

**Vámospércsi Mikrotérségi Családsegítő- és  
Gyermejjóléti Szolgálat**

**Vámospércs**

**Szakmai Program**

**2013.**

## **Tartalom:**

### **I.A családsegítő szolgáltatás szakmai programja**

1.Az intézmény célja, feladata.....	5
2.A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek.....	6
3.Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	8
4.Ellátandó célcsoport jellemzői.....	8
5.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma.....	10
6.Az ellátás igénybevételének módja.....	10
7.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	10
8.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	11
9.Az Intézmény szolgáltatásainak igénybevételének rendje.....	12

### **II. A gyermekjóléti szolgáltatás szakmai programja**

1.Az intézmény célja, feladata.....	15
2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek.....	22
3. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	24
4.Ellátandó célcsoport jellemzői.....	24
5.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma.....	25
6.Az ellátás igénybevételének módja.....	27
7.A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	28
8.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	29
9. Az Intézmény szolgáltatásainak igénybevételének rendje.....	33

### **III.A házi segítségnyújtás szakmai programja**

1. A szolgáltatás célja, feladata.....	37
2. Ellátandó célcsoport jellemzői.....	38

3.A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma.....	38
4.Az ellátás igénybevételének módja.....	39
5. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	40
6.A szolgáltatásról szólótájékoztatás helyi módja.....	40
7.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	41

#### **IV. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai programja**

1..A szolgáltatás célja, feladata.....	43
2. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	44
3.Ellátandó célcsoport jellemzői.....	44
4.Az ellátás igénybevételének módja.....	45
5. A segítségnyújtás folyamata.....	46
6. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	46
7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	47
8.Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	47

#### **Szakmai program mellékletei**

1. A Vámospércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat házirendje
2. Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére
3. Megállapodás jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére

# **VÁMOSPÉRCSI MIKROTÉRSÉGI CSALÁDSEGÍTŐ- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

## **I. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA 2013.**

### **Az intézmény működésére vonatkozó szervezeti kérdések:**

#### **A szakmai társulás neve:**

A Vámspércsi Mikrotérségi Intézményfenntartó Társulás.

#### **A társulás által fenntartott intézmény neve, címe:**

Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

4287 Vámspércs, Béke útja 1. szám, Gesztor település Vámspércs.

Nyitva álló helyiségei (teljes körű feladatellátással és szolgáltatással):

4263 Nyírmártonfalva, Kossuth u 38 sz.

4264 Nyíracád Kassai u. 4. sz.

#### **Családsegítő Szolgálat:**

A Családsegítő Szolgálat működését az 1993. évi III.tv, a Szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló törvény, az I/2000 SZCSM Kormányrendelet, valamint a helyi szociális rendelet szabályozza.

A családgondozók feladatait a munkaköri leírások tartalmazzák.

A családgondozók feladataikat az Etikai kódexben foglaltak, valamint az adatvédelmi törvény betartásával végzik.

## **INTÉZMÉNYÜNK FILOZÓFIÁJA**

Intézményünk a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásához, valamint ellátja a kliensek jogainak fokozott védelmét. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és a társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint a családok társadalmi helyzetének javítása. Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások

közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés. Munkánknak irányt ad, a szociális munka etikai kódexe. Munkánkat nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

### **Munkánk során tudatosan vállaljuk**

- a szociális munka hármasszögének - ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek - folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, és a személyiségünk folyamatos fejlesztését
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését,
- a forrásrendszerek közötti kapcsolatok formálását,
- az anyagi források elosztását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és kisebbségekben élők társadalmi képviseletét,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

## **1. A szociális alapszolgáltatás célja, feladata:**

### **Családsegítő Szolgálat:**

**1.1 A családsegítő szolgáltatás célja** a települések működési területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

#### **A családsegítő szolgálat a megelőző tevékenységek körében:**

- a) figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé;
- b) veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a gondozási központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

A családsegítő szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- a) tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;

b) szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;

c) segítséget nyújt az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében;

d) meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;

e) családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, ill. konfliktusok megoldását.

f) speciális alapellátás:- a közösségi pszichiátriai ellátás és támogató szolgálatok keretében a pszichiátriai beteg részére lakókörnyezetében komplex segítséget kell nyújtani mindennapi élet vezetésében. A tartós munkanélküliekkel, az aktív korú nem foglalkoztatottak, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők segítése

g) a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer problémákkal küzdők és családtagjaik segítése, csoportok szervezése számukra.

h) A családokat segítő speciális szolgáltatások különösen a családok kapcsolaterősítését szolgáló közösségépítő, a családterápiás, mediáció, és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben lévő családokat segítő szolgáltatások.

e) Az aktív korú nem foglalkoztatottak szociális segélyén lévőkkel kötelező együttműködés, beilleszkedési programja.

## **1.2. A családsegítő szolgálat egyéb feladatai:**

a) elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket

b) kezdeményezi a települési önkormányzatnál:

- az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését,
- új szociális ellátások bevezetését,
- egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek törvényben meghatározott vagy más speciális ellátását.

c) speciális szolgáltatásként ifjúsági tanácsadás és információs szolgáltatásokat biztosító programok szervezése

## **2.A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek.**

- **Információs szolgáltatást** nyújt a szociális alapellátó rendszer által nyújtott ellátásokról, a helyi önkormányzat által nyújtható ellátásokról, TB ellátásokról, a támogatások elérhetőségekről, az ellátások feltételeiről, az igénylés feltételeiről és a hozzáférés módjáról
- **Tájékoztató**, informál a településeken elérhető szak ellátásokról, egyéb szolgáltatásokról

- **A beilleszkedési program** az 55 életévüket betöltött, szociális segélyen lévőknek van megszervezve. Ez a program az álláskeresők szociális és mentális állapotához igazodik. Ez a segítség lehet tanácsadás, az életmódot formáló foglalkozás, munkavégzésre felkészítő foglalkozás, vagy éppen egyéni beszélgetés. Az egyéni képességének, végzettségének megfelelő munkafelajánlása, vagy éppen egy továbbképzését, átképzését segítő tanfolyamra való jelentkezés is. A cél az minden esetben, hogy a munka világába minél több embert visszajuttassunk. A nem foglalkoztatott személyek számára előírt egyéni képességeket fejlesztő vagy az életmódot formáló foglalkozást, tanácsadást jelenti.
- **Adóssághalmozással küzdő családok kiemelt segítése, velük való együttműködés**
- Kiemelten segíti a speciális igényű személyeknek a szolgáltatásokhoz való hozzáférését (sérült, fogyatékkal élők kiemelt segítése, gondozása) a szolgáltatások hozzáféréseinek helyi lehetőségei
- Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében
- Pszichológiai, jogi, családpedagógiai, szenvedélybeteg hozzátartozóinak tanácsadást szervez
- Az intézmény a törvényben előírtak szerint látja el feladatát. A tevékenységek köre folyamatosan bővül.
- Környezettanulmányok elkészítése a gyermekkedvezményt igénybe vevőknél, a közgyógy ellátást igénybe vevőknél.
- Preventív programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, kirándulás, gyermekfelügyelet, szabadidős programok, stb.) a működési területén élő
- Segítséget nyújt az egyénnek, és családoknak, a lakosságnak számára kapcsolatuk javítását (mediáció, családok és intézmények képviselője közt)
- Közösségi szociális munka: Segíti speciális önszervező csoportok szervezését és működtetését, melyek működését pályázatok elnyerésével sikerült finanszíroznunk. (TÁMOP Hátrányos helyzetű serdülők egészséges életmódját segítő program)
- **Tanácsadásaink, egyéb szolgáltatásaink:** pszichológiai, gyermekjogi képviselő kihelyezett tanácsadása, családpedagógiai, kapcsolatközvetítő (mediációs), gyermeknevelési, életvezetési, takarékosabb háztartásvezetési, adósságkezelői, álláskeresői klub, beilleszkedési program aktív korú szociális segélyen lévőknek.

#### **A szakmai program megvalósításának várható következményei:**

- Hozzájáruljon a szociális és gazdasági hátrányokkal küzdő kistérség felzárkóztatásához, legalább az országos átlagot jelentő gazdasági, munka-erőpiaci, szociális fejlettségi szint eléréséhez.
- Az esélyegyenlőség megvalósulásának elősegítése a romák elhelyezkedésében. A foglalkoztatás elősegítése támogatott foglalkoztatottság által. A szakma nélküli hátrányos helyzetű rétegeknek közmunkaprogramokba való beszerzése.
- A rendszeres szociális segélyen lévő munkanélkülieknek együttműködési kötelezettségük van a Családsegítő Szolgálattal.

- A helyben történő képzések, szakképzésekbe való beszerzés által az elhelyezkedési esélyeik további növelése.
- A **beilleszkedési program** segítése által a piaci igényeknek megfelelő szaktudás birtokában visszaintegrálódnak a rendszeres munkát végzők soraiba.
- A program ideje alatt a Családsegítő Szolgálat fokozottabban segíti az érintett családokat. Az együttműködés ideje alatt az álláskereső igénybe vehetik intézményünk egyéb szolgáltatásait is.
- A roma közösség szociokulturális, családszociológiai hagyományainak tiszteletben tartása mellett meg kell próbálnunk a roma családoknak is esélyt adni a felemelkedésre, a biztos kezdetre.

A preventív munka színterei a csoportok, klubok működtetése és a preventív programok megvalósítása. A szakmai program megvalósítása során, a településen élő hátrányos helyzetű családok számára testi, lelki egészségnevelő mentálhigiénés gondozás biztosítása. A felnőttek részére életvezetési, háztartásvezetési tanácsadást biztosítunk. Segítségnyújtás a korszerű táplálkozás megvalósításához, hasznos ismeretek átadása a háztartás vezetéséhez, takarékosabb pénzgazdálkodáshoz, ötleteket adunk az egészségesebb életvitel kialakítására, az egészség megőrzésére.

### **3. Más intézményekkel történő együttműködés módja:**

Az intézményünknek kiépített jelzőrendszere van. A jelzőrendszer tagjaival napi munkakapcsolatban vagyunk. Szakmai kapcsolatban vagyunk a Módszertani Központtal, a társult települések önkormányzataival, szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel együttműködünk a problémák megoldása érdekében. Együttműködünk a Cigány Kisebbségi Önkormányzattal, Rendőrséggel, Polgárőrséggel, a Munkaügyi Központtal, a Művelődési Ház és Könyvtárral, az egyházakkal és civil szervezetekkel.

A szociális szakemberek képzésében is részt vállalunk. Az intézményben sok szociális szakmát tanuló főiskolás tölti le a kötelező szakmai gyakorlatát.

