

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



**CSALÁD-, ÉS GYERMEKJÓLÉTI  
SZOLGÁLAT**

**SZAKMAI PROGRAM**



Készült: 2023.10.16.  
Készítette: Bilász Jánosné  
intézményvezető

## Tartalom

Isaszegi Humánszolgáltató Központ .....	1
.....	1
I. Általános adatok .....	4
Az Intézmény neve, címe, elérhetősége: .....	4
Az intézmény alapítója: .....	4
Az Intézmény fenntartója:.....	4
Az Intézmény jogállása: .....	4
Intézmény irányító szerve: .....	4
Működési engedély .....	4
Vonatkozó jogszabályok .....	5
Tárgyi feltételek.....	6
Szakmai létszám .....	6
Helyettesítési rend .....	7
II. Az Intézmény ellátási területe .....	7
III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői .....	7
A szolgáltatás célja .....	9
A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:.....	9
A feladatellátás szakmai tartalma .....	10
A szolgáltatás feladata.....	10
Jelzőrendszert működtet, melynek körében.....	10
A család-, és gyermekjóléti szolgálat keretében kezelt leggyakoribb problémák .....	11
A család-, és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében.....	11
A család-, és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében.....	11
A család-, és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében .....	12
A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából.....	12
A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban megjelenő egyéb problémák káros hatásainak enyhítése céljából.....	13
A család-, és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében .....	13
Nyújtott szolgáltatás elemek a család-, és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során .....	13
Az intézményben, az alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások .....	14
Az esetek elosztásának és átadásának rendje.....	14
Esetelosztás intézményen belül: .....	14
Esetátadás más település család-, és gyermekjóléti szolgálata felé: .....	14

Esetátadás a járási család-, és gyermekjóléti központ felé: .....	15
A család-, és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció .....	15
A vezetett dokumentációk: .....	16
Az ellátás igénybevételének módja .....	16
A kapcsolattartás módja .....	17
Rendelkezésre álló tárgyi eszközök .....	17
IV.    Az együttműködés módjai .....	17
Együttműködés a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között.....	17
Más intézményekkel történő együttműködés .....	17
Az család-, és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani: .....	18
A jelzőrendszerrel történő együttműködés .....	18
Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja: .....	20
V.    Az ellátottak és a szociális és gyermekjóléti szolgáltatást végző személyek jogainak védelme ...	21
Panaszjog.....	22
A gyermekjogi képviselő feladatai.....	22
A szociális, gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell: .....	22
VI.    Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei .....	23
VII.    Záró rendelkezések.....	24

## I. Általános adatok

### **Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:**

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család-, és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csaladsegito@isaszeg.hu](mailto:csaladsegito@isaszeg.hu)

Honlap: [www.humanisaszeg.hu](http://www.humanisaszeg.hu)

### **Az intézmény alapítója:**

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 34/2020. (II. 20.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### **Az Intézmény fenntartója:**

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

### **Az Intézmény jogállása:**

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### **Intézmény irányító szerve:**

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### **Működési engedély**

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

### **Családsegítés:**

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

**„Segítőkéz” Családsegítő és gyermekjóléti szolgálat:**

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012

PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály

jogerő: 2012.11.01.

**Gyermekjólét szolgáltatás:**

Módosító engedély száma: PEC/001/28-3/2014

PMKH Szociális és Gyámhivatal Szociális Engedélyezési és  
Ellenőrzési Osztály

jogerő: 2014.06.19.

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**

**Család-, és gyermekjóléti szolgáltatás**

Módosít engedély száma: PE/SZOC/142-7/2016

jogerős határozat: 2016.06.13.

