

**VECSÉS ÉS KÖRNYÉKE CSALÁD-  
ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT  
ÉS KÖZPONT**

Szakmai Program

**2021**

# Tartalomjegyzék

<b>I. AZ INTÉZMÉNY ALAPADATAI</b>	<b>3. oldal</b>
<b>II. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI, FELADATAI, ALAPELVEI</b>	<b>3. oldal</b>
1. Család- és Gyermekjóléti Központ	
2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	
<b>III. MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS</b>	<b>9. oldal</b>
1. Család- és Gyermekjóléti Központ	
2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	
<b>IV. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI</b>	<b>11. oldal</b>
1. Család- és Gyermekjóléti Központ	
2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	
<b>V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA</b>	<b>13. oldal</b>
1. Család- és Gyermekjóléti Központ	
2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	
3. Szakmai fejlesztési tervek	
<b>VI. AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET JELLEMZŐI, FELADATELLÁTÁS A TELEPÜLÉSEKEN, SZERVEZETI ÁBRA</b>	<b>34. oldal</b>
<b>VII. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL</b>	<b>40. oldal</b>
<b>VIII. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐK JOGAI</b>	<b>41. oldal</b>
1. Az ellátottak általános jogai és kötelességei	
2. A szociális szolgáltatást végző jogai és kötelességei	
<b>IX. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉNEK BIZTOSÍTÁSA</b>	<b>43. oldal</b>
<b>X. SZENVEDÉLYBETEGEK KÖZÖSSÉGI ELLÁTÁSA</b>	<b>43. oldal</b>
1. A szolgáltatás célja	
2. A megvalósítani kívánt program bemutatása	
3. A létrejövő kapacitások	
4. A szolgáltató által nyújtott tevékenységek	
5. Más intézményekkel történő együttműködés módjai, szakmai kapcsolatok	
6. Az ellátandó célcsoport megnevezése	
7. Ellátási szükségleteik	
8. Az ellátás igénybe vételének módja, feltételei	
9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	
<b>XI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK</b>	<b>57. oldal</b>

## I. AZ INTÉZMÉNY ALAPADATAI

---

Név: Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ

Fenntartó: Vecsés és Környéke Társulás

Székhely: 2220 Vecsés, Vágóhíd u. 9.

Telephely: 2234 Maglód, Fő út 24.

Nyitva álló helyiség: 2233 Ecsér, Bajcsy-Zsilinszky u. 3.

## II. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI, FELADATAI, ALAPELVEI

---

### 1. Család- és Gyermekjóléti Központ

A Központ a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás hatósági ügyekhez kapcsolódó feladatait, valamint speciális szolgáltatásokat biztosítja (a Szervezeti és Működési Szabályzatnak, az Alapító Okiratnak valamint a Működési Engedélynek megfelelően), szakmailag önálló szakmai egységként.

### 2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Az Intézmény a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás alapeladatait látja el (a Szervezeti és Működési Szabályzatnak, az Alapító Okiratnak, valamint a Működési Engedélynek megfelelően), önálló szakmai egységként.

### 3. Szenvedélybetegek közösségi ellátása

A szakmai egység a szenvedélybetegek közösségi ellátása feladatait látja el (a Szervezeti és Működési Szabályzatnak, az Alapító Okiratnak valamint a Működési Engedélynek megfelelően), önálló szakmai egységként.

#### A szolgáltatás alapelvei

**Az önkéntesség és együttműködés:** Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételen, vagy jelzést követően történik. Törekedni kell az önkéntes részvételre, az együttműködés kialakítására az egyénnel, családokkal, illetve folyamatosan együtt kell működni az észlelő és jelzőrendszer tagjaival.

**A célszerűség:** Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az egyének, családok érdekét, a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

**A választás lehetősége:** Az egyén, család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek, illetve cselekvőképességükben korlátozott egyének érdekében korlátozható.

**Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma:** Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.

**A gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása:** A gyermek - fejlettségének mértéke szerint -, illetve a cselekvőképességében korlátozott egyén a korlátozás mértékének szintje szerint jogosult arra,

hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.

*A megelőzés és a komplex szemlélet:* Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

*A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma:* Tilos az egyének megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel az egyén, a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

### Az intézmény céljait és feladatait meghatározó törvények és rendeletek, protokollok:

#### Törvények

**2012. évi XXI. törvény** az elvárt béremelés végrehajtásával és a foglalkoztatással összefüggő egyes törvények módosításáról

**2012. évi I. törvény** a Munka Törvénykönyvéről

**2011. évi CXCV. törvény** az államháztartásról

**2011. évi CXCV. törvény** a közszolgálati tisztviselőkről

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

**1997. évi XXXI. törvény** a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

**1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

**1992. évi LXIII. törvény** a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

**1992. évi XXXIII. törvény** a közalkalmazottak jogállásáról

**1991. évi IV. törvény** a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról

#### Rendeletek

**415/2015 (XII. 23.) Kormányrendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről

**392/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet** a szociális és gyermekvédelmi ellátások országos nyilvántartásáról

**369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

**370/2011. (XII.31.) Kormányrendelet** a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről

**191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet** a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről

**8/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

**9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről

**15/1998. (IV.30.) Nm. rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

**235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet** a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

**149/1997. (IX.10.) Kormányrendelet** a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

### **Protokollok**

1. Protokoll - A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer folyamatairól
2. Protokoll - A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól
3. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
4. Szakmai ajánlás - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
5. Protokoll – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól
6. Dokumentációs vonalvezető
7. Útmutató az esetenapló vezetéséhez

### **A szolgáltatáselemek alapvető céljai:**

#### **1. A család- és gyermekjóléti központ célja**

Célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az általunk nyújtott speciális szolgáltatások útján.

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

#### **2. A család- és gyermekjóléti szolgálat célja**

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 veszélyeztettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat, a rendőrség, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

Szabadidő szervezés, közösségfejlesztő programok, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervezése.

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

Segíti a munkanélküliek munka világába történő reintegrációját. Az idősek és egyedül élők szükségleteit feltérképezi, szolgáltatásokat biztosít és azokhoz való hozzáférést szervez számukra.

### **A szolgáltatáselemek alapvető feladatai:**

#### **1. A család- és gyermekjóléti központ feladatai**

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

A gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer felelőseinek munkáját koordinálja.

A család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján szociális diagnózist készít, azzal, hogy a feladat ellátásába bevonhatja a nem járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatót.

A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára szakmai támogatást nyújt.

Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott és a járás területén elérhető szolgáltatásokról, ellátásokról.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észlelve bevonja a szolgálatot.

#### **2. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai**

- Szociális segítő munka
- A Szolgálat által nyújtott szolgáltatások és ellátások közvetítése
- Tájékoztatás nyújtása a helyi lakosság felé a szociális ellátásokról, igénybe vehető szolgáltatásokról
- A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése.
- Gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése
- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

- Kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása.
- Anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése
- Családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése
- Válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése.
- A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben.
- Veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése
- Esetmegbeszélő csoportok szervezése
- Tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről
- A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását. A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében. A családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése.
- kezdeményezés egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételére, szociális alapszolgáltatások igénybevételére, egészségügyi ellátások igénybevételére, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételére.
- A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása.
- Szabadidő szervezés, közösségfejlesztő programok, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést szervezése.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- Meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- Szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
- Segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- Felkérésre környezettanulmányt készít,
- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- Részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

### **A célok megvalósítása érdekében nyújtott szolgáltatáselemek**

#### **1. Család- és Gyermekjóléti Központ:**

- információszolgáltatás, tájékoztatás
- tanácsadás – jogi, pszichológiai, családterápiás, fejlesztő- és gyógypedagógiai, mediátor, egészségügyi szakember közvetítése
- gyermekvédelmi hatósági intézkedésre javaslattevés, úgy mint védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, családba fogadás, harmadik személynél történő elhelyezés
- családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásakor együttműködés a szolgálattal és az eseti gyámmal
- védelembe vett gyermek esetében gondozási-nevelési terv készítése, különleges esetben szociális segítőmunka végzése, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási terv készítése
- családból kiemelt gyermek visszahelyezésének segítése érdekében családgondozás
- utógondozás alatt álló gyermek családjába való visszailleszkedését elősegítése, családgondozása
- speciális szolgáltatások nyújtása:
  - kapcsolattartási ügyelet, ennek keretében közvetítói eljárás
  - utcai szociális munka
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat
  - jogi és pszichológiai tanácsadás
  - fejlesztőpedagógusi ellátás
  - családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia
- együttműködés a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel
- a települési jelzőrendszeri felelősök munkájának koordinálása
- a járás területén működő szolgálatok szakmai támogatása:
  - esetmegbeszélés tartása
  - tájékoztatás az általa nyújtott és a járás területén elérhető szolgáltatásokról
  - tájékoztatás a jogszabályi környezet változásairól, továbbképzési lehetőségekről
- együttműködés társintézményekkel, szervezetekkel, különös tekintettel a család- és gyermekjóléti szolgálatokkal
- szociális diagnózis készítése
- óvodai iskolai szociális segítség

## **2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:**

- tájékoztatás, információszolgáltatás
- ügyintézés segítése
- tanácsadás (családtervezési, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés tanácsadás, szociális, életvezetési) biztosítása vagy azokhoz való hozzájutás megszervezése. Jogi, pszichológiai, egészségügyi, szakemberhez közvetítése
- szociális válsághelyzetben levő anyák segítése
- a gyermeket, illetve családját átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban segíti
- szabadidős programok szervezése a gyermekek és családjaik részére
- A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, koordinálása
- jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélés megszervezése és működtetése
- esetkonferencia összehívása, lebonyolítása



- jelzőrendszeri tanácskozás megszervezése, lebonyolítása
- A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében együttműködni a család- és gyermekjóléti központtal
- Családgondozás – Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételevel összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával. Az együttműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel, akik között létrejövő szerződés, megállapodás alapján meghatározott időkeretek között történő segítő folyamat.
- családi konfliktusok megoldásának segítése
- egészségügyi és szociális ellátás kezdeményezése
- családgondozás a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtése miatt
- a helyettes szülői hálózatot szervezi
- örökbefogadási eljárás során a gyámhivatallal együttműködik
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez a működési területén élő lakosság számára
- segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolatkézségének javításához,
- segíti speciális támogató, önsegítő csoportok szervezését, működtetését
- szociálisan rászoruló csoportok számára speciális szolgáltatások bevezetésének kezdeményezése (munkanélkülieket reintegráló program, adósságkezelési szolgáltatás, családterápiás szolgáltatás, szociális csoportmunka, közösségi szociális munka)

### III. MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS

#### 1. Család- és Gyermekjóléti Központ

##### **Szakmai kapcsolatok:**

A Központ feladatainak ellátása érdekében kapcsolatot tart a következő helyi állami, egyházi intézményekkel, a civil szervezetekkel, a járási hatóságokkal, a társintézményekkel:

- polgármesteri hivatalok vezetői, illetékes osztályai
- járási hivatal gyámhatóságai
- Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
- család- és gyermekjóléti szolgálatok, szolgáltatások
- szociális ellátó intézmények
- egészségügyi szolgáltatást nyújtók (védőnők, háziorvosok, szakorvosok, kórházi szociális munkások, fekvőbeteg intézmények, ÁNTSZ stb.)
- bölcsődék
- nevelési-oktatási intézmények, pedagógiai szakszolgálatok
- pártfogói felügyelői szolgálat
- területi gyermekvédelmi szakszolgálat
- gyermekek átmeneti gondozási helye (gyermekek átmeneti otthona, helyettes szülő)
- családok átmeneti otthona, anyaatthonok
- gyermekotthonok, nevelőszülők



- egészségbiztosítási pénztár, nyugdíjbiztosítási igazgatóság, munkaügyi központ
- rendőrség, bíróság, ügyészség
- civil és egyházi szervezetek, egyesületek
- közüzemi szolgáltatók

#### **Az együttműködés módjai:**

- személyes találkozás (szakmai megbeszélések, tanácskozások, esetkonferenciák, továbbképzések, elhelyezési tárgyalások, hatósági megjelenések, stb.)
- hivatalos levél útján (határozatok, vélemények, javaslatok, környezettanulmányok, esetjelzések, esetátadások, stb.)
- telefonos beszélgetések útján (tájékoztatás, információkérés, meghívás, stb.)

## **2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

#### **Szakmai kapcsolatok:**

A szolgálat feladatainak ellátása érdekében kapcsolatot tart a következő helyi állami, egyházi intézményekkel, a civil szervezetekkel, a járási hatóságokkal, a társintézményekkel:

- polgármesteri hivatalok illetékes osztályai
- Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
- Vecsési és egyéb járási kormányhivatalok gyámügyi osztályai
- család- és gyermekjóléti szolgálatok, központok, szolgáltatások
- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat
- szociális ellátó intézmények (gondozási központ, támogató szolgálat, idősek otthona)
- egészségügyi szolgáltatást nyújtók (házi orvosok, szakorvosok, kórházi szociális munkások, fekvőbeteg intézmények, ÁNTSZ stb.)
- nevelési-oktatási intézmények
- Közép-magyarországi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár
- Budapest Főváros Kormányhivatala Nyugdíjbiztosítási Főosztály
- Monori Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztály
- rendőrség, bíróság, ügyészség, pártfogó felügyelői szolgálat
- civil és egyházi szervezetek, egyesületek
- közüzemi szolgáltatók

#### **Az együttműködés módjai:**

- személyes találkozás (szakmai megbeszélések, tanácskozások, esetkonferenciák, továbbképzések, elhelyezési tárgyalások, hatósági megjelenések, stb.)
- hivatalos levél útján (határozatok, vélemények, javaslatok, környezettanulmányok, esetjelzések, esetátadások, stb.)
- telefonos beszélgetések útján (tájékoztatás, információkérés, meghívás, stb.)