Az esélyegyenlőség a szakmánkban azt is jelenti, hogy a hátrányos helyzetű rétegekre, a kisebbségekre, az idősekre a fogyatékkal élőkre, a gyerekekre, a nőkre még jobban odafigyeljünk. Az ügyfél problémáinak megoldásában, a legmegfelelőbb szolgáltatást nyújtunk. A családgondozói alaptevékenységeken kívül egyéb szolgáltatásokkal és tanácsadásokkal segítjük a családokat. Minden évben megtartottuk a jelzőrendszeri értekezletet és a szakmai napot. A szakmai napokon aktuális szakmai témák kerültek feldolgozásra a társult települések és a környező települések szakembereinek bevonásával.



#### 4. Ellátandó célcsoport jellemzői

Vámospércs város a térségben központi szerepet vállal fel, a városban és a környező településeken Nyírmártonfalván, Nyíraczádon élő hátrányos helyzetű lakosok segítségével. A településekre jellemző, hogy igen magas a munkanélküliek száma.

Vámospércs város a szakmai társulásban a gesztor szerepet tölti be.

A legszegényebb lakosok között halmozottan jelennek meg a szociális, egészségügyi és mentális problémák. Az alacsony iskolázottságból adódóan kevésbé képesek a saját érdek képviselésére, az önérvényesítésre. Az aluliskolázottság főleg a roma lakosság körében általános. Kevés a településen a munkahely. A munkanélküli lakosság főleg a nyári időszakban alkalmi és idegymunkát vállal. A térségben a torma termesztésnek vannak hagyományai.

A problémák közzé tartoznak a rossz lakhatási körülmények több család esetében. Gyakran találkozunk a családnál a szenvedélybetegségek valamilyen formájával a dohányzással, az alkoholizmussal és megjelenik egyre gyakrabban a játékszenvedély is. Gyakori a lakosság körében a különböző idegrendszeri, pszichiátriai betegségek. Vámospércs lakosságának mintegy 9-10 %-a roma származású, a felsorolt problémák ezeknél a családoknál halmozottan jelentkeznek.

A helyi társadalom szociális stratégiájának megtervezésekor a szükségletekből és elvárásokból kell kiindulni. Fel kell mérni, mely társadalmi csoportok kapcsolódnak leginkább az intézményünkhöz probléma csoport szempontjából.

Az önkormányzatoknak a szociális alapellátás kötelező feladata, melyet a szociális intézmény rendszer által valósít meg. Az önkormányzatok működésének legfőbb célja: az egészséges helyi társadalom feltételeinek megalapozása.

A településen élő lakosságnál elsősorban a jövedelem fenntartó képesség szempontjából állíthatunk fel csoportokat, abból a szempontból, hogy mely társadalmi csoportnak milyen szükségletei vannak akadályozva:

- Kiemelten fontos a kapcsolat a hátrányos helyzetű családokkal
- A hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek, fiatalok preventív segítése
- Az idősek segítése, mely elsősorban a fiziológiai szükségletektől az önmegvalósítás szükségletének kielégítéséig terjed
- A munkanélküliek esetében is szinte a teljes szükséglet kielégítés veszélyeztetettségéről beszélhetünk
- Speciális szükségletű családok alapellátásban történő segítése (sérült, fogyatékkal élők segítése lakókörnyezetében, a szolgáltatások elérhetőségének biztosítása a személyszállítás megoldása)
- Szenvedélybetegek és hozzátartozóinak kiemelt segítése
- Pszichiátriai betegek, gondnokoltak településen történő segítése
- Adósságterhekkel küzdő családok problémájának kezelése, lakásfenntartási támogatás
- Hátrányos helyzetű csoportok, roma lakosság esélyegyenlőségének biztosítása

A szociális ellátórendszer figyelembe veszi az egyes társadalmi csoportok és az önkormányzat, mint gazdálkodó szervezet érdekeinek összeegyeztetését. Az érdekviszonyok mentén szerveződő lakosság aktivitását.

## **5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma**

A családgondozók feladataikat a társult településen helyben látják el. A lakosság a szolgáltatásokat településeken helyben veheti igénybe. A tanácsadásokat végző szakember az adott településre kimegy. A családsegítő szolgálat családgondozói feladatokat látnak el, ellátásokat közvetítenek és szervezési tevékenységet végeznek. A családgondozói feladatok megvalósulását az egyéni esetkezelésen túl közösségi szociális munka, a komplex családgondozás, a családlátogatások, a felvilágosítások, információnyújtás, a tanácsadás, vagy családterápia, a családkonzultációs lehetőségek, a segítő beszélgetések, a kapcsolat ügyeleti szolgáltatás, kérelmek, beadványok segítése, adományok közvetítése, intézményi támogató levelek megküldése, csoportok szervezése, vagy a kliens csoportba való eljuttatása szolgálja. A családsegítő szolgálat az ellátásokról a hatályos jogszabályoknak megfelelően a munkacsoport nyilvántartásokat vezet.

### **Nyilvántartások vezetése, adminisztráció:**

- forgalmi napló
- az 1./2000. SZCSM rendelet alapján vezeti a nyilvántartásokat
- az esetenapló, együttműködési megállapodás
- feljegyzések, hivatalos levelezések
- csoportok munkatervei

## **6. Az ellátás igénybevételének módja**

### **A szolgáltatások igénybevételének módja:**

Önkéntes, kivétel, az együttműködésre kötelezettek (rendszeres szociális segélyen lévő munkanélküliek. A családsegítő szolgálat az egyén és család számára nyújtott szolgáltatása térítésmentes.

## **7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az alapszolgáltatás esetén a szolgáltató és az igénybe vevő kapcsolattartásának módja, az intézményben, ügyfélfogadási időben elérhetők a családgondozók személyesen, levélben,

telefonon. Szolgáltatunknak e-mail címe is van. Együttműködési megállapodás alapján segítjük ügyfeleinket a probléma megoldásában.

Az intézményben az intézmény faliújságán plakátok, szórólapok által történik a tájékoztatás az ellátásokról és adományosztásokról, valamint a telephelyeken is hasonló formában valósul meg.

A társult települések honlapján időszakos, és állandó hirdetések formájában tájékoztatjuk az ellátottakat a szolgáltatásainkról, adományosztásokról.

Adományok kiosztása esetén névre szóló értesítő levél formájában kap tájékoztatást az ügyfél.

## **8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

- A szociális szolgáltatást nyújtó személy közfeladatot ellátó személynek minősül, akit védelem illet meg.
- A családgondozók nyitvatartási időben fogadják a hozzájuk forduló egyéneket, családokat.
- Erősen ittas állapotú, vagy közveszélyes magatartást tanúsító ügyfeleket, szolgáltatunk dolgozóinak testi épsége érdekében, nem köteles fogadni.
- Közveszélyes magatartást tanúsító egyének esetében kénytelenek vagyunk a hatóság segítségét is igénybe venni.

### **Magatartási szabályok:**

Az intézmény dolgozói részéről:

- A szociális munkát végző munkáját segítségnyújtáskor, az Etikai Kódexben foglaltak alapján végzi.
- Titoktartási kötelezettség az adatvédelmi törvényben foglaltak betartása
- Személyiségi jogok tiszteletben tartása, emberi, gyermeki jogok védelme
- Előítélet mentesség, tolerancia az ügyféllel szemben
- Lehetőség szerint team munkában dolgozás
- Az intézmény munkájával kapcsolatos információszolgáltatásra az intézményvezető jogosult
- A dolgozókat érintő személyi kérdésekben az intézményvezetőnek egyeztetni kell a dolgozók érdekképviselőjével (Közalkalmazotti Tanács)
- A munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja
- Egységes szemlélet kialakítása intézményen belül, a problémák komplex kezelése
- Az intézmény tárgyi eszközeinek, berendezési tárgyainak épségének megőrzése

A kliensek részére:

- Önkéntesség és együttműködés a probléma megoldása érdekében
- A tartós munkanélküliek esetében elrendelt (kötelezett) együttműködés
- Az intézmény dolgozóival szemben az általánosan elfogadott magatartási szabályok betartása
- Az intézmény berendezési és felszerelési tárgyai épségének megőrzése

**Panaszjog gyakorlásának módja:** A kliens panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat, illetve az intézmény fenntartójához, a Társulás tanácsához.

## **9. Az Intézmény szolgáltatásainak igénybevételének rendje**

### **Ügyfélfogadás:**

hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken minden településen: 8.00 órától – 12.00 óráig

### **Ügyelet:**

hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken minden településen: 12.30 – 16.00 (adminisztrációs feladatok, terepmunka) ügyelet.

**A kliensfogadás szünetel:** szerda (esetmegbeszélés, adminisztrációs feladatok, terepmunka)

**A klienseket, rendkívüli krízishelyzet esetén a családgondozók a fogadási időközön kívül is fogadják, segítségnyújtásban részesítik.**

Vámospércs, 2013.....

.....  
Vinczéné Gáll Anikó  
intézményvezető

## **II. VÁMOSPÉRCSI MIKROTÉRSÉGI CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

### **GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA**

2013.

#### **Az intézmény működésére vonatkozó szervezeti kérdések:**

##### **A fenntartó társulás neve:**

A Vámspércsi Mikrotérségi Intézményfenntartó Társulás.

##### **A szolgáltató adatai:**

- **A társulás által fenntartott intézmény neve, címe:**

Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (Vámspércs)  
4287 Vámspércs, Béke útja 1. szám.

Székhely: 4287 Vámspércs, Béke útja 3 szám

Nyitva álló helyiségei: (teljes körű feladatellátással és szolgáltatással):

4263 Nyírmártonfalva, Kossuth u 38 sz.

4264 Nyíracásd Kassai u. 4.

- Típusa: más intézmény keretében belül működő szakmailag önálló gyermekjóléti szolgálat

##### **Az intézmény illetékességi és működési területe a gyermekjóléti szolgáltatás ellátása szempontjából:**

Vámspércs Város Önkormányzat, Nyírmártonfalva Község Önkormányzat és Nyíracásd Község Önkormányzat közigazgatási területe.

##### **Szakmai alapelvek és szabályok**

Feladatainkat a többször módosított 1997. évi XXXI. tv.- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, a többször módosított 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet – a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról, a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet – a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról, valamint az 1992. évi LXIII. Tv. – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvény szabja meg.

Gyermekjóléti szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő gyermekek, és családok számára elérhető legyen.

## **Intézményünk filozófiája, küldetése:**

Intézményünk a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásához, valamint ellátja a kliensek jogainak fokozott védelmét. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és a társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint a családok társadalmi helyzetének javítása. Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés. Munkánknak irányt ad, a szociális munka etikai kódexe. Munkánkat nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

### **Munkánk során tudatosan vállaljuk**

- a szociális munka hármasszektarának - ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek - folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, és a személyiségünk folyamatos fejlesztését
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését,
- a forrásrendszerek közötti kapcsolatok formálását,
- az anyagi források elosztását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és kisebbségekben élők társadalmi képviselését,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

## **1.A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:**

### **1.1. A gyermekjóléti szolgáltatás célja**

#### **A gyermekjóléti alapellátás 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 veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

#### **A gyermekjóléti szolgálató tevékenység célja:**

Segítséget nyújtani a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, illetve gondoskodni a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséről, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről.