Állami finanszírozásba befogadott

Bejegyzés hatálya: határozatlan

**Vonatkozó jogszabályok**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint szervezetek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2022. (III. 25.) önkormányzati rendelete

**Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:**

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe
7. Protokoll

**I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok**

1. iratkezelési szabályzat

- 2. érdekképviseleti fórum működésének szabályzata
- II. Gazdasági szabályzatok
  - 1. számviteli szabályzat
  - 2. pénzkezelési szabályzat
  - 3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
  - 4. vagyonvédelmi szabályzat
- III. Műszaki ellátási szabályzatok
  - 1. munkavédelmi szabályzat
  - 2. tűzvédelmi szabályzat
  - 3. gépjármű használati szabályzat
- IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok
  - 1. Továbbképzési terv
  - 2. Munkaruha szabályzat
  - 3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe összesen 1.688 m<sup>2</sup>, és a család és gyermekjóléti szolgálat a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda, négy munkaállomásos dolgozóterem, esetmegbeszélésre kialakított helytel
- 1 db interjúszoba
- 1 db ügyfélváró
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér
- 1 db öltöző
- 1 db játszótér a kültéri közösségi programokhoz
- 1 db elkerített udvar a kültéri közösségi programokhoz

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	intézményi adminisztrátor	fő	8 óra	
család-, és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő/jelzőrendszeri felelős	1 fő	8 óra	A 15/1998. NM Rendelet szerint

család-, és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő/ prevenciók feladatok szervezéséért, valamint fejlesztő pedagógusokkal való kapcsolattartásért felelős	1 fő	8 óra	A 15/1998. NM Rendelet szerint
család-, és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő/szakmai vezető	1 fő	8 óra	A 15/1998. NM Rendelet szerint
tanyagondnoki szolgálat (szükség szerint)	tanyagondnok	2 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest vármegyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Öreghegy, Szentgyörgypusztá és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma (2022.12.31-i adat) 11.996 fő, a település népsűrűsége 212 fő/km<sup>2</sup>.

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és a területén tartózkodó személyek.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Isaszegen Családsegítő. 1998.11.30-tól a Családsegítőn belül engedélyezték a Gyermekjóléti Szolgálat működését is. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladataikat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család-, és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat. 2018.10.01-től önálló szolgáltatásként az intézmény keretei között tanyagondnoki szolgálat működik 2021.04.01-től már két szolgálat-, és segíti a család-, és gyermekjóléti szolgálat munkáját is. A tanyagondnoki szolgálat szállítási, kapcsolattartási segítséget tud nyújtani a család-, és gyermekjóléti szolgálat számára.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális és gyermekjóléti ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

Ugyanakkor, az ellátotti csoportok és létszámuknak a megváltozása, a megváltozott adminisztrációs kötelezettség a fenntartó, a finanszírozó, és az együttműködő család-, és gyermekjóléti központ felé, a dokumentáció növekedését eredményezi.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a család-, és gyermekjóléti területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a törvény általi felhatalmazásokkal élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, és ha szükséges, új ellátási formák bevezetésével reagál.

szem előtt tartva reagál ezekre.

A kétfévente felülvizsgált és aktualizált Szociális Szolgáltatás Tervezési Koncepció tartalmazza a településre vonatkozó aktuális adatokat, statisztikákat, melyekből a várható lakossági szükségleteket eredeztetni lehet. Ezen adatok alapján tervezi a szociális ellátási és gyermekjóléti stratégiáját az önkormányzat. (Ez a Koncepció megtalálható az önkormányzat és a Humánszolgáltató honlapján -[www.humanisaszeg.hu](http://www.humanisaszeg.hu).)

Az önkormányzat, az általa szociális, család- és gyermekvédelmi célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), valamint az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében, problémáik megoldásában, családjuk támogatásában.

A településen számos család küzd lakhatási és anyagi problémákkal. A nehéz életkörülmények gyakran vonnak maguk után további problémákat, mint a szenvedélybetegség, a lelki eredetű problémák és a családon/kapcsolaton belüli konfliktusok, erőszakos cselekmények.

A településen fellelhető néhány olyan utcarészlet, ahol szinte kizárólag roma családok élnek. Ez csak egy utcarészlet esetében volt eredendően így, a többi esetben a romák megvásárolták a szomszédjaik ingatlanjait, így nagy családi csoportok alakultak ki.

Közülük sokan –főleg az idősebbek, és az oktatásból idő előtt kikerült nők- nem tudnak sem írni, sem olvasni, ami nagyban megnehezíti boldogulásukat a mindennapi életben, az ügyeik intézésében.

