy összevetik. Ez alapján megállapítják, hogy jelen állapotában az egyén alkalmas-e önálló életvitelre, és amennyiben nem, milyen tényezők akadályozzák, gátolják, vagy éppen segíthetik őt ebben, és milyen szolgáltatások szükségesek ahhoz, hogy hosszabb távon önállóan tudja életét támogatni. A diagnózis készítése során felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapításra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek megteremtik a fejlesztéshez, a normális működéshez szüksé-

ges feltételeket, továbbá a meghatározásra kerül a megvalósítás határideje, megtörténik a célok elérését gátló és segítő erőforrások, kockázatok számbavétele. A diagnózis elkészítésében az ellátottnak aktívan részt kell vennie, nélküle a terv nem készíthető el.

A szociális diagnózis felvételét végző szakember feladata:

- az igénylő problémájának megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek és jogosultságának megállapítása,
- a megfelelő szolgáltatások megállapítása,
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése,
- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása,
- az igénybe vevő ellátásának nyomon követése (határozott idejű jogosultság meghatározásával),
- az igénybe vevő szociális szükségleteinek felülvizsgálata.

Az esetmenedzsernek az első találkozástól számítva 30 nap áll rendelkezésre a diagnózis elkészítésére. Krízishelyzetben természetesen a szociális diagnózis elkészülte előtt is lehetőség van szolgáltatás igénybevételére és annak nyújtására.

A felmérés során nem szükséges egy-egy adott szolgáltatás mélyebb tartalmi elemei szempontjából releváns kérdéskört feltárni, mivel a jelenlegi jogosultságvizsgálati felmérő eszközök (pl. gondozási szükséglet vizsgálat, komplex szükségletfelmérés) megmaradnak, a szociális diagnózis felülvizsgálatakor, és az után követés során ezeknek a felméréseknek az eredményei is fontos irányítói kell, hogy legyenek a felülvizsgálónak. A beszélgetés menetének orientálása, valamint a lényegi információk megismerésének biztosítása érdekében a diagnózis elkészítését adatlap segíti, melyben zárt és nyitott kérdések egyaránt szerepelnek, és melyben az adott válaszok értékelése után lehetővé válik a szükséglet meglétének, mélységének, intenzitásának értékelése, valamint a megfelelő szolgáltatás kiválasztása. Alapvető fontosságú kihangsúlyozni, hogy e felmérő adatlap célja a fenti módon a szükségletek meglétének és mélységének feltérképezése, nem célja (éppen a szolgáltatásnyújtás és esetkezelés szociális diagnózistól való lehatárolásának érdekében) a problémák megoldásának feltérképezése, vagy éppen az ahhoz vezető út fontosabb sajátosságainak a megismerése. A szociális diagnózis célja ebben az esetben csupán a szükséglet meglétének és jellemzőinek megismerése annak érdekében, hogy egy-egy, a probléma megoldását jelentő szolgáltatás beazonosítható legyen. A család- és gyermekjóléti központokban felveendő szociális diagnózisnak az a rendeltetése, hogy egy független szakértői vélemény által igazolja, hogy egy adott személynek egy bizonyos szolgáltatásra szüksége van-e vagy sem. A szükségletek mellé rendelt szolgáltatások sokaságából a diagnózist felvevőnek szükséges értékelni és dönteni arról, hogy melyik szociális, gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételével kap szükségletére megfelelő választ az igénybe vevő.

A Központ speciális szolgáltatásai:

Az 1997. évi XXXI. törvény – A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról 40.§ (3), alapján a gyermekjóléti központ az általános szolgáltatási feladatain túl, a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő alábbi speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtja:

Kórházi szociális munka:

Elsősorban várandós, krízishelyzetbe került anyák, s gyermekek számára, valamint az egyedül élő vagy a hosszabb távon kórházi kezelés alatt álló betegek számára szociális ügyintézt nyújtó és a mentális egészség megőrzése céljából végzett segítő tevékenység a Keszthelyi Városi Kórházban, az egészségügyi intézmény megkeresése alapján. E segítő tevékenység eszközei a segítő beszélgetés, szociális ügyintézés (idős otthoni elhelyezés kezdeményezése, otthoni étkezés megszervezése, szolgáltatásokhoz juttatás), információadás, valamint kapcsolatfelvétel társintézményekkel, szervezetekkel. Fontos, hogy a betegek, illetve a hozzátartozók is ismerjék az egészségügyi ellátórendszert, abban eligazodjanak, merjenek segítséget kérni. A közös munka hatékonyabb problémamegoldást eredményez.