A gyermekjóléti szolgáltatást úgy kell megszervezni, hogy lehetőleg a gyermek és családja a lakóhelyén kaphassa meg mindazt a támogatást és segítséget, amely a gyermek jólétének megteremtéséhez szükséges.

A Gyermekjóléti Szolgálat - összehangolva az egészségügyi, oktatási-nevelési intézményekkel, szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. A gyermekjóléti szolgáltatást ellátások teljesítésével (gondozással – a gyermekkel és családjával végzett szociális munka, családgondozás), ellátások közvetítésével (szolgáltatás – nem a szolgálat által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése) vagy szervező tevékenységgel (szervezés – pl. szabadidős programok, helyettes szülői hálózat stb.) kell biztosítani.

### **1.2. A gyermekjóléti szolgáltatás feladatai**

#### **a. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében:**

- a gyermek, illetve szülője tájékoztatása a gyermeki jogokról, támogatásokról, ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével.
- a gyermekjóléti szolgálat a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt a gyerek vagy szülője (törvényes képviselője) kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a támogatás megállapítását, az ellátás igénybevételét az illetékes hatóságnál, szolgálatónál.
- Gyermekjogi képviselő számára helyiség biztosítása
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást szervez, vagy közvetít.
- a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, segíti a támogatásokhoz való hozzájutásban, valamint szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátásokhoz való hozzájutásban. Személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében.

- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja az örökbefogadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint az illetékes gyámhivatalról, területi gyermekvédelmi szakszolgálatról, ahol az örökbefogadási eljárásról részletes tájékoztatást kaphat.
- segítséget nyújt a gyermeknek, családjának az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését. E tevékenysége során a gyermekjóléti szolgálat együttműködik az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatóval.
- szabadidős programokat szervez, melyek a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák. A gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek szervezzenek ilyen célokat szolgáló programokat. A településen lévő szabadidős programokról nyilvántartást vezet.
- hivatalos ügyek intézésében segítséget nyújt és a közreműködés során tájékoztatja a gyermeket, szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről (gyermekjogi képviselő).
- a gyámhatóság felkérésére környezettanulmányt készít a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján.

**b. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermekjóléti szolgálat feladata:**

- veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermekek veszélyeztetettségének időben történő felismerését.
- Ennek érdekében figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek életkörülményeit, szociális helyzetét, a gyermekjóléti és egyéb szociális ellátások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- a gyermekjóléti szolgálat az észlelő- és jelzőrendszer részét képező, a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó intézmények, személyek bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzést írásban fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. A gyermekjóléti szolgálat az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést tévőt.
- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való együttműködés, valamint tevékenységük összehangolása érdekében a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélést tart, az ott elhangzottakról feljegyzést készít. (Az esetmegbeszélés formái: szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia.)

A gyermekjóléti szolgálat minden év március 31-ig tanácskozást szervez, amelyen a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.



**c. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:**

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (család gondozás) a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása érdekében a gyermekjóléti szolgálat család gondozója személyes segítő kapcsolat keretében támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, személyisége kedvező irányú fejlődésében.
- segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében.
- kezdeményezi és a gyermeknek nyújtott gyermekjóléti ellátásokkal összehangolja a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást. Egészségügyi és szociális ellátást – különösen családsegítő szolgáltatást -, valamint hatósági beavatkozást kezdeményezhet.
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetén. A családi konfliktusok megoldását az érintett családtagok közötti közvetítéssel (mediáció), illetve más konfliktuskezelő, családterápiás módszer alkalmazásával segíti elő vagy javaslatot tesz ilyen szolgáltatás igénybevételére.
- ha a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve a szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségügyi állapota vagy fogyatékossága okozza, a gyermekjóléti szolgálat egészségügyi vagy gyógypedagógiai ellátás biztosítását kezdeményezi.
- a család gondozást tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni. A család gondozó - a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) közreműködésével -, a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve gondozási tervet készít. A gondozási tervet ismertetni kell a gyermekkel és a szülővel (törvényes képviselővel).
- A család gondozás megkezdésekor helyzetértékelést kell készíteni, majd a gyermekkel és a szülővel gondozási tervet készít a család gondozó, amit szükség szerint, de legalább 6 hónaponként értékelnek a család gondozás eredményességének és a megállapodások betartásának érdekében.
- A gyermekjóléti szolgálat az eset összes körülményeinek feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség.

A gyermekjóléti szolgálat a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések közül javaslatot tehet:

A jegyzőnek a gyermek védelembe vételére, illetve ideiglenes hatályú elhelyezésére.

A városi gyámhivatalnak a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére vagy nevelésbe vételére.

A javaslatban a gyermekjóléti szolgálat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján ismerteti a gyermek helyzetét, különösen

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
- a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó adatokat,

- a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát.
- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a szolgálat csak a veszély tényét és jellegét nevezi meg, és a többi adat feltárásának mellőzésével tesz javaslatot a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat a hatóság felhívásától függően szerzi be.

A védelembé vételhez kapcsolódó szolgáltatási feladatok

- Ha a jegyző a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 85. §-a alapján - a védelembé vétel mellőzésével - felhívta a gyermekjóléti szolgálatot az alapellátás keretében történő segítségadásra, a gyermekjóléti szolgálat felveszi a kapcsolatot a gyermekkel, illetve családjával, és szükség szerint biztosítja a gyermekjóléti szolgáltatást.
- A gyermekjóléti szolgálat - lehetőség szerint az általa összehívott esetkonferenciát követően - javaslatot tesz a gyermek védelembé vételére, ha a szolgálat előzetesen megkísérelte a veszélyeztetett gyermeknek az alapellátás keretében történő segítségét, de az a gyermek vagy a szülő (törvényes képviselő) megfelelő együttműködésének hiánya miatt nem vezetett eredményre.
- A gyermekjóléti szolgálat a védelembé vételre vonatkozó javaslatában közli a gyermeket korábban gondozó családgondozó adatait, illetve szükség esetén javaslatot tesz a jegyzőnek másik családgondozó kirendelésére.
- A védelembé vétel során a gyermekjóléti szolgálat vezetője, illetve a kirendelt családgondozó a jegyző határozata alapján biztosítja a gyermekjóléti szolgáltatást.
- A családgondozó a gondozási-nevelési tervet a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve, a Gyvt. 68. §-ának (4) bekezdésében meghatározott határidőre a szülő, a gyermek, az érintett személyek és - szükség esetén - szakemberek bevonásával készíti el. A terv elkészítésénél figyelembe kell venni az alapellátás során követett gondozási tervet és az alapellátás tapasztalatait.

A gondozási-nevelési terv tartalmazza

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembé vétel megszüntetéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében a családgondozó, a szülő, továbbá a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a család részére szükséges ellátásokat,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- a segítséget nyújtó intézmények, illetve személyek megjelölését, feladataik meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket.

A védelembé vétel során a kirendelt családgondozó feladata

- a gyermek gondozásának, ellátása szervezésének és a szülői nevelés támogatásának folyamatos biztosítása, valamint
- a jegyző tájékoztatása - felülvizsgálat keretében, illetve szükség szerint, de legalább 6 havonta a megfelelő adatlapon - a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről.
- A védelemben vétel keretében folytatott családgondozásra a Gyvt. 16. § rendelkezéseit kell megfelelően alkalmazni.
- A családgondozó a szülővel és a gyermekkel fenntartott segítő kapcsolata során elősegíti, hogy
- a szülő, illetve a gyermek fogadják el a gondozási-nevelési terv céljait, és működjenek együtt a tervben meghatározottak teljesítése érdekében,
- a szülő, illetve a gyermek nyilatkozattal vállalják a fenti együttműködést,
- a szülő váljon alkalmassá, illetve legyen hajlandó a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítására és a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének biztosítására, hogy sor kerülhessen a védelemben vétel megszüntetésére.

Amennyiben a gondozási-nevelési terv megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, a családgondozó

- írásban jelzi ezt a jegyzőnek,
- felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelemben vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
- javaslatot tesz - lehetőség szerint az általa összehívott esetkonferenciát követően - a jegyzőnek, illetve a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására.
- A családgondozó a védelemben vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a jegyzőt a védelemben vétel körében végzett családgondozói tevékenységéről, és megindokolt javaslatot tesz
- a védelemben vétel fenntartására vagy megszüntetésére,
- a jegyző vagy a gyámhivatal által teendő intézkedésekre.

**d. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a családból kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése, illetve utógondozása érdekében:**

- családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő-gyermek közötti kapcsolat helyreállításához. A családgondozást a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell teljesíteni.

*A gyermekjóléti szolgálat a családból kiemelt gyermek visszahelyezését segítő családgondozást a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján teljesíti.*

- A gyermekjóléti szolgálat családgondozója együttműködik a területi gyermekvédelmi szakszolgálat (a továbbiakban: szakszolgálat) vagy a nevelőszülői hálózatot működtető, illetve a gyermekotthon családgondozójával. Az együttműködés keretében a gyermekjóléti szolgálat családgondozója elsősorban a szülőket támogatja a

nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

- A nevelésbe vételt követően a gyermekjóléti szolgálat családgondozója a gyermeket gondozási helyén az elhelyezését követő két hónapon belül felkeresi, és tájékozik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről. A nevelésbe vétel időtartama alatt a családgondozó folyamatosan kapcsolatot tart a gyermekotthon, a nevelőszülői hálózat, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat családgondozójával.

*A gyermekjóléti szolgálat családgondozója a családgondozást különösen a következő szolgáltatásokkal teljesíti:*

- személyes segítő kapcsolat keretében a szülő és a gyermek kapcsolatának helyreállítása, továbbá folyamatos kapcsolattartásuk segítése,
- a szülők nevelési, gondozási, háztartásszervezési ismeretei gyarapításának támogatása,
- közreműködés a család lakáskörülményeinek rendezésében, a lakás felszerelésének és berendezésének elfogadhatóvá tételében,
- a szülők szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutásának, ügyeik intézésének támogatása,
- társadalmi szervezetek és önkéntes segítők közreműködésének kezdeményezése.
- A gyermekjóléti szolgálat családgondozója javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.

