

- a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- az igénybevevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni
 - egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni,
 - szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
 - egészségügyi ellátások igénybevételét,
 - pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.
- koordinálni az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ 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 esetkonferencia szervezése,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő közreműködésével szükség szerint, de legalább 6 havonta az esetkezelés eredményességének értékelése,
- javaslattétel gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására,
- védelembe vételi javaslat elkészítése,
- a gyermek és a család segítése az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve a gyermek mielőbbi hazakerülésének elősegítése,
- családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése,
- utógondozás,

- helyettes szülői hálózat szervezése, működtetése,
- nyilvántartás vezetése a helyettes szülői férőhelyekről,
- a gyermek panaszának meghallgatása, annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedések megtétele,
- a településen élő gyermekek helyzetének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában közreműködés,
- a nevelési, oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak az ellátásában segítség nyújtása,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- az önkormányzatnál új ellátások bevezetésének kezdeményezése,
- a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiség biztosítása,
- a külön jogszabályban meghatározott kábítószerügyi egyeztető fórum munkájában való részvétel,
- tájékoztatást nyújtása az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről.

A feladatok ellátásának módja, formája, rendszeressége:

- *egyéni esetkezelés, szociális segítő tevékenység, családgondozás:*

Ez a szociális munkát végző és az ügyfél együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során az ügyfél szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet - a 15/1998. Nm rendelet 8§ (2) szerinti tartalommal – együttműködési megállapodásban rögzítünk. A megállapodást követő 15 napon belül elkészítjük a jogszabály szerinti esetnaplót. A segítő szolgáltatás az ügyfél otthonában, családi környezetében tett látogatások és a Szolgálat helyiségében folytatott segítő beszélgetések és szociális segítő tevékenységek útján valósul meg. A tevékenységhez tartozik az ügyfél megbízásából végzett ügyintézés, az ügyfél kísérése, megbízásából képviselete, menedzselése is. Havonta 1-4 alkalommal történik kapcsolatfelvétel az ügyféllel a fentebb említett formák valamelyikében.

A szociális segítő folyamat a következő lépéseket tartalmazza:

- kapcsolatfelvétel
- problémameghatározás- célkitűzés

- „közös nevező” meghatározása- szerződéskötés
- akcióterv, kivitelezés, cselekvés
- értékelés, lezárás

Ennek során a családsegítő folyamatosan figyelemmel kíséri a kliens fejlődését és szükségleteit, és ha szükséges helyzetértékelést végez, biztosítja a szociális segítő munka folyamatosságát, szükség esetén krízisintervenciót és folyamatos támogatást biztosít mind a kliens, mind a hozzátartozói számára.

A szolgáltatást végző számára – különösen a külső környezetben végzett munkára – a személyes biztonságot szolgáló eszközöket biztosítja a fenntartó: védőruha, munkaruha, gumikesztyű, egészségügyi maszk, fertőtlenítő folyadék, kutyariasztó.

A munka során a fenntartó biztosít gépjárművet szükség esetén, valamint saját tulajdonban lévő gépjármű használatát is lehetővé teszi az ebből adódó költségek megtérítése mellett, valamint tömegközlekedési eszközök igénybevételeinek költségét 100%-ban megtéríti.

Az esetnapló része a cselekvési terv, melyet szükség esetén az ügyféllel egyetértésben módosíthatunk. Elkészítésébe bevonjuk az ügyfél családját, ismerőseit, szakembereket, szervezeteket. Ezt félévente felülvizsgáljuk, indokolt esetben módosítani szükséges. Amennyiben az ügyfél a cselekvési tervben foglaltakat és a megállapodást nem tartja be, a családsegítő felhívja a figyelmét a megállapodás betartására. Ha ezt követően sem teszi meg a szükséges lépéseket, a családgondozás együttműködés hiánya miatt lezárható, és a veszélyeztetettség vizsgálat elindul, melynek mentén további szakemberek bevonásával hatósági intézkedések megtételére is lehetőség nyílik a veszélyeztetettség mértékére való tekintettel.

- *esetmegbeszélés:*

Az esetmegbeszélés célja, hogy a segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák csoportban való megbeszélése, - a csoport segítséget adjon az esethozó személyes érzelmeinek megértéséhez, az adott probléma hatékony és eredményes megoldásához. Az esetmegbeszélés rendszeresen tartott esetvezetés-megbeszélés, melynek során a közvetlen munkatársak közösen beszélnek meg a munkatársak esetvezetéssel kapcsolatos problémáit. Az esetmegbeszélés során megbeszélhető a segítő és kliense közötti kapcsolat, megbeszélhetők személyes problémák, érzelmi-indulati jelenségek, hatások; az esetmegbeszéléseken a segítő szakember kidolgozhatja magából a felgyülemlett indulatait, s csoportbölcsesség elve alapján a segítő problémáját különböző szemszögből megközelítve láthatja át a csoport.

A segítő problémája megoldásához új ötleteket, új megközelítéseket, nézőpontokat kaphat.

- *esetkonferencia*

Az esetkonferencia az esetmegbeszélés egyik formája. Egy adott család ügyében az összes érintett szakember, intézmény bevonásával tartott megbeszélés, amelyen a szülők és (életkortól függően) a gyermek is részt vesz. Célja: több intézmény, szolgáltatás munkájának összehangolása, az érintettekkel közös cél meghatározása, feladatok leosztása, irányok, tisztázása. Az esetkonferencia szolgál a gyermek veszélyeztetettségének megoldásában érintett szakemberek tapasztalatcseréjére, a probléma és a javaslat megfogalmazására.