A család- és gyermekjóléti szolgálat az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival minél hatékonyabb kapcsolattartás kialakítására, fenntartására törekszik. Így kapcsolatban vagyunk:

- járási Család- és Gyermekjóléti Központ
- Az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különös tekintettel a védőnői szolgálatra, a házi orvosokra és a házi gyermekorvosokra

- Bölcsőde
- Nevelési és oktatási intézmények, pedagógiai szakszolgálatok
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók (más család- és gyermekjóléti szolgálat, gondozási központ, támogató szolgálat)
- járási hivatalok gyámhatóságai
- polgármesteri hivatalok
- kormányhivatalok
- rendőrség
- bíróság
- ügyészség
- pártfogói felügyelői szolgálat,
- megelőző pártfogói felügyelői szolgálat
- Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat
- Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat
- gyermekek átmeneti gondozási helye (gyermekek átmeneti otthona, helyettes szülő)
- családok átmeneti otthona
- gyermekotthonok, nevelőszülők
- helyi polgárőrség
- civil és egyházi szervezetek

#### IV. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

---

##### 1. Család- és Gyermekjóléti Központ

###### Az ellátottak köre

- az ellátási területén élő minden gyermek / 0-18 év /
- a fenti korosztályba tartozó gyermekek szülei, családjuk
- az ellátási területen élő, szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben levő családok, egyének, gyermekek
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok
- mindazok, akik problémájukkal a Központhoz fordulnak
- a településeken állandó vagy ideiglenes bejelentett lakcímmel, illetve tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek

###### Kiemelt célcsoportok:

- ifjúsági korosztály, különös tekintettel:
  - iskolai hiányzásokat felhalmozó gyermekek
  - közösségben peremhelyzetbe kerülő gyerekek
  - csellengő, szenvedélybetegségek kapcsán veszélyeztetett gyermekek
  - elhanyagolt, bántalmazott gyermekek
- családi konfliktusokkal terhelt családok
- többszörös problémával küzdő családok
- nehéz élethelyzetben levő családok

- elvált szülők és gyermekeik
- krízishelyzetben levő gyermekek, egyének és családok

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő gyermekek, egyének és családok számára helyben vagy könnyen megközelíthatő módon elérhetőek legyenek. Ennek érdekében a „területfelelős” esetmenedzserek rendszeresen kijárnak az adott településre.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Vecsés járás területének lakossága kb.50.000 fő, melyből a 0-18 évesek létszáma kb. 10.000 fő. Négy település alkotja Vecsés járást: Vecsés, Maglód, Üllő, Ecser.

A térség Budapest agglomerációjához tartozik, ennek megfelelően jellemző, hogy a munkavállalók ingáznak a lakóhelyük és Budapest között, valamint a gyerekek középiskolai tanulmányaikat is többségében budapesti intézményben kezdik meg. Így jellemző a fővárosi beágyazottság a felnőttek és a nagyobb gyerekek körében is.

A járás településeire az utóbbi években sok fiatal család költözött, akik jellemzően a településeken újonnan kialakuló lakóparkokba költöznek. Ez az oktatási-nevelési intézmények fejlesztését is magával vonja a térségben.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátásában lévő gyermekek szociális jellemzői, a család működéséből, a családi környezetből adódóan következnek:

- megélhetési, lakhatási problémák,
- gyermeknevelési problémák,
- beilleszkedési nehézségek, magatartás- és teljesítményzavarok,
- helytelen életvitel, életforma,
- családi konfliktus,
- családon belüli bántalmazás, tankötelezettség teljesítésének problémái

## **2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

### **Az ellátottak köre**

- A településeken állandó vagy ideiglenes bejelentett lakcímmel, illetve tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek
- a szociálisan válsághelyzetben lévő várandósok és családjuk
- Az ellátási területen élő, szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben levő családok, egyének, gyermekek
- Az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok
- Mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak

### **Kiemelt célcsoportok:**

- családi kapcsolati zavarokkal élő családok gyermekei
- elhanyagolásban élő gyermekek
- válsághelyzetben levő várandós anyák
- családon belüli bántalmazást, erőszakot elszenvedett gyermekek, vagy ennek gyanúja
- magatartási problémákkal küzdő gyermekek
- tanulási problémákkal küzdők
- fogyatékkal élők

- iskolai hiányzásokat felhalmozó gyermekek
- csellengő, szenvedélybetegségek kapcsán veszélyeztetett gyermekek
- nehéz élethelyzetben levő családok
- sérült funkciójú családok
- többszörös problémával küzdő családok
- ifjúsági korosztály
- tartós munkanélküliek; nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek
- szenvedélybetegségben szenvedő fiatalok, felnőttek.
- pszichiátriai betegségben szenvedők

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő egyének és családok számára elérhető legyen. Az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokat az ügyfelek számára a lakóhelyén biztosítjuk.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A család- és gyermekjóléti szolgálat Vecsés járás három településén működik, társult intézményben. Vecsés lakossága 21.700 fő (ebből kiskorú 4.300 fő), Maglód lakossága 12.700 fő (ebből kiskorú 2.600 fő), Ecsér lakossága 4.000 fő (ebből kiskorú 800 fő).

A térség Budapest agglomerációjához tartozik, ennek megfelelően jellemző, hogy a munkavállalók ingáznak a lakóhelyük és Budapest között, valamint a gyerekek középiskolai tanulmányaikat is többségében budapesti intézményben kezdik meg. Így jellemző a fővárosi beágyazottság a felnőttek és a nagyobb gyerekek körében is.

A járás településeire az utóbbi években sok fiatal család költözött, akik jellemzően a településeken újonnan kialakuló lakóparkokba költöznek. Ez az oktatási-nevelési intézmények fejlesztését is magával vonja a térségben.

A három településen eltérő nagyságukból és lakosság számukból következően kissé eltérő vezető problémátípusokat különböztethetünk meg. Közös jellemző probléma a magas iskolai hiányzásokból fakadó problémák, a szülők életviteléből fakadó veszélyeztető tényezők, iskolai beilleszkedési és magatartási nehézségek. A felnőtt lakosság körében a munkanélküliség és az idős ellátottak gondozásának nehézségei vannak a vezető problémátípusok közt.

## **V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA**

### **1. Család- és Gyermekjóléti Központ**

#### **A Központ célját, munkáját meghatározó elvi és szakmai alapok:**

#### **A feladatmegosztás szabályai**

#### **Család- és gyermekjóléti központok közötti feladatmegosztás**

- Családsegítői, esetenedzseri és tanácsadói tevékenységet az ellátási területünkön látunk el a ténylegesen itt tartózkodó gyermekek, egyének és családok tekintetében. Más területen élők esetében minden esetben a területileg illetékes szolgálattal, központtal vesszük fel a kapcsolatot a megoldandó probléma ügyében.

- Speciális problémák esetén a területileg és szakmailag illetékes intézményekkel, szervezetekkel vesszük fel a kapcsolatot az érintettek ellátása érdekében.
- Az egyedi ügyben érintett központok a hatékony segítségnyújtás érdekében együttműködnek, ennek keretében tisztázandó, hogy a tartózkodási hely vagy a lakóhely szerint illetékes központ látja-e el az esetgazda funkciót, a gyakorlati teendőket szükséges praktikusán megosztani.
- Elköltözés, tartós távollét esetén a veszélyeztetett, gyermekvédelmi intézkedés alatt álló gyermek anyagát az illetékes központnak kell megküldeni, előzetes szóbeli egyeztetés után.
- A család bizonytalan időtartamú eltávozása esetén tájékoztatásul összefoglaló feljegyzést és egyéb - szükségesnek ítélt- iratok másolatát postázni kell az illetékes család- és gyermekjóléti központnak, előzetes szóbeli egyeztetés után.

#### Az Intézmény központi és szolgálati szakmai egysége közti feladatmegosztás

- Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a központ hatáskörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, azt írásban jelzi a központ felé.
- Ha a család- és gyermekjóléti központ a szolgálat hatáskörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, azt írásban jelzi a szolgálat felé.
- Védelembe vett gyermek esetén a családdal foglalkozó szolgálati családsegítő és központi esetmenedzser munkatárs szükség esetén együtt végez családlátogatást. Főszabályként családgondozást a családsegítő végez.
- Családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása esetén a központ esetmenedzsere együttműködik a szolgálat munkatársával (tájékoztatás a veszélyeztetettség alakulásáról, megtett intézkedésekről, felhasználás tapasztalatairól).
- A központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében egyéni gondozási-nevelési tervet készít, melynek elkészítésébe és megvalósításába bevonja a szolgálat családsegítő munkatársát.

#### A család- és gyermekjóléti központ belső feladatmegosztása

- Az esetmenedzserek és tanácsadók közt a feladatokat a szakmai egységvezető osztja fel a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a gondozott gyermekek (családok) számát, a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

#### **Az esetátadás szabályai és dokumentálása**

##### Az esetmenedzser és a tanácsadó összes esetét érintő átadási kötelezettség:

- Az esetmenedzser és a tanácsadó munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén köteles a kliensekre vonatkozó teljes dokumentációt átadni. Amennyiben a gyermekkel, egyénnel vagy családdal továbblépésekre van szükség, erről köteles tájékoztatást nyújtani az esetátadás során.
- A munkakör változása esetén köteles a kliensekre vonatkozó lényeges információkat átadni az új munkatársnak.
- A munkatárs tartós távollét esetén a gyermekkel, egyénnel, családdal való együttműködés nem szünetelhet. Ebben az esetben a helyettesítő szakembert bemutatja a gyermeknek és családjának. A tartósan távollevő munkatárs eseteit a szakmai vezető osztja el. Az eset átadását és visszaadását is dokumentálni kell.

### Az esetmenedzser és tanácsadó egyes eseteit érintő esetátadás:

- A munkatárs bejelentése alapján, amennyiben a család és a munkatárs kapcsolata ellehetetlenült. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy másik esetmenedzsert, tanácsadót - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Amennyiben a család írásbeli jelzése alapján a munkatárs és a család kapcsolata ellehetetlenült. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy másik esetmenedzsert, tanácsadót - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Feladat-megosztási szisztéma vagy munkakör megváltozása esetén a szakmai vezető kér fel egy másik munkatársat - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Az illetékesség megváltozása esetén, a család kikerült a központ ellátási területéről (ld. fentebb).

### Az esetátadás dokumentálása

Az intézményen belüli esetátadás a gyermek és családja szóbeli és írásbeli tájékoztatásával történik.

Más településre, intézményhez történő esetátadás esetátadó lappal és az iratok megküldésével történik.

### Alapfeladatok, a tartalmi munka részletezése

#### Tevékenységi körök és szolgáltatások:

##### 1. Hatósági intézkedésre való javaslattétel tekintetében:

- Javaslatoat tesz hatósági intézkedésre a gyámhivatal részére az alábbi ügytípusok tekintetében:
  - a) védelembe vétel
  - b) megelőző pártfogás
  - c) ideiglenes hatályú elhelyezés
  - d) nevelésbe vétel
  - e) családba fogadás
  - f) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezése
  - g) családbafogadó gyám kirendelése
  - h) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítása
  - i) leendő gondozási hely vagy annak megváltoztatása
  - j) családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása
- A javaslattétel során a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét veszi elsősorban figyelembe.
- A gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatai alapján ismerteti a gyermek helyzetét.
- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén azonnal telefonos jelzést tesz, azt követően elektronikus formában javaslatot tesz hatósági intézkedésre. Az azonnali jelzés tartalmazza a veszély tényét és jellegét. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően beszerzi.



- Ha a javaslatlételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.
- A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal: tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.
- Figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.
- A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről, ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak, részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

## 2. Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme tekintetében:

- A szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján biztosítja.
- Az esetmenedzser együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel, tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről, elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását, közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.
- Az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végez családlátogatást, és közösen hallgatja meg a gyermeket. A központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.
- Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

## 3. Egyéni gondozási-nevelési terv készítése tekintetében:

- a. Egyéni gondozási-nevelési tervet készít.
- b. Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót.

- c. Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába az esetmenedzser bevonja a fentiekén túl a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését, azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az együttműködést, a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelemben vétel megszüntetését.
- d. Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és szükség esetén módosítja, vagy kezdeményezi a módosítását. Amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, azt írásban jelzi a gyámhivatalnak, és felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelemben vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor. Szükség esetén javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására.

4. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családbafogadásának elősegítése érdekében:

- A családból kiemelt gyermek visszahelyezését, vagy családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján elősegíti.
- A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.
- A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
- Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.
- A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, a családba fogadás lehetőségéről.

5. A családba visszahelyezett gyermek utógondozása tekintetében:

- Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását.
- Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

6. A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára támogatást nyújt:

- Havi rendszerességgel esetszbeszélést tart a szolgálatok számára, és szükség szerint konzultációt biztosít.
- Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

#### 7. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése tekintetében:

- Fogadja a család- és gyermekjóléti szolgálatok jelentését a jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről.
- A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját jelzőrendszeri tanácsadó útján.
- Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához.
- Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket.
- Kivizsgálja a jelzőrendszeri tagoknak a család- és gyermekjóléti szolgálat működésére vonatkozó jelzéseit, segítséget nyújt a konfliktusok megoldásában.
- Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban. Megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### 8. Speciális szolgáltatások nyújtása tekintetében:

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, úgy mint:

##### a.) Kapcsolattartási ügyelet

Kapcsolattartási ügyeletet hatósági felkérésre vagy a szülők közös kérésére végzünk. Kapcsolattartási ügyeletet 3 szinten és 3 formában biztosítunk:

Szintek:

- I. szint: a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszín biztosítása (szülők között nincs fennálló konfliktus, együttműködnek a szolgálat munkatársaival). A konfliktuskezelés itt a találkozások alkalmával felmerülő apróbb zökkenők miatt lehet szükséges. A segítőnek nincs szüksége mediátori végzettségre.
- II. szint: ha a szülők közötti konfliktus miatt nem működik jól a kapcsolattartás, de a szülők közösen elfogadják, és kérik a közvetítést. Általános mediátor tanúsítvánnyal rendelkező IRM listán lévő szakember közreműködése szükséges.
- III. szint: ha a szülők közt mély és tartós konfliktus áll fenn, és/vagy a gyermek súlyos veszélyeztetése fennáll a kapcsolattartásra jogosult féllel való találkozáskor. Kapcsolatügyeleti mediátor tanúsítványt szerzett gyermekvédelmi szakember közreműködése szükséges.