*A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a gyermekjóléti szolgálat tájékoztatja a gyámhivatalt*

- a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról,
- a szülő életkörülményeinek alakulásáról.
- utógondozó szociális munka (utógondozás) biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez, lakókörnyezetébe történő beilleszkedéséhez, tanulmányai folytatásának vagy az iskolai végzettségének megfelelő munkahely-felkutatás segítése érdekében. A gyámhivatal legalább 1 évre rendeli el az utógondozást azoknak a gyermekeknek, fiataloknak az esetében, akiknek megszüntette az átmeneti - illetve tartós nevelésbe vételét.

A gyermekjóléti szolgálat családgondozója a családjába visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el.

- Az utógondozás célja a gyermek családjába történő visszailleszkedésének, lakókörnyezetébe történő beilleszkedésének, tanulmányai folytatásának vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatás segítése.
- Az utógondozás során a gyermekjóléti szolgálat családgondozója együttműködik a gyermekotthon, a nevelőszülői hálózatot működtető, illetve a szakszolgálat utógondozójával.

- A gyermek visszahelyezését segítő családgondozásra, valamint az utógondozásra egyébként a gyermek veszélyeztetése megszüntetése érdekében címszó alatti első bekezdésben foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

**e. A gyermekjóléti szolgálat feladatai az örökbefogadással kapcsolatosan:**

- az átmeneti nevelésbe vett gyermek örökbe fogadhatóvá nyilvánítására irányuló eljárás során a gyermekjóléti szolgálat a gyámhivatal megkeresésére környezettanulmányt készít a gyermek szüleinél, véleményt ad arról, hogy az örökbe fogadhatóvá nyilvánítás a gyermek érdekét szolgálja-e.
- környezettanulmányt készít az örökbe fogadni szándékozó személy családi és lakáskörülményeiről, figyelemmel kíséri a gyámhivatal megkeresésére az örökbe fogadni szándékozó személyhez gondozásra kihelyezett gyermek ellátását, a szülő-gyermek kapcsolat alakulását, a gyermeknek a családba történő beilleszkedését és a gyámhivatal által kitűzött időre megküldi az örökbefogadásra vonatkozó javaslatot.

**A gyermekjóléti szolgálat egyéb feladatai:**

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási – nevelési tervét,

**1.3. Szabadidős programok:**

- Preventív csoportjainkat évente átszervezzük.
- A működő csoportok foglalkozásain minden településen élők részt vehetnek, mivel Intézményünk mikrotérségi szinten működik (Nyírmáronfalva, Vámospércs, Nyíracsad). A preventív klubjaink működése a helyi igényekhez, szükségletekhez igazodik. Településenként is működnek csoportjaink. A klubok éves munkaterv alapján működnek, a programok megvalósítása a költségvetésben betervezett pénzből, illetve adományokból, és pályázati pénzből történik.
- Ünnepekhez kapcsolódó szabadidős rendezvényeink (Húsvét, gyermeknap, Mikulás, Karácsony)
- Szünidei gyermekjátzó programok és táborok, melyek általában pályázati pénzből valósulnak meg.
- Egészségnevelő és környezetvédő kirándulások és gyermek tábor

## **2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek**

A helyi döntések nagy hatással vannak a családok életkörülményeinek alakulására, az elemi szociális, gyermekvédelmi háló működőképességére.

A vámospércsi mikrotérségben magas a hátrányos helyzetű családok száma, elsősorban a nagy háztartások, sok eltartott gyermekkel rendelkezők, 70 év feletti egyedülállók és számos esetben a fiatal gyermekes családok. A szegénység nagyon gyakran a háztartásgazdálkodási tudás hiányával, életvezetési problémákkal is együtt jár, emiatt csak komplex segítség esetén számíthatunk eredményre. A stabilan szegények körének állandósulását és újratermelődését szükséges megakadályozni, a munkavégzésre ösztönözve az aktív, munkaképes korú felnőtteket. A tartósan szegények esetében a szociális munkások, szakértők közös, szakszerű tevékenységére, együttműködésre van szükség.

A város jövője érdekében megkülönböztetett figyelmet szükséges fordítani fiatal korosztályra. A vizsgálat során igazolódott, hogy a legkedvezőtlenebb helyzetben az önálló egzisztencia megteremtése, családalapítás előtt álló fiatalok vannak, ha a kibocsátó családok nem képesek számukra jelentős anyagi segítséget nyújtani. (A középosztály legjelentősebb terheit éppen ez a feladat jelenti, jelentős nagyságrendben erre nem is

Kritikus helyzetűek a fiatal gyermekes családok. A háztartás létszámának növekedésével egyenes arányban csökken az egy főre jutó jövedelem, holott a háztartásra éppen ekkor nagy teher hárul.

### **Ellátottak köre**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Törvény 38.§. (2) bekezdésében meghatározottak szerint a gyermekjóléti alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást úgy kell biztosítani, hogy lehetőség szerint a jogosult a lakóhelyén, tartózkodási helyén az ellátást igénybe tudja venni. Ennek értelmében az intézményi társulás településein élő valamennyi gyermekre ki kell, hogy terjedjen. A Gyermekjóléti Szolgálat Vámospercs város, Nyírmártonfalva község és Nyíracsa község közigazgatási területén bejelentett lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, valamint letelepedési vagy bevándorlási engedéllyel rendelkező, továbbá a magyar hatóságok által menekültként elismert gyermekekre, fiatal felnőttekre és szüleire terjed ki. (Gyvt. 4. §. (1) bek. a). pont)

### **Az ellátási terület kiemelt problémái:**

- szülők alacsony iskolázottsága,
- nő az általános iskolát nem befejező gyermekek száma,
- országos, megyei átlagnál magasabb munkanélküliség,
- a települési önkormányzat forráshiánya,
- a lakosság alacsony jövedelme miatt, az önkormányzati támogatás jelentős mértékű igénybevétele,
- az itt élők többsége nagycsaládos, szegény, ezen belül is a legszegényebbek közé tartozók. Jövedelmüket a gyermekek után járó ellátások és szociális juttatások képezik,
- a nők körében is terjed az alkoholizmus, fiatalodik az alkoholisták korösszetétele,
- a gyermekek és fiatalok körében a bűnözés és más devianciák

A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A szociális munkás a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében. A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a családgondozó. A tervben rögzítik azokat a feladatokat, amelyek elvégzésével a gyermeket a családjában lehet megtartani és elhárítani a veszélyeztető helyzeteket. A családgondozó esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja az együttműködésüket. A gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is. Az összes körülmények feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

A gyermekjóléti szolgálat működtet problémaorientált, illetve a gyermekek kreatív foglalkoztatását szolgáló csoportokat. A kamaszoknak, a gyermekeknek, és a szülőknek szóló csoportjaink részben a prevenciót, részben az ártalomcsökkentést szolgálják.

Működtet az ünnepekhez kapcsolódó gyermekprogramokat (Húsvét, Karácsony, Mikulás ünnep, gyermeknapi rendezvények)

A nyári szünet idején tábort szervez, illetve napközis foglalkozást tart veszélyeztetett gyerekek számára.

## **A feladatok ellátáshoz szükséges alapelvek**

### A nyitottság elve

A szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető. Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve a szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek. Kizárólag olyan szolgáltatások nyújthatók, amelyekre a kliens a szolgálat által feltárt lehetőségek közül igényt tart.

### Az önkéntesség elve

A szolgálat klienseivel - kivéve a gyermekvédelem egyes részterületeit - az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. A klienssel történő együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

A szolgálat munkatársai mindenkor kliensei érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve, csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni.

### A személyiségi jogok védelmének elve

A Szolgálat munkatársainak tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására, kezelésére kötelezőek az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak.

A Szolgálatot felkereső állampolgárok névtelenségét - kívánság szerint - a Szolgálat munkatársai megtartani kötelesek.

### Az egyenlőség elve

A Szolgálat minden ügyfelével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben szükséges felvilágosítást adni.

## **3. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézményünknek kiépített jelzőrendszere van. A jelzőrendszer tagjaival napi munkakapcsolatban vagyunk. Szakmai kapcsolatban vagyunk a Módszertani Központtal, a társult települések önkormányzataival, szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel együttműködünk a problémák megoldása érdekében. Együttműködünk a Cigány Kisebbségi Önkormányzattal, Rendőrséggel, Polgárőrséggel, a Munkaügyi Központtal, a Művelődési Ház és Könyvtárral, az egyházakkal és civil szervezetekkel.

A szociális szakemberek képzésében is részt vállalunk. Az intézményben sok szociális szakmát tanuló főiskolás tölti le a kötelező szakmai gyakorlatát.

Az esélyegyenlőség a szakmánkban azt is jelenti, hogy a hátrányos helyzetű rétegekre, a kisebbségekre, az idősekre a fogyatékkal élőkre, a gyerekekre, a nőkre még jobban odafigyeljünk. Az ügyfél problémáinak megoldásában, a legmegfelelőbb szolgáltatást nyújtunk. A családgondozói alaptevékenységeken kívül egyéb szolgáltatásokkal és tanácsadásokkal segítjük a családokat. Minden évben megtartottuk a jelzőrendszeri értekezletet és a szakmai napot. A szakmai napokon aktuális szakmai témák kerültek feldolgozásra a társult települések és a környező települések szakembereinek bevonásával.

## **4. Ellátandó célcsoport jellemzői**

Vámospércs város a térségben központi szerepet vállal fel, a városban és a környező településeken Nyírmártonfalván, Nyíraczádon élő hátrányos helyzetű lakosok segítségével.

### **Célcsoport**

A településeken élő gyermekek (0-18 éves korig), azok szülője, vagy más kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó. Veszélyeztetett és hátrányos helyzetben lévő gyermekek, ideiglenes hatályú elhelyezésben lévő, átmeneti vagy tartós nevelt, utógondozásba hazakerült gyermekek, és szüleik, szociális válsághelyzetben levő várandós anyák, akik életvitelszerűen a településeken tartózkodnak.

## **5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások**



## **formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma**

### **A gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó szakmai információk**

Az intézményben a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat két önálló szakmai, szervezeti egységben fejti ki tevékenységét. Integrált intézmény. A szervezeti egységek egymással mellérendeltségi viszonyban állnak. Tárgyi, technikai felszereltség megfelel a szakmai elvárásoknak.

### **Mind a négy településen az ügyfélfogadási időben a következő feladatokat látják el a családgondozók:**

- családgondozás
- információnyújtás, tájékoztatás
- ügyintézésben segítségnyújtás
- tanácsadás (életvezetési, szociális stb.)
- 

### **Szabadidős programok szervezése:**

A gyermek számára olyan szabadidős programokat kell szervezni, amelyek

- a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák, illetve
- megszervezése a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna.

A gyermekeknek szervezett szabadidős programok 3 célnak vannak alárendelve: csökkenjen a tanulási és a kapcsolati készség zavara, valamint anyagi terhet vegyen le a család válláról.