Utcai szociális munka:

Az utcai szociális munka Keszthely város területén a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásából kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása mellett a hajléktalanok megsegítésére is irányul. Kiemelten a téli időszakban fontos a hajléktalanok gondozása, különös tekintettel a hajléktalanszállón való férőhely elősegítése, személyes okmányok pótlása, élelmiszerhez, ruházathoz juttatás, hajléktalanszállóra juttatás megszervezése érdekében.

A Szent Erzsébet Jótékonyági Alapítvány hosszú évek óta tartó munkájára, szakmai tapasztalataira alapozva kezdődött meg a téli időszakban az éjszakai őrjáratokkal az utcai szociális munka, együttműködve az Egyesített Szociális Intézménnyel, a Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályával.

Az év kritikus időszakának elmúltával családsegítőink a város állandó és ideiglenes hajléktalan lakóinak elsősorban munkahely, illetve lakhatási megoldások felkutatásával, valamint étkezési és tisztálkodási lehetőségek keresésével nyújtanak támogatást, valamint pályázati forrásból tisztálkodási csomagok, egészségügyi megelőző vitaminok, hálósákok, fehérnemű és téli ruházat ellátásával segítik a rászoruló személyeket.

A Család- és Gyermejjóléti Központ a két társintézménnyel közösen rendszeres megbeszéléseket tart, s cselekvési tervet dolgoz ki a krízisidőszakra tekintettel, szükség és lehetőség szerint krízisszállás megnyitására is sor kerülhet. A program a téli időszakban kiemelt fontosságú, ilyenkor az általános kétheti rendszeresség helyett heti rendszerességűek a nappali és éjszakai őrjáratok, valamint a kapcsolattartás is gyakoribb a társintézményekkel.

Óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység:

2018. szeptember 1. napjától a Család- és Gyermejjóléti Központok kötelezően ellátandó feladataként bevezetésre került az óvodai-iskolai szociális segítő munka.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- preventív eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését,
- a gyermekeket és a pedagógust konfliktuskezelési technikák elsajátításában, újfajta problémamegközelítési, -megoldási módok, nézőpontok kialakításában

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel.

A feladatellátáshoz szükséges szakemberek száma a Keszthelyi Járás gyermeklétszáma alapján (7050 fő): 7 fő óvodai és iskolai segítő. 22 fenntartó 37 intézményével kötött intézményünk Együttműködési megállapodást. Az egyes intézmények telephelyintézményeit figyelembe véve ezt követően 49 intézményegységben kezdődött meg a szolgáltatás megszervezése. Az intézményfenntartó képviselője, az érintett intézmény vezetőivel megkötött Együttműködési megállapodásban szereplő heti óraszámok az intézményi gyermeklétszámuk függvényében kerültek meghatározásra.

A jogszabály által érintett, Keszthely-járás intézményei és azok fenntartói:

<i>fenntartó neve</i>	<i>intézmény neve</i>
<i>Alsópáhok Község Önkormányzata</i>	<i>Alsópáhoki Szivárvány Óvoda</i>
<i>Cserszegtomaj Nagyközség Önkormányzata</i>	<i>Cserszegtomaji Pipacs Óvoda-bölcsőde</i>
<i>Csornai Premontrei Apátság</i>	<i>Premontrei Szakgimnázium Szakközépiskola és Kollégium Keszthely</i>
<i>Esthajnalcsillag Oktatási Alapítvány</i>	<i>Életfa Általános és Alapfokú Művészeti Iskola (Keszthely)</i>
<i>Gyenesdiás Nagyközség Önkormányzata</i>	<i>Gyenesdiási Bölcsőde és Óvoda</i>

<i>fenntartó neve</i>	<i>intézmény neve</i>
<i>Heidi Óvoda Alapítvány</i>	<i>Heidi Német Nemzetiségi Óvoda és Tagóvodája a Lila Akác Német Nemzetiségi Óvoda (Keszthely)</i>
<i>Hévíz Város Önkormányzat</i>	<i>Brunszvik Teréz Napközi Otthonos Óvoda (Hévíz)</i>
<i>Karmacs Község Önkormányzata</i>	<i>Karmacsi Napközi Otthonos Óvoda</i>
<i>Keszthely Város Önkormányzata</i>	<i>Keszthelyi Életfa Óvoda</i>
<i>Konstantinápolyi Egyetemes Patriarchátus Magyarországi Orthodox Exarchátus</i>	<i>Család Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (Keszthely)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Bibó István Gimnázium és Kollégium (Hévíz)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Csány László Általános Iskola (Zalacsány)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Csány-Szendrey Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (Keszthely)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Dr. Szántó Imre Általános Iskola (Alsópáhok)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Egry József Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (Keszthely)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Gersei Pethő Általános Iskola (Zalaszántó)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Hévízi Illyés Gyula Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Kárpáti János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (Gyenesdiás)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Keszthelyi Vajda János Gimnázium</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Sármelléki Általános Iskola</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Szabó István Általános Iskola (Cserszegtomaj)</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Vonyarcvashegyi Eötvös Károly Általános Iskola</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Zalaapáti Gábor Áron Általános Iskola</i>
<i>Nagykanizsai Tankerületi Központ</i>	<i>Zöldmező Utcai Általános Iskola, Szakiskola, Kollégium és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény (Keszthely)</i>
<i>Nemesbük Község Önkormányzata</i>	<i>Nemesbüki Óvoda</i>
<i>Rezi Község Önkormányzata</i>	<i>Rezi Óvoda</i>