Formák:

1. ellenőrzött kapcsolattartás
2. felügyelt kapcsolattartás (segített kapcsolattartás)

Felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt.

A nevelőszülői hálózat működtetőjével, a gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

#### b.) Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat

A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám megadásával biztosítjuk. A készenlétkben lévő munkatárs telefonon szakszerű segítséget tud nyújtani, vagy ilyen segítséget tud mozgósítani.

Lelkisegély-telefonvonalak elérhetőségéről intézményünkben tájékoztatást nyújtunk.

#### c.) Tanácsadás nyújtása

Intézményünkben a járási szükségleteknek megfelelően településenként az alábbi tanácsadói szolgáltatások elérhetőek.

Vecsés: jogi tanácsadás, gyermek- és felnőtt pszichológiai tanácsadás, fejlesztő- és gyógypedagógiai tanácsadás, családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia, mediáció

Ecsér: jogi tanácsadás, pszichológiai tanácsadás, családterápia, mediáció

Maglód: jogi tanácsadás, gyermek- és felnőtt pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógiai tanácsadás, családkonzultáció, családterápia, mediáció

Üllő: családterápia, mediáció

#### e.) Utcai szociális munka

Az utcai szociális munkát a központ eszménédzserei látják el, akikhez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. Az utcai szociális munka célja:

- a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele
- számukra alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére
- helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozásaikra

#### 9. Szociális diagnózis készítés

A család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészítjük az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist.

A szociális diagnózis készítő szakértő a településeken helyben tart ügyfélfogadást előre egyeztetett időpontban, együttműködve a települési család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival.

#### 10. Iskolai - óvodai szociális munka ellátása a járási településeken

Segít észlelni és feltárni a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezőket, valamint részt vesz a feltárt problémák hatékony megoldásában egyéni és csoportos módszerekkel

Szolgáltatások rendszeressége:

- az ügyfelek fogadása hétköznap, a települési házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- kapcsolattartási ügyelet péntek délután 14-17, illetve egyeztetés szerint egyéb hétköznapokon és szombaton
- készenléti szolgálat: folyamatosan elérhető telefonszám
- a tanácsadások heti, illetve havi rendszerességgel, többnyire előjegyzés alapján történnek
- családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint
- szociális diagnózis készítés: szükség szerint
- kapcsolattartás a jelzőrendszeri felelősökkel szükség szerint
- esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival kétheti rendszerességgel, illetve szükség szerint
- városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepnapokon
- intézményi rendezvények alkalmanként, évente

Az ellátás igénybevételének jellemzői, módja:Az ellátás jellemzői:

- alapellátási szinten működik
- igénybevétele a járásban élők számára díjtalan
- nem hatósági intézmény
- Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő gyermekek és felnőttek számára elérhetőek legyenek.
- Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást a jogosult gyermek és családja részére a lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső területen biztosítjuk.
- A fenti feladatok ellátását hatékony belső munkaszervezéssel, szolgáltatással, gondozással, szervező tevékenységgel kívánjuk biztosítani.

Az igénybevétel módja:

- önkéntesen
- észlelő- és jelzőrendszeren keresztül
- hatóság által együttműködésre kötelezve

Az igénylés történhet:

- szóbeli kérelemre
- írásbeli kérelemre

Mindkét igénylésnél az ellátásról írásbeli megállapodást kötnek a felek az együttműködésre vonatkozóan, amely a gondozási folyamat megkezdését jelzi.

**A szolgáltatás elérhetősége a székhelyen**

2220 Vecsés, Vágóhíd u. 9.

Tel/Fax: (29) 350-294,

Tel: (29) 552-542, (30) 668-7029, (30) 668-7030

Készenléti szolgálat: 06-30-184-4942

E-mail: vecses.cssegito@gmail.com

Web: www.cssegito.hu

Nyitva tartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8-17 óra (ügyfélfogadás: 10-17 óra)
Kedd	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Szerda	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Csütörtök	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Péntek	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)

### **Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefon működése:** folyamatos

Intézményünk a nyitvatartási idő szinte egészében (2 óra kivételével) ügyfélfogadást is tart. Hétfőn 8-10 óra között az ügyfélfogadás operatív team miatt szünetel, de a telefonos hívásokat ekkor is fogadjuk.

Az ügyfélfogadási időben a klienseket és a telefonokat ügyeletes családsegítő, esetmenedzser vagy asszisztens fogadja, és irányítja tovább a megfelelő szakemberhez a klienseket.

A nyitvatartási időn túl intézményünk speciális esetekben, előre történt egyeztetés után érhető el.

Az alábbiak szerint biztosítjuk a speciális szolgáltatásokat:

- gyermek- és felnőtt pszichológiai tanácsadás előre egyeztetett időpontban
- fejlesztőpedagógiai szolgáltatás: óvodai és iskolai csoportok kedd, csütörtök 13.30-16.30 óra közt
- jogi segítségnyújtás csütörtök 14.30 – 17.00 közt
- gyógypedagógiai tanácsadás az oktatási-nevelési intézményekben előre egyeztetettek szerint
- kapcsolattartási ügyelet pénteki napokon 14- 17 óra között, egyéb hétköznapokon előre egyeztetett időpontban, szombati napon
- mediációs szolgáltatás előre egyeztetett időpontban
- családterápia előre egyeztetett időpontban

## **2. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

### **A szolgálat célját, munkáját meghatározó elvi és szakmai alapok:**

#### **A feladatmegosztás szabályai**

##### **A család- és gyermekjóléti szolgáltatások közti feladatmegosztás:**

- Illetékesség: az ellátási területen ténylegesen tartózkodó - bejelentett lakcímtól függetlenül - gyermekek ügyében célzott segítségnyújtás.
- Az egyedi ügyben érintett család és gyermekjóléti szolgálatok a hatékony segítségnyújtás érdekében együttműködnek, ennek keretében tisztázandó, hogy a tartózkodási hely vagy

a lakóhely szerint illetékes szolgálat látja-e el az esetgazda funkciót, a gyakorlati teendőket szükséges praktikusán megosztani.

- Elköltözés, tartós távollét esetén a veszélyeztetett gyermek anyagát az illetékes szolgálatnak iratjegyzéssel együtt tértivevénnyel kell megküldeni.
- A család bizonytalan időtartamú eltávozása esetén tájékoztatásul összefoglaló feljegyzést és egyéb - szükségesnek ítélt- iratok másolatát postázni kell az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatnak, az eredeti iratot meg kell tartani. Amennyiben a családgondozás még nem kezdődött meg, elegendő a problémajelző adatlap megküldése.
- Családsegítést az illetékességi területünkön látunk el, más területen élők esetében minden esetben a területileg illetékes szolgálattal, szolgáltatással vesszük fel a kapcsolatot a megoldandó probléma ügyében.
- Speciális problémák esetén a területileg és szakmailag illetékes intézményekkel, szervezetekkel vesszük fel a kapcsolatot az érintettek ellátása érdekében (idősgondozási problémák, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek stb.)

#### A család- és gyermekjóléti szolgálat és központ közötti feladatmegosztása:

- Az illetékességi területén belül tartózkodó gyermekek veszélyeztetése esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat felveszi a kapcsolatot és jelez a család- és gyermekjóléti központ felé az arra rendszeresített és használt nyomtatványon.
- Ha a család- és gyermekjóléti központ a szolgálat hatáskörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, azt írásban jelzi a rendszeresített nyomtatványon a szolgálat felé.
- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.
- Védelembe vett gyermek esetén a családdal foglalkozó szolgálati családsegítő és központi esetmenedzser munkatárs szükség esetén együtt végez családlátogatást, gondozást, esetkonzultációt, esetmegbeszélést.
- A központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében egyéni gondozási-nevelési tervet készít, melynek elkészítésébe és megvalósításába bevonja a szolgálat családsegítő munkatársát.
- Családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása esetén a szolgálat családsegítő munkatársa együttműködik a központ esetmenedzser munkatársával (tájékoztatás a veszélyeztetettség alakulásáról, megtett intézkedésekről, felhasználás tapasztalatairól).
- Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.
- A szolgálat közvetíti, ajánlja a központ által nyújtott speciális szolgáltatásokat.
- Beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről heti jelentés készítése a Család- és Gyermekjóléti Központ felé
- Jelzőrendszeri cselekvési terv megküldése a Család- és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri koordinátora felé.

#### A család és gyermekjóléti szolgálat belső feladatmegosztása:

- A családsegítők közt a feladatokat a szakmai egységvezető osztja fel a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a gondozott gyermekek (családok) számát, a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

### **Az esetátadás, lezárás szabályai és dokumentálása**

#### A családsegítő összes esetét érintő átadás:

- A családsegítők munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén a belépő családgondozónak az eseteket személyesen átadja, az új családgondozót a gyermeknek és családjának bemutatja. Az esetátadás jegyzőkönyvben dokumentált. Statisztikát készít az éves munkájáról (évközből is).
- Munkakör változása esetén az átadás a fentiek szerint történik.
- Esetátadás a családsegítő tartós távolléte miatt: amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, a családgondozás folyamata a családsegítő tartós távolléte miatt nem szakadhat meg. Az esetet átadó családsegítő a szabadságolása előtt a helyettesítő családsegítőt bemutatja a gyermeknek és családjának. A betegállományban levő családsegítő eseteit a szakmai vezető osztja el a család családsegítők közt. Az eset átadását és visszaadását is dokumentálni kell.

#### A családsegítő egyes eseteit érintő esetátadás a következő helyzetekben történhet:

- A családsegítő bejelentése alapján, amennyiben a gyermek és családja és a családsegítő kapcsolata ellehetetlenült. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy családsegítőt - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Amennyiben a gyermek és családja jelzése alapján a családgondozó és a kliens kapcsolata ellehetetlenült.
- Feladat megosztási szisztéma vagy munkakör megváltozása esetén. Ilyenkor szintén a szakmai vezető kér fel egy családsegítőt - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Az illetékesség megváltozása esetén, a gyermek és családja kikerült a család- és gyermekjóléti szolgálat ellátási területéről. Ebben az esetben a különböző család- és gyermekjóléti szolgálatok/központok közti feladatmegosztás ide vonatkozó részei érvényesek (ld. fentebb).

Az esetátadás dokumentálása a fenti esetekben a gyermek és családja egyetértésével, jegyzőkönyvezzve történik, melyet a szakmai vezető, családsegítő és a kliensek is kézjegyükkal hitelesítenek.

Más településre történő esetátadás esetátadó lappal és az iratok megküldésével történik.

### **Esetlezárás szabályai:**

Az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek:

- gondozásba vétel okának megszűnése,
- szolgáltatói illetékesség hiánya, felnőtt elköltözése, intézményi elhelyezés
- gyermek önjogúvá válása,



- gyermek különélő szülőhöz vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
- gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítését),
- a gyermek, felnőtt halála

#### Családsegítói teendők esetlezárás esetében:

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

#### **Alapfeladatok, a tartalmi munka részletezése**

##### **A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja**

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

##### **A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében**

- a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával folyik a munka
- nagy hangsúlyt kap a prevenció
- a szolgáltatások egész évben elérhetőek a gyermekek és családjaik számára: tájékoztatás, szolgáltatások igénybevételeinek kezdeményezése, segítségnyújtás
- más intézményekben (különös tekintettel a társulás intézményeiben elérhető szolgáltatásokra, melyek - lakóhelytől függetlenül- ingyen hozzáférhetőek az ellátási terület minden tagjának) működő tanácsadások esetén felhívjuk a család figyelmét a

tanácsadások igénybevételének lehetőségére, tájékoztatást nyújtunk feltételeikről, igény esetén időpontot kérünk, elkísérjük a gyermeket.

- a szabadidős programok szervezése tekintetében a nyári időszakra különös hangsúlyt fektetünk: nyári napközi, táborok állnak a gyermekek rendelkezésére; valamint tájékoztatjuk a gyerekeket és családjaikat a településeken szervezett programokról, foglalkozásokról

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

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.

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

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

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

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

#### **A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti szolgálat**

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

#### A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- az észlelő- és jelzőrendszer működtetésében fontos szempontnak tartjuk, hogy olyan módszereket alkalmazzunk, amelyek lehetővé teszik, hogy a gyermekeket veszélyeztető okok hamar feltárássá kerüljenek, az egyes gyermekek veszélyeztetettségét időben felismerjük, és összehangolt akciósort hajtsunk végre szükség esetén.
- a lakosságot és a gyermekekkel és családjaikkal kapcsolatban álló szakembereket tájékoztatjuk az intézményünkben elérhető szolgáltatásokról, feladatainkról, segítségnyújtási lehetőségeinkről.
- A gyermekekkel kapcsolatban álló intézményekkel való szoros együttműködés érdekében „intézményfelelős” családsegítők kerülnek kijelölésre, akik az intézményekkel egyeztetett módon tartják a kapcsolatot az ottani szakemberekkel (pl.: fogadóóra, konzultáció).
- a gyermekekkel és családjaikkal foglalkozó szakemberek számára - szükség esetén- szakmaközi megbeszélést, illetve esetkonferenciát tartunk.
- szervezzük a gyermekvédelmi tanácskozást, ahol a jelzőrendszeri tagok tájékoztatóinak figyelembe vételével értékeljük a jelzőrendszer éves működését, intézkedési tervet készítünk, szükség szerint javaslatot teszünk a működés javítására.
- a település jelzőrendszerének működését a települési szakemberek közös fórumai adják: a tanácskozások nyitottak az ellátási területen dolgozó összes szakember számára, vezetői értekezlet kéthavonta (a gesztor intézmény és tagintézmények vezetőinek részvételével), valamint min. évi egy alkalommal (szükség esetén többször) intézményközi értekezlet tartunk a gesztor intézmény és tagintézmények összes munkatársa részére.