- *szociális csoportmunka:*

A szociális csoportmunka célja, hogy a csoport tagjai eljussanak arra a szintre, hogy - kompetensnek érezzék meg a maguk saját életük irányításában - átadjon információt, tudást, készséget, ami ehhez szükséges - átadja a követendő együttműködési mintákat - megismerteti a tagokkal érdekvédelmi eszközöket, technikákat - támogatást ad ezek kipróbálásának és készségszintű begyakorlásának fázisában

A csoportmunka a szociális munka azon irányzata, amely felismerte azt, hogy nemcsak egyénnel, hanem csoportokkal is lehet dolgozni. A csoportokban sokkal hatékonyabb lehet az érdekeket érvényesíteni, a csoporton belül a tagok egymást is képesek segíteni. A csoporttagok együttesen válnak képessé meghatározott szükségletek és az ennek megfelelő szolgáltatások kialakítására, együttesen képesek befolyásolni a környezetüket. A csoport nem cél, hanem eszköz a csoporton belül értékeket közvetíteni, célokat megvalósítani. A csoport intenzívebb forma, mint az egyéni esetkezelés. A pszichoszociális készségek fejlesztésére, gyakorlására kiválóan alkalmas.

- *adománykezelés:*

A Szolgálat végzi az adományközvetítő tevékenységet, erre vonatkozó belső szabályok alkalmazásával. A természetbeni adományok szerzése, közvetítése egész évben folyamatos. A tevékenység során kapcsolatban és együttműködésben áll a Szolgálat a települések és a járásban működő karitatív szervezetekkel.

- *tanácsadások:*

Jogi és pszichológiai tanácsadást a járásban működő Család- és Gyermekjóléti Központ biztosítja, kötelezően ellátandó feladatként (Gyvt. 40/A§ (2) ae. pontja). A Szolgálat a Központtal együttműködve közvetíti a szolgáltatásokat, időpont foglalásban nyújt segítséget az igénybevevőknek. A jogi segítségnyújtás csak tanácsadásra korlátozódik, jogi képviselést nem tartalmaz. A tanácsadásokon történekről feljegyzés készül, amit a családsegítő a nyilvántartásába felvezet.

Mentálhigiénés és életvezetési tanácsadás a családgondozási tevékenység részeként kerül megvalósításra, melyről a családsegítő feljegyzést készít és az esetenaplóban elhelyezi.

- *tájékoztató:*

A szolgálat tájékoztatója

- az ügyfelet mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
- a válsághelyzetben lévő 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 lehetőségeiről, joghatásairól

- *közvetítői tevékenységek:*

A járási Család- és Gyermekjóléti Központban működő egyéb szolgáltatások (mediáció, családterápia, csoportfoglalkozások, stb...) részére irányító lap segítségével közvetítjük a szolgáltatásokat, melyet a Központ szolgáltatási rendje alapján vehetnek igénybe. A Központ által nyújtott szolgáltatásokról faliújságon és a honlapunkon tájékoztatjuk az érdeklődőket.

Prevenációs programok:

A Szolgálat szerencsés helyzetben van a településen, mivel a gyermekjóléti szolgáltatás mellett az önkormányzat működteti a *Kuckó Játsszóház és Ifjúsági klub*ot is, mint gyermekek alternatív nappali ellátását és a két szolgáltatás egy épületben található. Ezen szolgáltatás a 0-18 éves korú gyermekek minden rétegének elérhető, minden korosztálynak megfelelő „játékparkkal” felszerelve, szakképzett kolléga irányítása mellett.

A két szolgáltatás szimbiózisban működik, hiszen az alternatív nappali ellátás a csellengés elkerülését célozza meg, hasznos és érdekes programokat nyújtva a gyermekeknek, ezáltal a szolgálat látókörében tartja és naprakész információkat kaphat a veszélyeztetett gyermekekről és családjaikról, ezáltal töltve be a preventív és edukációs funkcióját.

Mivel egyszemélyes szolgálatként 3 településen működik a gyermekjóléti szolgáltatás ezért korlátozott a kapacitás a preventív és közösségi programok megvalósításában így a szabadidős és közösségi programok szervezését ezen másik szolgáltatás tudja profi módon végezni, melyhez lehetőségekhez képest a családsegítő is kapcsolódik.

Ezen programok a következők:

- Gyermekút Módszertani Központ segítségével részt vehettünk a felmérésben, ahol feltérképezték azon gyermekeket, akik megkésték a fejlődésben vagy eltérő fejlődésűek voltak, segítették a központ munkatársai a megkéstett-, eltérő fejlődésű kisgyermek problémáinak minél korábban történő felismerését és az érintettek mielőbbi ellátásba juttatását. Ennek keretében jelenleg is korai fejlesztő jár a szolgálat épületébe a szécsényi Pedagógiai Szakszolgálatról és foglalkozásokat tart.
- Anya-klub létrehozása: szintén a Gyermekút program jóvoltából lehetősége van a szolgálatnak arra, hogy egy 5 alkalmas programot coach segítségével a településre hozzunk, remélve azt, hogy igényt támasztunk a kisgyermekes szülőknek arra, hogy egymással közösséget hozzanak létre és élvezzék egymás társaságát, kiszakadva a mindennapok mókuskerekéből, tanuljanak életvezetési praktikákat, minél szélesebb látókörre tegyenek szert az ismeretek befogadása által és közben ki is kapcsolódjanak.
- Az Ifjúsági klub a szabadidő hasznos eltöltésében nyújt segítséget a gyermekeknek, fiataloknak. A cél a gyermekek csellengésének az elkerülése, a felügyelet biztosítása, közben pedig a gyermekek szociális készségeinek a fejlesztése a közös játék és tanulás útján.
- Színházi előadásokat rendszeresen tartunk a Szolgálat épületében, ahová gyermekeket, felnőtteket egyaránt várunk. A Déryné program keretében már eddig is számos színházi előadást sikerült elhoznunk összegyűjtve a település és a közös hivatal másik két településeinek a lakosait is.
- Természetvédelmi és újrahasznosításról szóló előadásokat rendszeresen tartunk, hiszen fontos a felnövekvő generációt is a természet szeretetére és védelmére tanítani, kivinni őket a televízió és az internet elől a friss levegőre és megtanítani nekik azt, amit a régiek zsigerből tudtak, hiszen régen a pazarlás vétek volt.