<i>fenntartó neve</i>	<i>intézmény neve</i>
<i>Sármellék Község Önkormányzata</i>	<i>Zöld Gólya Óvoda és Bölcsőde Általános Művelődési Központ (Sármellék)</i>
<i>Várvölgy Község Önkormányzata</i>	<i>Aprófalva Óvoda Várvölgy</i>
<i>Veszprémi Érsekség</i>	<i>Ranolder János Római Katolikus Általános Iskola (Keszthely)</i>
<i>Vonyarcvashegyi Nyitnikék Óvoda Intézményfenntartó Társulás</i>	<i>Vonyarcvashegyi Nyitnikék Óvoda</i>
<i>Zalaapáti Óvoda, Mini Bölcsőde Intézményi Társulás</i>	<i>Zalaapáti Csupa Csoda Óvoda és Mini Bölcsőde</i>
<i>Zalacsány Község Önkormányzat</i>	<i>Zalacsányi Csány László Óvoda</i>
<i>Zalaegerszegi Szakképzési Centrum</i>	<i>Zalaegerszegi Szakképzési Centrum Keszthelyi Asbóth Sándor Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma</i>
<i>Zalaegerszegi Szakképzési Centrum</i>	<i>Zalaegerszegi Szakképzési Centrum Keszthelyi Vendéglátó Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma</i>
<i>Zalaegerszegi Szakképzési Centrum</i>	<i>Zalaegerszegi SZC Keszthelyi Közgazdasági Szakgimnáziuma</i>
<i>Zalaszántó Község Önkormányzata</i>	<i>Zalaszántói Kópékuckó Óvoda</i>
<i>Zalavár Község Önkormányzata</i>	<i>Zalavári Óvoda</i>

Kapcsolattartási ügyelet:

A Központ speciális szolgáltatása a kapcsolattartási ügyelet és a kapcsolattartás során esetlegesen felmerülő kommunikációs nehézségek esetén a felek közötti közvetítői eljárás, mediáció biztosítása. A gyermek személyiségfejlődése szempontjából fontos, hogy számára megfelelő módon történjen a kapcsolattartás az arra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között. A központ semleges helyet biztosít, amely a különféle korosztályok igényeihez igazodik, megfelelő szakmai háttérrel, tapasztalatokkal rendelkező munkatársak jelenlétével, támogatásával.

A szolgáltatás célja a gyermeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket képessé tenni arra, hogy megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában a gyermek egészséges személyiségfejlődése érdekében és az intézményi, mesterséges, ellenőrzött környezetet és körülményeket a természetes lakókörnyezet és közeg váltsa fel.

Feladata:

- bíróság által határozatban rögzített kapcsolattartás biztosítása,
- gyámhivatal által határozatban rögzített kapcsolattartás biztosítása,
- az érintettek kezdeményezésére közvetítői (mediációs) eljárás biztosítása a kapcsolattartás működése érdekében,
- konfliktuskezelés, tanácsadás.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után intézményünk kapcsolatügyi koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy „nulladik találkozás” alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak – írásba foglalják; ld. Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje, Kapcsolattartási Ügyelet- Intézményi Keret-megállapodás – azokban a kérdésekben, melyek nem kerültek szabályozásra. A létrejött, avagy meghiúsult alkalmakról a felügyelő családsegítő vagy esetmenedzser kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készítünk. Felügyeletet a családsegítők és esetmenedzserek látják el.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a családsegítő vagy esetmenedzser javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos kötelező adminisztráció:

- kapcsolattartási esetlap,
- kapcsolattartási megállapodás,
- tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

Készenléti szolgálat:

Célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása.

Igénybe vehető az intézmény nyitvatartási idején túl minden nap 16. 00-tól 8.00-ig, hétfévén, illetve ünnep és munkaszüneti napokon a nap bármely időpontjában.

Feladata:

- állandóan hívható, közismert mobiltelefonszám biztosítása,
- telefonon történő tanácsadás, tájékoztatás,
- segítség mozgósítása,
- kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal, akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani.

Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben. Amennyiben távoltartásról érkezik bejelentés, úgy 24 órán belül fel kell keresni az érintett családot.

A készenléti szolgálat biztosításában a családsegítők, esetmenedzserek, és a szakmai vezetők vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó

külön díjazásban részesül az irányadó jogszabályi rendelkezések alapján. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon. Az elkészített adminisztrációt, valamint a kifizetés jogosságát a szakmai vezetők előzetesen igazolják, s ezt követően kerülhet sor a kifizetésre. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőknek kell jelezni előre, akik a változás tényét kötelesek rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről. A továbbiakban helyettesítő személy megjelölésére van szükség abban az esetben is, amikor a készenléti szolgálatot teljesítő dolgozó elhagyja Keszthely közigazgatási területét.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos kötelező adminisztráció:

- készenléti szolgálat elnevezésű nyomtatvány vezetése,
- készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.

Tanácsadások:

A gyermekjóléti alapellátást igénybe vevők számára az intézmény az alábbi tanácsadásokat biztosítja:

- *jogi tanácsadást*, mely a jogi lehetőségek megismertetésére, a szükséges intézkedések megtervezésére szorítkozik.
- *pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadást*, melynek során a kliensek lelki, mentális gondozására, indokolt esetben terápiás kezelésre is lehetőség nyílik.
- *családterápiát/családkonzultációt*, mely a család működési zavarainak korrekciójára, az egészséges működés megteremtésére törekszik.
- *mediációt, közvetítői eljárást*, mely lehetőséget ad a kommunikációs nehézségek enyhítésére, a konfliktusok szakember segítségével történő rendezésére.

III. 5. 3. Egyéb szolgáltatások:

- Készségfejlesztő csoportos foglalkozás fogyatékkal élő gyermekek számára havonta 1 alkalommal az ÉFOÉSZ–szal és a Kolping Támogató Szolgálattal együttműködésben
- Táborkok: iskolai szünidőre táborok szervezése, társszervezetek által szervezett táborokba való gyermekek delegálása, továbbá humán erőforrás biztosítása a lebonyolításban, részvételben, programszervezésben.
- Iskolai szünidei szociális gyermekétkeztetés: állami támogatásból megvalósuló program rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő rászoruló gyermekek számára, a szünidő alatt napi egy tál meleg étel, lebonyolítás, szervezés, koordináció
- Adományok nyújtása, közvetítése: rászorulóknak számára a Szolgálat kapacitásának megfelelően, elsődlegesen ruhanemű és gyermekjáték gyűjtésével.
- Ifjúsági őrzőjárat szervezése a Rendőrséggel, ifjúságvédelmi felelősökkel az iskolaidőben csellengő gyermekek felkutatása érdekében havonta 1 alkalommal
- Éjszakai ifjúsági őrzőjárat szervezése a Rendőrséggel a nyári időszakban.
- Nyári napközis táborban gyermekfelügyelet, szabadidős programszervezés

III. 5. 4. Esetelosztás, esetlezárás és esetátadás szabályai, dokumentálása

Esetelosztás:

Az új eset jelentkezése esetén krízishelyzetben az ügyeletes családsegítő vagy esetmenedzser haladéktalanul intézkedik. Minden további esetben az esetek elosztásáról a Központ és a Szolgálat szakmai vezetője intézkedik a területi elv alapján, figyelembe véve az esetmenedzserek és családsegítők aktuális leterheltségét, valamint speciális szakmai tudásukat. Az esetek elosztására, lezárására a heti szakmai megbeszéléseken (team üléseken) kerül sor.

Esetlezárás:

Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése, valamint a kliens halálát követően az eset lezárásra kerül, melyet minden alkalommal a team üléseken ismertetnek a kollégák, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag irattárban kerül elhelyezésre.

Esetlezárás történhet a szakmai vezető, illetve az intézményvezető által végzett szakmai ellenőrzése során is. Az ellenőrzésről részletes dokumentáció készül, mely az esetdosszié része.

Gyermekjóléti szolgáltatás esetén az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek:

- gondozásba vétel okának megszűnése,
- szolgáltatói illetékesség hiánya,
- területi illetékesség megszűnése, hiánya,
- gyermek önjogúvá válása,
- gyermek különélő szülőhöz, vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
- gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítségét),
- a gyermek halála.