A gyermekek veszélyeztetettségének megszüntése érdekében:

- intenzív családgondozás a konfliktusok megoldása érdekében: kezdeményezzük és összehangoljuk a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást; gondozási-nevelési terv készítése, határidők megállapítása, hat havonkénti helyzetértékelés; a gondozás során az összes lehetséges támaszt jelentő személyt, intézményt bevonjuk.
- a szülő és gyermek közti kapcsolattartás elősegítése (akár kapcsolattartási ügyelet keretében)
- szükséges ellátások közvetítése
- együttműködés a Család és Gyermekjóléti Központ bevonásával gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására, a védelemben vételhez kapcsolódó szolgáltatások biztosítására.

Veszélyeztetettséget jelző- és észlelő rendszer működtetése:

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

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
  - a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
  - tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
  - fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
  - a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
  - veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
  - az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
  - a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
  - a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
  - egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
  - éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és
  - a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.
- Az esetmegbeszélésre meg kell hívni

- a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll,
- a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegeelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

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-éig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket, és
- 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 tagját (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 gyámhivatal munkatársait,
- a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni a feladatokra, illetve azok koordinálására.

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

#### Örökbefogadás esetén:

- a gyámhivatali megkeresésre környezettanulmány készítése

- a kihelyezett gyermek ellátását figyelemmel kísérik (szülő-gyermek kapcsolat alakulása, családba beilleszkedés)

### **A családsegítés keretében biztosítja a szolgálat**

- a szociális, életvezetési és 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,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
- a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt településen és fővárosi kerületben működő családsegítést ellátó szolgáltatónak a menedékhelyről szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését,
- a járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatónak a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítését azzal, hogy a feladat ellátásába bevonhatja a nem járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatót.

- az életvitelt hátrányosan befolyásoló okok feltárása
- a családok szociális helyzetének figyelemmel kísérése
- a családi feszültségek okainak feltárása, a megoldásokra javaslat készítése és segítségnyújtás
- krízishelyzetben lévő személyek, családok segítése
- tanácsadások végzése / életvezetési-, háztartás-szervezési-, nevelési-, stb. /
- egyének és családok kapcsolat-készségének javítása
- bármilyen életkorú, magányosan élő, és ettől szenvedő személy felkarolása.
- tartós, vagy gyógyíthatatlan betegségben szenvedők mentálhigiénés gondozása.
- az idősek otthonában az együttélés megkönnyítése érdekében mentálhigiénés foglalkozás
- egészségmegőrző, káros szenvedélyek kialakulását megelőző életvitel, életforma kialakításának támogatása, széleskörű felvilágosító tevékenység.
- a különböző eredetű szellemi és anyagi erőforrások összehangolt, hatékony működtetése és személyes támogatások közvetítése
- együttműködés más intézményekkel, társadalmi szervezetekkel
- idős-, magányosan élők felkarolása, ügyeik vitelében segítségadás
- szociális információs szolgáltatások biztosítása
- ügyintézési segítségnyújtás
- munkalehetőségekről tájékoztatás
- segítő konzultáció
- családgondozás

### **A gondozás lépései:**

A szolgáltatás valamennyi eleme egy gondozási folyamat részeként értelmezhető, melyek a következők:

- hozott vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
- családgondozást igénylő okok feltárása a család komplex vizsgálata során,
- szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása, visszajelzés
- kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel,
- gondozási terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermekkel,
- a terv megvalósulásának, koordinálásának, meghatározott feladatoknak a szükség szerinti vagy félévenkénti felülvizsgálata,
- a folyamat értékelése és lezárása, vagy a gondozási terv módosítása, javaslat készítése védelembe vételi eljárás megindítására, esetmegbeszélés összehívása, illetve jelzés a Központ felé
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, jelzés a Központ felé

### **Kapcsolatfelvétel-kapcsolattartás:**

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Az első találkozás alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartamáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg szerződést is köt az intézményvezetővel és a családsegítővel melyben vállalja az együttműködést.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés illetve a személyes találkozások adta jelzési lehetőség közül, melyet minden esetben írásos regisztráció, és a gondozás megkezdéséről, eredményéről való tájékoztatás követ 15 napon belül. A jelzést követően az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak minden esetben írásbeli kötelezettségük van – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítéssel, melyre minden esetben 3 munkanapjuk van.

A személyes találkozásokra, a kapcsolattartásra alkalmasak: szakmaközi megbeszélések, jelzőrendszeri tanácskozás, esetmegbeszélések, esetkonferenciák, területen végzett munka, szociálpolitikai kerekasztal, országos-, megyei- és városi rendezvényeken való személyes részvétel.

A családsegítő személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba a klienssel, amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Szolgálat címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családsegítők és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a megadott telefonszámokon. A családsegítőknek ügyeleti ideje van, melyet minden esetben elmondanak a gondozott családjaiknak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben. A családsegítők minden érdeklődőnek tájékoztatást nyújtanak az intézményünknel igénybe vehető szolgáltatásokról, tájékoztatnak egyéb hivatalokról, ahol ügyeik intézéséhez segítséget kaphatnak.

A szakmai kompetenciánkat meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk a klienseket. A kompetens szakemberekhez kérünk időpontot, előzetesen egyeztetünk. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységéről értesülhetnek a település lakói a honlapról, a városi újságból, szórólapról és a kapcsolódó intézményektől (szociális, oktatási, stb.).

A munkavégzés és a gondozott gyermekek, családok adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra. Minden gondozott gyermeknek, felnőttnek saját iratanyaga van, amelybe a kliensnek betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi a gondozási tevékenységét, szerződésbe foglalja gondozási nevelési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a szakmai vezető, intézményvezető bármikor kérheti ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét, minőségét ellenőrizve javaslatot tehetnek a gondozási tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén. Irattározás csak a szakmai vezető ellenjegyzése mellett történhet.

### **Az iratanyag kötelező tartalmi elemei**

#### **• Együttműködési megállapodás:**

Tartalmazza

- az igénybe vevő személyes adatait, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- Az együttműködési megállapodást az intézményvezető vagy az általa külön szabályzatban meghatalmazott szakember írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel.
- Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül kell elkészíteni az esetnapló A) részét és a B) rész 1. és 2. pontját.

#### **• Tájékoztatási és adatkezelési nyilatkozat**

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

#### **• Adatfelvételi lapok**

**Esetnapló:** Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül kell elkészíteni az esetnapló A) részét és B) részének 1. és 2. pontját.

- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- gondozás jellegétől függően a gyermekeink védelmében adatlapok (macis-adatlapok),
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott **esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja** – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- **esetátadó-lap**, amennyiben erre sor kerül,
- irattározás esetén az **összegző feljegyzés**.
- **Nyilvántartás**



Kötelezően kitöltendő gyermekvédelmi nyilvántartási lapok: GySz-1 Esetfelvételi lap, GYSZ-2-További fontos információk, GYSZ-3-Környezettanulmány

**Egyszeri esetkezelés esetén:**

Feljegyzés és Nyilvántartás vezetése egyszeri esetkezelésről nevű lap kitöltése

Intézményünkben az **alapszolgáltatások mellett a következő szolgáltatásokat** biztosítjuk klienseink számára:

- Csoportfoglalkozások (önismereti, konfliktuskezelési) szervezése az oktatási intézményekben.
- Nyári napközit működtetünk
- Szerepvállalás a nyári gyermekétkeztetésben és a karácsonyi csomagok osztásában
- A városi rendezvényeken kézműves foglalkozások tartása.
- Ruhaadományok osztása, egyéb adományok gyűjtése, közvetítése, osztása
- Karitász segélyszervezettel, Vöröskereszttel együttműködés
- Csoportfoglalkozások

**Szolgáltatások rendszeressége:**

- Az ügyfelek fogadása naponta, a Házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- A csoportfoglalkozások heti- kétheti rendszerességgel kerülnek megtartásra
- Családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint, illetve heti, havi rendszerességgel
- Kapcsolattartás a jelzőrendszeri tagokkal kéthetente személyes kapcsolattartás, kéthavonta értekezlet, alkalmanként pedig konzultáció, esetmegbeszélés és esetkonferencia formájában, illetve évente 1 alkalommal a jelzőrendszeri éves tanácskozáson.
- Adományok osztása havi rendszerességgel, illetve alkalmanként (pl. ruha-, ételadomány, ételosztás)
- Városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepnapokon
- Intézményi rendezvények alkalmanként, évente.

**Az ellátás igénybevételének módja, feltételei:**

Az ellátás jellemzői:

- alapellátási szinten működik
- igénybevétele a településen élők számára díjtalan
- szolgáltató jellegű intézmény
- Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő gyermekek, fiatalok, felnőttek, idősek számára elérhetőek legyenek.
- Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást a jogosult gyermek és családja részére a lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső területen biztosítjuk.

- Kiemelt feladataink közé tartozik az észlelő-és jelzőrendszer működtetése, koordinálása és a lakosság tájékoztatása; az együttműködések és a munkakapcsolatok hatékonyságának növelése; az alaptevékenységek színvonalasságának folyamatos emelése; a lakosság igényeire épülő preventív tevékenységek szervezése; a gyermekbántalmazással, családon belüli bántalmazással és gyermeki, állampolgári jogok érvényesítésével összefüggő feladatok teljes körű ellátása.
- A fenti feladatok ellátását hatékony belső munkaszervezéssel, szolgáltatással, gondozással, szervező tevékenységgel kívánjuk biztosítani.

### Az igénybevétel módja

#### Az ellátás igénylése, javaslata történhet:

- A kiskorú, felnőtt, időskorú, illetve hozzátartozójuk kérésére
- A helyi gyermekvédelmi, illetve szociális jelzőrendszer javaslatára
- Más, nem helyi jelzőrendszeri intézményből
- A család- és gyermekjóléti szolgálat családgondozójának javaslatára
- Hatósági kötelezésre pl. gyámhivatal, rendőrség, ügyészség

#### Az igénylés történhet:

- Szóbeli kérelemre
- Írásbeli kérelemre

Mindkét igénylésnél az ellátásról írásbeli megállapodást kötnek a felek az együttműködésre, amely a gondozási folyamat megkezdését jelzi.

### **3. SZAKMAI FEJLESZTÉSI TERVEK**

Az elsődleges cél, hogy - a települési önkormányzatok autonómiájának sérelme nélkül – javuljon a lakossági szolgáltatások színvonala, és településeken élők esélyegyenlősége. Fontos szempont továbbá, hogy a feladatok kistérségi szintű ellátása nem kizárólag szakmai, hanem gazdasági hatékonysággal is járjon. Szükséges a szolgáltatások színvonalának emelése oly módon, hogy az alapvető ellátásokhoz az állampolgárok lehetőleg azonos feltételekkel férjenek hozzá.

A humánerőforrás gazdálkodás az intézményen belül azt jelenti, hogy az intézményi szinten dolgozó munkatársak szaktudása minden településre elérjen. Lehetőséget teremtünk arra, hogy a különböző szakemberek – jogász, pszichológus, családterapeuta, mediátor – elérhetővé váljanak minden járási lakos számára.

A helyi szakemberek szabadságolása idején nem maradnak ellátatlanul a településeken élők, hiszen a járás más településeinek szakemberei helyettesíthetik az adott szakembert.

Jövőbeni célként megfogalmazható olyan közös programok megszervezése, mely a teljes járáson belül céloznak meg csoportokat, nem csak egy-egy település szintjén.

## VI. ELLÁTANDÓ TERÜLET JELLEMZŐI, FELADATELLÁTÁS A TELEPÜLÉSEKEN

### 1. VECSES

#### Vecsés jellemzői

Vecsés Pest megyében, Budapest agglomerációs övezetében található, Vecsés járás központi települése. Területén halad át a 400-as főút, a Budapest-Cegléd-Szolnok vasútvonal, és a Liszt Ferenc repülőtér egy része is itt helyezkedik el. Jól megközelíthető személyautóval és tömegközlekedéssel egyaránt. A főváros közelsége miatt sokan költöztek ki az elmúlt években Vecsésre, valamint a napi ingázók száma is jelentős. Lakossága kb. 21.700 fő, melyből kb. 4.300 fő kiskorú.

Önálló polgármesteri hivatalt működtet. Egy bölcsődével, öt óvodával, két állami és egy egyházi és egy nemzetiségi fenntartású iskolával rendelkezik. Házi- és gyermekorvosi, védőnői szolgáltatás mellett magas szinten működik a szakorvosi rendelőintézet is. Család- és gyermekjóléti szolgálat és központ, támogató szolgálat és gondozási központ is elérhető a településen.

#### A székhely adatai

2220 Vecsés, Vágóhíd u.9.

Tel/Fax: (29) 350-294,

Tel: (29) 552-542, (30) 668-7029, (30) 668-7030

Készenléti szolgálat: 06-30-184-4942

E-mail: vecses.cssegito@gmail.com

Web: www.cssegito.hu

#### A szolgáltatás elérhetősége a székhelyen

##### Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8-17 óra (ügyfélfogadás: 10-17 óra)
Kedd	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Szerda	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Csütörtök	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)
Péntek	8-17 óra (ügyfélfogadás: 8-17 óra)

#### Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefon működése:

folyamatos

#### A feladatellátás módja

- a kliensek fogadása hétköznap, a települési házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- kapcsolattartási ügyelet péntek délután 14-17, illetve egyeztetés szerint egyéb hétköznapokon és szombaton
- készenléti szolgálat: folyamatosan elérhető telefonszám
- a tanácsadások (gyermek- és felnőttpszichológiai, jogi, fejlesztő- és gyógypedagógiai, mediátori, családterápiás) heti, illetve havi rendszerességgel, többnyire előjegyzés alapján történnek

- családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint
- szociális diagnózis készítés: szükség szerint
- kapcsolattartás a jelzőrendszeri felelősökkel szükség szerint
- esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival szükség szerint
- városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepeken
- intézményi rendezvények alkalmanként
- szenvedélybetegek közösségi ellátása előre egyeztetett időpontban hétköznap
- adományközvetítés szükség szerint, ruhabörze havi egy alkalommal
- csoportos foglalkozás heti – havi alkalmakkor

### Tárgyi feltételek

A székhely intézmény városzobával, két interjúszobával és 4 munkaszobával rendelkezik. Két vonalas telefon és 3 mobilkészülék, saját számítógépek segítik a munkatársakat. internet elérhető. Az intézmény részben akadálymentesített. Külön személyzeti és kliens mosdó áll rendelkezésre. A tágas udvar gyerekjátékokkal felszerelt.