- Pénzügyi tudatosság fejlesztése is helyet kap a foglalkozások alkalmával, hiszen fontos a mai szerteágazó kínálattal rendelkező világban, ahol a reklámok és média sok buktatót kínál a pénzügyi szűkösségekben élők számára. Ezért fontos a megfelelő tájékozódás és a helyes prioritizálást módszer elsajjítása.
- A rendőrséggel való együttműködés keretében a Szolgálat és a Kuckó Játsszóház és Ifjúsági klub is hoz programokat, melyek főként a baleset- és bűnmegelőzést célozzák. Ilyen például a Látni és látszani program is.
- Játék és társasjáték délutánok szervezése
- Szoros az együttműködésünk az *Egyesek Ifjúsági Egyesülettel*, akik a világ minden tájáról érkező önkéntesekkel jönnek el hozzánk heti rendszerességgel játékos foglalkozásokat tartani. A kommunikációs nyelvünk az angol, így a nyelvtanulás és gyakorlás is fókuszban van ezen alkalmakkor.
- A nyár folyamán nyári tábort is szervezünk több turnusban, ahol az Egyesek Ifjúsági Egyesület is segítséget nyújt számunkra a gyermekek foglalkoztatásában.
- Együttműködésünk van az ELTE Apáczai Csere János Gyakorló Gimnáziummal, akik évente egy alkalommal karácsonykor meglepik a településen élő óvodás és iskolás gyermekeket karácsonyi cipősdobozokkal. Ezekben a dobozokban a gimnázium tanulói által gyűjtött ajándékok lapulnak, nagy örömet okozva ezzel a zömében hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekeknek.
- A Szolgálat karitatív tevékenységet is végez. Adományokat gyűjt és oszt, valamint közvetít. Szoros a kapcsolatunk a Váci Egyházmegyei Karitasszal, a Verőcei Baptista közösséggel valamint magán felajánlások is segítik ezt a tevékenységet. Évente egy-két alkalommal az Adománytaxi is eljön hozzánk és sok hasznos dolgot hoz el fillérékért a vásárlóknak, melyből a befolyt összeget a településen élő gyermekek megajándékozására fordíthatuk.
- Az épületünkben helyet kap a könyvtár, ahol a könyvkölcsönzés mellett, könyvtári programok is színesítik a közösségi életet.
- Kézműves foglalkozások keretében a Játsszóház az év ünnepeinek megfelelően, illetve attól függetlenül is tart a gyermekek részére foglalkozásokat, aminek eredményeképpen díszeket, használati tárgyakat készítenek. Ennek a foglalkozásnak a keretében karácsonykor mézeskalácsot szoktak sütni, illetve az év többi részében pedig havonta egy alkalommal közös főzést is tartanak, edukálva a gyermekeket a mindennapi élet fortélyaira.

3.2.2. IGÉNYBEVÉTELÉNEK A MÓDJA:

A Szolgálat szolgáltatásainak az igénybevétele önkéntes és térítésmentes. A Szolgálatnál telefonon, elektronikus formában (email) vagy levélben történő igénybejelentést követően, jelzésre, a gyámhivatal, a Család- és Gyermekejóléti Központ megkeresésére a Szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után (krízis- vagy életveszély esetén azonnal) személyes találkozást kezdeményez (lakókörnyezetben, intézményben, hivatalos helységben) a problémával hozzá forduló, illetve jelzett személlyel. Amennyiben a jelzés nem írásban érkezett, kérni kell a jelzést tevőt a jelzés írásban történő megtételére is. Az önkéntesség elve a gyermek védelembe vételével, nevelésbe vételével megszűnik, életbe lép a hatósági kötelezés.

A Szolgálat munkatársa az igénybevétel előtt az első találkozáskor a jogszabálynak megfelelő tartalommal tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója és a probléma megoldásában érintett személyek (ügyfelek) számára. Ennek tartalmát Tájékoztatási nyilatkozat formájában írásban is átadja az ügyfélnek. Ez tartalmazza azt, hogy az ügyfél a tájékoztatást megkapta az ellátás elemeiről, tartalmáról, céljáról, feltételeiről, az igénybe vevőre vonatkozó vezetett nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásáról, a házirendről, az ellátás megkezdésének időpontjáról, a szociális segítő munka folyamatáról, az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről és a térítésmentességről.

Az ügyfél igénybevételekor írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről, a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról.

A tájékoztatást követően helyzetfeltáró beszélgetésben a Szolgálat munkatársa és az ügyfél megnevezik a problémákat és ha szükséges, a jogszabály szerinti tartalommal, a nyújtott szolgáltatásokról, azok gyakoriságáról, az ellátást kérő és az ellátását nyújtó együttműködési megállapodást köt maximum egy éves időtartamra. A megállapodást követő 15 napban el kell készíteni a jogszabályban lévő tartalommal és formában a részletes cselekvési tervet.

A megállapodás megszűnésének esetei: az ügyfél halála, a cselekvési terv megvalósulása, illetékesség megszűnése (költözés, hatósági intézkedés szükségessége), az ügyfél részéről egyoldalú megszüntetés, együttműködés hiánya. Ez utóbbi esetben a Szolgálatnak telefonon, személyesen, illetve két tértivevényes levélben kell keresnie az ügyfelet, melynek figyelmen kívül hagyása az együttműködés hiányát feltételezi. A megállapodás megszűnéséről az ügyfelet írásban tájékoztatni kell, melyben – egyet nem értése esetén – a fenntartó felé tehető panasztételi lehetősége is szerepel.