A lakhatási és anyagi gondok mellett visszatérő problémaként jelennek meg az iskolai hiányzásról, és a magatartásproblémákról szóló jelzések. Ezek a problémák nemcsak a kamaszkorúaknál, hanem már a kisiskolásoknál is jelentkeznek.

A családok működését nagymértékben befolyásolják a hozott, tanult minták (a ma már túlhaladottnak mondott szigorú, poroszos nevelési módok, a mai megengedő, pozitív megerősítésen alapuló formákkal szemben), melyek megnehezítik a családtagok, korosztályok közötti kommunikációt, a problémákkal összefüggő megküzdési stratégiákat.

A roma lakosság eltérő értékítélete, gyermeknevelési hagyományai, szokásai, sokszor nehéz feladat elé állítják a szolgálatot.

A családokban -melyek tagjai gyakran elkeseredettek, sok problémával küzdenek-, fokozottan jelentkezhet az elhanyagolás, és a családban a nem megfelelően kezelt problémák tünehordozója rendszerint a gyermek lesz.

A legkiemelkedőbb család- és gyermekvédelmi problémák a településen (nem prioritási sorrendben):

- a család lakhatási problémái (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, a megüresedett lakások albérletbe való kiadása pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek megjelenése a családban (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;
- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;



- roma lakosság képzetlensége, és az ebből adódó ismerethiány, az iskolába járás, az iskolában megszerezhető tudás fontosságának elutasítása;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- családi/kapcsolati konfliktusok
- elmagányosodás, szeparációs problémák megjelenése.

Ellátandó célcsoportok:

- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó, esetleg már gondnokolt nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- családi támogatás nélkül élők, idősek és fiatalok, szülők, gyermeket nevelők,
- tapasztalatlan szülők,
- elmagányosodással fenyegetett lakosok.

A településen a veszélyeztetett gyermekek érdekében szükséges a hatékony együttműködés, a jelzőrendszer aktív bevonása a preventív tevékenységekbe, a bűnmegelőzési programokba.

### **A szolgáltatás célja**

A család-, és gyermekjóléti szolgálat célja az irányadó jogszabályok mentén személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátás és családsegítés biztosítása, az igénybe vevő rászorulóik kérelmére, és/vagy a jelzőrendszer tagjainak jelzése alapján, illetve hatósági előírásra.

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A gyermekjóléti alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek egészséges fejlődéséhez, jólétéhez, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzéséhez. Ezt a szolgálat munkatársai személyes segítő kapcsolat keretében, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával valósítják meg.

### **A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:**

- a szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- közösségfejlesztő, valamint közösségépítő és lakókörnyezet megismerő programok szervezését
- prevenció foglalkozások, érzékenyítő előadások szervezését,

- egyéni fejlesztéshez való hozzájutás koordinálását,
- gyermekek oktatási szünetekben való napközbeni elfoglaltságának megszervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

### **A feladatellátás szakmai tartalma**

Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon

- a gyermek, a családtagok, egyedülálló személyek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a gyermekek családban történő nevelésének elősegítéséhez,
- a veszélyeztetettség megelőzéséhez, és
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint
- a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez.

Az intézmény munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően a felmerülő ellátotti igények alapján, hétvégén is szervezhetnek programokat. Krízishelyzet esetén a település krízishelyzetekre megalkotott rendelete az irányadó.

### **A szolgáltatás feladata**

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait

- tájékoztatás nyújtásával,
- szociális segítőmunkával, valamint
- más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével

látja el.

### **Jelzőrendszert működtet, melynek körében**

- 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 intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család-, és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetszabesztést 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 család-, és gyermekjóléti szolgálat keretében kezelt leggyakoribb problémák**

- gyermeknevelési problémák,
- magatartászavarok,
- szülők, vagy a család életvitelében fennálló, illetve hirtelen kialakuló zavarok,
- a szülői szerepek betöltésével, megélésével kapcsolatos zavarok, problémák,
- anyagi, megélhetési problémák,
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézségek,
- családi konfliktusok (szülők egymás közti, szülő – gyermek közti),
- szülői elhanyagolás, bántalmazás,
- családon belüli bántalmazás (verbális, fizikális, szexuális, lelki),
- fogyatékoság, retardáció, szenvedélybetegség miatt kialakult önállótlanóság.

### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében**

szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja a személyeket, szülőket és a gyermekeket

- mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, a családban történő nevelkedésének elősegítésével,
- a családgondozó tájékoztatja a szolgálat által biztosított valamennyi ellátási formáról, az igénybe vehető egyéb támogatásokról és ellátásokról szóban, és az irodákban kihelyezett faliújságokon tájékoztatja az ügyfeleket,
- az ellátásokról és támogatásokról -fejlettségétől függően, és annak megfelelő módon- a családgondozó a gyermekeket is tájékoztatja,
- a családgondozó tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát, az őt és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, az ezekhez való hozzájutás lehetőségeiről,
- a családgondozó tájékoztatja a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt, és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, a nyílt örökbe fogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő, és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- a családgondozó tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybe vevőket a családjukban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családjukban élő gyermekek gondozásában, ellátásuk megszervezésében,
- az igénybe vevők szükségleteinek kielégítése, problémájuk megoldása, céljaik elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevők saját és környezetükben jelentkező erőforrásokat, szolgáltatásokat melyek bevonhatók a célok elérésében, újabb problémák megelőzésében,
- 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, e mellett, a család problémában és a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, korától, értettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgálat legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét az érintettek bevonásával,
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében,
- a gyermekvédelemben dolgozó valamennyi szakember összehívására, a problémák, feladatok értékelésére az évente egy alkalommal, minden év február 28-ig megrendezésre kerülő szakmai tanácskozáson kerül sor. Ennek során a jelzőrendszer tagjainak írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településre vonatkozó célok elérése és a jelző rendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket minden év február 28. napjáig Jelzőrendszeri Intézkedési Tervbe foglalja,
- a szolgálat a gyermekkel és a családjával végzett szociális munkával, személyes segítő kapcsolat keretében segíti elő a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását. A család gondozását tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni.
- A családsegítő – a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével, a gyermekvédelmi nyilvántartás (GYVR) megfelelő adatlapját kitöltve készíti el a gondozási tervet. A 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet szerinti határidők betartásával rögzíti a gondozási folyamatot.
- Szintén a gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hat hónaponként értékeli a gondozás eredményességét, és a megállapításokat helyzetértékelésben rögzíti.
- A szolgálat az eset összes körülményének feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség. A család-, és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezheti a gyermek védelembe vételét, illetve azonnali beavatkozást indokoló helyzetben az ideiglenes hatályú elhelyezését.

#### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket, valamint a szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- együttműködik a területén működő szolgáltatókkal az ellátások közvetítése érdekében, az igénybe vevőknek segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket és családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tévő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

#### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából**

- szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a problémás helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,

- a szolgálat települési szinten elsősorban a gyermekek számára szervez szabadidős tevékenységeket, de a programok nyitottak a gyermekek szülei részére is.

A szabadidős programok célja a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése, valamint igyekszünk szabadidős lehetőséget teremteni a nehezebb anyagi helyzetben lévő gyermekek számára.

Az általános iskolai problémás korosztályok részére szabadidős programot szervezünk, mely segítséget adhat önmaguk és környezetük elfogadásában, a kapcsolatok kialakításában. Szeretnénk, ha a gyerekekben kialakulna a lakóhelyük iránti szeretet, a lakótársaik iránti tisztelet, így könnyebben fordulhatnak egymáshoz támogatásért, segítségért.

Kiemelt figyelmet fordítunk az évközi és a nyári szünetben tartandó szabadidős programok, napközis táborok, foglalkozások szervezésére, mely internet és tévé mentes, játékra, sportra, kézművesfoglalkozásokra, társasjátékokra épül.

Városi rendezvényeken való részvételünkkel szeretnénk megismertetni magunkat és munkánkat a lakossággal, így felmerülő kérdések, problémák esetén már, mint ismerősökhöz tudnak fordulni a lakosok, családok, gyerekek.

### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat a családban megjelenő egyéb problémák káros hatásainak enyhítése céljából**

- a hosszas gyermekgondozási időszakon otthon lévő szülők részére prevenció programokat szervez.

A Gyesen, Gyeden lévő anyukák munkahelyi társas kapcsolatai megszakadhatnak a hosszan tartó gyermeknevelési idő alatt. A részükre szervezett foglalkozásokon gyermekeikkel együtt vehetnek részt, azonban az őket foglalkoztató problémák, gondolatok átbeszélése is megtörténhet.

### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében**

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, illetve a család-, és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről,
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család-, és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatósági intézkedésre,
- a gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén ténylegesen tartózkodó gyermekek ügyében köteles a szükséges segítséget megadni, intézkedéseket kezdeményezni.

### **Nyújtott szolgáltatás elemek a család-, és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során**

- megkeresés: a folyamatosan szervezett saját, vagy települési programokon való megjelenéssel közelebb szeretnénk kerülni a lakosokhoz, hogy a kialakuló, vagy már meglévő bizalomra támaszkodva a problémával küzdő lakosokkal kapcsolatba léphessünk. Így segítséget adhatunk a rászorult lakosnak, családnak, de az anyagi-természetbeni támogatás megszerzése mellett akár pszichológusi megsegítéshez is hozzájuttathatjuk a lakost. De segítséget jelenthet az is, ha a túlterhelt szülők gyermekeit a nyári szünetben táboroztatjuk, így a felügyelet gondját át tudjuk vállalni.
- tanácsadás: igyekszünk a hozzánk forduló részére, a jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő információt átadni,
- esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve

együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolatot alakítunk ki, amely során számba vesszük és mozgósítjuk az igénybe vevő, vevők saját és a támogató környezet erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

- közösségi fejlesztés: Isaszegen sok a beköltöző lakos, ezért egy-egy célcsoportot érintő programjainkkal szeretnénk lakosok közötti kapcsolatok építését segíteni, hogy lehetőleg senki se maradjon támogató háttér nélkül, akár van Isaszegen családja, ismerőse, vagy baráti háttére, akár nincs.

### Az intézményben, az alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások

- Ruha- és élelmiszer adományok közvetítésével a szolgálat, a nélkülözés mindennapi problémáit igyekszik enyhíteni.
- Szabadidős programok szervezésével segíti a hátrányos helyzetű gyermekek részvételét a szabadidős lehetőségekben (évközi szünetekben, városi rendezvényeken kézműves foglalkozás, fejlesztő játékok, feszültségoldó „bulik” -pl.: Halloween party-).
- Prevenációs programokkal szeretné a kismamák kapcsolatépítését, a 0-3 éves gyerekek kortárs csoportba való beilleszkedését segíteni (kangakids; Pipacs mini és kicsi csoportok).
- A viselkedésbeli, beilleszkedési, kortárs csoportos problémákkal küzdő iskolás gyerekek részére programot szervez (Társas-játék).
- Nyári táborozással biztosítja a hátrányos helyzetű, a dolgozó szülőkkel rendelkező, a diétája, sajátos nevelési igénye miatt más táborban elhelyezni nem tudó gyermekeknek a szabadidő hasznos eltöltését.
- Hozzá tartozói csoportok szervezésével segíti a problémás korcsoportú, a sorozatosan konfliktusba kerülő gyerekek, a tartós egészségkárosodással, a fogyatékkal élők családtagjait, illetve nyújt tájékoztatást a lehetséges ellátásokról.
- Felnőttek, szülők részére pszichológiai megsegítést nyújt nevelési, pl. kapcsolati problémák esetén.
- Érzékenyítő hónapot szervez, ahol a korosztályok különböző problémáival foglalkozva az érdeklődők szembesülhetnek a gyerekek, szülők, idősek mindennapos gondjaival, hogy elfogadóbbak lehessenek irántuk.