## 2. ECSER

### Ecsér jellemzői

Ecsér Pest megyében, Budapest agglomerációs övezetében helyezkedik el, Vecsés járáshoz tartozó település. Az M0 autópályát Ecsér mellett halad el. Maglódától pár száz méter (és egy autópálya) választja el, és Budapest is nagyon közel fekszik. A főváros közelsége miatt sokan költöztek ki az elmúlt években Ecserre, valamint a napi ingázók száma is jelentős. Lakossága kb. 3.800 fő, melyből kb. 700 fő kiskorú.

Önálló polgármesteri hivatalt működtet. Két óvodával, egy iskolával rendelkezik. Házi- és gyermekorvosi, védőnői szolgáltatás elérhető a településen. Család- és gyermekjóléti szolgálat és központ működik a településen.

### A nyitva álló helyiség adatai

2233 Ecsér, Bajcsy-Zsilinszky utca 3.

Tel: (29) 335-158, 06-30-816-0842

Készenléti szolgálat: 06-30-184-4942

E-mail: [ecser.css.gyjsz@gmail.com](mailto:ecser.css.gyjsz@gmail.com)

Web: [www.cssegito.hu](http://www.cssegito.hu)

### A szolgáltatás elérhetősége Ecseren

#### Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	12-16 óra (ügyfélfogadás: 12-16 óra)
Kedd	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-16 óra)
Szerda	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-13 óra)
Csütörtök	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)
Péntek	nincs ügyfélfogadás

**Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefon működése:**  
folyamatos

### A feladatellátás módja

- a kliensek fogadása hétköznap, a települési házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- kapcsolattartási ügyelet péntek délután 14-17, illetve egyeztetés szerint egyéb hétköznapokon és szombaton a vecsési székhelyen
- készenléti szolgálat: folyamatosan elérhető telefonszám
- a tanácsadások (gyermek- és felnőttpszichológiai, jogi, mediátori, családterápiás) heti, illetve havi rendszerességgel, többnyire előjegyzés alapján történnek
- családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint
- szociális diagnózis készítés: szükség szerint
- kapcsolattartás a jelzőrendszeri felelősökkel szükség szerint
- esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival szükség szerint
- városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepnapokon
- intézményi rendezvények alkalmanként
- szenvedélybetegek közösségi ellátása előre egyeztetett időpontban hétköznap
- adományközvetítés szükség szerint, ruhabörze negyedévente

### Tárgyi feltételek

Az ecseri ellátás a települési művelődési ház külön szobájában történik. A helyiség ügyfélfogadásra alkalmas, interjúszobaként használható. Iratkezelés zárt szekrényben történik. A telephelyen található telefon, fax, számítógép, internet.

Interjúszobaként plusz helyiséget vehetünk igénybe szükség szerint.

## 3. MAGLÓD

### Maglód jellemzői

A település a főváros szomszédságában helyezkedik el a 31-es főút és az MO-ás autópálya mentén. Állandó lakosainak száma **12 700** fő, amelyből 18 év alatti **2530** fő. Az Őrs vezér téről távolsági busz közlekedik a városba, 2 vasútállomása pedig a Budapest-Szolnok útvonalon található. Egy általános iskolája van a városnak, amelyben külön épületben tanulnak az alsó és felső tagozatosok, illetve 3 óvoda és **1 bölcsőde** működik. 4 felnőtt és 2 gyermek házi orvos, továbbá 4 körzeti és 1 iskolavédő nő dolgozik a településen. Maglód kulturális élete kiemelkedő, amelyet a MAGHÁZ-ban működő színház, különféle kulturális és hagyományőrző rendezvények és a városi könyvtár tesz színessé. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központunk a település centrumában található.

### A telephely adatai

2234 Maglód, Fő út 24.

Tel: 06-29-325-156

Készenléti szolgálat: 06-30-184-4942

E-mail: [csaladsmaglod@gmail.com](mailto:csaladsmaglod@gmail.com)

Web: [www.cssegito.hu](http://www.cssegito.hu)

### A szolgáltatás elérhetősége Maglódon

Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8-16 óra (ügyfélfogadás: 13-16 óra)
Kedd	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-16 óra)
Szerda	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)
Csütörtök	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)
Péntek	8-12 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)

**Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefon működése:**  
folyamatos

#### **A feladatellátás módja és tartalma**

- a kliensek fogadása hétköznap, a települési házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint
- szociális diagnózis készítés: szükség szerint
- kapcsolattartás a jelzőrendszeri felelősökkel szükség szerint
- esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival szükség szerint
- városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepnapokon
- intézményi rendezvények alkalmanként
- szenvedélybetegek közösségi ellátása előre egyeztetett időpontban hétköznap
- speciális szolgáltatások keretében az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:
  - gyermek és felnőtt pszichológiai tanácsadás (heti 3 alkalommal)
  - jogi tanácsadás (havi egy alkalommal)
  - fejlesztőpedagógiai szolgáltatás
  - kapcsolattartási ügyelet péntek délután 14-17, illetve egyeztetés szerint egyéb hétköznapokon és szombaton a vecsési székhelyen
  - készenléti szolgálat folyamatosan nyitvatartási időn túl
- Telefon, fax, fénymásoló használata
- Adományok közvetítése
- Kreatív játszóház (péntek délutánonként)
- Drogprevenció foglalkozások
- Nyári tábor, és közreműködés iskolai napközis táborban kicsiknek és nagyoknak

#### **Tárgyi feltételek**

A dolgozók részére két munkaszoba áll rendelkezésre külön íróasztalokkal (6 fő részére), valamint az ügyeletes munkatárs részére, aki fogadja, és a családsegítőkhöz irányítja a szolgálathoz érkezőket. Egy vezetői szoba van, munkatársi WC. 2 előtér, 2 interjúszoba, váróhelyiség, 2 ügyfél WC a hozzá tartozó mosdóval, 1 közösségi klubhelyiség és a hozzá tartozó konyha.

Berendezési tárgyak: Polcok, íróasztalok, kanapék, munkatársaknak számítógép, fénymásoló, nyomtató, fax, telefonvonal több készülékkel, internet kapcsolat.

#### **4. ÜLLŐ**

**Üllő jellemzői**

Üllő Pest megyében, Budapest agglomerációs övezetében helyezkedik el, Vecsés járáshoz tartozó település. A 400-as főút áthalad a településen, vonattal és busszal is könnyen megközelíthető, Budapest is nagyon közel fekszik. A főváros közelsége miatt sokan költöztek ki az elmúlt években Üllőre, valamint a napi ingázók száma is jelentős. Lakossága kb. 11.000 fő.

Önálló polgármesteri hivatallal rendelkezik. Az Üllői Humán Szolgáltató Központ működtet család- és gyermekjóléti szolgálatot, szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást. Egy bölcsődéje és öt tagóvodája van. Az általános iskolát és a pedagógusi szakszolgálatot állami fenntartásban kezelik.

### A feladatellátás helyi adatai

2225 Üllő, Ócsai u. 8.

Tel: 06-29-320-023, 06-30-184-4940

Készenléti szolgálat: 06-30-184-4942

### A szolgáltatás elérhetősége Üllőn

Üllő településen intézményünk a család- és gyermekjóléti központ feladatait látja el. Az ügyfélfogadási idő illeszkedik az Üllői HSZK nyitvatartási idejéhez.

Nyitvatartás

Nap	Nyitvatartási idő
Hétfő	8-16 óra (ügyfélfogadás: 12-16 óra)
Kedd	8-16 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)
Szerda	8-16 óra (ügyfélfogadás: 13-16 óra)
Csütörtök	8-16 óra (ügyfélfogadás: 13-16 óra)
Péntek	8-12 óra (ügyfélfogadás: 8-12 óra)

**Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefon működése:**  
folyamatos

### A feladatellátás módja és tartalma

- a kliensek fogadása hétköznap, a települési házirendben megjelölt ügyfélfogadási időben, illetve azon kívül az előre egyeztetett esetekben történik
- családlátogatások, környezettanulmányok készítése szükség szerint
- szociális diagnózis készítés: szükség szerint
- kapcsolattartás a jelzőrendszeri felelősökkel szükség szerint
- esetmegbeszélés a család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársaival szükség szerint
- városi rendezvényeken történő részvétel a meghatározott ünnepnapokon
- intézményi rendezvények alkalmanként
- speciális szolgáltatások keretében az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:
  - családterápia előre egyeztetett időpontban
  - mediáció előre egyeztetett időpontban
  - kapcsolattartási ügyelet péntek délután 14-17, illetve egyeztetés szerint egyéb hétköznapokon és szombaton a vecsési székhelyen
  - készenléti szolgálat folyamatosan nyitvatartási időn túl

## **5. GYÖMRŐ**

### **Gyömrő jellemzői**

Gyömrő Pest megyében, Budapest agglomerációs övezetében helyezkedik el, Monor járáshoz tartozó település. Vonattal és busszal valamint közúton is könnyen megközelíthető, Budapest is nagyon közel fekszik. A főváros közelsége miatt sokan költözik ki az elmúlt években Gyömrőre, valamint a napi ingázók száma is jelentős. Lakossága kb. 17.000 fő.

Önálló polgármesteri hivatallal rendelkezik. A településen működik egy bölcsőde, két óvoda több telephellyel, három általános iskola és egy középiskola. A településen pedagógiai szakszolgálat és felnőttgondozási szolgálat is elérhető.

### **A feladatellátás helyi adatai**

2230 Gyömrő, Tompa u. 21.

Telefonszám és fax: +36 29 330 077

Mobiltelefonszám: +36 30 656 1537; +36 30 656 6164

E-mail címe: csase@gyomro.hu

### **A szolgáltatás elérhetősége Gyömrőn**

Gyömrő településen intézményünk a szenvedélybetegek közösségi ellátása feladatait látja el. Az ügyfélfogadási idő illeszkedik a gyömrői család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási idejéhez, előre egyeztetett időpont alapján.

Hétfő-Szerda: 8-16

Csütörtök: 12-16

Péntek: 8-12

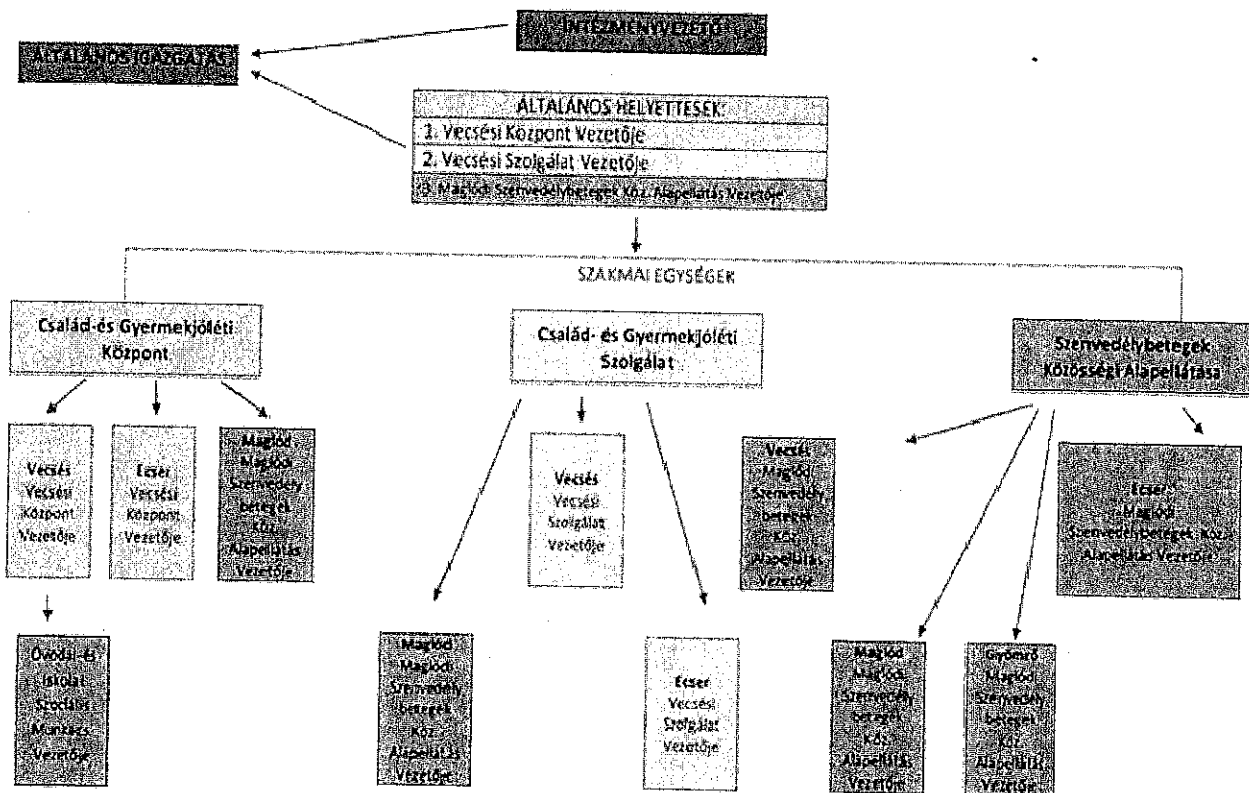
### **A feladatellátás módja**

Gyömrőn a társulási megállapodásban foglaltak szerint a szenvedélybetegek közösségi ellátása szakfeladatot nyújtjuk.