A kapcsolattartás ügyfélfogadási időben történik a hét munkanapjain, 08⁰⁰-16⁰⁰ közötti időben a Szolgálat ügyfélfogadó irodájában, vagy családlátogatás formájában az ügyféllel előre egyeztetett vagy szükség esetén ad hoc időpontban.

➤ **Ügyfélfogadás helyszínei:**

Ludányhalászi: A Szolgálat telephelyén (Ludányhalászi, Rákóczi út 28.)

Nógrádszakál: Önkormányzati Hivatal (Nógrádszakál, Madách út 18.)

Piliny: Önkormányzati Hivatal (Piliny, Losonci út 25.)

Valamennyi ellátott településen a család- és gyermekjóléti szolgáltatás részére rendelkezésre álló helyiség megfelel a jogszabályi előírásoknak, melyet az ellátási területhez tartozó Önkormányzatok biztosítják. A tárgyi feltételek biztosítására Ludányhalászi-Nógrádszakál-Piliny települések Önkormányzatai együttműködési megállapodást kötöttek.

- a helyiségek a szolgáltatást nyújtó családsegítő és segítséget igénylő személy, család vagy csoport részére biztosítják a bizalmas beszélgetés lehetőségét és körülményeit,
- valamennyi fogadóépület és fogadóhelyiség akadálymentesen megközelíthető,
- valamennyi fogadóépület a település központi helyén helyezkedik el, biztosítva más szolgáltatások, ellátásokhoz való egyszerű hozzájutást (pl.: önkormányzati hivatal, posta, óvoda, közösségi tér, kultúrház, élelmiszerbolt),
- irodahelyiségek a funkciónak megfelelő berendezéssel vannak felszerelve (íróasztal, szék, fogadószék, irattároló),
- az ügyfélfogadás helyszínein biztosított a segítséget kérők részére a várakozóhelyiség ülőalkalmasságokkal,
- adminisztrációs tevékenység gyakorlásához, valamint a segítséget kérők személyes és bizalmas adatainak zártan történő kezeléséhez szükséges számítástechnikai eszközök, valamint nyomtatási és szkennelési lehetőség biztosítása,
- minden ellátotti településen korlátozásmentes internet-elérhetőség biztosítása,
- vezetékes hivatali telefon és fax használata

➤ **Személyi feltételek:**

A feladatellátást a Szolgálat 1 fő felsőfokú szakirányú végzettséggel (gyermek és ifjúság védelmi tanácsadó) rendelkező személy látja el közalkalmazotti jogviszony keretében.

➤ **Helyettesítési feladatok:**

A Szolgálat folyamatos feladatellátásának biztosítása érdekében a fenntartó által működtetett alternatív nappali ellátás szolgáltatását ellátó szakirányú végzettséggel rendelkező közalkalmazott látja el a helyettesítési feladatokat. A helyettesítő személy az Országos Rabbiképző és Zsidó Egyetem felekezeti szociális munkás szakán szerzett diplomát 2024. évben.

➤ **Tárgyi feltételek:**

- Mobiltelefonhasználat biztosítása,
- Elektronikus levelezőcím biztosítása,
- Ellátotti településekre való átjárás biztosítása:
 - Ludányhalászi Községi Önkormányzat Falubusz,
 - saját gépkocsi-használat biztosításával.
 - tömegközlekedéssel, a költségek 100%-os vállalása mellett
- Felmerülő igény esetén: a Szolgálat munkatársának a személyes biztonságát szolgáló eszköz beszerzését biztosítja
- Valamennyi ellátott település önkormányzata gondoskodik a Szolgálat által kézbesíteni kért hivatalos irat saját alkalmazottja vagy közfoglalkoztatásban részt vevő munkavállalók bevonásával történő, településen belüli kézbesítéséről,
- Valamennyi ellátott település önkormányzata lehetőséget biztosít a Szolgálat feladatellátásával felmerülő tájékoztatók, hirdetések közzétételére a település hirdetőtábláin, valamint a település hivatalos honlapján.

➤ **Ügyfélfogadás:**

A Szolgálat ügyfélfogadási rendje az ellátotti területen élő lakossági igényekhez igazodóan került kialakításra.

| | HÉTFŐ | KEDD | SZERDA | CSÜTÖRTÖK | PÉNTEK |
|----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|
| Ludányhalászi | 8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰ | - | - | 8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰ | igény szerint |
| Nógrádszakál | - | 8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰ | - | - | igény szerint |

| | | | | | |
|--------|---|---|-----------------------------------|---|---------------|
| Piliny | - | - | 8 ⁰⁰ -12 ⁰⁰ | - | igény szerint |
|--------|---|---|-----------------------------------|---|---------------|

A Szolgálat munkatársa a kötelező ügyfélfogadási időn túl biztosított kötetlen munkaidejében valamennyi településen biztosítja a munkaköri leírásában szereplő szociális segítő munkát, családlátogatást, helyszínen való adatgyűjtést, közösségi programok szervezését.

Ügyfélfogadási időben a Szolgálat bárki által, előzetes időpont-egyeztetés nélkül felkereshető bármely ellátási területen. Az ügyfélfogadási időtől eltérő időpontban az igénybevétel a Szolgálat munkatársával személyesen, telefonon, vagy elektronikus (e-mail) útján történő, előre egyeztetett időpontban történik. 12-16 óra közötti időpontban az adott településen terepmunka végzése történik (pl.: családlátogatás).

➤ **Iktatás, iratkezelés, nyilvántartási rendszer, formanyomtatványok:**

A Szolgálat hivatalos leveleinek, iratainak iktatása, irattározása, iratkezelése a Ludányhalászi Közös Önkormányzati Hivatal iktatási rendszerében (ASP) történik.