Családsegítő és esetmenedzser feladatai esetlezárás esetében:

- szükség szerint, de minimum félévente értékeli a családgondozás menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét,
- szükség szerint esetkonferenciát hív össze,
- team megbeszélésen, esetmegbeszélő csoporton előre jelzi a lezárandó esetet,
- felkészíti a gyermeket és a családot a segítő folyamat lezárására,
- az illetékesség megszűnése esetén tájékoztatja az illetékes gyermekjóléti szolgálatot, megküldi az iratanyagot,
- ellenőrzi a szükséges dokumentumok meglétét, lehetőség szerint a hiányzókat pótolja, amennyiben nem lehetséges, megjelöli annak okát,
- értesíti a családot, a jelzést tevőt, lehetőség szerint az ügyben érintett szakembereket, szolgáltatókat.

Esetátadás:

A családgondozás folyamata a családsegítő és az esetmenedzser tartós távolléte vagy illetékesség hiánya miatt nem szakadhat meg. Mindkét esetben a szakmai vezetőnek kell az esetát-

adást koordinálnia. Az esetátadás okai két részre oszthatók: kötelező, amikor nincs mérlegelési jogköre a szakmai vezetőnek, ajánlott, mely a szakmai vezető döntésétől függ.

Kötelező esetek:

- családgondozó munkaviszonyának megszűnése,
- belső munkamegosztás átszervezése,
- illetékesség megváltozása,
- összeférhetetlenség, együttműködés ellehetetlenülése,
- családgondozó tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság.

Ajánlott esetek:

- családgondozó 2 hetet meghaladó távolléte (betegség, szabadság, tanulmányok)
- komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

A családsegítők és esetmenedzserek helyettesítő párokban végzik a területi munkát, a helyettesítő párok ismerik egymás eseteit, így tartós távollét esetén a szakmai munka zökkenőmentesen folytatódik. Az esetátadásokat az erre célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az esetátadó és esetátvevő aláírását is tartalmazza a gondozási folyamat rövid ismertetése mellett.

Illetékesség hiányában az esetátadáskor az addig keletkezett dokumentációs csomag is az átadás tárgyát képezi. Az eset visszaadást is hasonló módon kell rögzíteni. Esetátadásra csak a szakmai vezető engedélyével kerülhet sor.

IV. Az ellátás igénybevételének a módja

IV. 1. A családsegítés igénybevétele és dokumentálása

Családsegítés esetén a szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe.

Személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

A családgondozó az igénybevétel előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a szolgálat házirendjéről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő ellátott jogi képviselőről, társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az igénybevételkor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,

- adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A családsegítés szolgáltatásait esetenaplóban és forgalmi naplóban kell dokumentálni. A dokumentációt a Szolgálat szakmai vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi. A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás a külön jogszabályban meghatározott esetenaplóban kerül dokumentálásra.

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le,

a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevitelével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával együttműködési megállapodást kell kötni.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza

- az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott
 - a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
 - az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
 - panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, és
- annak tudomásul vételét, hogy az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles
 - a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
 - nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Az együttműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül kell elkészíteni az esetenaplót. Az esetenapló tartalmazza az ellátást igénybe vevő személyes adatait, a családsegítő nevét, szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, a cselekvési tervet - az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját - a megtett intézkedéseket.

A segítő szolgáltatás az ügyfél otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családsegítő szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg. Az esetenaplót és a cselekvési terv megvalósulását a családsegítő negyedévente ellenőrzi. Amennyiben az ügyfél a cselekvési tervbe foglaltakat és a megállapodást nem tartja be, a csa-

ládsegítő felhívja figyelmét a megállapodás betartására. Ha ezt követően sem teszi meg az ügyfél a szükséges lépéseket, a családgondozás együttműködés hiánya miatt lezárható.

IV. 2. A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele és dokumentálása

A gyermekjóléti szolgáltatás önkéntesen vagy jelzőrendszeri megkeresés alapján, térítésmentesen vehető igénybe. Az igénybe vétel kezdeményezése történhet telefonon, személyesen, vagy levélben. A jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni – krízishelyzet esetén utólagosan – 3 munkanapon belül. A gondozás megkezdéséről, eredményéről 15 napon belül visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek.

A szolgáltatás igénybevétele esetén a dokumentálás a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Kormányrendeletben meghatározott Gyermekünk védelmében elnevezésű adatlapok szerint történik.

Az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra, melyet követően az igénylő annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá:

- a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
- a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
- az intézmény házirendjéről,
- az irat betekintési jog gyakorlásáról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a „*Gyermekünk Védelmében*” elnevezésű adatlap rendszerről, és a *Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről*.

A gyermekjóléti szolgáltatást *önként igénybe vevők* esetében az első találkozás az intézményben történik, a problémák feltárása után kerül sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítség során, a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézők helyén.

Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja. Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő haladéktalanul felkeresi a bajban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.