## V. A KÖLTSÉGVETÉSI SZERV SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

V. 1. Szervezeti felépítés, vezetői struktúra, szakmai egységek



## VII. TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

## Az ellátás igénybevételének módja:

- ingyenesen igénybevehető szolgáltatásaink
- a járás közigazgatási területén belül élő kliensek tartoznak az ellátási körbe
- A szolgáltatás kapcsán klienseinkkel személyesen találkozunk, és beszélgetünk, felajánljuk az ellátás igénybevételének lehetőségét, kötelezettség esetén az igénybevétel módját. Az ellátás igénybe vételéről írásban nyilatkoznak a kliensek a szolgáltató felé, tájékoztatási és adatkezelési nyilatkozatot töltenek ki.
- Írásbeli megállapodást kötünk a klienssel, amit ő aláírásával is megerősít. A szóbeli és írásbeli megállapodás után megkezdődik a gondozási folyamat, melynek során a klienssel közösen gondozási tervet készítünk.
- A gondozásba vett kliensekről nyilvántartás készül

### **A tájékoztatás módjai:**

Intézményünk család- és gyermekjóléti szolgáltatása Vecsés, Ecsér, Maglód, Üllő közigazgatásai határán belül élők számára ingyenesen hozzáférhető, a szenvedélybetegek közösségi ellátása Vecsés, Ecsér, Maglód, Gyömrő közigazgatásai határán belül élők számára ingyenesen hozzáférhető. Erről a tájékoztatást a hozzánk fordulók megkapják, illetve épületeinkben kifüggesztve is megtalálható az erről szóló tájékoztatás. Ellátás esetén a klienseket írásban is tájékoztatjuk a szolgáltatás tartalmáról, ellátás formájáról, panaszkezelés módjáról, adatkezelés módjáról, melyet „Tájékoztatási és adatkezelési nyilatkozat” formájában alá is írnak.

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében a tájékoztatásnak ki kell terjednie a család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve a család- és gyermekjóléti központ által ellátott feladatokra, azok megoszlására, legközelebbi elérhetőségének helyére és idejére. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásának helyszínén a nyitvatartási időn kívül is fel kell tüntetni a szolgáltató nevét, nyitvatartási idejét, valamint a készenléti szolgálat telefonszámát (intézményi tábla kifüggesztve).

Szolgáltatásainkról honlapunkon ([www.cssegito.hu](http://www.cssegito.hu)) a helyi médián keresztül (újság, TV) rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot, valamint a települési időszakos kiadványokban is megjelenünk.

Szórólapjainkon minden igénybe vehető szolgáltatás megtalálható, ebből a lakosság mellett a társintézményekhez is juttatunk példányokat.

Rendszeresen részt veszünk a helyi rendezvényeken (gyereknapi, karácsonyi, fesztiválok), ahol ismertségünket is növeljük jelenlétünkkel.

## **VIII. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐK JOGAI**

### **1. Az ellátottak általános jogai és kötelességei**

- A személyes gondoskodást nyújtó intézményi ellátást igénybe vevő ellátottak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátására, valamint egészségügyi szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyén ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- A szociális szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- Az Intézmény a működését oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.
- Jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A szakmai vezető köteles biztosítani, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos dokumentációkhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. A dokumentumokat elvinni csak indokolt esetben lehet.
- Panaszjog gyakorlása:

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdek-képviselői fórumánál

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- c) a Gyermekvédelmi Törvény 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedéstől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

- Az ügyféllel kapcsolatban álló szakember az ellátottakat tájékoztatja az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségeiről.
- Az ellátott – amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges.

## **2. A szolgáltatást végző jogai:**

- Az Intézménnyel munkaviszonyban álló személyek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.
  - Az Intézménnyel munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
  - Az Intézmény munkatársának joga, hogy a szakmailag elfogadott pszicho-szociális intervenciók módszerei közül – a hatályos jogszabályi keretek között – szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.
  - Joga van megtagadni az ellátást:
    - Ha az igénylő problémája nem az intézmény kompetenciájába tartozik, pl. az ellátási területen élő kliensről van szó, csak egészségügyi ellátás igénybe vételére van szüksége, stb.
    - Ha a kliens által kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai akadályba ütközik.
    - Ha a klienshez személyes kapcsolat fűzi.
    - Ha saját egészségi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan.
    - Ha az ellátott együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti.
    - Ha saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.
- A fenti indokok indokoltságának eldöntése az intézményvezető feladata.

- Az intézmény munkatársa a gondozott ellátását csak akkor tagadhatja meg, ha:
  - Ez az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és
  - A gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

- Jogosult és köteles szakmai ismereteinek - a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.

#### **Az Intézmény munkatársa köteles:**

- tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni
- tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait, önrendelkezését
- figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

### **IX. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉNEK BIZTOSÍTÁSA**

---

Az intézményünkben dolgozó munkatársak tekintetében nagy hangsúlyt fektetünk a szakmai felkészültségre, folyamatos továbbképzések biztosítására.

A jogszabályban kötelezett szakképzettség mellett támogatjuk a további szakképzettség megszerzését, továbbképzéseken való részvételt.

Minden településen elérhető szupervízió, a szakmai egységek heti-kétheti rendszerességgel esetmegbeszélést tartanak.

Belső képzéseket szervezünk, az újonnan megjelenő szakmai anyagok, protokollok közösen kerülnek feldolgozásra.

### **X. SZENVEDÉLYBETEGEK KÖZÖSSÉGI ELLÁTÁSA**

---

#### **A közösségi szenvedélybeteg ellátás szerepe a szociális ellátórendszerben:**

A közösségi szenvedélybeteg ellátás, mint szociális alapszolgáltatás nélkülözhetetlen és mással nem helyettesíthető szerepet tölt be. Nevéből adódóan alapvető fontosságú, mint alapellátás, mert:

- Az első lépcsőfok a segítségnyújtásban, amely a legközelebb áll a kliensekhez, mert gondozásukat lakókörnyezetükben látja el, természetes támogatórendszerük felhasználásával.
- A megkereső programok révén eléri azokat az egyéneket is, akik más módon nem kerülnének be az ellátásba.
- A meglévő képességekre épít, ezek megtartását, illetve fejlesztését célozza meg és használja ki a beteg gyógyulása érdekében.
- Az ellátást végző szakemberek közötti együttműködés és folyamatos kapcsolattartás révén folyamatosan figyelemmel kíséri a szolgáltatást igénybe vevő állapotát.
- Pszichoszociális rehabilitációt és szociális, mentális gondozást foglal magában.
- Meghagyja az egyén szabadságát, lehetőséget adva ezzel saját erőforrásainak, akaraterejének felhasználására és kipróbálására.

- Ösztönzi és segíti az orvosi, és terápiás kezelésen történő részvételt, valamint folyamatosan figyelemmel kíséri azt.

### **1. A szolgáltatás célja:**

A közösségi szenvedélybeteg ellátás célja, hogy az általa gondozott szenvedélybetegek integrált és teljes jogú tagjai maradjanak a társadalomnak, illetve reintegrálódjanak a közösségbe.

Célja továbbá olyan egészségi és pszichés segítségnyújtás, amely segít állapotuk javításában, meglévő képességeik és készségeik megtartásában és fejlesztésében, a mindennapi konfliktusaik feloldásában, problémáik megoldásában, szociális és mentális gondozásukban, az egészségügyi ellátásukhoz való hozzájutásban, megelőzve a tartós intézeti tartózkodást. Célja a közösségi integráció fenntartása, a gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció, tanácsadás a szenvedélybeteg otthonában illetve lakókörnyezetében, vagy tartózkodási helyén történő biztosítása.

### **2. A megvalósítani kívánt program bemutatása:**

#### **Tanácsadás:**

Legfontosabb jellemzője az információhoz való hozzájutás segítése a kliens, a közvetlen hozzátartozók, illetve a helyi közösség számára a szenvedélybetegség témakörben.

#### **Biztosított szolgáltatási elemek:**

- tájékoztató tanácsadás (személyes, telefonos, internetes)
- tájékoztatás az igénybe vehető szolgáltatásokról (egészségügyi és szociális)
- tájékoztatás önsegítő csoportok kapcsán
- információ összegyűjtése és biztosítása
- igénybe vehető szolgáltatások bemutatása
- a szolgáltatás tartalmának bemutatása
- más ellátó helyek szolgáltatásainak ajánlása
- tájékoztatás a családkonzultációs lehetőségekről rövid intervenciók, az igénybe vevő választási lehetőségeinek figyelembe vétele
- tájékoztató konzultációk szenvedélybeteg családok részére

#### **Esetkezelés:**

A segítő és az igénybe vevő szerződésével kezdődik, melyben nagy szerepet kap a kliens helyzetének, fizikai és mentális állapotának teljes körű megismerése, célok megfogalmazása, a közös együttműködés hangsúlyozása. Minden esetben egy összetett folyamat, mely a mentális támogatás mellett konkrét erőforrások bevonását és egyéb támogató tevékenységeket tesz szükségessé. A segítő kapcsolat az együttműködésre, a bizalomra és a titoktartásra épül.

#### **Biztosított szolgáltatási elemek:**

- korai felismerés és szűrés
- problémaelemzés, problémamegoldás
- egyéni gondozási terv készítése
- motivációs interjú a motiváció felmérésére
- munkához jutás segítése
- szociális csoportmunka működtetése
- támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése
- értékelés – folyamatközi vagy záró

- információs, felvilágosító szolgáltatások
- családkonzultáció biztosítása
- reintegráció, reszocializáció segítése
- utógondozás, nyomon követés

### **Készségfejlesztés:**

A problémaelemzést, a problémamegoldást, a problémamegoldó beszélgetéseket, az akadályozó tényezők feltárását, elemzését, a kulcsproblémák meghatározását, a megoldási lehetőségek keresését, összegyűjtését, és a megoldási terv készítését foglalja magába.

### Biztosított szolgáltatási elemek:

- motivációs beszélgetés
- felépülési készségfejlesztés
- készség-képesség-motiváció fejlesztési lépéseinek meghatározása, begyakorlása
- relapszus prevenció
- visszautasítás, nemet mondani tudás képességének tanulása
- csoportfolyamatok működtetése készségfejlesztési céllal
- szociális kapcsolatok fejlesztése, hiányzó kapcsolatok kialakításához szükséges készségek meghatározása és stratégiák kidolgozása
- kapcsolatépítés, kapcsolatok fenntartásához szükséges készségek meghatározása, azok aktiválása, működtetése, begyakorlása
- családterápiás konzultáció biztosítása az intézményben
- reintegráció, reszocializáció segítése – szermentes élet kialakításának támogatása

### **Gondozás:**

Komplex folyamat, amely során az egyes szolgáltatási elemek felhasználásával az ügyfél fizikai és mentális állapota, környezete, azok változásai folyamatosan nyomon követhetők és fejleszthetők.

### Biztosított szolgáltatási elemek:

- az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás szervezése, segítése
- a testi higiéniaát biztosító tevékenységek ösztönzése, elérése, megtartása
- a lakókörnyezet rendezettségének elérése, megőrzése, helyreállítása

### **Megkeresés:**

A problémában közvetlenül, vagy közvetett módon érintettek felkutatása, és az ellátásba történő bevonása, mely lehet közvetlen, vagy közvetett megkeresés formájában is.

### Biztosított szolgáltatási elemek:

#### Közvetett megkeresés:

- tájékoztatás a szolgáltatásról-amely történhet a média segítségével
- a célcsoport rendszeres informálása
- szórólapok, plakátok elhelyezése a közintézményekben, a társintézmények épületeiben, közösségi tereken, valamint azok pótlása
- partnerintézmények felkeresése, kapcsolatfelvétel és együttműködési megállapodások kötése, tájékoztatók, konzultációk, közös szakmai képzések

#### Közvetlen kliens megkeresés:

- szűrések, tesztek felvétele
- rövid összegző visszajelző intervenciók, választási lehetőségek számbavétele
- szerződéskötés, megállapodás, tájékoztatás a szolgáltatásról
- problémaelemzés, problémamegoldás tevékenység kapcsán
- rövid pszichoedukáció, információnyújtás, tájékoztatás
- tanácsadás, az egészségügyi és szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárásról, az egészséges életmódról.

### **3. A létrejövő kapacitások:**

Ellátotti létszám a finanszírozási szerződésben van meghatározva. Min. 40 fő

#### A szolgáltató kapacitásai:

Az előbbieken felsorolt szolgáltatások, lehetőségek, programok megvalósítására rendelkezésre álló kapacitások:

- Az intézmény rendelkezésére álló anyagi keretnek a költségvetésben elfogadott módon történő felhasználása.
- A munkatársak szakmai tudása, folyamatos képzése és szupervíziója
- ennek gyakorlati, személyközpontú, holisztikus alkalmazása a szociális munka értékeinek figyelembe vételével.
- Kreativitás, rugalmasság, empátia.

#### Az ellátottak kapacitásai, a szolgáltatás várható következményei:

A szolgáltatás igénybevételével klienseink várhatóan a következő kapacitásokkal fognak rendelkezni:

- A betegség során csökken a visszaesések (relapszusok) száma
- A betegség lefolyása kevesebb problémát jelenthet az ellátott, illetve szociális környezete számára
- A beteg és hozzátartozói kompetens működése javul a betegségből adódó nehézségek leküzdésében, és céljaik elérésében
- Visszailleszkednek a közösségbe, a társadalomnak integrált és teljes jogú tagjai maradnak
- Egészségi és pszichés állapotuk javul
- Készségeik, képességeik kibontakoznak, a mindennapi életben adódó kérdéseikre válaszokat keresnek és találnak
- A kliensek és szociális környezetük kapcsolata javul,
- Aktiválni tudják erőforrásaikat, családi erőforrásaik megújulnak, családi kapcsolataik helyreállnak
- Kommunikációjuk javul, játszmamentessé válik
- A meglévő képességek fejlesztése kapcsán önellátásra való képesség javul, kialakul.
- Helyes önértékelés, önmaguk elfogadása, megfelelő önkritika.
- Olyan testi, lelki, pszichés egyensúly és energia, amely lehetővé teszi az önálló életvitelt: érdekérvényesítés, munkavégzés, gyermeknevelés, családi kapcsolatok, stb. terén
- Remény a változásban, a gyógyulásban, önmagukban, a társadalomban elfogadott általános normák szerinti életvitelre.
- Gyógyultként mások segítése a gyógyulás útjára, személyes példaadás, önkéntes segítőként történő bekapcsolódás a segítő munkába.
- A közösségi ellátások aktivizálják a helyi erőforrásokat a függőségek kezelése érdekében

- Az így kialakuló új együttműködések támogatják az addiktív problémák megelőzését, kezelését
- Elősegíthetik hiányzó szolgáltatáselemek létrejöttét.