➤ **A Szolgálat hivatalos fejléce:**



Ludányhalászi Községi Önkormányzat
Volent Lajos Család- és Gyermejkölési Szolgálat

3188 Ludányhalászi, Rákóczi út 28

mobil: 06203689188

E-mail: csaladsegito.ludanyhalaszi@gmail.com

➤ **Bélyegző:**

Ludányhalászi Községi Önkormányzat által használt hivatalos kör- és hosszú bélyegzője.

Körbélyegző:

Hosszú bélyegző:

3.2.3. A GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS DOKUMENTÁCIÓJA:

Az ellátás iránti kérelem és annak nyilvántartása a következő nyomtatványok vezetése útján történik:

- ügyfélnyilvántartás Szt.20.§, valamint a Gyvt. 139.§ alapján,
- együttműködési megállapodás a 15/1998. Nm. rendelet 8.§ 29 bek. alapján,
- Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI),
- Gyermekünk védelmében Országos Információs Rendszer (GYVR)
- Esetnapló (NMr. 8. § (4) - Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni). A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevővel történő kapcsolatfelvételének dokumentálása a szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás, nyilvántartásban, esetnaplóban kerül dokumentálásra. Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni. Az ellátás igénybevételére az Intézmény és az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával, a 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 8. § (1) bekezdése értelmében együttműködési megállapodást köt, utána annak indokoltságát felül kell vizsgálni, kivéve, ha hatósági intézkedés határozza meg a segítő munkát.
- Tájékoztató a gyermekjóléti szolgálat igénybevételének feltételeiről
- Tájékoztatói nyilatkozat. Hozzájáruló nyilatkozat adatok kezeléséhez, szolgáltatás igénybe vételéhez
- Környezettanulmány
- Speciális szolgáltatást igénylő lap

- Szociális diagnózist igénylő lap
- Jelzőlap (általános, bántalmazás esetére)
- Esetátadó lap
- KSH Országos Statisztikai Adatgyűjtő Program kérdőíve (OSAP),
- Esetmegbeszélések, esetkonferenciák feljegyzései,
- az igénybevétel adminisztrációjára használt dokumentum, adatfelvételi lap
- személyes feljegyzés,
- iktatási rendszer.
- adományokról nyilvántartás
- Jelzőrendszeri esetmegbeszélések dokumentációja (meghívó, feljegyzés, emlékeztető, jelenléti ív)
- Települési jelzőrendszer felelős szakmai munkájának dokumentációja (heti jelentések)

Esetdosszié/Esetnapló tartalma:

- együttműködési megállapodás,
- bejövő-kimenő iratok iktatott másolata,
- esetjelzések, visszajelzések, jegyzőkönyvek, határozatok, jogerők, végzések, egyéni gondozási-nevelési terv.

A KENYSZI és GYVR rendszerek és használatuk:

- A Szt, 20/C. § (1) bekezdése, illetve a Gyvt. 139. § (2) bekezdése értelmében a szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése és a párhuzamos ellátások kiszűrése érdekében nyilvántartást vezet. A személyes gondoskodás körébe tartozó gyermekjóléti alapellátások, mint gyermekjóléti szolgáltatás esetén az adatok tekintetében a nyilvántartási kötelezettségüknek a Gyermekjóléti szolgálatok elnevezésű (GYVR) informatikai rendszerben történő adatrögzítéssel tesznek eleget a családsegítők. A családsegítés esetén a KENYSZI informatikai rendszerben. Mindkét rendszer üzemeltetője a Magyar Államkincstár, a nyilvántartás TAJ alapon történik. Az igénybevevői nyilvántartásba az adatszolgáltatásra jogosultak az igénybevevővel, illetve a szolgáltatással kapcsolatos főbb adatokat rögzítik. Ezt követően az igénybevevői nyilvántartás elektronikus adatlapján naponta nyilatkoznak arról, hogy a rögzített személy a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. A GYVR rendszerben tárolt igénybevevői nyilvántartás jelentése automatikus, az együttműködési megállapodás megkötését követően annak lezártaig folyamatos. A szolgáltatást

igénybe vevő esetében az első találkozás az ügyfélszolgálati irodában (nyitva álló helyiségben), a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, a problémától függően egyéb helyen történik. A dokumentációs rendszer szakmai tartalmát és megfelelőségét a Szolgálat vezetője rendszeresen — de legalább negyedévente — ellenőrzi.

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó a gyermek veszélyeztetettségének feltárása, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és megszüntetéséhez szükséges intézkedésre történő javaslat megtétele; a gyermek nevelkedésének megtervezése érdekében a környezettanulmány, cselekvési és intézkedési terv, védelembe vétel esetén az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítése, az egészségügyi lap, a helyzetértékelés a Gyermekünk Védelmében elnevezésű (GYVR) informatikai rendszerben történik. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás 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.
- A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. Rendelet alapján működtetett Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál. A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését. A munkatársak az adminisztráció vezetése során a 235/1997. (XII.17.) kormányrendeletben, és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály “Dokumentációs vonalvezető” című, útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak oldal megfelelően járnak el. Továbbá alkalmazzák a 235/1997. (XII. 17.) A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló kormányrendeletben foglaltakat.

- A települési család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések közül, a GYVR (Gyermekeink Védelmében Informatikai rendszeren keresztül) elektronikusan kezdeményezheti a gyermek védelembe vételét, nevelésbe vételét, ideiglenes hatályú elhelyezését a járásközpont család- és gyermekjóléti központ vezetőjének illetve esetmenedzserének. A kezdeményezésben ismertetni kell a gyermeket különösen veszélyeztető körülményeket, a gyermek személyiségének feltárt jellemzőit, a szülő nevelési tevékenységét és a család szociális helyzetére vonatkozó adatokat, az addig biztosított alapellátásokat, továbbá a gyermek és a szülő együttműködési készségét, illetve hiányát. A kezdeményezéssel egy időben a GYVR rendszerbe fel kell tölteni a veszélyeztetettséget igazoló minden releváns előzmény anyagát. A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a szolgálat csak a veszély tényét és jellegét nevezi meg, és a többi adat feltárásának mellőzésével kezdeményezi a hatósági intézkedést.