### Az esetek elosztásának és átadásának rendje

Esetelosztás intézményen belül:

Az intézmény munkatársai a munkamegbeszéléseken tájékozódnak a különböző részegységekben folyó munkáról, valamint a munkaértekezleten történik az esetek elosztása, valamint a részegységekben folyó szakmai munka koordinációja, felmerülő dilemmák, problémák megbeszélése. Elsősorban az intézménybe beérkező jelzések alapján történik az új gondozási esetek kiosztása, tekintettel az egyes családsegítők esetszámaira.

Az ügyfélfogadási időpontokban személyesen megjelenő kliensek esetében a családsegítő a probléma jellegétől függően azonnali segítséget nyújt, illetve annak jellegétől függően közvetíti az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz.

Esetátadás más település család-, és gyermekjóléti szolgálata felé:

Elköltözés, illetve tartós távollét esetén az addig keletkezett iratanyagot az illetékes szolgálatnak meg kell küldeni. Várhatóan tartós elköltözés esetén az illetékesség tisztázását követően a másolt iratanyagot iratjegyzékkel együtt, esetátadó nyomtatvánnyal elektronikusan meg kell küldeni az illetékes szolgálatnak. Hosszú gondozási előzmény esetében tájékoztatást is célszerű készíteni. A hatósági intézkedésben érintett gyermekek adatait, a velük, róluk készült

iratokat a „Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer” (GYVR) megfelelő részeibe fel kell tölteni.

Esetátadás a járási család-, és gyermekjóléti központ felé:

Azon családok esetében, ahol gyermekvédelmi hatósági intézkedésre kerül sor, különösen: védelembe vételi eljárás indult, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, vagy megelőző pártfogó felügyelet elrendelése történik, a szolgálat elektronikusan megküldi a rendelkezésére álló iratanyagot a központ részére, amennyiben az érintett gyermeket és családját addig alapellátás keretében gondozta. A hatósági intézkedésben érintett gyermekek adatait, a velük, róluk készült iratokat a GYVR megfelelő részeibe fel kell tölteni. A feltöltött részeket dokumentumokat az ország bármely részében lévő gyámhatóság, illetve szolgálat, vagy központ megtekintheti, amennyiben illetékességet szerzett az ügyekben.

A szolgálat a hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetében csak az érintett gyermek iratanyagát továbbítja, a családban nevelkedő, addig alapellátás keretében gondozott testvéreket alapellátás keretében a szolgálat gondozza tovább. Amennyiben -a szolgálat szempontjából- előzmény nélküli esetben történik hatósági intézkedés, a szolgálat, a hatósági intézkedéssel érintett gyermek testvéreit és családját -indokolt esetben- alapellátásban gondozásba veszi.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek esetében a szolgálat a gondozási tevékenységet az esetnaplóban megfogalmazott cselekvési tervben lévő feladatok alapján, és ezt kiegészítve, a gondozási-nevelési tervben vállalt és rögzített feladatainak megfelelően látja el.

#### **A család-, és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció**

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi. A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációját a szolgáltatási egység szakmai vezetője ellenőrzi.

Az Intézmény naponta rögzíti ügyfeleit a KENYSZI rendszerbe.

A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján került bevezetésre a Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtók és a gyermekek átmeneti gondozását biztosítók részére is.

Az informatikai rendszert minden család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtónak használnia kell.

A GYVR-ben történő adatrögzítésért, valamint az adatok hiteles szolgáltatásáért a család- és gyermekjóléti szolgálat intézményvezetője felel.

A jelzés vagy az önkéntes jelentkezés adatait legkésőbb a jelzést vagy jelentkezést követő hét napon belül rögzíti, valamint feltölti a GYVR dokumentumtárába.

A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője a megállapodás adatait a megállapodás megkötésétől számított öt napon belül rögzíti a GYVR-ben, a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a rögzítéstől számított öt napon belül jóváhagyja azt.

