

15

Ürömi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

2096 Üröm, Iskola utca 10.

Tel: 06-20-289-8054

E-mail: gyermekjoleti@urom.hu

**Ürömi Családsegítő- és
Gyermekjóléti Szolgálat
Szakmai Programja**

2023

Tartalomjegyzék

1.	A szolgálat és a célcsoportok bemutatása.....	3
2.	A település bemutatása.....	4
3.	Célcsoportok jellemzői.....	5
4.	Szolgálat általános célja, feladatai.....	7
5.	A szolgálat működésének alapelvei.....	10
6.	A szolgálat működését meghatározó jogszabályok.....	11
7.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás konkrét feladatainak és céljainak bemutatása.....	11
7.1.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja.....	11
7.2.	A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatai.....	12
7.2.1.	Alapvető feladatok.....	12
7.2.2.	A gyermek testi-lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése.....	13
7.2.3.	A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése.....	13
7.2.4.	A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése.....	13
7.2.5.	A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme.....	13
7.2.6.	Felnőttkorúak körében szolgáltatási, gondozási feladatok ellátása.....	13
7.2.7.	Házassági - és párkapcsolati probléma, krízishelyzet esetén segítségnyújtás.....	14
7.2.8.	Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett tevékenységek.....	14
8.	A szakmai program bemutatása.....	15
9.	A szolgálat által nyújtott szolgáltatási elemeinek bemutatása.....	17
10.	Társintézményekkel való együttműködés bemutatása.....	20
11.	A szolgáltatást igénybe vevők számára biztosított ellátási szintek.....	22
12.	A szolgálat által vezetett dokumentációk.....	24
13.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja és lehetőségei.....	24
14.	Az igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	24
14.1.	Az ellátottak általános jogainak védelme.....	24
14.2.	Fogyatékos emberek jogainak védelme.....	25
14.3.	Gyermejjogi képviselő.....	25
14.4.	Ellátottjogi képviselő.....	25
14.5.	Panaszjog.....	25
15.	A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme.....	26
16.	A szolgáltatást nyújtók folyamatos továbbképzése.....	26
17.	Mellékletek.....	26
18.	Záró rendelkezés.....	27

1. A szolgálat és a célcsoportok bemutatása

Az Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat (továbbiakban: szolgálat) Szakmai Programja a szolgálat által nyújtott alapszolgáltatásokra vonatkozó információkat tartalmazza.

A szolgálat adatai:

Neve: Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat

Címe: 2096 Üröm, Iskola utca 10.

E-mail: gyermekjoleti@urom.hu;

Telefon: 06-20-289-8054

Működési területe: Üröm község közigazgatási területe

Honlapja: www.urom.hu/intezmenyek/csaladsegito

Ügyfélfogadási idő: hétfő: 13.00-16.00; szerda: 10.00-16.00; péntek: 8.00-12.00

A szolgálat alapítója és alapító jog gyakorlója: Üröm Község Önkormányzat, 2096 Üröm, Iskola u. 10.

Fenntartó: Üröm Község Önkormányzat

A szolgálat alaptevékenysége:

- A szolgálatot Üröm Község Önkormányzat Képviselő-testülete alapította, melyről a 25/1998. évi (V.05.) Kt. számú határozat rendelkezett. Az Alapító Okiratot Üröm Község Képviselő-testülete a 2013. évi (VIII.28.) Kt. számú határozatával, majd az összevont intézményi felállást a 147/2015. évi (X.28.) Kt. számú határozatával módosította.
- A szolgálat kormányzati funkciókat lát el:

104042 Család-és gyermekjóléti szolgáltatások

Alkalmazott szakfeladati rend:

Egyéb gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások:

889201 Gyermekjóléti szolgáltatás és egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

889924 Családsegítés

- A szolgálat vállalkozási tevékenységet nem folytat.

Gazdálkodási formája: Önállóan működő költségvetési szerv. Pénzügyi - és gazdasági feladatait Üröm Polgármesteri Hivatala látja el. Az intézményvezető költségvetést készít, melyet a fenntartó szervnek kell jóváhagynia. Az intézmény önálló folyószámlával rendelkezik. A folyószámlát az OTP Bank Nyrt. vezeti.

Bankszámlaszáma: 11784009-15772299

Fenntartó adószáma: 15390280-2-13

Szolgálat adószáma: 15772299-2-13

A szolgálat ágazati azonosítója: S0224213

A szolgálat személyi feltételei:

A szolgálatnál a törvényileg előírt szakmai létszám 2 fő, melyből 1 fő szolgálatvezető – egyben családsegítői feladatokat is ellát – és 1 fő családsegítő.

Szolgálatvezető kinevezése: A vezető kinevezése pályázat alapján, jogszabályban megállapított képesítési követelményeknek megfelelően történik. A kinevezés 5 évre szól.

A szolgálat elhelyezkedése és tárgyi feltételei:

A szolgálat a település központi helyén, az Ófaluban helyezkedik el, ami autóval, tömegközlekedéssel és gyalogosan is egyszerűen megközelíthető. A szolgálat az Ürömi Polgármesteri Hivatal épületében található, de tőle teljesen függetlenül, különálló bejáratral és infrastruktúrával rendelkező, akadálymentes intézmény.

A szolgálat irodája modern technikai eszközökkel felszerelt, szélessávú internetkapcsolat biztosított. A szolgálat rendelkezik mellékhelyiségekkel, váróteremmel, csoportszobával és egy interjúszobával.

2. A település bemutatása

Üröm Pest vármegye északi részén helyezkedik el, közel a fővároshoz. A település fejlődését jelentősen befolyásolja Budapest közelsége. Megközelíthető a 10-es és 11-es főutakról gépkocsival, 10-es út felől a Volán busz menetrend szerinti járataival és a Csillaghegy irányából közlekedő busszal.

Ürömet, mint a Pilisi-medence települését számos hegy öleli körbe: északon a Róka-hegy, Kőhegy, Ezüsthely, Nagy-Kevély, Kis-Kevély, délen pedig alacsonyabb domborulatok határolják: Péter-hegy, Arany-hegy, Üröm-hegy, Kövesbérc, Fehér-hegyek. Természeti kincsei, a főváros közelsége és a település virágzása is vonzóvá teszik Ürömet.

A község középső területén helyezkedik el az Ófalu, amit körbeölel az Ezüsthelyi lakópark és a Sadove dűlő, a Péterhegyi lakópark és dél felől a Táborföldi lakópark. Az újabban épült részek kertvárosi jellegzetességet mutatnak, de az elmúlt időszakban számos társasház is épült, melyek szintén nagy hatást gyakoroltak Üröm arculatának változásához.

A település lélekszáma évről évre nő, ami szintén azt mutatja, hogy Üröm kedvelt, szerethető település és vonzó célpont az ide látogató környezetkedvelők és a családalapítók számára is. Jelenleg Üröm lakosságának a száma: 8571 fő, ebből 18 év alattiak száma: 2180 fő (2023.03.09-ei adat). Dinamikusan fejlődő település, évek óta növekvő tendenciát mutat a Budapestről kiköltöző családok száma. A lakosságszám folyamatos növekedésével az országos szinten növekedő öregedési tendencia ellenére Ürömben a munkaképes és a fiatalkorú lakosság száma is folyamatosan emelkedik.