A dokumentumok és az adatok kezelését körültekintően kell végezni, zárt iratszekrényben kell tárolni, és be kell tartani a 2011. évi CXII. tv. (Info. tv) előírásait.

4. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatásról a Szolgálat honlapján, Facebook profilján, szórólapokon, a helyi újságban megjelenő cikkekből lehet tájékozódni. A szórólapokat az önkormányzatoknál, orvosoknál, bevásárló helyeken, oktatási intézményekben és egyéb társintézményekben kell elhelyezni.

IV. A SZAKMAI PROGRAM MEGVALÓSÍTÁSA VÁRHATÓ KÖVETKEZMÉNYEINEK, EREDMÉNYESSÉGÉNEK, AZ ÉLLÁTÓRENDSZERBEN BETÖLTÖTT SZEREPÉNEK ÉS HATÁSAINAK ÉRTÉKELÉSE

A Szolgálat szolgáltatásai nyújtásával hozzájárul a helyi önkormányzati szociálpolitikai célok megvalósításához, a magas fokú szociális biztonságot és minőséget biztosító, fenntartható, esélyteremtő jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéséhez. A Szolgálat szolgáltatásaival hozzájárul a lakosság életminőségének javításához, a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez, a társadalmi kohézió erősítéséhez.

A Szolgálat a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízis helyzet miatt segítségre szoruló személyek,

családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek számára.

A Szolgálat keretében biztosított tájékoztató, információs tevékenység által az igénybe vevők pontos információt kaphatnak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások lakókörnyezetben történő igénybevételével megelőzhetőek a válsághelyzetek. A szolgáltatás biztosításával enyhíthetőek a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk.

A Szolgálat hozzájárul a gyermekes családok anyagi helyzetének helyreállításához, ezáltal a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez, bár ez a veszélyeztetettségnek csak az egyik oka, tudjuk jól, hogy a veszélyeztetettségnek nem csak anyagi oldala van.

A Szolgálat olyan probléma-orientált szociális- és gyermekjóléti alapellátás, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélyét és szükségességét.

A Szolgálat a jogszabályban meghatározott körű, együttműködésre kötelezett jelzőrendszeri tagokkal és más társintézményekkel együttműködve biztosítja a gondozási, szolgáltatási és szervezési feladatok ellátását, mely a szociális munka eszközeivel és módszereivel történik.

A jelzőrendszer segítségével feltárja az ellátási területén jelentkező, gyermekek veszélyeztetettségét, felnőttek veszélyhelyzetbe, vagy krízishelyzetbe kerülését kiváltó lehetséges okokat, és szervező, prevenciós jellegű tevékenységgel igyekszik csökkenteni azokat.

A Szolgálat a már kialakult veszélyeztetettség mértékét gondozási tevékenységgel csökkenti, megnyerve a gyermekek szüleinek, törvényes képviselőinek, illetve a felnőtt korosztály együttműködését, bevonva őket a szükséges feladatok végrehajtásába, megerősítve őket saját sorsuk alakítására vonatkozó kompetenciaérzetükben. A gyermekek gondozására, nevelésére irányuló készségek kiemelt fejlesztése egyénre szabott módon, a gyermek személyiségének, és a családi környezet sajátosságainak figyelembe vételével történik.

A Szolgálat feladata a családokkal kapcsolatban álló intézményrendszer működésének koordinálása, a kommunikáció, információáramlás csatornáinak feltárása és megerősítése, a családok köré rendeződött intézményi hálózat kiépítése, és a szükség szerinti képzése.

A Szolgálat általános és speciális feladatok ellátásával feltárja a különböző korosztályoknál jelentkező problémákat, megkeresi azokra az adekvát válaszokat, az ellátási terület lehetőségeinek, és szolgáltatásihátterének figyelembevételével.

A szakmai programban részletezett szolgáltatások a települések minden korosztályára kihatnak, igényes szakmai színvonalon történő ellátásuk csökkenti a nélkülözést, a konfliktusokat, növeli a lakosság megelégedését, szociális biztonságérzetét és jólétét.

A szakmán belül és a szakmaközi együttműködések rendszere hordozni képes a leszakadó rétegeket és gyors válaszokat adhat a felmerülő problémákra. Jelen szakmai program Szolgálaton és az önkormányzat által biztosított egyéb gyermekjóléti alapellátáson (gyermekek alternatív nappali ellátása) belüli betartása és érvényesítése egységes szemléletű szakmai munkához vezet, növeli az alkalmazottak összetartozás tudatát és együttműködését, lehetővé válik a jobbító felfogás érvényesülése, a kollegialitás és az egymás támogatása növekszik, a világos keretek növelik a munkavégzés biztonságát és az eredményességet.

V. A MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A Szolgálat munkája során együttműködik, és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az illetékességi területén az ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil, és gazdálkodó szervezetekkel, különösen:

- az oktatási-nevelési intézményekkel, ezek vezetőivel, a gyermek- és ifjúságvédelmi felelősökkel, az osztályfőnökkel, a pedagógusokkal,
- egészségügyi alapellátást végző személyekkel/szervezetekkel, házi orvosokkal, házi gyermekorvosokkal, védőnőkkel,
- egészségügyi intézményekkel,
- a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal,
- a gyermekjóléti alapellátást nyújtó egyéb szervezetekkel, kiemelten a családok átmeneti otthonával és a gesztor településen működő gyermekek alternatív nappali ellátását nyújtó szolgáltatással,
- a gyermekvédelmi szakellátás intézményhálózatával,
- más szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatókkal,
- a járási család- és gyermekjóléti központtal,
- bentlakást nyújtó szociális intézményekkel,
- pedagógiai, gyógypedagógiai szakszolgálatokkal,

- a szakhatóságokkal,
- a rendőrséggel,
- bírósággal, ügyészséggel,
- Büntetés-végrehajtási Intézetekkel,
- a Kormányhivatallal,
- a Gyámhivatallal,
- helyi önkormányzatokkal, a hivatal munkatársaival és a képviselőtestületeivel,
- egyházakkal és szociális intézményeivel,
- nem állami fenntartókkal és szolgáltatókkal,
- a különböző – elsősorban szociális célokra szervezett – civil szerveződésekkel, alapítványokkal, segélyszervezetekkel,
- országgyűlési és önkormányzati képviselőkkel,
- a pártfogó felügyelői szolgálatokkal,
- egyéb, itt fel nem sorolt, a Szolgálat tevékenységi körét érintő, azt segíteni tudó intézményekkel, szervezetekkel.