Színterei lehetnek: - kortárscsoportokban, iskolaközösségen belül, a gyermek és a család részvételével:

Elsődleges, hogy a gyermekek számára biztonságot adó, problémák megoldásában (egymást) segítő közösséget, csoport szellemet alakítsunk ki, alternatívákat tanítsunk a szabadidő hasznos, színvonalas és értékeket adó eltöltésére. Felkelteni bennük a sokoldalúan építő élményszerzés igényét, mindezt olyan elfoglaltságok elsajátításával, melyeket vezető nélkül, maguk is játszathatnak, tovább adhatnak kortársaiknak.

Fontos, hogy a szolgáltatás által szervezett szabadidős programok segítségével új élményekhez jussanak, megtanítsuk velük érzelmeik felismerését, kezelését, megfelelő kifejezését. Mindez a nehéz anyagi helyzetben élő családok ingerszegény környezetének ellensúlyozását, ill. a gyakoribb és intenzívebb konfliktusok hatásainak feldolgozását jelentheti.

A gyermek részvételének elősegítése céljából a gyermekjóléti szolgálat nyilvántartást vezet a településen rendelkezésre álló, szabadidős programokat nyújtó szervezetekről, és felkéri őket,

hogy nyújtsanak tájékoztatást programjaikról, ezekről értesíti a gyermekeket, a szülőket, valamint az iskolai gyermek-és ifjúságvédelmi felelősöket.

A gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, valamint a társadalmi szervezetek szervezzenek az előző bekezdés szerinti célokat szolgáló programokat.

Folyamatosan kapcsolatot tart, együttműködik az intézmény nevelőtestületével. E munkakapcsolat a halmozottan hátrányos helyzetű tanulók esélyegyenlőségének biztosítására való törekvés érdekében magában foglalja a közös esetkezeléseket, családlátogatásokat s minden olyan közösen szervezett problémamegoldó fórumot, tevékenységet, mely reményeink szerint a tanulók zökkenőmentes neveltetését, iskolai munkáját, pályaválasztását, továbbtanulását és sikeres életpályáját elősegíti.

#### Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése:

- A 15/1998. (IV. 30.) NM. rend. 15. § (2)-(6) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés, valamint tevékenységük összehangolása érdekében a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélést tart. Az esetmegbeszélésen elhangzottakról feljegyzést kell készíteni.
- Az esetmegbeszélés történhet:
  - lehetőség szerint a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is bevonva, esetkonferencia, egy adott család ügyében tartott megbeszélés,
  - a gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

Az esetmegbeszélés állandó meghívottja az illetékes védőnő, óvodai és iskolai gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, a családsegítő szolgálat, illetve a nevelési tanácsadó munkatársa.

Az esetmegbeszélésre a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét meg kell hívni, ha olyan család ügyét tárgyalják, melynek bármely tagja fiatalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség szerint kell meghívni, így különösen akkor, ha részvételük az egyes gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert minden településen működtetni kell. Az esetmegbeszélésre, esetkonferenciára az érintetteket írásban, meghívóval kell meghívni.

#### Éves Gyermekvédelmi Tanácskozás szervezése:

A gyermekjóléti szolgálat minden év március 31-ig tanácskozást szervez (15/1998. (IV. 30.) NM. rend. 15. § (7)-(8) bek.), amelyen

- a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékelik a jelzőrendszer éves működését,
- áttekintik a település gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

A tanácskozásra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait), vagy a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait,
- a településen működő gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltató képviselőjét,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét,
- a megyei gyámhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Az éves gyermekvédelmi tanácskozást külön-külön meg kell szervezni mind a négy településen.

## **6. Az ellátás igénybevételének módja**

- a. A gyermekjóléti alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.
- b. Közvetlenül felkereshetik mindazok a társulás területén élő és tartózkodó gyermekek és felnőttek, akik a szolgálatot bizalmukkal megtisztelik.
- c. A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül,
- d. hatósági határozat alapján (pl. védelembe vétel, utógondozás, átmeneti nevelésbe vétel).

### **Az igénybevétel feltételei**

- A Gyermekvédelmi törvény, illetve a Szociális törvény által előírt feladatok és szolgáltatások ingyenesek.
- Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermeküdültetés stb.) részvételi díj/hozzájárulás kérhető

### **Dokumentáció**

- Az egységes „Gyermekeink védelmében” elnevezésű nyilvántartási rendszerben a gyermekjóléti szolgáltató a célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat kezeli.
- A családgondozók munkájukat a törvény és az intézmény belső szabályzatai által előírt kötelező formanyomtatványokon („Macis adatlapok”, IX. számú adatlap, Jelenléti ív) és a szakmai csoporton belül rendszeresített formanyomtatványokon (nyilatkozat, munkaterv, stb.) vezetik.
- Az intézményi kliensforgalom a családgondozók által vezetett „Forgalmi Napló” - ban kerül dokumentálásra. Félévente statisztika készül a szakmai tevékenységekről.

- Az intézmény szakmai egysége éves statisztikájának elkészítéséhez a családgondozók belső dokumentációt vezetnek, melynek összesítése a szakmai vezető és a családgondozók feladata.
- Az adatok továbbítása a kötelezően vezetendő nyilvántartási adatlapok és hatósági dokumentumok átadásával történik.
- A szakmai egységben az iratkezelést az intézmény Iratkezelési Szabályzata határozza meg.

## **7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

### **A gyermekjóléti szolgáltatások megszervezése a mikrotérségben:**

A gyermekjóléti szolgálat a működésének megkezdéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja a település, településrész lakosságát, továbbá a Gyvt. 14. § (3) bekezdésének a) pontjában meghatározott személyeket és intézményeket. Ennek módja a négy településen a következő: szórólapokon, hirdetőtáblán, a helyi médián keresztül.

Az alapszolgáltatás esetén a szolgáltató és az igénybe vevő kapcsolattartásának módja, az intézményben, ügyfélfogadási időben elérhetők a családgondozók személyesen, levélben, telefonon. Szolgálatunknak e-mail címe is van. Együttműködési megállapodás alapján segítjük ügyfeleinket a probléma megoldásában.

Az intézményben az intézmény faliújságán plakátok, szórólapok által történik a tájékoztatás az ellátásokról és adományosztásokról, valamint a telephelyeken is hasonló formában valósul meg.

A társult települések honlapján időszakos, és állandó hirdetések formájában tájékoztatjuk az ellátottakat a szolgáltatásainkról, adományosztásokról.

Adományok kiosztása esetén névre szóló értesítő levél formájában kap tájékoztatást az ügyfél.

## **8. Az ellátottak és a gyermekjóléti szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:**

### **A gyermekjóléti alapellátást igénybevevők jogai**

#### Gyermekek jogai

- A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

- A fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön.
- A gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.
- A gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- A gyermeknek joga van - örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában - a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez.
- A gyermek helyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására.
- Ha törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és - a vér szerinti család beleegyezése mellett - a kapcsolattartáshoz.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.
- A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben az e törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.
- A gyermeknek joga van ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen.
- A gyermek kötelessége különösen, hogy
  - gondozása és nevelése érdekében szülőjével vagy más törvényes képviselőjével, gondozójával együttműködjön,
  - képességeinek megfelelően tegyen eleget tanulmányi kötelezettségének,
  - tartózkodjék az egészségét károsító életmód gyakorlásától és az egészségét károsító szerek használatától.
- A gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények házirendje – a Gyvt-ben meghatározott keretek között - a gyermek életkorához, egészségi

állapotához, fejlettségi szintjéhez igazodva állapítja meg a gyermekek jogai gyakorlásának és kötelességei teljesítésének szabályait.

- Az intézmény - a külön jogszabályban meghatározottak szerint elkészített - házirendjét az intézményben mindenki által jól látható helyen ki kell függeszteni, és gondoskodni kell annak megismertetéséről.

### Gyermei jogok védelme

- Minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.
- A gyermek alkotmányos jogainak védelmét az állampolgári jogok országgyűlési biztosa (a továbbiakban: biztos) a maga sajátos eszközeivel segíti, és ennek során
- feladata, hogy a gyermek alkotmányos jogait érintő - tudomására jutott - visszaéléseket kivizsgálja, és orvoslásuk érdekében általános vagy egyedi intézkedéseket kezdeményezzen,
- a fenti pontban megnevezett intézkedéseiről évente beszámol az Országgyűlésnek.
- A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

### A gyermekjogi képviselő

- Segít a gyermeknek panaszra megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását.
- Segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgálat eszmegbeszélésén, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat elhelyezési értekezletén az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában.
- A Gyvt. 36. § (2) bekezdése szerinti esetben eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján.
- Eljár az érdek-képviselői fórum Gyvt. 35. § (4) bekezdése szerint tett megkeresése alapján.
- A gyámhivatal kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban.
- A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.
- A gyermekjogi képviselő e célra létrehozott szervezet keretében működik. A gyermekjogi képviselő jogállására és eljárására vonatkozó részletes szabályokat külön jogszabály rendezi.

- A gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.
- A gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmények, illetve szolgálatok vezetői tizenöt napon belül, a fenntartó harminc napon belül, illetve a képviselő-testület vagy a közgyűlés a következő testületi ülésén érdemben megtárgyalja a gyermekjogi képviselő észrevételeit, és az ezzel kapcsolatos állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja őt.
- A gyermekjogi képviselő figyelemmel kíséri az óvoda, az iskola, a kollégium és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységet, segíti a gyermeki jogok érvényesülését. A gyermekjogi képviselő indokolt esetben megkeresi az említett intézmények fenntartóját, illetve szükség szerint a gyermek érdekében a gyámhatóságnál eljárást kezdeményez.

### Szülői jogok és kötelességek

- A gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket - különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást -, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutást biztosítsa.
- A gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon.
- A gyermek szülője - ha törvény másként nem rendelkezik - jogosult és köteles gyermekét annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni.
- A gyermek szülője köteles
- gyermekével együttműködni, és emberi méltóságát a Gyvt. 6. § (5) bekezdése szerint tiszteletben tartani,
- gyermekét az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni,
- gyermekének jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni,
- gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni,
- a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervezetekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

### **A szociális szolgáltatót végzők jogai**

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:
- a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozó,
- a családgondozó,

- a támogató szolgálatot, a pszichiátriai betegek közösségi ellátását, a szenvedélybetegek ellátását végző szociális gondozó,
- a hajléktalan személyek ellátását végző szociális segítő és utcai szociális munkás,
- az előgondozással megbízott személy.