Napjainkra a község lakosságának összetétele rendkívül változatos. Ez a sokszínűség az alapja a településen folyó aktív kulturális életnek, amely a színjátszás és a néptánc szeretetében is megmutatkozik. Virágzó nagyközség, melynek lakói büszkén őrzik a település természeti és kulturális értékeit.

Számos szabadidős tevékenységre van lehetőség Ürömben a sportpályán, a játszótereken, a kondi- és futópályán. A településen működő intézményekben a szakmai munka magas színvonalon zajlik, az itt élő gyermekek és fiatalok fejlődése biztosított a helyi alapfokú nevelési-oktatási intézményekben. A gyerekeknek középfokú intézmény eléréséhez – leginkább Budapestre – utazniuk kell.

A munkavállalók egy része Ürömben dolgozik és sokan ingáznak a település és Budapest között a kedvező közlekedési viszonyoknak köszönhetően. A lakótelepülésen kis- és közepes vállalkozások működnek, amelyek munkát biztosítanak az itt élők számára.

3. Célcsoportok jellemzői

A szolgálat által nyújtott ellátást az Ürömben lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, valamint az 1993. évi III. tv. 3. §-ban és az 1997. évi 31. tv. 4.§-ban foglalt személyek vehetik igénybe.

A fő célcsoportok a településen a *krízishelyzetben lévő várandós anyák, alkalmi munkából élők és álláskeresők, szenvedélybetegségekkel küzdők és családjaik, megélhetési problémával küzdő családok, krízishelyzetbe kerülők, oktatási-nevelési intézményből kikerülő fiatalok, válófélben lévő és párkapcsolati nehézséggel küzdők, bántalmazott személyek, lakhatási problémával küzdők, egyedül élő, idős emberek, fogyatékkal élők, krónikus pszichiátriai betegek, stb.*

Egyre jellemzőbb, hogy a mai **változó társadalmi – és jogi környezetben** az emberek kevesebb személyes kapcsolatot ápolnak egymással, ami a mentális problémák kialakulásához és a társadalmi periféria szélére való sodródáshoz vezethet. Számos személyt érint a munkanélküliség, akik nem képesek egyedül állást keresni és elvesztették érdekérvényesítő képességüket. Számukra a szolgálat perspektívát igyekszik nyújtani és támogatja őket az önálló álláskeresés stratégiájának elsajátításában.

A településen élők kisebb része küzd mindennapi **megélhetési problémával**, munkanélküliséggel és a hivatalos eljárásrendekben való eligazodásban. Körükben gyakori a fizetési hátralékok megjelenése, az alapvető szükségletek kielégítésének bizonytalansága. Az aktív korú nem foglalkoztatott személyek nehezen vagy egyáltalán nem találnak megoldást helyzetükre, ők elsősorban foglalkoztatási, álláskeresői kérdésekben fordulnak a szolgálathoz tanácsért, illetve munkaügyi – és munkajogi problémákkal keresik fel a munkatársakat. Esetükben a legfőbb probléma, hogy az egyén végzettsége, szakmai tudása, mobilitása nem illeszkedik a munkaerő-piaci elvárásokhoz.

A foglalkoztatási problémák mellett a **lakhatási problémák** száma is növekvő tendenciát mutat, amit az is nehezít, hogy Ürömön az ingatlan- és albérlet árak nagyon magasak. Az alacsonyabb jövedelműek sok esetben hátralékot halmoznak fel, és emiatt ingatlanjaik eladására kényszerülnek. A település a lakás nélkül maradóknak nem tud önkormányzati lakást biztosítani, így esetükben a szolgálat elsősorban albérlet keresésében tud segítséget nyújtani. Az alacsony jövedelem, az egyedülállóság, a munkanélküliség és a rossz egészségügyi állapot gyakran együtt járnak, ezért egyszerre több területen van szükség támogatásra.

Az elmúlt időszakban jelentősen emelkedett a **válási-, gyermeknevelési- és kapcsolati problémák** aránya. Az egyének többsége döbbenet tapasztalja a válást követően, hogy milyen kihívásokkal, konfliktusokkal és kommunikációs problémákkal kell szembenézni, köztük olyanokra is, amelyekre egyáltalán nem számított. Gyakori tapasztalat, hogy a válásra nem készülnek fel az érintett felek és nem egyeztetnek a további teendők vonatkozásában, ami a jövőben az egyénekre és gyermekeikre nézve is romboló hatást gyakorolhat.

Már a probléma megjelenésének kezdetén hangsúlyt kellene fektetni a probléma kezelésére, az elmergesedett, **agresszív kommunikáció megfékezésére.**

A szolgálathoz forduló ügyfelek a **családi összetétel szempontjából** rendkívül változatosak: egyedülálló, házasságban - vagy élettársi kapcsolatban élők, házasságban élő gyermekekkel, egyedülálló szülő gyermekekkel.

Az előforduló **problémák típusai:** életviteli, családi-kapcsolati konfliktus, elhanyagolás, gyermeknevelési, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, lelki-pszichiátriai betegség, szenvedélybetegség, egészségi probléma, foglalkoztatással kapcsolatos, ügyintézés - és információkérés - kapcsolatos problémák stb.

Gyermekeket érintő problémák típusai a szolgálatnál: nevelési probléma, szülők életvitele, családi konfliktus, kortárs csoport negatív hatása, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, drogfogyasztás, tankötelezettség elmulasztása, tartós betegség, magatartás- vagy tanulási zavar, stb.

A szolgálathoz szóban/írásban, önként vagy a jelzőrendszer által kezdeményezett jelzést követően munkatársaink a törvényi kötelezettségek mellett figyelembe veszik a helyi sajátosságokat és lehetőségeket, majd ezt követően ajánlja fel a szolgálat az ügyfél részére nyújtható szolgáltatást.

4. Szolgálat általános célja, feladatai

Az Ürömon élő emberek részére az alapellátást a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.), a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.)** szerinti alapellátások megszervezésével és működtetésével biztosítjuk. A szolgálat a szolgáltatásnyújtás során az egyenlő hozzáférés, az egyenlő bánásmód, a nyitottság, az elfogadás, a tolerancia és a szakmai-etikai elveket érvényesíti.

Az elmúlt évtizedekben jellemző **társadalmi-gazdasági változások** hatására egyre nagyobb jelentősége van a nehéz anyagi helyzetbe került személyek védelmét és létbiztonságát szolgáló szociális hálónak.

A gyermekek védelmét elsősorban a családnak kell biztosítania, a gyermekekről való gondoskodás a család és az állam feladata. A gyermekek védelmét ellátó helyi önkormányzatok, gyámhivatalok, bíróságok, rendőrség, ügyészség, pártfogói felügyelői szolgálat munkája során elsődlegesnek tekinti a gyermek mindenekfelett álló érdekét.