Ha a család problémája előreláthatólag hosszabb távú esetkezelést igényel, a család- és gyermekjóléti szolgálat az adatokat és az azokban bekövetkezett változásokat a GYVR-ben rögzíti. A családsegítő a környezettanulmányt, valamint a cselekvési és intézkedési tervet az együttműködési megállapodás megkötésétől számított tizenöt napon belül, a helyzetértékelést pedig ezek alapján fél évente, vagy szükség szerint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében készíti el. Ha a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó gyermekvédelmi gondoskodás alá tartozó hatósági intézkedést kezdeményez, vagy arra javaslatot tesz, azt a szakmai vezető véglegesíti. Az adatokban bekövetkezett változásokat a tudomására jutástól számított hét napon

belül a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője rögzíti a GYVR törzsadat alrendszerében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője az adatok rögzítésével, valamint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a környezettanulmány, a cselekvési és intézkedési terv, valamint a helyzetértékelés véglegesítésével kezdeményezi - az ideiglenes hatályú elhelyezés kivételével - a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételét, vagy javaslatot tesz a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.

Hatósági megkeresés esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó vezetője haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátására köteles munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben.

Előzménnyel nem rendelkező ügyek esetében a környezettanulmányt és a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését tizenöt napon belül - a gyámhivatal vagy a család- és gyermekjóléti központ felkérésére - a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője vagy a család- és gyermekjóléti központ vezetője véglegesíti.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai vezetője a védelembe vételről szóló döntés kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó vezetője az illetékessége megváltozására vonatkozó tény - az arra okot adó körülményről történő értesülést követően - legkésőbb öt napon belül rögzíti a GYVR-ben. Az újonnan illetékessé váló család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó vezetője az illetékességváltozás GYVR-ben történő rögzítését követően legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős szervezeti egység vezetőjét, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben.

Az intézmény vezetője egyben az önkormányzat E-képviselője.

#### A vezetett dokumentációk:

- Tájékoztatói nyilatkozat - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Egyszeri megjelentek adatlapja - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Nyilvántartásba vételi lap
- Esetnapló
- Együttműködési megállapodás, mely tartalmazza:
  - az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az esetkezelést végző családsegítő/speciális szolgáltató nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az eljáró intézményvezető, családsegítő nevét
  - az együttműködés tartamát (max. egy év)
- Statisztika
- „Gyermekek védelmében informatikai rendszer” vonatkozó adatlapjai

#### Az ellátás igénybevételének módja

A család-, és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási ideje a helyi igényeknek megfelelően, illetve a szolgálat feladat ellátási kötelezettségeit is figyelembe véve került kialakításra. A családsegítők heti 20 órában állnak az ügyfelek rendelkezésére –a fennmaradó időben a munkájukat a területen végzik-, illetve sürgős-, vagy krízishelyzetben a teljes nyitvatartási időben.

A család-, és gyermekjóléti alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.



Közvetlenül kereshetik fel a szolgálatot az Isaszeg területén életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és felnőttek, hogy személyre szóló segítséget, tájékoztatást kapjanak. Telefonon, illetve e-mailben általános tájékoztatást kaphatnak a Humánszolgáltatóhoz fordulók.

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül, hatósági határozat alapján (pl. védelembé vétel, utógondozás, átmeneti nevelésbe vétel kapcsán vállalt és rögzített feladatok).

A család-, és gyermekjóléti szolgálat ellátása, illetve igénybevétele ingyenes.

Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermeküdtetés, szervezett programok stb.) részvételi díj/hozzájárulás kérhető.

### **A kapcsolattartás módja**

A családsegítők személyesen tartanak kapcsolatot az ellátásban résztvevőkkel az ügyfélfogadási időn belül és kívül a családlátogatások, beszélgetések, tanácsadások, környezettanulmányok, megkeresések alkalmával.

Az ügyfélfogadási időtartamon kívül krízishelyzetben, személyesen, vagy telefonon azonnali gyors segítségadásra törekszünk.

### **Rendelkezésre álló tárgyi eszközök**

A Humánszolgáltató épületének teljes irodai infrastruktúrája: telefon, számítógép, internet, nyomtató és fénymásoló, szkennel.

## **IV. Az együttműködés módjai**

### **Együttműködés a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között**

A családsegítők közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató többi ellátásában dolgozókkal elemző beszélgetések a napi történések kapcsán,
- az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kell kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy konkrét eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

A családsegítésben, az étkeztetésben, a tanyagondnoki szolgáltatásban dolgozó kollégák a szakterületüknek és tapasztalatuknak megfelelő támogatást és segítséget nyújtanak a kollégáiknak.