### **A gyermekvédelmet végzők jogai**

A gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatott

- nevelő, gyermekfelügyelő, gondozó, csecsemő- és gyermekgondozó, helyettes szülő vagy nevelőszülő, családgondozó, utógondozó, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmény vezetője, a gyermek, illetve a fiatal felnőtt közvetlen gondozása, családgondozása és utógondozása során,
- nevelőszülői tanácsadó, gyám, gyámi tanácsadó a gyermek közvetlen gondozásának ellenőrzése, illetve törvényes képviselőjének ellátása során
- hivatalból jár el, és e tevékenységével kapcsolatban a büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az intézmény működésének fontos feltétele az ellátottak és a dolgozók rendszeres tájékoztatása az intézmény működéséről, eredményeiről, hiányosságairól, etikai helyzetéről.

Az intézmény működését érintő legfontosabb döntések előtt meg kell ismerni, ki kell kérni az ellátottak és a dolgozók véleményét, javaslatait.

Ennek érdekében a vezetők kötelesek megtartani az SZMSZ-ben meghatározott értekezleteket, biztosítani a tanácskozás megtartásához szükséges feltételeket.

### **Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása:**

- A családgondozók továbbképzését biztosítjuk .
- A Gyermekjóléti Módszertan által szervezett szakmai műhelymunkában rendszeresen részt vesznek a családgondozók.
- A kredit pontok gyűjtése éves szinten van betervezve.
- Szupervízió való részvétel is biztosított a családgondozóknak, vezetőnek.
- A családgondozók mentális védelmét biztosítjuk az évenkénti intézményi kirándulás, szabadidős tevékenység által is.

## **9. Az intézmény szolgáltatásainak igénybevételének rendje**

### **A szakmai feladatellátás megszervezésének módja**



### **Általános működési rend**

A szolgáltatás igénybevétele az ügyfélfogadási időben történik. A településeken helyben látják el munkájukat a családgondozók.

### **Az ügyfélfogadás rendje:**

**Vámospércsen:** hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8-12 óráig.

**Nyírmártonfalván:** hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8-12 óráig.

**Nyíracsádon:** hétfőn, kedden, csütörtökön és pénteken 8-12 óráig.

Az ügyfélfogadási idő után 12 - 16,00 (adminisztrációs feladatok, terepmunka)

**Az ügyfélfogadás szerdán szünetel:** szerda (esetmegbeszélés, adminisztrációs feladatok, terepmunka) Szerdán a gesztor településen, Vámospércsen délelőtt a családgondozóknak szakmai megbeszélésük van. Természetesen krízis helyzetben lévő ügyfelet délután is fogadunk.

### **A gyermekjóléti szolgálat személyi feltételei:**

Lásd.: Szervezeti Működési Szabályzat

#### **a. A munkatársak együttműködésének keretei:**

A szolgálatokban folyó munka „team-jellegű”, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységén alapul. Minden munkatársnak arra kell törekednie, hogy a hozzá forduló problémáját komplexen tudja megragadni, megoldási alternatívái ezen alapuljanak. Egyes családok, egyének, gyermekek problémáinak kezeléséért – a vezető ellenőrzésével – az esetgazda a felelős. Az egyes intézmények által jelzett esetek felelősét az intézményvezető jelöli ki. Az esetek átadásáról a team véleményének figyelembe vételével az intézményvezető dönt.

#### **b. Az együttműködés rendje**

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak.

Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik a másik szervezeti egység működési területét érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van.

### **A szociális munkához szükséges alapvető ismeretek:**

A szociális munkásnak a következő ismeretekre van szüksége ahhoz, hogy az adott esetben megfelelő módon beavatkozzon.

- Ismernie kell azt a társadalmi környezetet, amely befolyásolja az ember helyét, szerepét a világban, azt a kultúrát, amelyben él, s amely befolyásolja a viselkedést, a normákat, az erkölcsi szabályokat, s meghatározza mindazokat a tényezőket, amelyek elősegítik, vagy gátolják az ember veleszületett képességeinek, adottságainak kiteljesedését.
- Ismernie kell az emberi életciklusok, életszakaszok fejlődéséből adódó jellegzetes pszichikai helyzeteket, zavarokat.
- Ismernie kell az emberi kapcsolatok szociálpszichológiai, társadalomlélektani vonatkozásait, az embert, mint társas lényt, s azt a szűkebb társadalmi mikrokörnyezetet, amelyben él.

### **A feladat ellátásának módja**

Az intézmény munkatársai főállásban (vagy megbízási jogviszony keretében) látják el feladataikat. A vezető önkéntes (laikus) segítők bevonására is jogosult, akinek munkáját az általa megbízott személy irányítja. Az intézmény munkatársai az esetkezelés egyéni felelősségének megtartása mellett team – jellegű munkát végeznek.

### ***Esetátadás módja***

A családgondozók kijelölése a vezető feladata. A szolgálaton belüli esetátadás átadó-átvevő nyilatkozattal történik, a családgondozó személyében történő változásról a védelembe vett gyermekek esetén a jegyzőt értesíteni kell.

A szolgálat dolgozói minden pénteken délelőtt munkaértekezletet, esetmegbeszélést tartanak, ahol kölcsönösen tájékoztatják egymást a gondozás alatt álló családok helyzetéről.

### **Munkaformák**

#### Egyéni esetkezelés

Az egyéni esetkezelés során a problémával küzdő kliensek a segítőtől oly módon kapnak támogatást, hogy a kliensek önerőből jussanak el a probléma megoldásához.

Fajtái: segítő-támogató, értelmező

- segítő-támogató: gyakran segíti át a klienseket életük egy-egy nehéz periódusán. Sok esetben előfordul, hogy a problémájuk megoldása- minden erőfeszítésük ellenére meghaladja erejüket és képességeiket, és elveszítik a megoldhatóságba vetett bizalmukat. A támogató munka segít abban, hogy buzdítással és bátorítással visszanyerjék önbizalmukat, képességeiket illetően.
- értelmező: hasonlít az egyéni pszichoterápiához, mivel célja az, hogy segítsen megérteni az ok-okozati összefüggéseket. Az okok múlt és jelenbeli hatásának felismerése és megértése, az értelmező munka során segíti a tudatosság kialakítását, a probléma megoldása során.

Jellegzetessége:

- az egyénre, az egyéni szükségletre koncentrál

- kétoldalú kapcsolat alakul ki a kliens és a szociális munkás között.

### Csoportokkal való munka

A szociális munka egyik módszere, melyben azonos problémával küzdő tagok csoportba szervezve, szerveződve demokratikus attitűddel, egységes cselekvéssel igyekeznek elérni a kitűzött céljaikat.

### Családgondozás

Családokkal végzett szociális munka, a kliens és a családgondozó együttműködése írásban megfogalmazott szerződés alapján. Az együttműködés célokat, azok eléréséhez szükséges feladatokat tartalmaz határidők megjelölésével. A családgondozás történhet önkéntes igénybe vétel útján és kötelezettségen alapuló.

### Krízisintervenció

Krízishelyzetben szociális intervenciót (pedagógia, pszichológia, jogi, szociális egészségügyi segítség) alkalmazunk, egy időben a kliensre és a környezetre is hatunk, több szakember segítségével. A munkában részt vehet orvos, pszichológus, jogász.

Jelen szakmai program a következő jogszabályok figyelembevételével készült:

- a többször módosított 1997. évi XXXI. tv. - a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- a többször módosított 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet – a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet – a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- az 1992. évi LXIII. Tv. – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.

Vámospércs, 2013.....

.....  
Vinczéné Gáll Anikó  
intézményvezető

# VÁMOSPÉRCSI MIKROTÉRSÉGI CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

## III. A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SZAKMAI PROGRAMJA

2013.

A Vámospércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, ellátja – Vámospércs, Nyírmártonfalva, és Fülöp közigazgatási területén - a szociális igazgatásról, és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 63. §-ában, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SZCSM számú rendelet 25. §-ában meghatározott „házi segítségnyújtás” szociális alapszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feladatokat.

### 1. A szolgáltatás célja, feladata

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk:

- az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,
- az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

A házi segítségnyújtás során a szociális gondozónő segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

- saját környezetében,
- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A vámospércsi mikrotérségre is jellemző az idős korosztály egyre nagyobb arányú jelenléte, ez összefügg az egészségügyi – és szociális ellátórendszer szélesedő hozzáférési lehetőségével. . A várható élettartam növekedése differenciált feladatokat ró a szociális ellátó rendszerre, ezen belül is a házi segítségnyújtásra . Cél az idősök saját környezetében, otthonában történő ellátása , mindaddig, amíg bentlakásos intézményi elhelyezésre nincs szükségük.

Az önálló cselekvőképesség megőrzése, az egészségi állapot szinten tartása, szorosan együttműködve az egészségügyi és szociális ellátórendszer egyéb tagjaival.

Kistérségi összefogással nagyobb lehetőség nyílik az erőforrások célszerű felhasználására és a szakmai egységek közötti együttműködés erősítésére.

## **2. Ellátandó célcsoport jellemzői**

Vámospércs város a térségben központi szerepet vállal fel, a városban és a környező településeken Nyírmártonfalván, Fülöp, településeken élő hátrányos helyzetű lakosok segítésében.

A házi segítségnyújtás azon személyek számára alkalmas, akik:

- szellemileg önálló életvezetésre képesek,
- állapotuk miatt nem, vagy csak nagyon nehezen tudják a mindennapi tennivalóikat elvégezni, de nem magatehetetlenek,
- magányosan, vagy olyan családi körben élők, akik ezzel a segítséggel képesek környezetükben, otthonukban élni.

## **3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási és fejlesztési feladatok jellege, tartalma.**

A gondozás lehet:

### **a.) teljes gondozás**

- a gondozónő a gondozottal kapcsolatos minden tevékenységben részt vesz,

### **b.) rész gondozás**

- a gondozónő csak bizonyos tevékenységek végzésében segíti az ellátottat.

### **c.) mindennapos**

### **d.) időszakos**

A házi segítségnyújtásnak kiegyenlítőnek, kiegészítőnek kell lenni, szem előtt tartva az ellátott egészségi, szociális, mentális állapotát. A gondozást minden esetben személyre szabottan biztosítjuk. A gondozási feladatok ellátása során figyelembe vesszük, hogy csupán azokat a feladatokat végezze el a gondozónő, amelyekre a gondozott önmaga már nem képes.

A lehető leghosszabb ideig és legnagyobb mértékben engedjük a gondozottat tevékenyen részt venni önmaga ellátásában.

A szociális gondozónők segítséget nyújtanak, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának és egészségi állapotának megfelelően biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenységek:

- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,
  - közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
  - segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
  - segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
  - az ellátást igénybe vevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
  - az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
  - szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.
- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása,

- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- segítségnyújtás az ellátást igénybevevő háztartásának vitelében / bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása, stb. /,

A gondozónők a napi tevékenységükről gondozási naplót vezetnek, melyet az ellátottnak is alá kell írnia.