Az ENSZ Gyermekjogi Egyezményével egyetemben a gyermekvédelmi törvény a gyermek jogait és érdekeit szem előtt tartja, melynek egyik kiemelt szempontja a családban való nevelkedés. Ennek érdekében az állam támogatások széles körét biztosítja a gyermekek és a családok számára.

A gyermekvédelem az alábbi ellátásokat biztosítja:

- pénzbeli és természetbeni ellátások
- személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások
- személyes gondoskodás nyújtó gyermekvédelmi szakellátások
- gyermekvédelmi gondoskodást nyújtó hatósági intézkedések (védelembe vétel, hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet megállapítása, családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel)
- fiatalkorúak javítóintézeti ellátása

Az **alapellátások biztosítása** az önkormányzatok feladata, melynek célja, hogy a gyermek testi, értelmi, érzelmi-erkölcsi fejlődését és jólétét a családon belül biztosítsa. A **szakellátás** feladata a családból kiemelt gyermek helyettesítő védelmének biztosítása.

A **2016. január elsejétől hatályba lépő 55/2015 (XI.30.) EMMI rendelet**nek megfelelően a korábban különálló intézményként működő családsegítő szolgálat és gyermekjóléti szolgálat összevonásra került. A mára összevont szakmai egységként működő Ürömi Családsegítő - és Gyermekjóléti Szolgálat célja a szolgáltatás színvonalas, biztonságos működtetése a szolgáltatást igénybe vevők elégedettségének érdekében.

A családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatban ellátjuk a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Sztv. 64. §-a szerinti feladatokat (családsegítés és gyermekjóléti szolgálat) a 15/1998 Nm. rendelet 13-18. §-a szerint. Munkánk során a szakminisztérium által kiadott szakmai anyagok és protokollok szerint járunk el.

A szolgálat alapvető céljai:

A szolgáltatás célja, hogy az Sztv. és a Gyvt.-ben foglaltaknak megfelelően a község lakosainak komplex segítséget nyújtsunk a szociális, mentális problémák és egyéb krízishelyzetek megszüntetése érdekében. A településen élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt krízishelyzetbe került személyek, családok támogatása kiemelt cél, illetve fontos feladatának tekinti a szolgálat a prevenciós tevékenységet, melynek fókuszában az életvezetési képességek megőrzése és a problémákat kiváltó okok megelőzése áll.

Az ehhez vezető út során kiemelt jelentőségű a **humán jellegű civil tevékenység ösztönzése és támogatása**.

A szolgáltatás célja, hogy az ürömi emberek **szociális biztonsága növekedjen**, saját otthonukban minél teljesebb életet tudjanak élni, amellet, hogy a **társadalmi élet aktív részeseivé válnak**. A szolgálat célja, hogy a hozzánk segítségért forduló a változó társadalmi - és a bonyolult jogszabályi környezetben a tájékoztatásnak és a szakmai segítségnek köszönhetően képesek legyenek segítséget kérni és ügyet intézni.

Az ellátás sikeres megszervezéséhez **elengedhetetlen a szakemberek és az együttműködő intézmények összefogása és rendszeres kapcsolattartása**.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás során **tájékoztatással és szociális segítő munka eszközeivel látjuk el**, valamint más személy vagy szervezet által nyújtott **szolgáltatások, ellátások közvetítésével** nyújtunk segítséget. Az ellátás megszervezése során maximálisan igyekszünk szem előtt tartani a településen élők igényeit, arra reagálva szervezzük meg az ellátást és lehetőség szerint **kezdemenyezzük új ellátások megszervezését**.

Az általános segítő szolgáltatás keretében feladat a lakosság szociális és mentálhigiénés állapotának figyelemmel kísérése, az ismétlődően előforduló problémák okainak feltárása és jelzése az illetékes szolgáltatást nyújtó szerv felé. A szolgálat feladata a **krízisintervenció, a lélektani válságkezelés, a konzultáció lehetőségének biztosítása az egyének és a családok kapcsolatkézségének javítása érdekében**. Feladatai közé tartozik a jogi, egészségügyi, pszichológiai tanácsadáshoz és az ügyintézéshez való hozzáférés segítése, valamint a természetbeni – és anyagi támogatások közvetítése.

A településen észlelő és jelzőrendszert működtetünk a 15/1998. Nm. rendelet 9.§-a alapján.

Az intézmény szerepet vállal a **felnőtt ellátás** keretében a lakosok testi-lelki egészségének fenntartása és megőrzése érdekében, valamint a szociális biztonság megteremtésében. Feladata, hogy a szociális munka eszközeivel gondozási feladatokat lásson el, ellátásokat közvetítsen és szervezési feladatokat lásson el. A házi segítségnyújtás ellátását az Idősek Klubja (2096 Üröm, Ady E. u. 6.) látja el ellátási szerződés megkötését követően. A házi segítségnyújtással és a támogató szolgáltatással kapcsolatos igényeket az Idősek Klubja részére továbbítja a szolgálat, illetve tájékoztatja az ügyfeleket a szolgáltatásról.

A **gyermekvédelmi alapellátás** segít a gyermekek testi-lelki egészségének megőrzésében, a gyermekek jogainak, érdekeinek érvényesítésében, támogatja a szülőket kötelelességeik teljesítésében. A szolgálat munkája során a rendszerszemlélet érvényesül, így a segítségnyújtás fókuszába kerülnek az egyéni-, párkapcsolati – és családi problémák is.

5. A szolgálat működésének alapelvei:

A családsegítő munkáját a **Szociális Munka Etikai Kódexe** alapján végzi. A munkát nemre, korra, társadalmi hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzi.

Alapvető érték az **emberi méltóság tisztelete, az ügyfél személyes önállósága, és döntésének tiszteletben tartása**. A szociális segítő munka során fontos a fentebb nevezett képességek, értékek elismerése, tisztelete, így a szolgálat ezek szem előtt tartásával támogatja az ügyfeleket az életfeltételeik javításában és abban, hogy a társadalom teljes jogú, önérvényesítésre képes polgárai legyenek.

A szolgálat az ellátások biztosításával **támogatja az egyén önállóságának megőrzését, képességeinek megerősítését, a gyermekek és felnőttek családban éléshez való jogát, valamint az elmagányosodás megelőzését**.

A szolgálat és az ügyfél között **együttműködési megállapodásra kerül sor, ami kölcsönös együttműködés, közösen meghatározott célok és mindkét fél részéről proaktivitás mentén szerveződik**. Az ellátás igénybevétele során kiemelt szerepe van az ügyfél aktív részvételének, felelősségvállalásának.

Megoldásfókuszú és összehangolt szakmai tevékenységet kívánunk megvalósítani a szolgálatnál, mely a **komplex és hatékony szolgáltatásnyújtás** egyik alapfeltétele. Fontosnak tartjuk a színvonalas, egyéni szükségletekre fókuszáló, rugalmasságot biztosító segítségnyújtást az ügyfelek részére. Igyekszünk a lehetőségekhez képest **egyszerűsíteni az eljárásokat, az ügyfelekre háruló adminisztrációs terhet**.