Egyéb jelzéseket követően megkereső levelet küld a jelzett személy, család számára, melyben tájékoztatja a jelzés tényéről és egy időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a családsegítő felkeresi otthonában a családot. Sikertelen személyes megkeresés esetén, a családsegítő írásos értesítőt hagy a látogatásáról, illetve a kapcsolat-felvételi szándékáról. Az írásos értesítő tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Család- és Gyermekjóléti Központ címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családsegítők, esetmenedzserek és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a telefonszámokon. A családsegítőknek és esetmenedzsereknek ügyeleti ideje van, melyről a családok tájékoztatást kapnak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő és esetmenedzser keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyekben. Az intézmény szakmai kompetenciáját meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk a klienseket. A kompetens szakemberekhez kérünk időpontot, előzetesen egyeztetünk.

Minden gondozott *gyermeknek saját iratanyaga* van, a gondozás folyamata a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül dokumentálásra.

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei:

- nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazza a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- gondozás jellegtől függően a „macis-adatlapok”,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- családgondozási eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- irattározás esetén az összegző feljegyzés.

A családsegítők és esetmenedzserek távozási naplót vezetnek, mely tájékoztatást ad a területen töltött időről, a családlátogatások számáról.

V. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés

V. 1. Az intézményen belüli együttműködés

Intézményi munkaértekezlet:

Az intézmény valamennyi dolgozója részt vesz. Összehívásáért, előkészítéséért, lebonyolításáért az intézményvezető felel. Célja az intézmény tevékenységének, a szakmai egységek éves munkájának értékelése, a következő évi feladatok meghatározása. Gyakorisága évi egy alkalom, minden év február 28-ig.

Az intézmény szintén évente tűz- és munkavédelmi oktatás céljából munkaértekezletet tart, mely értekezlet a tűz- és munkavédelemmel kapcsolatos kérdések fóruma. A két értekezlet megtartása történhet összevontan is.

Az értekezletről emlékeztető készül, a jelenléti íven fel kell tüntetni a távolmaradások okát.

Vezetői értekezlet:

Heti rendszerességgel az intézményvezető hívja össze, célja a napi és heti szintű operatív és szakmai feladatok egyeztetése a szakmai vezetőkkel.

Szakmai (team) megbeszélés:

Az intézmény szervezeti egységei heti rendszerességgel, megbeszéléseket tartanak, melyet a szakmai vezetők szerveznek és irányítanak. A megbeszélések alkalmat adnak az intézmény és a szakmai egységek működésével kapcsolatos kérdések, javaslatok, tények megbeszélésére, továbbá az új esetek elosztására, esetleges esetátadásra, esetek lezárására. Az értekezletről emlékeztető készül, a jelenléti íven fel kell tüntetni a távolmaradások okát.

Munka értekezlet:

Havonta egy alkalommal, vagy szükség szerint az intézményvezető vagy a szakmai vezetők hívják össze. A munkaértekezleten részt vesznek a szakmai egységek dolgozói, a szakmai vezetők, az intézményvezető.

A munka értekezlet célja:

- az intézmény működését és a munkavállalókat érintő aktuális kérdések, operatív, szervezési és szakmai feladatok megtárgyalása,
- a szakmai egységek, a munkavállalók munkájának értékelése,
- fejlesztő célú javaslatok kidolgozása.

Az értekezletről emlékeztető feljegyzés készül.

Esetmegbeszélés:

A Központ heti rendszerességgel esetmegbeszélést tart az intézmény központi és szolgálati feladatokat ellátó szakmai egységeinek, melynek célja a szakmai tapasztalatsere, az esetkezelés, a családgondozás, családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatok hatékonyságának növelése.

A Központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart és szükség szerint konzultációt biztosít, melynek célja a szakmai tapasztalatsere, az esetkezelés, a családgondozás, családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatok hatékonyságának növelése.

Szupervízió

A Központ szupervíziót biztosít intézmény központi és szolgálati feladatokat ellátó szakmai egységeinek, melynek célja a szakmai kompetenciák fejlesztése és a lelki egészség megőrzése, karbantartása.

V. 2. Más intézményekkel történő együttműködés

A szolgáltatások minél szélesebb körben történő biztosítása, a szakmai hatékonyság fejlesztése, a szociális- és gyermekvédelmi ellátórendszer összehangolt működése érdekében fontosnak tartjuk az együttműködést az ellátórendszer és jelzőrendszer tagjaival, a társintézményekkel, civil szervezetekkel, egyházi szolgáltatókkal, és az intézmény a fenntartójával.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését. Ennek keretében figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek:

- életkörülményeit és szociális helyzetét,
- gyermekjóléti és egyéb szociális ellátások iránti szükségletét,
- gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

E szakmai team az eseti kapcsolatokon túl havonta egyszer, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, ahol az aktuális problémák megvitatására, új információk átadására, tagok felmerülő problémáinak megoldására, valamint a jelzőrendszert érintő bármely témakör (jelzési kötelezettség, jelzés módja, problémakörök, aktualitások) megtárgyalására kerül sor, valamint alapja és helyszíne az esetmegbeszéléseknek.