### **Más intézményekkel történő együttműködés**

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

A résztvevők megosztják egymással — a gyermekekkel és a családdal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével kerülnek kijelölésre.

Elsősorban személyes, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van a család-, és gyermekjóléti központtal, a polgármesteri hivatallal. Az intézmény dolgozói témák, feladatok szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.

A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közlő eseményekről.

A település családsegítői folyamatos munkakapcsolatban állnak a család-, és gyermekjóléti központ esetmenedzserével. Az esetmenedzser és a családsegítők munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek egymás számára, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és a költségek csökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban. A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

### **Az család-, és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:**

- a Polgármesteri Hivatallal
- a Képviselő-testülettel,
- a család-, és gyermekjóléti központtal,
- az oktatási és nevelési intézményekkel,
- a járási gyámhatósággal,
- a rendőrséggel,
- az egészségügyi ellátókkal.

### **A jelzőrendszerrel történő együttműködés**

A családsegítők a polgármesteri hivatal dolgozóival, az oktatási és egészségügyi intézményekkel, társzakkákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal a települések családgondozói a jelzőrendszeri együttműködés keretében rendszeres személyes, telefonos és e-mailes kapcsolatban állnak.

A szolgálathoz a jelzőrendszertől érkező jelzésekre minden esetben írásban kap választ a jelzést tevő, emellett gyakoriak az esetmegbeszélések, esetkonferenciák. Az intézményekkel történő együttműködést a kölcsönösség jellemzi.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében meghatározott alaptevékenység keretében

A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,

- a munkaügyi hatóság.
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

Az előbbieken meghatározott intézmények és személyek kötelesek

- jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
- hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, és a gyámhatóság, a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést, vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

A meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

Ha az előbbieken meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.

A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

A gyámhatóság, a fegyelmi felelősségre vonás, valamint a büntető eljárás megindításával egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart, és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A család-, és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család-, és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,

- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatalt,
- a járási család-, és gyermekjóléti központot,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

**Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:**

- önkormányzat által kiadott ingyenes újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ honlapja és facebook oldala,
- hirdetmények, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.

## V. Az ellátottak és a szociális és gyermekjóléti szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor a szolgáltató gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani. A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Gyvt. ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véletlen vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv vagy személy ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősséget, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító évente beszámol a működéséről a Fenntartónak, és ez a beszámoló nyilvános, bárki érdeklődő részt vehet rajta, illetve kikérheti.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.

A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Különös figyelemmel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi - lelki egészséghez való jogra. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

### **Panaszjog**

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles az ügyfél panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről írásban, 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

### **A gyermekjogi képviselő feladatai**

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

A Humánszolgáltató fogadóhelyiségében jól látható helyen megtekinthető az ellátott jogi képviselő, és a gyermekjogi képviselő neve és elérhetőségei.

### **A szociális, gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell:**

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói kötetlen munkaidőben dolgoznak. Részükre a 20 óra ügyfélfogadással eltöltött idő mellett biztosítani szükséges a munkaidejük felét a terepen végzett munkához.

A család-, és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

## VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés, melyet a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet szervez.

A képzési ciklus 2023. január 1-től 4 évig tart, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba történő bejelentése megtörténik a szakdolgozóknak, továbbá továbbképzési tervezet készül.

- Képzés: folyamatosan a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserék, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatosan a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

## VII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program az ellátásokra kidolgozott szakmai programokkal együtt, a ..... Kt határozattal, 2023. szeptember 1-től érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete ..... (.....) számú határozatával elfogadott Szakmai Program.

Isaszeg, 2023.10.16.

Bilász Jánosné  
intézményvezető



*Nyilatkozat*  
*a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Nagy Nikoletta	.....
<b>Család-, és gyermekjóléti szolgálat:</b>	
Szóró Gabriella	.....
Zsögön Ágnes	.....
Baginé Jakócs Zsuzsanna	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....
Terecskei Zsoltné	.....