A szolgálat a társintézményekkel aktív, konstruktív, megoldásfókuszú, összehangolt közös munkára törekszik az ügyfelek problémáinak és élethelyzetének javítása érdekében. Proaktívan **keresi a társintézményekkel, civil szerveződésekkel és egyéb szervezetekkel a szakmai kapcsolatot**.

6. A szolgálat működését meghatározó jogszabályok

A szolgálat feladatait a Szociális Munka Etikai Kódexe és az alábbi jogszabályok mentén látja el:

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban: Gyvt.)

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szoc. tv.)

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

2011. évi törvény az államháztartásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (különösen 6-33., 51./Q., 52-58., 62-73/C. §)

1/2000 SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról

7. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás konkrét feladatainak és céljainak bemutatása

7.1. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja

A szolgálat az alapellátás biztosításával hozzájárul a **helyi önkormányzat szociálpolitikai céljainak** megvalósításához, a szociális biztonságot jelentő, **helyi jóléti rendszer** kialakításához és fejlesztéséhez. A szolgálat szolgáltatásaival hozzájárul a lakosság életminőségének javításához, a hátrányos helyzetű csoportok támogatásához és a társadalmi összefogás erősítéséhez. Mindezek együttesen a lakosság elégedettségét növelik.

A szolgálat az általa ellátott feladatok alapján olyan **probléma-orientált szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatás**, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételét.

A szolgálat Üröm területén élő gyermekek részére biztosítja a **gyermeki jogok érvényesülését, a gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítését, figyelemmel kísérését és a veszélyeztető körülmények megelőzését, feltárását, megszüntetésben való közreműködést.** A szolgálat a már kialakult veszélyeztetettség mértékét gondozási tevékenységgel csökkenti, amely munkába igyekszik a gyermekkel és családjával kapcsolatban álló szakembereket minél szélesebb körben bevonni. A szolgálat feladata a családokkal kapcsolatban álló intézményrendszer és szakemberek koordinálása, a kommunikációs csatornák feltárása, működtetése és erősítése.

A szolgálat a jelzőrendszer segítségével **feltárja a közsgben élő felnőttek veszély- vagy krízishelyzetét és a háttérben álló okokat,** valamint prevenciós tevékenységgel igyekszik megelőzni azokat.

7.2. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata

7.2.1. Alapvető feladatok

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés támogatás nyújtása
- krízishelyzetet észlelő jelzőrendszeri felelős kijelölése
- szociális, egészségügyi szolgáltatók, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek együttműködésének megszervezése
- civil szervezetekkel való együttműködés a prevenció érdekében
- álláskereső, adóssággal - és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékkal élők, krónikus betegek, idős személyek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családjaik számára tanácsadás, más szolgáltatásba irányítás
- együttműködés a Városi „Napos Oldal” Szociális Központ Család- és Gyermekjóléti Központtal (2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.) (továbbiakban: központ) a gyermek veszélyeztetettségének feltárása, megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése érdekében
- szükség és igény esetén esetkonferencia összehívása, melynek célja külső szakemberek bevonása a probléma megoldása érdekében.
- szakmaközi megbeszélések, esetkonferenciák és a jelzőrendszeri tanácskozás szervezése

7.2.2. A gyermek testi-lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése

- szülők tájékoztatása a szülői jogokról és kötelezettségekről, a támogatásokról és ellátásokról, illetve hivatalos ügyintézésben támogatás
- segítő beszélgetés biztosítása az egyének és a családok számára, illetve szükség és igény esetén továbbirányítás más szolgáltatásba
- válsághelyzetben lévő várandós anyák támogatása, illetve szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése
- prevenciók jellegű, szabadidős programok szervezése

7.2.3. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése

- a veszélyeztetettséget észlelő – jelzőrendszer működtetése és együttműködés összehangolása
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása, ezek megszüntetésére irányuló törekvések

7.2.4. A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése

- a családi diszfunkciók feltárása, illetve a probléma megoldása érdekében továbbirányítás más szakemberekhez
- családon belüli konfliktuskezelés támogatása vagy mediációba való közvetítés
- egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése

7.2.5. A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme

- a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által meghatározott feladatokban segítségnyújtás
- esetmegbeszéléseket, esetkonferenciát szervez, részt vesz a gyámhivatali tárgyalásokon

7.2.6. Felnőttkorúak körében szolgáltatási, gondozási feladatok ellátása

- egyedül élő, idős, függőséggel élők, pszichiátriai betegségben szenvedők helyzetének feltárása, családtagokkal kapcsolatfelvétel

- külső szakember bevonása a testi-lelki egészség helyreállítása és megőrzése érdekében (pl.: pszichiáter, pszichológus, addiktológus, háziorvos, szakorvos, stb.)
- térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatás, továbbirányítás megszervezése
- szükség és igény esetén idősotthoni elhelyezésről tájékoztatás nyújtása, kérelem benyújtásában közreműködés
- ügyfél közösségbe való reintegrációjának támogatása
- házi segítségnyújtásról az ügyfél és a család tájékoztatása, Idősek Klubja szolgáltatásainak ajánlása a lakosság részére

7.2.7. Házassági - és párkapcsolati probléma, krízishelyzet esetén segítségnyújtás:

- párkapcsolati-házassági konfliktus esetén szolgáltatás ajánlása a megoldásfókuszú segítségnyújtás érdekében, melynek kiemelt célja a konfliktus elmergesedésének megelőzése
- konfliktus esetén az agressziómentes, őszinte kommunikáció támogatása, illetve kommunikációs csatornák megnyitása
- külső szakember bevonása, ajánlása az érintett ügyfelek részére
- térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatás nyújtása, ajánlása, szolgáltatás szervezése (pl.: mediátor, pszichológus, családterapeuta, pszichiáter, stb.)

7.2.8. Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett tevékenységek érdekében

- településen tapasztalható tendenciákat megfigyelése a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetére vonatkozóan
- gyermek veszélyeztetettség esetén az illetékes hatóság részére vagy más szolgáltatást nyújtó szerv felé jelzés továbbítása
- a szolgálathoz forduló ügyfelek és a gyermek panaszának meghallgatása, annak orvoslása érdekében szükséges intézkedések elindítása
- az oktatási-nevelési intézmények támogatása a gyermekvédelmi feladatok ellátásában
- megkeresésre környezettanulmány készítése

8. A szakmai program bemutatása

8.1. A lakosság rendszeres tájékoztatása a helyi sajátosságokat figyelembe véve

Gyakorisága: rendszeres, a szolgálat Facebook-oldalán heti egyszeri bejegyzés, a többi felületen negyedévente 1 alkalommal, rendezvényeken való megjelenés évi 2 alkalommal.