Rendszeres az együttműködés az alábbi intézményekkel:

- Zöldmező utcai Egységes Módszertani és Gyógypedagógiai Intézmény Keszthely
- Zala Megyei Pedagógiai Szakszolgálat
- ÉFOÉSZ Zala Megyei Közhasznú Egyesület
- ADD Meg a Lehetőséget Alapítvány
- GÉM tanulócsoport
- Keszthely Városi Kórház
- Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete Keszthelyi Csoportja
- Fehér Gyűrű Áldozatvédő Iroda

Folyamatos kapcsolattartás van az alábbi civil, karitatív szervezetekkel:

- Vakok és Gyengén Látók Keszthelyi Szervezetével,
- Mozgássérültek Keszthelyi Csoportjával,
- Siketek és Nagyothallók Keszthelyi Egyesületével,
- Máltai Szeretetszolgálat Keszthelyi Csoportjával,
- Szent Erzsébet Alapítvány Nappali Melegedőjével,
- Anonim Alkoholisták Klubjával,
- Szervedélybetegek Hozzártatózóinak Anonim Csoportjával,
- Kolping Támogató Szolgálattal,
- Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete Nyugat-dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat Zalaegerszeg /Krisisellátás hajléktalanok részére/
- Magyar Vöröskereszt Zala Megyei Szervezete Keszthelyi csoportja
- Filemon Református Támogató Szolgálat
- Egyházakkal

Egyéb kapcsolatok:

- Keszthelyi Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztály
- Keszthelyi Városi Kórház
- Keszthely Város Önkormányzata Egyesített Szociális Intézmény
- Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ
- MMSz Gondviselés Háza Fogyatékosok Napközöttthona és Támogató Szolgálata
- Keszthelyi Rendőrkapitányság
- Keszthely Kábítószerügyeztető Fórum
- Keszthelyi Járásbíróság
- Keszthelyi Járási Hivatal

Intézményünk folyamatos célkitűzése a szakmai kapcsolati háló további bővítése, szakmai fórumok (szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák, szakmai napok, szakmai műhelyek,

szakmai konferenciák) szervezése, önkéntes segítők bevonása, szakmai terepgyakorlat biztosítása. A Szolgálatunk civil kapcsolattartójának koordinálásával 3 havonta Civil Fórumot szervezünk, melynek célja a Keszthelyen működő civil, szociális és segítő szervezetek együttműködésének összehangolása a minőségi, szükségletorientált szolgáltatás nyújtásának megvalósulása érdekében.

Család- és Gyermekjóléti Központunk aktív szerepet vállal Keszthely Város Önkormányzata által benyújtott pályázatok megvalósításában (TOP-5.2.1-15 A társadalmi együttműködés erősítését szolgáló helyi szintű komplex programok, EFOP-1.2.9-17 Nők a családban és a munkahelyen)

VI. A gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

A Család- és Gyermekjóléti Központ elérhetőségéről, szolgáltatásainak tartalmáról személyesen, telefonon, elektronikus úton, intézményünk honlapján, a helyi médiában, társintézményeknél, az önkormányzatnál, szórólapokon, és a jelzőrendszeri tagoknak rendszeresen átadott információk alapján tájékozódhatnak az érdeklődők. A háziorvosoknál, gyermekorvosoknál szórólapot helyezünk ki, a nevelési-oktatási intézményekben kifüggesztjük az elérhetőségeket.

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

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (továbbiakban panasztevő) panaszával a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, az ellátott jogi képviselőhöz és gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A szakmai vezető vagy az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető vagy intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátott-jogi képviselő és a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az ellátást igénybe vevők számára jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

Az ellátott jogi képviselő:

Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin

Elérhetősége: 0620-4899-661 e-mail: torok.katalin@jib.emmi.gov.hu

Ügyfélfogadás: Minden harmadik hónap, harmadik kedd 13.00 – 15.00ig, 8360 Keszthely, Csók István u. 1/a

Gyermekjogi képviselő: Turi Renáta

Elérhetősége: 20/4899642 e-mail: renata.turi@jib.emmi.gov.hu

Iroda címe: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24.