#### **4. Az ellátás igénybevétele módja**

Az ellátás igénybevételét a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybe vételéről szóló 9/1999.(XI.24.)SzCsM rendeletben szabályozottak szerint kell biztosítani.

A szociális alapszolgáltatások igénybevétele önkéntes, kérelem alapján működik, melyet a Mikrotérsgégi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatnál kell benyújtani. A kérelem benyújtása után az intézmény vezetője köt megállapodást az ellátást igénybevevővel. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselője terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével önállóan terjesztheti elő.

Az ellátást megelőzően az előgondozást végző személy a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. Házi segítségnyújtás esetében az egyszerűsített előgondozás a szolgáltatást igénylőnek a szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatásából, valamint a gondozási szükséglet vizsgálatának kezdeményezésére szolgáló kérelem kitöltéséből, illetve a gondozási szükséglet vizsgálatában történő segítségnyújtásból áll.

Az intézményvezető a gondozási szükségletet külön jogszabályban meghatározottak szerint megvizsgálja meghatározza a napi gondozási szükséglet mértékét. A gondozási szükséglet vizsgálatában a vezető gondozónő közreműködik.

A házi segítségnyújtást a szakvéleményben meghatározott napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevétele lehetőségéről.

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

A gondozás során a szociális gondozónők otthonukban személyesen keresik fel az ellátottakat, lehetőség szerint telefonon is tartják a kapcsolatot. A szolgáltatás az ellátottak számára személyesen, telefonon és levélben is elérhető. Az elérhetőségről a gondozás kezdetén minden ellátott számára tájékoztatást kell adni.

A gondozónő és az ellátott közötti kapcsolattartás módja a gondozási tervben kerül megállapításra. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követően egy hónapon belül kell

elkészíteni. Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szociális gondozónő folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet készítő gondozónő évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

## **5. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézményünknek kiépített jelzőrendszere van. A jelzőrendszer tagjaival napi munkakapcsolatban vagyunk. Szakmai kapcsolatban vagyunk a Módszertani Központtal, a társult települések önkormányzataival, szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel együttműködünk a problémák megoldása érdekében. Együttműködünk a Cigány Kisebbségi Önkormányzattal, Rendőrséggel, Polgárőrséggel, a Munkaügyi Központtal, a Művelődési Ház és Könyvtárral, az egyházakkal és civil szervezetekkel.

Az esélyegyenlőség a szakmánkban azt is jelenti, hogy a hátrányos helyzetű rétegekre, a kisebbségekre, az idősekre a fogyatékkal élőkre, a gyerekekre, a nőkre még jobban odafigyeljünk. Az ügyfél problémáinak megoldásában, a legmegfelelőbb szolgáltatást nyújtunk. A családgondozói alaptevékenységeken kívül egyéb szolgáltatásokkal és tanácsadásokkal segítjük a családokat.

Nagy gondot fordítunk az intézményben dolgozó gondozónők továbbképzésére.

## **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az alapszolgáltatás esetén a szolgáltató és az igénybe vevő kapcsolattartásának módja, az intézményben, ügyfélfogadási időben elérhetők a családgondozók személyesen, levélben, telefonon. Szolgálatunknak e-mail címe is van. Együttműködési megállapodás alapján segítjük ügyfeleinket a probléma megoldásában.

Az intézményben az intézmény faliújságán plakátok, szórólapok által történik a tájékoztatás az ellátásokról és adományosztásokról, valamint a telephelyeken is hasonló formában valósul meg.

A társult települések honlapján időszakos, és állandó hirdetések formájában tájékoztatjuk az ellátottakat a szolgáltatásainkról, adományosztásokról.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jogvédelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Továbbá:

- joga van a számára, személyére megadott teljes körű tájékoztatásra,
- joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről,
- jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat,
- az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban résztvevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék,
- az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása,
- az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgálatónál, az ellátott jogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerinti illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni,
- az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét,
- az ellátott – amennyiben ezt egészségi 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,

### **Az ellátást végzők jogaival kapcsolatos szabályok**

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

A szociális szolgáltatást nyújtó személy közfeladatot ellátó személynek minősül, akit védelem illet meg. A szociális gondozónak joga, hogy szakmailag elfogadott módszerek 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 a szociális szolgáltató kompetenciájába tartozik, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba ütközik,
- az ellátotthoz személyes kapcsolat fűzi,



- saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
- az ellátott az együttműködési kötelezettséget súlyosan megsérti,
- saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti,

### **A helyettesítés rendje**

A házi gondozási munkát a dolgozó időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.

A szociális gondozónő távolléte esetén biztosítva van a helyettesítés rendje.

A szociális gondozónő munkatársa helyettesítésekor tekintettel van annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakított kapcsolatára.

A dolgozók távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása a Vámspércsi Mikrotérsgégi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjének a feladata. A helyettesítés további rendjét az SZMSZ, valamint a dolgozók munkaköri leírása tartalmazza.

Vámspércs, 2013.....

.....  
 Vinczéné Gáll Anikó  
 intézményvezető

# VÁMOSPÉRCSI MIKROTÉRSÉGI CSALÁDSEGÍTŐ- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

## IV. A JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

### SZAKMAI PROGRAMJA

2013.

A Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat ellátja **Vámspércs, Nyírmártonfalva, Fülöp** közigazgatási területén a szociális igazgatásról, és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. §-ában, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SZCSM számú rendelet 28. §-ában meghatározott „jelzőrendszeres házi segítségnyújtás” szociális ellátás igénybevételével kapcsolatos feladatokat. Ennek részeként gondoskodik a szakmai program 61 db készülékkel történő végrehajtásáról.

#### A szolgáltatás személyi feltételei:

Lásd.: Szervezeti Működési Szabályzat

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban dolgozók a Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat által kötött megbízási szerződés alapján végzik a feladataikat. Az intézményben folyó munkát a dolgozó időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A dolgozók távolléte esetére a helyettesítés rendszerének kidolgozása a Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjének a feladata. A helyettesítés további rendjét az SZMSZ, valamint a dolgozók munkaköri leírása tartalmazza.

### 1. A szolgáltatás célja, feladata

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk:

- az ellátott személy segélyhívása esetén, a helyszínen történő haladéktalan (max: 30 perc) megjelenést,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében biztosítjuk a szükséges intézkedés azonnali megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátást kezdeményezünk

A szociális szolgáltatások zöme, így az idős emberek gondozása is a modernizációval párhuzamosan egyre inkább állami feladattá vált. Ma Magyarországon az idős emberek segítését, biztonságát biztosítani hivatott intézmény rendszert, egymást erősítő makrohatások érik. Ilyen az a szükséglet növekedés, amely a társadalom idősebb korosztályainak növekedése folytán a szociális és egészségügyi ellátórendszer nehezedik, valamint azok az a finanszírozási problémák, amelyek egyrészt a biztonságot nyújtani hivatott, nyugdíjrendszerben, másrészt pedig az ellátásokat biztosító intézményrendszer fenntartásában jelentkeznek. Mindezek problémákat erősíti az ellátó rendszer modernizációs lemaradása, mind a struktúra, mind a technika, mind a szolgáltatások minősége, illetve nem mindegy az sem, hogy hogyan illeszkednek az egyes ellátási formák az emberek természetes igényeihez.

A jelzőrendszeres idősgondozással az idős emberek nagyfokú biztonsággal gondozhatók otthonukban, nem kerülnek be a költségigényesebb szociális és egészségügyi ellátásokba, valamint megszokott környezetükben történő gondozásuk mentálisan is előnyösebb számukra. Felmérések azt bizonyítják, hogy 100 gondozásra szoruló idős ember közül mindössze 4 szeretne idősek otthonába költözni. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a jövőben ezen szempontok mentén a jelzőrendszeres idősgondozás az idős emberek ellátásában meghatározó szerepet tölthet be.

Az időskorúak lelki egészsége nagymértékben magányosságuk függvénye. A félelem előfordulási gyakorisága egyértelműen összefügg a magányosság érzetével. A vidéki élet a nagyvárosinál a lelki egészség szempontjából is megtartóbbnak bizonyul. A kistelepülésen élők körében a félelem tárgya inkább külsődleges.

A jelzőkészülék biztonságot ad félelmük oldásához.

## **2. A más intézményekkel történő együttműködés módja**

A jelzőrendszerbe bekerülők szoros kapcsolatba állnak a házi orvosukkal. Ebben az ellátási formában az egészségügyi és szociális intézmények kapcsolata szoros, egymásra épülő.

## **3. Ellátandó célcsoport jellemzői**

Vámospércs város a térségben központi szerepet vállal fel, a városban és a környező településeken Nyírmártonfalván, Fülöp, településeken élő hátrányos helyzetű lakosok segítésében.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

- az egyedül élő 65 év feletti személy,
- az egyedül élő fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy,
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

Az igénybevevő anyagi felelősséggel tartozik a készülék műszaki állapotáért.

## **4. A szolgáltatás igénybevételének módja**

Az ellátás igénybevételét a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybe vételéről szóló 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendeletben szabályozottak szerint kell biztosítani.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, kérelem alapján működik, melyet a Mikrotérségi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálathoz kell benyújtani. A kérelem benyújtása után az intézményvezető köt megállapodást az ellátást igénybevevővel. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselője terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével önállóan terjesztheti elő. Egyszerűsített előgondozás esetén az előgondozást végző személy a helyszínen tájékozik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

A Vámospércsi Mikrotérségi Családsegítő- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai központként biztosítja:

- külön megállapodás alapján a segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot,
- a teljes ellátási terület vonatkozásában a gondozónak a 30 percen belüli helyszínre érkezését,
- a meghibásodott készülékek megjavításáról a rendszergazda bevonásával, biztosítja a rendszer műszaki felügyeletét és működőképességét,
- hogy a készülékeket a települések jelzése szerint szerelteti fel, melynek segítségével fenntarthatók a biztonságos életvitel feltételei, krízishelyzetben lehetőséget nyújtva az ellátást igénybe vevő személyeknél történő gyors megjelenésre és segítségnyújtásra.
- A gondozók részére rendszeresen megbeszélést tart, melynek témakörei:
  - településenkénti tájékoztató az elmúlt időszak eseményeiről,
  - értékelés a beérkezett nyomtatványokról, pénzügyi elszámolásokról,
  - jogszabályi változások, új módszertanok ismertetése.