Létrejevő kapacitás: A tapasztalatok szerint a szolgálat Facebook-oldalát szívesen követik figyelemmel a lakosok, illetve a megosztásoknak köszönhetően minden lakos számára elérhető az oldal online felületen. Az Örömi Tükör minden örömi lakoshoz eljut, így a tájékoztatás leghatékonyabb formája.

Fontos, hogy a lakosság a szolgálat aktív és rendszeres tájékoztatása révén pontos információt kapjon a településen igénybe vehető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról és az igénybevételhez segítséget nyújtson a szolgálat. A szolgálat honlapján és Facebook-oldalán, az Örömi Tükör helyi lapban, szórólapokon tájékoztatjuk a lakosságot a szolgálat és a központ által nyújtott gyermekvédelmi és családsegítői szolgáltatásairól. A tájékoztatásban szerepel az intézmények és a munkatársak bemutatkozása, az ellátott feladatok típusa és jellege, a célcsoportok és az elérhetőségek. Minden érdeklődőt arra bátorítunk, hogy merjen segítséget kérni, mert a korai beavatkozás megakadályozhatja a konfliktus és a fennálló probléma elmélyülését.

Évente legalább 2-3 alkalommal kerül sor a szolgáltatások népszerűsítésére a helyi rendezvényeken (pl.: Örömi Nyári fesztivál, Örömi Néptáncfesztivál, stb.), ahol azt igyekszünk tudatosítani az emberekben, hogy helyileg is igénybe vehető a térítésmentes szolgáltatás, merjenek szakemberhez fordulni. Mindez kiemelten fontos, mert a tapasztalatok szerint a lakos nem tudja, hogy pontosan mit takar a gyermekjóléti és családsegítői szolgáltatás, nincsenek tisztában az alapvető jogokkal és kötelezettségekkel.

8.2. A lakosság tájékoztatása az önkormányzat által nyújtott pénzbeli és természetbeni ellátásokról

Gyakorisága: rendszeres, a szolgálat Facebook-oldalán heti egyszer bejegyzés, a többi felületén negyedévente 1 alkalommal, rendezvényeken való megjelenés évi 2-3 alkalommal.

Létrejövő kapacitás: A tapasztalatok szerint a szolgálat Facebook-oldalát szívesen követik figyelemmel a lakosok, illetve a megosztásoknak köszönhetően minden lakos számára elérhető az oldal online felületen. Az Ürömi Tükör minden ürömi lakoshoz eljut, így a tájékoztatás leghatékonyabb formája.

Az önkormányzat által biztosított pénzbeli ellátások igénybevételével enyhíthetők a lakhatási – és az adósságrendezési problémák, esetlegesen megelőzhető a hajléktalanná válás.

A szociálisan nehéz helyzetbe került emberek tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről kiemelten fontos annak érdekében, hogy élethelyzete és életszínvonala ne romoljon tovább, mert annak következményei beláthatatlanok (pl.: ha a téli időszakban nem biztosított a lakhatása).

Az ellátásokról való tájékoztatás az előző pontban leírtak szerint történik, kiegészítve az önkormányzat honlapján való megjelenéssel.

8.3. Családi napok, családi programok szervezése a szolgálatnál az óvodai-iskolai szociális segítő közreműködésével

Gyakorisága: évi 1-2 alkalommal, a helyi igények és lehetőségek szerint

Létrejövő kapacitás: A programok elsősorban az alapellátásban lévő családok számára szerveződnek. A programokban részt vevő családok száma kb.: 20 család. Résztvevő gyermekek száma kb.: 35-40 gyermek.

Kiemelt feladat a gyermekek és szülők tájékoztatása mindazon jogokról és kötelezettségekről, amelyek a gyermek testi-lelki-szellemi egészségét biztosítják és elősegítik a gyermek családban való nevelkedését. A család egységének megőrzése érdekében a szolgálat támogatja olyan programok szervezését, ahol lehetőség van felhívni a figyelmet a család szerepére és jelentőségére.

A programokon lehetőség van a közös és aktív időtöltésre a családtagok számára: filmklub, kézműveskedés, kirándulások, családi napok, stb.

8.4. Tematikus szakmai nap szervezése a kiskorú lakosság részére

Gyakorisága: évente 1 alkalommal, az iskolával és a rendőrséggel közösen megszervezve

Létrejövő kapacitás: a helyi általános iskolával közös szervezésnek köszönhetően kb. 150-200 fő

Kiemelt feladat a gyermekek és fiatalok tájékoztatása mindazon jogokról és kötelezettségekről, amelyek támogatják a fiatalok testi-lelki-szellemi jóllétét a családban és a közösségben. A napjainkban megfigyelhető társadalmi változások, az internet növekvő szerepe miatt fontos beszélgetést kezdeményeznünk a fiatalokkal és kifejeznünk a kíváncsiságunkat a körülöttük zajló jelenségekről (pl. internetes zaklatás, közösségi média használata, internetfüggőség, alkohol- és drog megjelenése a közösségekben, szülőket érintő válságok, stb.). A gyermekek és a fiatalok testi-lelki-szellemi épségének megőrzése érdekében kiemelt jelentőségű a megszólításuk és a bevonásuk a közös gondolkodásba, a célok kijelölése annak érdekében, hogy biztonságot nyújtó közösségben és környezetben nevelkedhessenek.

9. A szolgálat által nyújtott szolgáltatási elemeinek bemutatása

9.1. Megkeresés

A krízishelyzetben lévő egyének elérése és felkutatása közvetett vagy közvetlen módon annak érdekében, hogy egy számára releváns szolgáltatáshoz hozzájuthassanak. A szolgáltatásról való tájékoztatás révén a szociális problémával küzdő egyén döntést hozhat a továbblépésről, a szolgáltatás igénybeviteléről.

9.2. Esetkezelés

Az ügyfelek problémájának megoldására irányuló, együttműködésen alapuló, rövid- és hosszútávú célok által meghatározott segítő kapcsolat, mely az ügyfél számára elérhető külső – és belső erőforrásaira alapoz. Célja olyan szociális juttatások és szolgáltatások közvetítése az ügyfelek részére, melyek segítik a közösen megfogalmazott célok elérését és újabb problémák kialakulását.

A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és az ügyfél egyenrangú és együttes munkafolyamata. A közös munka az **első interjúval** kezdődik, melynek során megállapítható az ügyfél szükséglete, majd együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor. A

megállapodás megszületését követő 15 napon belül elkészítjük az esetnaplót. Ezt követően közös egyeztetést követően **gondozási terv** készül, amelyben lefektetjük a legfontosabb célokat a felelős személyek megjelölésével, a segítő erőforrások felderítésével.

A cselekvési tervet félévente felül kell vizsgálni, és indokolt esetben módosítani kell. A cselekvési tervet rövid összefoglalóval együtt a családsegítő előkészíti a szolgálatvezető számára, aki elvégzi az ellenőrzést és összegzi az észrevételeit, melyet megoszt a családsegítővel. Az összefoglalónak tartalmaznia kell a sikereket és az esetleges kudarcokat, illetve azt, hogy személy szerint ki, milyen feladatokat vállalt és látott el. Az esetnapló dokumentációját negyedévente kell ellenőrizni, melyhez segítséget nyújt a dokumentációs vonalvezető.