Ügyfélfogadás: Minden hónap első szerda 10.00 - 12.00-ig

Iroda címe: Szombathely, Vörösmarty u. 11

Ügyfélfogadás: Minden hónap 2. szerda 10.00 - 12.00 ig

A személyes gondoskodást végző személyek jogai:

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: a családsegítő, esztendőzser, szociális asszisztens, tanácsadó, szakmai vezető, intézményvezető.

Az ellátást igénybe vevők jogai és kötelezettségei:

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- Az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani a szociális szolgáltatások biztosítása során.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van megismerni az intézmény gazdálkodásával, működésével kapcsolatos legfontosabb adatokat.
- Tilos a hátrányos megkülönböztetés az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- A szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy minden körülmények között tiszteletben tartja az ellátottak alkotmányos jogait, különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez és a testi- lelki egészséghez való jogait.
- Az ellátottat megilleti a személyes adatok és a magánélet védelme.
- Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alap- és szakosított ellátásban részesülő személye részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.
- Az intézmény vezetője tájékoztatja az ellátottakat az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, valamint elérhetőségéről.

Gyermeki jogok a Gyvt. értelmében:

- A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, jólétét biztosító saját családi környezetben történő nevelkedéséhez.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéshez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéshez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.
- A fogyatékos tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakoztatását segítő különleges eljáráshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségre káros szerek ellen védelemben részesüljön.

- A gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez.
- A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.
- A gyermek szüleitől vagy hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- A gyermeknek joga van – örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában – a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez.
- A gyermekhelyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására.
- A gyermeknek joga van származása, vérszerinti családjá megismeréséhez és a kapcsolattartáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

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

A szolgáltatások minőségének megőrzése, a szakmai felkészültség folyamatos biztosítása és a szakmai kompetenciák fejlesztése érdekében az intézménynél dolgozó szakemberek rendszeresen részt vesznek a szakmai vezetők által koordinált eszmegbeszéléseken, a jelzőrendszer tagjainak és társintézmények számára szervezett szakmaközi megbeszéléseken, külső szakember által moderált szupervízió, továbbá akkreditált továbbképzéseken, szakmai konferenciákon.

IX. A feladatellátás személyi és tárgyi feltételei

Személyi feltételek:

Az intézmény a családsegítést, a gyermekjóléti szolgáltatást, és a speciális gyermekjóléti szolgáltatásokat a külön szakmai egységként működő Központ, valamint a Szolgálaton keresztül biztosítja. Az intézmény ellátási, működési területe a Központ tekintetében a Keszthelyi járás települései, a Szolgálat tekintetében Keszthely város közigazgatási területe.

Az intézmény élén az intézményvezető áll, helyettese a Központ szakmai vezetője.

A Központ, valamint a Szolgálat szakmai irányítását szakmai vezető látja el.

Szakmai létszám:

1 fő intézményvezető (alap munkakör tanácsadó)

1 fő Központ szakmai vezető. Intézményvezető-helyettes (alap munkakör esetmenedzser)

1 fő Szolgálat szakmai vezető (alap munkakör családsegítő)

5 fő esetmenedzser

1 fő szociális diagnózis felvételét végző esetmenedzser

1 fő szociális asszisztens

7 fő óvodai-iskolai szociális segítő

4 fő családsegítő

Megbízási jogviszonnyal:

2 fő tanácsadó (pszichopedagógus/mentálhigiénés szakember, pszichológus)

további tanácsadók (pár/családkonzulens, pár/családterapeuta, mediátor, szupervizor,)

Az intézmény szakembereinek szakképesítése megfelel a hatályos jogszabályi előírásoknak, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai és működési feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30) NM rendelet 2. számú mellékletében előírt szakmai végzettségeknek.

Tárgyi feltételek:

Az intézmény székhelyének körülményei és a felszereltség megfelel a szakmai munkavégzés jogszabályban előírt elvárásainak. Az intézmény rendelkezik a bizalmas beszélgetés körülményeit biztosító interjú helyiséggel, az ügyfelek számára várakozóhelyiséggel, az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez külön helyiséggel és a szakmai munkavégzéshez, ügyfél-fogadáshoz szükséges irodahelyiségekkel.

A feladatellátáshoz az alábbi technikai eszközök állnak rendelkezésre:

- asztali számítógépek,
- lézernyomtató,
- fénymásoló,
- külön telefonvonal, intézményi mobil telefonok,
- szélessávú internet-hozzáférés

Dr. Varga Veronika
intézményvezető

X. Záró rendelkezések

Az Intézmény Szakmai Programja

napjával lép hatályba.

Záradék:

Keszthely Város Önkormányzata Képviselő testülete a Keszthelyi Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programját a/2019. sz. határozatával jóváhagyta.

Keszthely, 2019.

Ruzsics Ferenc
polgármester