Az intézményi kapcsolatokban a Szolgálat szerepe elsődleges, ha:

- azt törvény, illetve egyéb jogszabályok előírják,
- a család egyik tagjával kapcsolatban álló intézmény tevékenysége során további, az adott intézmény profiljába nem tartozó – tevékenység szükségessége merül fel,
- több intézmény foglalkozik egy vagy több családtag ügyeivel,
- megállapítást nyert, hogy hatósági intézkedés nem indokolt vagy elkerülhető.

Nem tartoznak a Szolgálat hatáskörébe azok a tevékenységek, amelyeket jogszabály más társintézmény hatáskörébe rendel. E társintézményekkel a Szolgálat egyenrangú félként, kölcsönösségi alapon dolgozik együtt, azaz a Szolgálat a családok, gyermekek egy részét érintő, általános szociális-mentális, gyermekjóléti szolgáltató funkciót, a szolgálatok pedig a családokat érintő, speciális szolgáltató funkciót töltenek be. A Szolgálat tevékenységével a családok problémáinak elkerülésére törekszik, ezért célszerű, ha az egyes intézmények azelőtt lépnek kapcsolatba a Szolgálattal, mielőtt az adott család ügyét hatósági útra terelnék.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcseréket az adatkezelési szabályok betartásával.

A Szolgálat által megkeresett intézmény jogszabályon alapulva köteles a Szolgálat kérésére válaszolni, javaslatait elbírálni (pl.: gondozásba vétel, vagy elutasítás), az elbírálásról pedig tájékoztatást adni. A javaslattól eltérő vagy azt elvető döntést indokolni kell. Vita esetén a felmerült ügy jellege szerinti illetékes igazgatási szerv dönt. A Szolgálatot hasonló kötelezettség terheli az őt megkereső igazgatási szervekkel, intézményekkel szemben.

A Szolgálat együttműködés keretében vállalja az igénybevevő továbbirányítását az együttműködő szervezetek szolgáltatásai felé. Az ellátottak egyéni gondozási tervének kialakításában, megvalósításában, szükség esetén az együttműködő fél bevonását kezdeményezi. Folyamatos kapcsolattartást kezdeményez az együttműködő szervezetekkel konzultáció, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmai munkacsoport, szakmaközi megbeszélés formájában. A Szolgálat szolgáltatásairól tájékoztató anyagokat készít és eljuttatja a partner intézményekbe.

A Szolgálat a gesztortelepülésen működő gyermekek alternatív nappali ellátását biztosító szolgáltatásait fel tudja ajánlani gyermekvédelmi vagy akár preventív okokból kifolyólag a gondozásban lévő családok részére, megelőzve ezzel a hatósági intézkedések létjogosultságát. Az alternatív nappali ellátás a gyermek, illetve a család életének részévé válva hatékony segítséget tud nyújtani a Szolgálatnak a fentiekben, illetve a veszélyeztetettség észlelésének elsődleges helyszíne lehet. A gyermekek szocializációs hátrányainak a leküzdésében is óriási segítséget nyújtani a családoknak, támogatva a gyermek egészséges fejlődését.

VI. AZ IGÉNYBEVEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

1. AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, ADATKEZELÉS:

Az ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi- és mentális állapotára tekintettel az Szolgálat által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyén ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A Szolgálat az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

A gyermekek ügyeinek intézése során a Szolgálat biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülő jogainak érvényesülését.

A Szolgálat gondoskodik arról, hogy az ellátottjogi képviselő és a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja a Szolgálat ellátási területén, a faliújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

Az ellátási területen az alábbi jogvédők tevékenykednek:

- **Gyermekjogi képviselő:**

dr. Juhász Erika, elérhetőségei: erika.juhasz@ijb.emmi.gov.hu;

Tel.:06204899629

- **Ellátottjogi képviselő:**

Forgács Béla, elérhetőségei: bela.forgacs@ijb.emmi.gov.hu;

Tel.: 06204899529

A Szolgálat biztosítja, hogy a jogi képviselők a Szolgálat működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthessenek, az igénybe vevőkhöz és a dolgozókhöz kérdést intézzenek, az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

Amennyiben az ellátottat a szolgáltatással, a Szolgálat működésével kapcsolatosan bármilyen sérelem éri, panasszal élhet a fenntartó felé. A fenntartó 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a fenntartó határidőben nem intézkedik, vagy panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételéről számított 8 napon belül az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotával vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a Szolgálat segítséget nyújt ebben,

illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

A Szolgálat munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi II. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, valamint a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása esetében a fentiekén kívül 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.) Kormányrendelet rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti jogszabályokban nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

A Szolgálat, illetve munkatársai a segítséget kérő által közölt adatokat más személyekkel ideértve az adatközlő hozzátartozóit is-, csak a segítséget kérő beleegyezésével közölhetik. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Bántalmazás esetén az adatokat – a jogszabály erejénél fogva – zártan kell kezelni.

Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet felismerni.

A Szolgálat dolgozója a tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.