A szolgálat tájékoztatást tud nyújtani az ügyfelek részére az önkormányzatnál, helyi szinten -, illetve országos szinten igénybe vehető támogatásokról.

A segítő szolgáltatás az ügyfél otthonában családlátogatások formájában, illetve a szolgálatban folytatott **segítő beszélgetés** és szociális segítő tevékenységek útján valósul meg. A segítő munkát végzők számára – különös tekintettel a külső terepen dolgozókra – a **személyes biztonságot nyújtó eszközöket** (pl.: gumikesztyű, fertőtlenítő folyadék, egészségügyi maszk, kutyariasztó) az intézmény biztosítja.

Ha az ügyfél a cselekvési tervben foglaltakat és az együttműködést nem tartja be, fel kell hívni a figyelmét az együttműködés fontosságára. Ha ezt követően sem történik változás, a családgondozás együttműködés hiánya miatt lezárható. Amennyiben az együtt nem működés 18 év alatti személyt is érint, akkor a veszélyeztetés vizsgálata megtörténik és a családgondozói munka a család- és gyermekjóléti központtal együttműködve folytatódik.

A szolgálat részt vesz felkérésre környezettanulmány készítésében, amelyet a családsegítő az ügyfél lakókörnyezetében végez.

Álláskeresőkkel folytatott munka a családsegítői tevékenység szerves része, mely során tájékoztatást és támogatást kell nyújtani az igénybe vevő számára a rendelkezésre álló információk alapján, az aktuális álláskeresési tendenciákról, stratégiákról, támogatni szükséges az ügyfelet az önéletrajz elkészítésében, illetve az állásinterjúra való felkészülésben.

9.3. Tanácsadás

A szolgálat az ügyfél részére életvezetési- és gyermeknevelési tanácsadást biztosít az igényeket és a szakmai kompetenciahatárokat szem előtt tartva. A tanácsadás során kiemelten fontos a szakmai határok betartása, illetve szükség és igény esetén más szolgáltatásba való

továbbirányítás. Ha felmerül a továbbirányítás szükségessége, az ügyféllel egyeztetve az igényeket, tájékoztatni szükséges az egyént a lehetőségekről és az igénybevétel módjáról, feltételeiről. Ebben az esetben a központhoz irányítjuk az ügyfelet és a családokat, ahol pszichológiai tanácsadás, családterápia és jogi tanácsadás vehető igénybe.

A pszichológiai tanácsadás során az ügyfelek a családgondozás részeként kereshetik fel a szakembert előre egyeztetett időpontban. A pszichológiai tanácsadás során a szolgáltatást nyújtó szakember megállapodást köt az ügyféllel.

A jogi tanácsadás esetében a szakember a feltett jogi jellegű kérdésekre válaszol, segít levelek, iratok megszerkesztésében. Nincs mód azonban szerződések ügyvédi megszerkesztésére, illetve képviselőre. Az ügyfelek leggyakrabban munkajogi – és családjogi kérdésekben, polgári peres ügyekben és végrehajtási eljárások során igényelnek segítséget.

9.4. Adományozás

A település lakosságára jellemző a társadalmi összefogás. A településen megfigyelhető trend, hogy a családok és a vállalkozók aktívan támogatják a rászoruló családokat. A lakosok részt kívánnak venni a társadalmi szinten érzékelhető anyagi és szociális problémák helyi szintű kezelésében. A szolgálat adománygyűjtési akciókat kezdeményez és egyre gyakoribb a lakosság részéről is az adományok gyűjtése, továbbítása a szolgálathoz vagy a községben működő civil szervezethez, amely szintén ingyen teszi lehetővé a használt ruházati cikkekhez való hozzáférést. A nehezebb anyagi körülmények között élő családok elsősorban a gyermekruhákat, a gyermekjátékokat, a könyveket fogadják szívesen.

9.5. Krízisintervenció

Krízisállapotban az egyén/család egyensúlyi állapota megbomlik és az addig alkalmazott problémamegoldási stratégiák nem hatékonyak. A krízisintervenció célja, hogy segítse az egyént/családot a korábbi vagy egy új egyensúlyi helyzet megteremtésében, helyreállításában. Kiemelt feladatok közé tartozik a veszély elhárítása, a feszültségcsökkentés és az egyén/család belső erőforrásainak mobilizálása.

9.6. Prevenciós tevékenységek

Annak érdekében, hogy a társadalom változását és folyamatosan változó igényeket a szolgálat képes legyen felmérni és arra szakmailag megfelelően reagálni, szükség van a lakossággal való folyamatos kommunikációra.

A szolgálat kommunikációt kezdeményez azokkal az intézményekkel és civil szervezetekkel, amelyek kapcsolatban állnak a gyermekekkel és családjaikkal. Üröm községben az oktatási-nevelési intézmények és számos sportegyesület kínál szabadidős lehetőséget a lakosság részére. A József Nádor Általános és Alapfokú Művészeti Általános Iskola, a Községi Ház, az ÜFE és az ÜSC mind magas színvonalon biztosítja a szabadidős programokat.

A József Nádor Általános és Alapfokú Művészeti Iskolában színes programok várják a gyerekeket szabadidejük hasznos eltöltésében: képzőművészeti órák, néptánc, szolfézs, színjáték. Gyakran szervez az iskola prevenciós előadásokat, melynek témái elsősorban a biztonságos internethasználat, az alkohol- és droghasználat veszélyei és az iskolai bántalmazás megelőzése. A prevenciós programok, csoportok szervezésében részt vállal a rendőrség, a központ munkatársai és az óvodai-iskola szociális segítők is.

A Kossuth Lajos Községi Házban rendszeresen szerveznek színházi előadásokat gyermekek és felnőttek részére.

Az Ürömi Fiatalok Egyesülete (ÜFE) rendszeresen tart sportnapokat, melyeket remek hangulatú zenés esttel fejeznek be. Ezeken a rendezvényeken nem csak az egyesület tagjai, hanem a község fiataljai is szívesen részt vesznek. Az Ürömi Sport Club (ÜSC) lehetőséget biztosít a gyermekek és a fiatalok számára futballozásra.

10. Társintézményekkel való együttműködés bemutatása

A szolgálat alapvető feladata a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, valamint együttműködés más intézményekben dolgozó kollégákkal. A segítők számára kiemelten fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése és annak hatékony működtetése. Az együttműködés az SZMSZ, a Házirend és a szakmai protokoll előírásai szerint zajlik, melyek tartalmát a helyi jelzőrendszeri tagokkal egyeztetni és velük együttműködve alkalmazni szükséges.

A szolgálat évente legalább 6 alkalommal a jelzőrendszeri tagok számára szakmaközi megbeszélést tart, illetve évente egy alkalommal szakmai tanácskozást hív össze. Az észlelő- és jelzőrendszer munkájának ütemezését a települési éves jelzőrendszeri intézkedési terv tartalmazza, amelyet minden év február 28-ig kell elkészíteni.