#### **4. A szolgáltatási elemekhez kapcsolódó, szolgáltató által nyújtott tevékenységek:**

##### Tanácsadás:

- életvezetési tanács nyújtása
- életvitelre vonatkozó tanácsadás
- szociális tanácsadás, szociális ügyekben való segítség
- egészségügyi szolgáltatói tanácsadás, orvosi-és/vagy szakorvosi konzultáció megszervezése
- munkavállalási tanácsadás
- pszichológiai, jogi tanácsadás megszervezése
- információs felvilágosító szolgáltatás, tájékoztató tanácsadás
- tájékoztatás önszervező csoportok kapcsán
- tájékoztató konzultációk szenvedélybeteg családok részére
- igénybe vehető szolgáltatások bemutatása, a szolgáltatás tartalmának bemutatása

##### Esetkezelés:

- Állapot és életvitel felmérése
- szükségletfelmérés
- személyre szabott gondozási terv elkészítése
- problémaelemzés, problémakezelés
- krízisintervenció
- családi társadalmi kapcsolatok fenntartásának támogatása
- eredményesség mérése
- ügyintézés
- motivációs interjú
- szociális csoportmunka működtetése
- támogató szociális kapcsolatrendszer fejlesztése
- infokommunikációs eszközök alkalmazása
- esetmegbeszélés
- iktatás
- fénymásolás
- gondozás lezárása
- képalkotó lap megírása

##### Készségfejlesztés:

- életviteli készségek fejlesztése
- kommunikációs készségek fejlesztése
- problémamegoldó készség fejlesztése
- asszertív viselkedés fejlesztése
- munkakereséshez és megtartáshoz szükséges kompetenciák fejlesztése
- szabadidő hasznos eltöltésének támogatása



- társas kapcsolatok kialakításának fejlesztése
- motivációs beszélgetés
- felépülési készségfejlesztés
- relapszus prevenció
- visszautasítás képességének tanulása
- reintegráció, reszocializáció segítése

#### Gondozás:

- pszichoedukáció
- korai figyelmeztető tünetek felismerésének segítése
- stresszkezelés
- agressziókezelés
- speciális technikák (egészséges étkezési szokások kialakítása, alvási problémák kezelése, napi tevékenységek megszervezése)
- lakókörnyezet rendezettségének elérése, megőrzésének segítése
- adományközvetítés
- Kíséret és személyszállítás biztosítása a gyógyító kezelések kapcsán.

#### Megkeresés:

- szakmai intézmények, lakókörnyezet közötti kapcsolatok kialakítása
- jelzőrendszer, közösségi munkacsoport működtetése, tájékoztatása
- esetkonferencia szervezése
- tájékoztató anyagok közzététele, szakmai információszolgáltatás
- szórólapok, plakátok elhelyezése
- szűrések, tesztek felvétele
- információ átadás és közvetítés, az egészségügyi és szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulásról
- rövid intervenció
- infokommunikációs eszközök biztosítása
- családlátogatás
- Látogatás, nyomon-követés a rehabilitációs intézetben tartózkodó kliensek esetében.

#### Ügyfélszolgálat biztosítása a kliensek részére. Ennek keretében:

- Olyan helyiség biztosítása az egyes településeken, amely alkalmas a személyes beszélgetésekre, az egyéni és csoportfoglalkozásokra és a szakmai munkavégzéshez szükséges eszközök a rendelkezésre állnak.
- Ügyfélszolgálati idő meghatározása, és közzététele az egyes településeken. Alapesetben
  - Gyömrő városban hétfőn 13-16 óra között
  - Ecsér községben keddi napon 8-12 óráig
  - Vecsésen szerdán 8-12 óra között
  - Maglódon csütörtökön 8-12 óráig

A hét többi napjain a helyiséget biztosító család-és gyermekjóléti szolgálatok ügyfélfogadási idejében jelentkezhetnek a kliensek a problémáikkal, ahol a munkatársak rögzítik a megjelenést, a szenvedélybeteg ellátást végző szakembereinkhez irányítják őket.

A kijelölt ügyfélfogadási időn kívül szükség esetén (sürgős esetekben) munkatársaink kimennek, és az ügyfél rendelkezésére állnak.

#### Utógondozás

Az intézményi ellátásból kikerülő kliensek társadalomba történő visszatérésének, beilleszkedésének segítése. Ennek tartalmi elemei:

- Az egyéni életvitel segítése: önellátás, érdekérvényesítés, családi kapcsolatok, stb. terén.
- Az absztinencia megőrzése.
- A foglalkoztatás elősegítése.
- Állapot rendszeres nyomon követése, szükséges ellátások közvetítése.
- Megcsúszások (visszaesések) kezelése

#### Prevenció

A megelőzésre különös hangsúlyt fektetünk az ifjúság körében. Ennek érdekében a következő szolgáltatásokat nyújtjuk, vagy ezek közvetítésében segítünk:

- Prevenációs célú ifjúsági és családi klubfoglalkozások
- Dropprevenációs programok szervezése a Maglódi KEF, illetve az Emberbarát Alapítvány Alkohol és Drogrehabilitációs Intézetének közreműködésével, gyűgyulófélben levő fiatalok bevonásával.
- Részvétel a városi hasonló célú rendezvényeken: ennek keretében a lakosság tájékoztatása, a szolgáltatások megismertetése és felajánlása.

### **5. Más intézményekkel történő együttműködés módja, szakmai kapcsolatok:**

Intézményünk *Együttműködési megállapodás keretében* működik együtt a helyi veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő-és jelzőrendszer tagjaival, valamint a Maglódi Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal. Továbbá Együttműködési Megállapodást kötöttünk az Emberbarát Alapítvány Alkohol-és Drogrehabilitációs Intézetével, a Maglódi Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal, valamint a Kékkereszt Egyesülettel is.

1. Család-és gyermekjóléti szolgáltatással: az ellátásba bevont területek (székhely, telephely, nyitva álló helyiség) családsegítőinek és esetmenedzsereinek bevonásával szakmaközi konzultációk, esetmegbeszélések kapcsán személyesen, telefonon, vagy elektronikus levelezés útján. Ők a közösségi ellátás helyi összekötői.
2. Háziorvosi és szakorvosi szolgálattal: Szakembereink a helyi, és az ellátott területeken dolgozó háziorvosokkal, a területileg illetékes monori pszichiátriai szakrendelő orvosával, az egyes kórházak szociális munkásaival telefonon, emailen és személyesen is tartják a kapcsolatot aktuális esetekben. Továbbá a jelzőrendszeri értekezleteken kéthavonta, egy-egy konkrét eset kapcsán pedig aktuálisan tartjuk a kapcsolatot.
3. Addiktológiai szakrendelés, drogambulancia, elterelés szolgáltatásainak igénybe vétele az ügyfelek részére – ellátási szerződés alapján az Emberbarát Alapítvány Budapest, Gyöngyike utcai ambulanciája fogadja ügyfeleinket. Továbbá szintén ellátási szerződés alapján biztosított az orvos konzultáns is.

4. Emberbarát Alapítvánnyal: Alkohol-és drog rehabilitációs intézményi elhelyezés (tartós bentlakásos kezelés), addiktológiai szakrendelés biztosítása az ügyfél kérelmére – *ellátási szerződés alapján*. Továbbá szakmai támogatás, közös pályázati projektek megvalósítása, konferenciák, továbbképzések, prevenciós programok szervezése, orvos konzultáns biztosítása. Addiktológusuk orvos-konzultánsként hetente csütörtöki napon 4 óra időtartamban rendelkezésünkre áll. A közösségi koordinátorral együttesen határozzák meg a kliensek BNO kódjait, és konzultálnak a szükséges teendőkről.
5. A Magyar Kékkereszt Egyesület és Református Iszákosmentő Misszióval: Együttműködési megállapodás alapján szakmai kapcsolatot alakítottunk ki, amely során szolgáltatásaik klienseink részére elérhetőek. Szükség esetén szakmai tanácsadást, segítséget, információt nyújt a Szolgálat szakemberei részére, őket tevékenységéről tájékoztatja (konferencia, képzés, stb.). A szenvedélybeteg kérésére lehetőséget biztosít a Dömösön működő alkoholológiai szakintézetébe gyógyító terápián történő elhelyezésre, ahol komplex szolgáltatást nyújt azok számára, akik életükhöz segítséget várnak, lelki és testi gyógyulást keresnek. Az Egyesület utógondozó csoportjában és csendes-napokon való részvétel, programjaiba történő bevonás
6. Pest Megyei Kormányhivatal Vecsési Járási Gyámhivatallal: Rendszeres személyes, telefonos, elektronikus levelezés útján, különösen a gondnoksági, zárgondnoki ügyek kapcsán.
7. Monori Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával: Főként álláskeresés, leszázalékolás, nyugdíjazással kapcsolatos ügyekben.
8. Közép-magyarországi Regionális Egészségbiztosítási Pénztár: jellemzően a TB ügyek kapcsán, többnyire telefonos és elektronikus levelezés útján.
9. Budapest Főváros Kormányhivatala Nyugdíjbiztosítási Főosztály: A nyugdíjazással, leszázalékolással kapcsolatos ügyekben működünk együtt telefonon, és elektronikus levelezés során.
10. Akut kórházi ellátás esetén az egyes kórházakkal: a szenvedélybetegségek kezelése addiktológiai, pszichiátriai osztályon történik, intézményes keretek között. Az akut kórházi ellátásra a magas színvonalú közösségi ellátás mellett is szükség van. A kórház szorosan együttműködik a közösségben dolgozó szakemberekkel, és a hozzátartozókkal.
11. A Maglódi Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal: melynek szakmai vezetését és koordinátori tisztségét is ellátjuk. A fórumüléseken általában 3 havonta, továbbá prevenciós és szakmai rendezvényeken személyesen, valamint telefonos és elektronikus levelezés útján is.
12. Maglódi Művelődés Háza (MAGHÁZ): Egyes városi rendezvények, prevenciós és közösségépítő programok kapcsán közös szervezéssel, kliensek delegálásával. Itt működik a Városi Könyvtár is, akikkel szintén közös programokat szervezünk, illetve szolgáltatásaikba klienseinket is bevonjuk.

13. Egyéb segítők: önkéntesek, civil szervezetek, egyházak Pl. Nagycsaládosok Egyesülete, MASZAT Egyesület, MAGAM Egyesület, Nyugdíjas Klub, Maglód Város Szociálisan Rászoruló Gyermekéért és Családjaikért Alapítvány, Református Egyház, Evangélikus Egyház, Katolikus Egyház.

14. Az ellátott települések önkormányzatának vezetői: polgármesterek, jegyzők: Éves beszámolók, társulási ülések, szakmai ellenőrzések, szolgáltatás feltételeinek biztosítása, bővítése kapcsán rendszeres kapcsolat.

15. A közösségi munkacsoporttal történő együttműködés

Tagjai:

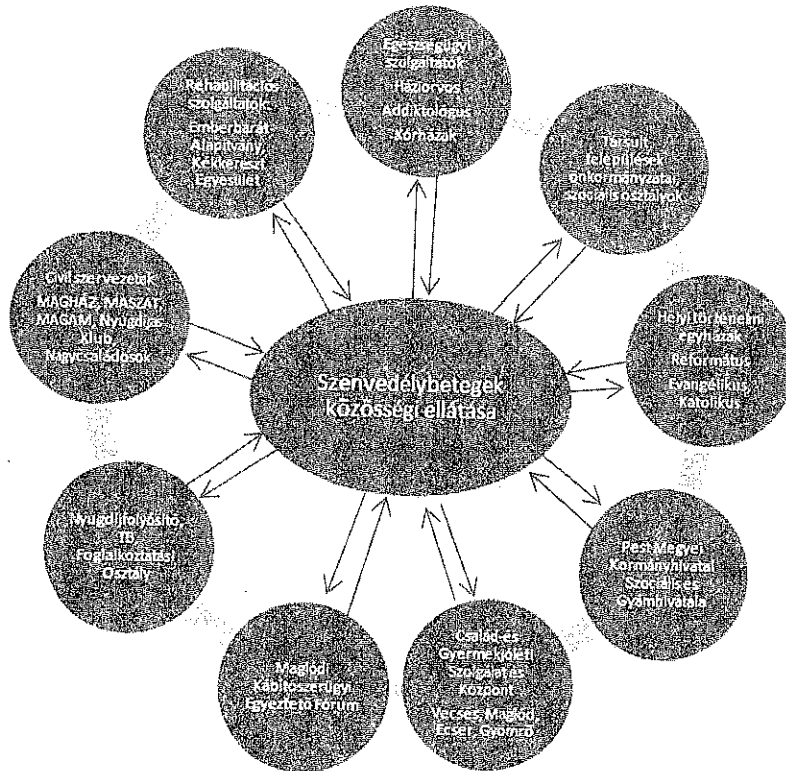
- A társult települések delegáltjai
- A szenvedélybeteg ellátás közösségi koordinátora.
- A szenvedélybeteg ellátás szociális és terápiás munkatársa
- A szenvedélybeteg ellátás önkéntes segítői.
- Addiktológus.
- Meghívottként az ellátási szerződések alapján munkánkat segítő szervezetek képviselői.

Működésének keretei, formái:

A munkacsoport üléseit évente, szükség szerint gyakrabban is tartja az érintettek meghívásával a telephely, illetve a székhely épületében.

A találkozóról feljegyzés (emlékeztető) készül, amit a jelenlevők írott formában kézhez kapnak. Ez tartalmazza:

- A megbeszélés helyét, idejét.
- A munkacsoporton megjelenők neveit.
- A tárgyalandó napirendi pontokat.
- A közösen kialakított megállapodásokat, véleményeket.
- A szükséges teendőket.
- Az aláírásokat.