A Szolgálat főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként illetőleg gondnokaként - kivéve az iskoláztatási/természetbeni támogatáshoz kapcsolódó eseti gondnokság- nem jelölhető ki.

A Szolgálatnál dolgozók kötelesek gondoskodni az illetéktelen és más személyekre, intézményekre nem tartozó adatok megőrzéséről.

2. A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK:

A Szolgálat szakmai munkát végző dolgozója közfeladatot ellátó személynek minősül. A munkatárs számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg.

A Szolgálat dolgozóját megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltósága és személyiségi jogainak tiszteletben tartása. A dolgozónak joga van a megfelelő munkavégzési körülményekhez. Az alkalmazott szakember jogsérelem esetén panasszal fordulhat a fenntartóhoz, valamint ezt követően - ha nem kap kielégítő választ-, a Magyar Családsegítő és Gyermejköléti Szolgálatok Országos Egyesületéhez, mely szervezet szakmai érdekképviseleti feladatokat lát el.

A fenntartó biztosítja, hogy a Szolgálat munkatársa, mint közfeladatot ellátó személy számára a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, valamint munkájának anyagi és erkölcsi elismerését. Felügyeli és támogatja, hogy a megfelelő munkavégzési körülmények számára biztosítottak legyenek.

VI. A SZOLGÁLATRA VONATKOZÓ SZAKMAI INFORMÁCIÓK

1. A SZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJTÓ SZEMÉLYEK SZAKKÉPZETTSÉGE, FELKÉSZÜLTSGÜK BIZTOSÍTÁSA:

A Szolgálat szociális és gyermekjöléti szolgáltatási feladatainak vonatkozásában az alkalmazottak szakképesítési arányában megfelel a 15/1998. Nm rendelet 1. számú mellékletében előírtaknak, miszerint „4000 fő lakosságszámra (település/közös hivatalhoz tartozó települések) vetítve, vagy - ha ez magasabb létszámot eredményez - minden 25 ellátott családra 1 fő, de minimum 1 fő”. A három település összlakosságának létszáma 2752 fő, tehát az önkormányzat 1 fő családsegítőt alkalmaz a feladat ellátására.

A Szolgálat dolgozója rendelkezik a 15/1998. Nm rendelet 2. számú mellékletének meghatározott szakmai végzettséggel: hittanári alapdiploma gyermek- és ifjúságvédelmi tanácsadó szakirányú oklevéllel.

A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg, ennek érdekében a Szolgálat dolgozója számára biztosított a képzéseken és továbbképzéseken való részvétel, az esetmegbeszélés, valamint a szupervízió. Köteles a jogszabály szerinti időben a megfelelő képzési pontszámot összegyűjteni. Ennek

elmulasztása esetén munkaviszonyát a fenntartó jogosult megszüntetni. A működési nyilvántartásba való adatszolgáltatás a személyes gondoskodást végző munkatársokról megtörténik a jogszabály alapján.

Etikai kérdések

1. A Szolgálat dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. A Szolgálat dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem a Szolgálat jó hírét nem sértheti.
3. A Szolgálat dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. A Szolgálat dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. A Szolgálat dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

2. A FELADATELLÁTÁS TÁRGYI FELTÉTELEI:

A Szolgálat székhelyének körülményei és a felszereltség megfelel a munkavégzés elvárásainak. A Szolgálat épülete a gesztortelepülés központjában található a fő közlekedési útvonalon, saját parkolóval rendelkezik. A buszmegállótól és a polgármesteri hivataltól való távolság kb. 350 méter. A Szolgálat rendelkezik egy saját irodával valamint egy interjúszobával, az alternatív ellátás pedig nagyméretű terápiás szobával. Az épületben egy többcélú helyiség, valamint egy konyha és étterem rész is található. Mivel kisgyermekes ellátásra készülünk, így az épületben kialakításra került egy WC-pelenkázó helyiség is. Az épület akadálymentesített, az épület mögötti hátsó bejáraton keresztül lehet egy rámpán bejutni a mozgásukban korlátozott személyeknek.

A feladatellátáshoz az alábbi technikai eszközök állnak rendelkezésre:

- asztali számítógépek,
- internet hozzáférés,

- közlekedési eszközként a gesztor önkormányzat rendelkezésre bocsájthatja a falubuszt,
- nyomtató-szkenner-másoló,
- vezetékes és mobiltelefon,
- jogtisza irodai szoftverek.

A helyiségek új bútorzattal, előírásoknak megfelelően vannak berendezve. Rendelkezésre állnak a feladatellátáshoz szükséges szakmai anyagok, jogszabálygyűjtemények, szakmai protokollok, dokumentumok.

Ludányhalászi, 2024. 12. 10.



Kovács Imre
polgármester

Készítette: Zombori Tímea Zsuzsanna szakmai vezető és Németh Iona Ludányhalászi Közös Önkormányzati Hivatal Jegyzője

Záradék:

Jelen szakmai program

Ludányhalászi Községi Önkormányzat Képviselő-testületének 81/2020. (X.29.) határozatával került jóváhagyásra.

Nógrádszakál Községi Önkormányzat Képviselő-testületének 42/2020. (X.28.) határozatával került jóváhagyásra.

Piliny Község Önkormányzata Képviselő-testületének 52/2020. (X. 28.) határozatával került jóváhagyásra.

Ludányhalászi, 2020. október 30.



A szakmai program módosítása:

Ludányhalászi Községi Önkormányzat Képviselő-testületének 96/2024. (XII.19.) határozatával került jóváhagyásra.

Nógrádszakál Községi Önkormányzat Képviselő-testületének 50/2024. (XII.20.) határozatával került jóváhagyásra.

Piliny Község Önkormányzata Képviselő-testületének 54/2024. (XII. 20.) határozatával került jóváhagyásra.

Ludányhalászi, 2024. december 30.