A szervező munka teszi lehetővé a szakemberek közötti kommunikációt, együttműködést és a szakmai team működtetését. A csapatmunka célja, hogy az egyes szakemberek a saját feladatukat ellátva, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve jussanak közelebb a

célhoz. Ehhez szükséges a pozitív és együttműködő légkör, melynek kialakításában a szolgálat főszerepet kap. A jelzőrendszer működtetésének sikeressége nagyrészt befolyásolja a szolgálat munkáját, mert a szolgálat a jelzőrendszeri tagok közreműködésével és kezdeményezésével kerül kapcsolatba a problémával küzdő egyénnel és családokkal. A jelzőrendszeri tagok segítségével van lehetőség az idős, beteg emberek és az elhanyagolt gyermekek feltérképezésére.

A szolgálatvezető látja el a települési jelzőrendszeri feladatokat. Feladata heti jelentések készítése a központnak a beérkezett jelzésekről, esetmegbeszélések szervezése, éves szakmai tanácskozások szervezése és éves intézkedési terv készítése.

Külső jelzés esetén a szolgálat fogadja a jelzést, reagál a jelzésre és felajánlja a szolgáltatást. A jelzőnek szükséges visszajelezni, hogy megtörtént a kapcsolatfelvétel és elkezdődött a közös munka az ügyféllel. Az ellátás nyújtása során a feltárt egyéb szociális problémát jelezni kell a megfelelő szolgáltatást nyújtó intézmény felé.

A szolgálat munkája során kapcsolatot épít ki az illetékességi területén működő, ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, pl.:

- oktatási-nevelési intézményekkel
- egészségügyi alapellátást végző személyekkel, háziorvosokkal, gyermekorvosokkal
- egészségügyi intézményekkel
- gyermekjóléti alapellátást nyújtó más szervezetekkel, kiemelten a családok átmeneti otthonával
- más szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatókkal
- a járási család- és gyermekvédelmi központtal
- bentlakást nyújtó szociális intézményekkel
- pedagógiai, gyógypedagógiai szakszolgálatokkal
- rendőrséggel
- bírósággal, ügyészséggel
- büntetés-végrehajtási intézetekkel
- gyámhivattal
- helyi önkormányzattal, a képviselő-testülettel, a hivatal munkatársaival
- egyházakkal és szociális intézményekkel
- civil szervezetekkel és alapítványokkal
- pártfogó felügyelői szolgálatokkal stb.

A szolgálat fontosnak tartja, hogy a vele kapcsolatban álló szakemberekkel együttműködve folyamatosan bővítsék azoknak a szakmai oldalaknak a listáját, amelyek hasznosnak bizonyulnak a gyermekvédelmi-családsegítői és a jelzőrendszeri tagok munkafadatai szempontjából. Ezeknek a szakmai oldalaknak az összegyűjtését és folyamatos aktualizálást a szolgálat vállalja.

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel való együttműködés

Az alapfokú oktatási-nevelési intézményekben magas színvonalú képzés, fejlesztés folyik. Minden intézményben van kijelölt **gyermekvédelmi felelős**, akivel lehetőség van az aktívabb kapcsolattartásra. Az Ürömi Hóvirág Bölcsődével (2096 Üröm, Petőfi Sándor u. 22.), az Ürömi Napraforgó Óvodával (2096 Üröm, Fő u. 37.) és a József Nádor Általános - és Alapfokú Művészeti Iskolával (2096 Üröm, Iskola u. 3.) a szolgálat rendszeres kapcsolatot tart, az intézmények kölcsönösen kikérik egymás véleményét és számítanak a társintézmények szakmai támogatására.

2018 végétől 1 fő iskolai és óvodai szociális segítő kapcsolódott be az iskola és az óvoda szakmai munkájába, aki komoly szerepet tölt be az intézményekkel való napi szintű aktívabb kapcsolattartás során, illetve tapasztalható, hogy jelenlétének köszönhetően megnövekedett a szolgálathoz beérkező jelzések száma.

A szolgálat által megkeresett intézmény köteles a szolgálat kérésre reagálni, javaslatait elbírálni, döntését megindokolni. A szolgálat ugyanilyen kötelezettségekkel bír a szolgálatot megkereső igazgatási szervekkel, intézményekkel szemben.

A gyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel való együttműködés során a prevencióra is hangsúlyt fektetünk szakmai előadások szervezésével, melynek témái a szülői kompetenciafejlesztés; a szülői szerepek; a család szerepe; gyermeknevelési kérdések; párkapcsolati problémák; válásterápia; bántalmazás; stb.

11. A szolgáltatást igénybe vevők számára biztosított ellátási szintek

- **Önkéntes ellátott**, amikor az ügyfél maga, önkéntes alapon kéri a szolgáltatást. A gyermek veszélyeztetettsége nem áll fenn. Az együttműködés során elsősorban szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat lát el a szolgálat.
- **Önkéntes gondozott**: A családban a gyermek helyzete kapcsán felmerül a veszélyeztetettség, ezért a család segítséget igényel. A helyzet várhatóan javulni fog az önkéntesen igénybe vett szolgáltatás által.
- **Együttműködésre kötelezett**: A gyermek veszélyeztetettsége már fennáll, a család folyamatos támogatást igényel, együttműködési készségük nem megfelelő. Az ajánlott szolgáltatást a szülő nem hajlandó igénybe venni. A szolgálat feladata esetkonferencia összehívása szülők és a szakemberek részvételével. További feladat a védelembe vételi eljárás készítése és aktív együttműködés a járási család- és gyermekjóléti központtal.

Az ellátás **önkéntesen** vagy **hatósági intézkedés részeként** vehető igénybe. Az igénybe vevőnek nem kell külön írásban kérelmeznie ellátását. A szolgáltatás térítésmentes.

A szolgálathoz telefonon vagy írásban beérkező jelzést követően, a család- és gyermekjóléti központ vagy a gyámhivatal megkeresésére a szolgálat munkatársa a problémával küzdő személlyel előzetes egyeztetést követően személyes találkozást kezdeményez (egyen lakókörnyezetében, hivatalos helyiségben). A jelzést küldőtől kérni kell a jelzés írásban történő megtételét is.

A családsegítő az igénybevétel előtt az első találkozáskor a jogszabályban foglaltak szerint tájékoztatja az igénybe vevőt és családtagjait, valamint a probléma által érintett személyek számára. Mindezt papír alapon is átadja az ügyfélnek, ez az ún. **Tájékoztatási nyilatkozat**. A nyilatkozat tartalmazza, hogy az ügyfél megkapta a tájékoztatást a szolgáltatási elemekről, annak céljáról, feltételeiről, tartalmáról, az igénybe vevőre vonatkozó szolgálat által vezetett nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, a házirendről, az ellátás megkezdésének időpontjáról, a szociális segítő munka folyamatáról, az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről és a térítésmentességről. Az ügyfél igénybevétel esetén nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről, a tájékoztatásban hallottak tudomásulvételéről és tiszteletben tartásáról.