### **Az együttműködés módjai, rendszeressége:**

- személyes találkozás (szakmai megbeszélések, tanácskozások, esetkonferenciák, továbbképzések, elhelyezési tárgyalások, hatósági megjelenések, stb.)
- hivatalos levél útján (határozatok, vélemények, javaslatok, környezettanulmányok, esetjelzések, esetátadások, stb.)
- telefonos beszélgetések útján (tájékoztatás, információkérés, meghívás, stb.)
- rendszeresen, (pl. hetente munkatársakkal, havonta, kéthavonta jelzőrendszeri tagokkal, évente éves tanácskozáson, stb.)
- alkalmanként, szükség szerint (adott helyzet megoldására, veszélyeztetett és krízishelyzetekben, prevenciós és szabadidős programok alkalmából, települési rendezvényeken, stb.)

### **6. Az ellátandó célcsoport megnevezése:**

#### **Az ellátottak köre, demográfiai és szociális jellemzői**

- Az ellátási területen állandó, vagy ideiglenes bejelentett lakcímmel rendelkező, vagy ott tartózkodó:

- Elsősorban saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú addiktív betegek, akiknek a betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben valamint szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget.
- A tüneteket mutató, de eddig addiktológiai kezelés alatt nem álló, illetve addiktív probléma kialakulása szempontjából veszélyeztetett személyek.
- A szociális intézményben élő, vagy hosszabb kórházi kezelés alatt álló szenvedélybetegek, akik lakóhelyükön, tartózkodási helyükön stabil háttért és kontrollt igényelnek.

Az ellátásban kiemelt, a szenvedélybetegségekkel kapcsolatban veszélyeztetett célcsoportok:

- A nehéz élethelyzetben levő egyének, családok.
- A működési zavarokkal küzdő családok.
- A sokproblémás családok.
- A tartós munkanélküliek, az aktív korú nem foglalkoztatottak.
- Az egyedül élő, kapcsolati zavarokkal küzdő személyek.
- A stabil családi háttérrel nélküli ifjúság, illetve családi problémákkal terhelt, kallódó fiatalok.
- A szerhasználat következtében egészségi állapotukban károsodott személyek (májbetegségek érszűkület, mentális zavarok, stb.)

Szolgáltatásaink olyan hosszú távú egyéni szükségletekre alapozott gondozást kínálnak, amelyek nagymértékben építenek az ellátottak aktív és felelős részvételére, valamint a természetes közösségi erőforrásokra, őket is oktattva és támogatva. Ily módon a leghatékonyabb pszicho-szociális rehabilitációt kívánják megvalósítani.

Szolgáltatásainkat az ellátott települések azon lakosainak kínáljuk fel, akiknek problémájuk van:

- Alkohollal
- Drogokkal (kábitószer, gyógyszer)
- Játékszenvedéllyel kapcsolatban,
- Vagy ilyen függőségben lévő családtagjuk van, akivel kapcsolatban segítséget igényelnek.

### **7. Ellátási szükségleteik:**

- Információ kérése
- Tanácsadás igénybe vétele (pszichológusi, életvezetési, stb.)
- Ügyintézéshez segítség kérése: hivatalos ügyek kapcsán, pl. gondnokság, leszázalékolás, nyugdíjazás, egészségügyi ellátásokhoz történő hozzájutás, munkatügyek, segélyezés, elvonó/gyógyító/rehabilitációs kezelések, stb. kapcsán.
- Segítő beszélgetés lehetőségének biztosítása.
- Rendszeres kapcsolattartás, családlátogatás, folyamatos nyomon követés, rendszeres tájékozódás a gondozott és környezete állapotáról.
- Telefonhasználat, fénymásolás, internet hozzáférés ingyenes igénybe vétele.
- Adományok közvetítése.
- Kíséret és személyszállítás biztosítása a gyógyító kezelések kapcsán.

- Látogatás, nyomon-követés a rehabilitációs intézetben tartózkodó kliensek esetében.
- A szükséges egyéb szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése: orvosi, drogambulancia, kórházi elvonó kezelés, elterelő programok, stb. felkínálása.
- Klubfoglalkozásokon történő részvétel.
- Szükség esetén orvosi ellátás, és kontroll biztosítása (házi orvos, addiktológus, pszichiáter)
- Ápolási feladatok megszervezése és biztosítása intézményes formában, illetve a beteg otthonában (drogambulancia, kórház, házi segítségnyújtás).
- Gyógyszerszedés kontrollálása.
- Utógondozás

A szolgálat munkatársai a fenti szolgáltatásokat az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében, a társult települések által biztosított helyiségekben – az ellátott személyes céljaira és egyéni szükségleteire alapozva gondozási terv alapján – személyesen biztosítják, vagy közvetítéssel, szervezéssel, tanácsadással segítik az azokhoz való hozzájutást. A szolgáltatásnyújtás rendszerességét az ellátottal közösen kialakított gondozási tervben, megállapodásban foglaltak (ütemezés) alapján határozzák meg. Munkájukat közösségi munkacsoport (multidiszciplináris team) keretében végzik, melyet az ellátott szükségletei szerint az intézmény koordinátora állít össze.

#### **8. Az ellátás igénybevételének módja, feltételei:**

- Önkéntes
- Térítésmentesen vehető igénybe.
- Az ellátást igénylő kérelmére történik.
- Formája lehet: személyes, telefonon, vagy levélben történő megkeresés útján.
- Az igénybejelentést követően (szükség szerint azonnal) a munkatársak előzetes egyeztetés után személyesen felkeresik az ellátásra váró klienst, vagy ő jön be személyesen a szolgálat ügyfélfogadására.
- Az igénybe vételről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybe vevő, vagy annak törvényes képviselője megállapodást köt. (Lásd: melléklet)
- Amennyiben a működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladja az igény, az igénybejelentőt 8 napon belül írásban értesíteni kell. Ellátásáról szabad kapacitás esetén a jelzés sorrendjében gondoskodik az intézmény.

#### **Az igénybejelentés módja:**

- A szolgáltatás kapcsán klienseinkkel személyesen találkozunk, és beszélgetünk, felajánljuk az ellátás igénybevételének lehetőségét. Az ellátás igénybe vételéről írásban nyilatkoznak a kliensek a szolgáltató felé.
- Az igénybejelentés után *írásbeli Megállapodást* kötünk az ügyféllel, amit ő aláírásával is megerősít, *nyilatkozik* továbbá a személyes adatok kezeléséről, az együttműködésről, valamint más ellátás igénybevételéről. Megkezdjük a „*Képkötő lap*” kitöltését. A szóbeli és írásbeli megállapodás után megkezdődik a gondozási folyamat, melynek során a klienssel közösen *Gondozási terv*-et készítünk, a találkozásokat, a szakmai

munkavégzés tartalmát pedig az *Esetkövető lapon* vezetjük. Ennek hátoldalán pedig a gondozás rövid írásbeli összefoglalóját készítjük el.

- A gondozásba vett ügyfelekről *Nyilvántartás* készül, amelyet sorszámmal ellátott, lefűzött dossziében tárolunk.

#### **A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:**

A szolgáltatás során az intézmény munkatársaival a következő módokon tartják a kapcsolatot a kliensek:

- Személyesen: a tagintézmény által biztosított helyiségben, illetve az ellátott otthonában.
- Telefonon.
- Levélben, Internet segítségével, faxon.

Elérhetőségeinkről írásban tájékoztatjuk az ellátott települések lakosságát a helyben szokásos módon, valamint a családsegítő szolgálatok közreműködésével.

#### **A szolgáltatás időtartama:**

Az ellátás időtartama köthető:

- határozott időre
- határozatlan időre

Az ellátás kezdő időpontja az Együtműködési megállapodásban rögzített dátum.

#### **A szolgáltatás megszűnésének, megszüntetésének módja:**

A szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

- A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével
- A jogosultsági feltételek megszűnésével
- A megállapodásban meghatározott időtartam lejártával
- A szolgáltatást igénybe vevő halálával.

#### A Szolgáltató a szolgáltatást megszünteti:

- A szolgáltatást igénybe vevő illetve törvényes képviselője a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban
- Ha a szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatóval való együttműködést megtagadja, lehetetlenné teszi, elutasítja.

A szolgáltatást végző megtagadhatja az ellátást, amennyiben az az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és az igénybe vevő ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

- ha az igénylő problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, illetve szakmai szabályba ütközik.
- az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt
- ha saját egészségi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében fizikailag alkalmatlan az ellátásra
- ha az súlyosan megsérti az együttműködési kötelezettséget
- ha a gondozott ellátása veszélyezteti saját életét és testi épségét.



**A szolgáltatás megszűnéséről történő értesítés módja:**

- A munkatársak az eset lezárásáról az egyéni dokumentációban Estelezáró lapot készítenek.
- Kitöltik az esetelezárásról szóló Értesítést, amelyet a kliens részére személyesen (átvétel igazolásáról saját példányon), vagy postai úton (tértivevénnyel) juttatnak el.

**A szolgáltatások rendszeressége**

Az ellátásba bevont területeken a következő gyakorisággal folyik a szolgáltatás:

- Igénybevevők felkutatása, megkeresése: folyamatos, a helyi családsegítő szolgáltatásra támaszkodva napi rendszerességű.
- Tájékoztatás a szolgáltatások igénybe vételének lehetőségéről: folyamatos, illetve időszakosan tájékoztató anyagokkal történik, lásd feljebb.
- Családgondozás, családlátogatás: heti, havi rendszerességgel történik, illetve szükség szerint sürgős esetekben azonnal.
- Kapcsolattartás a helyi szociális és egészségügyi intézményekkel: folyamatos. Módja: személyesen, telefonon, levélben, elektronikus úton.
- Ügyfélfogadás a társult települések által biztosított helyiségben: heti 1 alkalommal. Ezen alkalommal tanácsadást is végez a szakember. A maglói telephelyen naponta tartunk ügyfélfogadást.
- Csoportfoglalkozás (önismereti és önsegítő csoportok) hetente

**9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Vecsés és Környéke Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Vecsés székhely honlapjának maglói telephely felületén: [www.cssegito.hu](http://www.cssegito.hu)
- Maglód Város Önkormányzat honlapján a Szervezetek/Intézmények/Családsegítő Szolgálat fül alatt: [www.maglod.hu](http://www.maglod.hu)
- A Maglód Újságban
- A Williams Televízió Plusz 29 elnevezésű régiós műsorában
- Az intézmény által készített szórólapokon, tájékoztató anyagokon, melyek a faliújságunkon, illetve az ügyfélváróban kerülnek kihelyezésre.
- A társult és ellátásba bevont település Család-és Gyermekjóléti Szolgálatainál dolgozó munkatársak segítségével,
- A helyi és társult települések képviselő testületei előtt történő írásbeli és személyes éves beszámolók alapján
- A helyi és társult települések jelzőrendszeri értekezletein történő személyes tájékoztatásunk kapcsán
- A társult települések helyben szokásos tájékoztatási gyakorlatai, és hírcsatornáin alapján.

## ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen Szakmai Programot Vecsés Város Önkormányzatának Képviselő-testülete valamint a Vecsés és Környéke Társulás jóváhagyásával lép hatályba.

  
Tárnokiné Dr. Törő Krisztina  
intézményvezető



Vecsés, 2021. október 15.

Vecsés Város Önkormányzatának Képviselő- testülete a Szakmai Programot a 2021. október 19. napján kelt 138/2021.(X.19.) számú határozatával hagyta jóvá.

  
Szlahó Csaba  
polgármester



Vecsés, 2021. október 29.

A Vecsés és Környéke Társulás Társulási Tanácsa a Szakmai Programot a 2021. X.22. napján kelt 19/2021.(X.22.) számú határozatával hagyta jóvá.

  
Szlahó Csaba  
elnök



Vecsés, 2021. október 29.

# Vecsés és Környéke Társulás Társulási Tanácsa

## HATÁROZATI KIVONAT

Társulási Tanács 2021. október 22-i ülésének jegyzőkönyvéből

**Tárgy** Javaslat a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Szakmai Programjának elfogadására

**19/2021. (X. 22.)**

Vecsés és Környéke Társulás Társulási Tanácsának határozata:

1. Vecsés és Környéke Társulás Társulási Tanácsa a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ – határozat mellékletét képező – Szakmai Programját jóváhagyja 2021. november 1. napjával és ezzel egyidejűleg visszavonja a 9/2021. (VII.26.) határozatát.
2. Vecsés és Környéke Társulás Társulási Tanácsa felkéri az Elnököt, hogy a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Szakmai Programját a Társulás nevében írja alá, valamint a dokumentum jóváhagyásáról az intézmény vezetőjét értesítse.

**Határidő:** azonnal,

záradékolásra és az intézményvezető értesítésére: 2021. november 5.

**Felelős:** Szlahó Csaba elnök

(4 igen szavazat, egyhangú)

A kivonat hiteles:



Szlahó Csaba sk.  
Társulási Tanács elnöke

Vecsés, 2021. október 22.

## KIVONAT

Vecsés Város Önkormányzat Képviselő-testülete 2021. október 19-én megtartott ülésének jegyzőkönyvéből

Vecsési Polgármesteri Hivatal	
Erkezett:	2021 OKT 19.
Ügyiratszám:	Uec/31685/2021
Ügyintéző:	Harczóne

**Tárgy:** Javaslat a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Szakmai Programjának elfogadására

### 138/2021. (X.19.) határozat

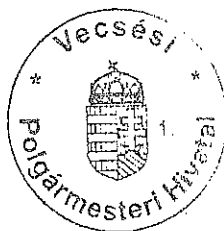
- 1.) Vecsés Város Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy dönt, hogy a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ – határozat mellékletét képező – Szakmai Programját jóváhagyja 2021. november 1. napjával és ezzel egyidejűleg visszavonja a 79/2021. (VII. 27.) határozatát.
- 2.) A Képviselő-testület felkéri a polgármestert, hogy a Vecsés és Környéke Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Szakmai Programját a Társulás nevében írja alá, valamint a dokumentum jóváhagyásáról az intézmény vezetőjét értesítse.

**Határidő:** azonnal;  
aláírásra és értesítésre: 2021. november 5.

**Felelős:** Szlahó Csaba  
polgármester

(10 igen szavazat, egyhangú)

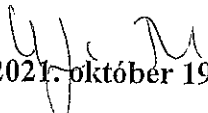
Szlahó Csaba sk.  
polgármester



Mohainé Jakab Anikó sk.  
jegyző

A kivonat hiteles:

Kapják:

  
2021. október 19.