A tájékoztatást követően a családsegítő és az ügyfél a **helyzetfeltáró beszélgetés** során meghatározzák a problémát, és ha szükséges a jogszabályban meghatározottak szerint együttműködési megállapodást kötnek maximum egy éves időszakra. A megállapodás megkötését követő 15 napon belül el kell készíteni a cselekvési tervet.

A megállapodás megszűnésének esetei: *az ügyfél halála, a cselekvési terv megvalósulása, illetékesség megszűnése (pl.: költözés, hatósági intézkedés), az ügyfél részéről történő egyoldalú megszüntetés, együttműködés hiánya*. A megállapodás megszűnéséről az ügyfelet írásban értesítenie kell, melyben – egyet nem értése esetén – a panasztételi lehetőségről is tájékoztatni kell a levélben az ügyfelet.

Az ügyfél adatainak és az iratanyagok dokumentálása az intézményi nyilvántartásban, a GYVR-ben és a központi elektronikus nyilvántartó rendszerben (KENYSZI) történik, melyről a szolgálat teljeskörűen tájékoztatja az ügyfelet az együttműködési megállapodás megkötése előtt.

12. A szolgálat által vezetett dokumentációk

- Tájékoztatási nyilatkozat
- Együttműködési megállapodást köt az ellátás igénybevétele esetén az igénybe vevő vagy törvényes képviselője, melyben meg kell említeni minden olyan hozzátartozót (a személyi adatok és a TAJ szám megadásával), akik szerepet kapnak a cselekvési tervben.
- Jelzőlap
- Esetnapló: A szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több alkalommal történt segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetnaplóban kell dokumentálni.
- Központi Elektronikus Nyilvántartás (KENYSZI) vezetése, melynek alapja a TAJ alapú nyilvántartás
- GYVR (Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer)
- Intézményi nyilvántartás

A szolgálat által vezetett és rendelkezésére álló dokumentumokat körültekintően kell kezelni, az iratanyagokat zárt szekrényben kell őrizni és követni a 2011. évi CXII. tv. (Info törvény) előírásait.

13. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja és lehetőségei

A szolgálat a lakosságot az igénybe vehető szolgáltatásokról az intézmény honlapján és a helyi újságban (Ürömi Tükör) tájékoztatja, illetve szórólapokat helyez el az önkormányzatnál, az orvosi rendelőben, a község forgalmasabb helyein és a társintézményekben.

14. Az igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

14.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

Az egyén számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódóan általános és speciális jogokat szükséges biztosítani. A szolgáltatásnyújtás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból.

A szolgáltatásnyújtás során az **egyenlő bánásmód elvét** kell biztosítani. Különös hangsúlyt kell fektetni az ellátottak **élethez és emberi méltósághoz való jogára, illetve a személyes adatok védelmére.**

14.2. Fogyatékos emberek jogainak védelme

A csoport számára biztosítani szükséges az **akadálymentes közlekedést** a szolgálat intézményében. Biztosítani szükséges számukra az **információt és az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférést**. Lehetőséget kell teremteni számukra a képességek és készségek fejlesztését, az egészségügyi állapot fenntartását, javítását.

14.3. Gyermekjogi képviselő

A gyermekeknek a gyermekjogi képviselőn keresztül is lehetőséget kell biztosítani jogaik megismerésében és érvényesítésében. a **gyermeki jogok védelme** minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével oktatásával, ellátásával foglalkozik. A gyermekjogi képviselő neve és elérhetősége kifüggesztésre került a szolgálat faliújságára.

14.4. Ellátottjogi képviselő

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi – és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes ellátásra, valamint egyéni helyzete és speciális szükségletei alapján egyéni ellátás igénybevételére. A szolgáltatások igénybevétele során az egyenlő bánásmód követelményét szem előtt kell tartani.

Az intézmény az általa végzett szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelembe vegye az igénybe vevőket megillető alkotmányos jogokat, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez és a testi-lelki egészséghez való jogra. Az ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége a szolgálat faliújságára kifüggesztésre került.

A szolgálatvezetőnek biztosítani kell, hogy a jogi képviselő a vonatkozó iratokba betekinthessen, az igénybe vevők és a munkatársak számára kérdéseket tegyen fel, illetve biztosítani kell számukra négy szemközti beszélgetésre alkalmas helyiséget

14.5. Panaszjog

Ha az Ügyfelet a szolgáltatással kapcsolatban sérelem éri, **panasszal élhet** a szolgálatvezető felé. A szolgálatvezető 15 napon belül köteles kivizsgálni a panaszt és annak eredményéről tájékoztatni az Ügyfelet. Amennyiben a szolgálatvezető nem tartja be a határidőt, az Ügyfél az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a **fenntartóhoz** - Üröm Község Polgármesteréhez, Laboda Gáborhoz a pmh@urom.hu e-mail címen vagy a 2096 Üröm, Iskola u. 10. postai címen - **fordulhat jogorvoslatért**.

A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi képviselő és/vagy a gyermekjogi képviselő tud támogatást nyújtani.

15. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A szolgálat munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek. Számukra a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. A munkatársakat illeti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, az emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartása.

16. A szolgáltatást nyújtók folyamatos továbbképzése

A szolgálat szociális és gyermekjóléti szolgáltatási feladatainak vonatkozásában megfelel az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet szerinti követelményeinek és a 15/1998. Nm. rendelet előírásainak.

A szolgálat dolgozói létszámának rögzítése az SZMSZ-ben kerül rögzítésre. A szolgálatnál dolgozó kollégák számára biztosítani kell a képzéseken, továbbképzéseken való részvételt, az esetmegbeszélést, valamint a szupervíziót. A személyes gondoskodást végző munkatársakról a működési nyilvántartásba történő adatszolgáltatás a jogszabályban foglaltak szerint történik.

A szolgálatnál minden évben készül a munkatársak közös megegyezésével egy továbbképzési terv, melynek célja a képzés ütemezésének, finanszírozásának, helyettesítés tervezhetőségének átgondolása.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel, amely alapján köteles képzéseken részt venni és a jogszabály szerinti időben a megfelelő képzési pontszámot összegyűjteni. A fentiek elmulasztása esetén a szolgálatvezető jogosult megszüntetni munkaviszonyát.

17. Mellékletek:

1. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat
2. sz. melléklet: Házi rend

Záró rendelkezések

A szakmai program és mellékleteinek felülvizsgálata a szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok változása és a fenntartó kezdeményezésére szükség szerint történik. A korábban érvényben lévő szakmai program érvényét veszti. A fentiekben ismertetett szakmai program a fenntartó jóváhagyásával válik érvényessé.

Üröm, 2023.04.20.

Petromán Anikó
Petromán Anikó
szolgálatvezető



Az Ürömi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programját Üröm Község Képviselő-testülete napján a számú határozatával jóváhagyta.

Üröm, 2024.04.27.

Petromán Anikó
szolgálatvezető