A 61 db. jelzőrendszeres riasztókészülék, a leginkább rászoruló, kisnyugdíjas, zömmel egyedül élő időseinkhez van kihelyezve, akik e lehetőség nélkül már nem tudnának biztonságosan otthonukban tartózkodni. 24 órás - éjjel-nappali, hétvégi - ügyeletünk biztosítja, hogyha valami súlyos problémájuk adódik a nap bármely szakában, nincsenek magukra hagyva, mivel a nyakukba akasztott készülékről beérkező jelzésükre kimegyünk a lakásukra, és segítünk megoldani a felmerülő gondjaikat. Mindig az ügyeletben lévő gondozónőnél van a készenléti táska, amelyben az alapvető gyógyszereken kívül vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, lázmérő is megtalálható. A készenléti táskában vannak a gondozottak lakáskulcsai is, mellyel probléma esetén a gondozónő be tud jutni a segítséget kérőhöz.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás műszaki megvalósítása :

A feladatellátás a hajdúszoboszlói székhelyű DERMÁK KHT diszpécserközpontján keresztül folyik. A program egy rádió-adó-vevő rendszeren alapul, amely egy átjátszó állomásból, egy vevőközpontból, ügyeleti számítógépből, riasztások fogadására és feldolgozására alkalmas szoftverből, személyhívó kis központból és a gondozottnál kihelyezett személyi riasztóberendezésből áll. A gondozott a nyakában hord egy kis méretű jeladót, és szükség esetén (pl.: rosszullét, elesés stb. ) gombnyomással riasztja a központot.

A központban hangjelzéssel egybekötve - a számítógép monitorán azonnal megjelenik a riasztás ténye, és az ügyeletes gondozó azonnal a helyszínre siet. A gondozó az alapvető elsősegélynyújtó felszereléseken kívül magánál hord egy rádiótelefont amelynek segítségével orvost, szükség esetén mentőt tud hívni, és kapcsolatba léphet a központtal. Az intézmény a GUARDS RT által kifejlesztett (SH-402-es személyi riasztó ) berendezéseket alkalmazza.

A számítógépes háttér a műszaki rendszer kifejlesztője által felkészített rendszergazdán keresztül biztosított , aki külön megbízás alapján ellátja a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás műszaki-technikai felügyeletét, ellenőrzését is .

## **5. A segítségnyújtás folyamata**

A kézi jeladó egy kis teljesítményű, elemmel működő rádió - adó, mely a rajta lévő piros nyomógomb megnyomásával hozható működésbe. Ezt a jeladót a segílyt kérő magánál tartja /nyakba akaszthatja/, vagy a keze ügyében helyezi el. A segílyhívó adó - mely a falra lett felszerelve - a felügyeletet igénylő idős, vagy beteg személy (segílykérő) közvetlen lakókörnyezetébe lett telepítve. Az adó dobozán három nyomógomb található. A piros nyomógomb hatása megegyezik a kézi jeladó gombjával. Erre a kézi jeladó meghibásodása vagy elvesztése esetén lehet szükség. Az adón el van helyezve egy fekete gomb is, amely az esetleges téves vagy véletlen segílyhívás törlő információját juttatja el a diszpécser központba /esetünkben Hajdúszoboszlóra/, valamint van rajta egy ápolói gomb, melyet a gondozónőnek kell megnyomnia, amikor kiérkezik a segílykérő lakására. Ezzel jelez vissza a diszpécser központba, hogy valóban megérkezett a helyszínre.

A segílyhívó berendezés hálózatról üzemel, de tartalmaz egy áramkimaradás ellen védő szükség akkumulátort, melyről áramszünet esetén is tovább működik.

## **6. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézményünknek kiépített jelzőrendszere van. A jelzőrendszer tagjaival napi munkakapcsolatban vagyunk. Szakmai kapcsolatban vagyunk a Módszertani Központtal, a társult települések önkormányzataival, szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményeivel, civil szervezeteivel együttműködünk a problémák megoldása érdekében. Együttműködünk a Cigány Kisebbségi Önkormányzattal, Rendőrséggel, Polgárőrséggel, a Munkaügyi Központtal, a Művelődési Ház és Könyvtárral, az egyházakkal és civil szervezetekkel.

Az esélyegyenlőség a szakmánkban azt is jelenti, hogy a hátrányos helyzetű rétegekre, a kisebbségekre, az idősekre a fogyatékkal élőkre, a gyerekekre, a nőkre még jobban odafigyeljünk. Az ügyfél problémáinak megoldásában, a legmegfelelőbb szolgáltatást nyújtunk. A családgondozói alaptevékenységeken kívül egyéb szolgáltatásokkal és tanácsadásokkal segítjük a családokat.

Nagy gondot fordítunk az intézményben dolgozó gondozónők továbbképzésére.

## **7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az alapszolgáltatás esetén a szolgáltató és az igénybe vevő kapcsolattartásának módja, az intézményben, ügyfélfogadási időben elérhetők a családgondozók személyesen, levélben, telefonon. Szolgálatunknak e-mail címe is van. Együttműködési megállapodás alapján segítjük ügyfeleinket a probléma megoldásában.

Az intézményben az intézmény faliújságán plakátok, szórólapok által történik a tájékoztatás az ellátásokról és adományosztásokról, valamint a telephelyeken is hasonló formában valósul meg.

A társult települések honlapján időszakos, és állandó hirdetések formájában tájékoztatjuk az ellátottakat a szolgáltatásainkról, adományosztásokról.

## **8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Továbbá:

- joga van a számára, személyére megadott teljes körű tájékoztatásra,
- joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről,
- jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat,
- az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban résztvevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék,
- az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása,
- az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátott jogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerinti illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni,
- az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét,
- az ellátott – amennyiben ezt egészségi állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő beavatkozások elvégzéséhez szükséges,

### **Az ellátást végzők jogaival kapcsolatos szabályok**

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

Az ellátást nyújtó személy közfeladatot ellátó személynek minősül, akit védelem illet meg. A közösségi gondozónak joga, hogy szakmailag elfogadott módszerek 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 ellátás kompetenciájába tartozik, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba ütközik,
- az ellátotthoz személyes kapcsolat fűzi,
- saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
- az ellátott az együttműködési kötelezettséget súlyosan megsérti,
- saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti,

Szakmai létszám és szakképzettség megnevezése:

Lásd.: Szervezeti Működési Szabályzat  
Vámospércs, 2013.....

.....  
**Vinczné Gáll Anikó**  
intézményvezető

**A Szakmai Program hatályba lépése:**

**Jelen Szakmai Program a Vámospércs Mikrotérségi Intézményfenntartó Társulás  
Társulási Tanácsának..... számú határozatával, és  
jóváhagyásával lép hatályba.**

## 1. számú melléklet

**V á m o s p é r c s i M i k r o t é r s é g i C s a l á d s e g í t ő -  
é s G y e r m e k j ó l é t i S z o l g á l a t V á m o s p é r c s  
4287 Vámspércs, Béke út 3. Tel.: 52/591-020, 591-021, e-mail: csalgyer01@freemail.hu**

---

### *Házirend*

Intézmény neve: Vámspércsi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat  
Vámspércs

Címe: 4287 Vámspércs, Béke u. 1.

Telefon: 52/591-513 email: [csalgyer01@freemail.hu](mailto:csalgyer01@freemail.hu)

Fenntartó szerv: **Vámspércsi Mikrotérségi Intézményfenntartó Társulás  
4287 Vámspércs, Béke u. 1.**

Felügyeleti szerv: Vámspércsi Mikrotérségi Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa

Az ellátottak számára nyitva álló helyiségek:

- Vámspércs, Béke u. 1. :
  - családsegítő szolgálat
  - gyermekjóléti szolgálat
- Vámspércs, Debreceni u. 2.:
  - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
  - házi segítségnyújtás
- Nyírmártonfalva, Kossuth u. 38. :
  - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
  - házi segítségnyújtás
  - családsegítő szolgálat
  - gyermekjóléti szolgálat
- Fülöp, Arany János u. 21.:
  - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
  - házi segítségnyújtás
- Nyíracsad, Kassai u. 4.:
  - családsegítő szolgálat
  - gyermekjóléti szolgálat

### Az intézmény alaptevékenysége:

#### **Szociális alapszolgáltatások:**

- házi segítségnyújtás (Szt. 63.§)
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (Szt. 65.§)



- *családsegítő szolgálat (Szt. 64.§.)*
- *gyermekjóléti alapszolgáltatás: (1997. évi XXXI. tv. 39. §.)*

Az intézmény igénybevételeének módja:

Fülöp, Nyírmártonfalva, Nyíracsaád, Vámospércs **települések közigazgatási területén élő bármely állampolgár önkéntesen, vagy más szerv, küldő intézmény, hatóság javaslatára veheti igénybe az intézményi segítségnyújtás törvényileg meghatározott szociális alapellátás formáit. Az intézmény munkatársaihoz a nyitvatartási időn belül személyesen, írásban vagy telefonon is fordulhatnak segítségért.**

Az intézményben biztosított ellátás, szolgáltatás:

6. Információ, tájékoztatás a családtámogatási rendszerről
7. Szociális ügyintézésben segítségnyújtás
8. **Családsegítés**, mely az egyéni esetkezeléstől a komplex családgondozásig terjed
9. **Gyermekjóléti Szolgáltatás**, mely a gyermek családban történő nevelését segíti
10. Valamennyi szolgáltatás és a segítségnyújtás ingyenes.

Ügyfélélfogadás, nyitva tartás rendje a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatnál:

Vámospércsen:

Nyitva tartás: Hétfőtől- Csütörtökig, 7.30-tól 16.00 óráig

Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök: 8.00 órától 12.00 óráig

12.00-16.00 óráig ügyelet

Szerda: nincs ügyfélfogadás (belső szakmai nap, terepmunka nap)

Ügyelet: 7 30-tól 16 óráig

Pénteki nyitva tartás: 7. 30-13. 30-ig

## Nyírmártonfalván:

Nyitva tartás: Hétfőtől- Csütörtökig 7.30-tól 16.00 óráig

Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök: 8.00 órától 12.00 óráig

12.00-16.00 óráig ügyelet

Szerda: nincs ügyfélfogadás (belső szakmai nap, terepmunka nap)

Ügyelet: 7 30-tól 16 óráig

Pénteki nyitva tartás: 7. 30-13. 30

## Nyíraczádon:

**Nyitva tartás:** Hétfőtől- Csütörtökig, 7 .30-tól 16.00 óráig

Ügyfélfogadás: Hétfő, kedd, csütörtök: 8.00 órától 12.00 óráig

12.00-16.00 óráig ügyelet

Szerda: nincs ügyfélfogadás (belső szakmai nap, terepmunka nap)

Ügyelet: 7 30-tól 16 óráig

Pénteki nyitva tartás: 7. 30-13. 30

Ügyfélfogadás rendje:

A nyitvatartási időben a családgondozók fogadják a hozzájuk forduló ügyfeleket. Erősen ittas állapotú vagy közveszélyes magatartást tanúsító ügyfeleket, szolgálatunk dolgozóinak testi épsége érdekében, nem köteles fogadni. Közveszélyes magatartással fellépő személyek esetében kénytelenek vagyunk a hatóság segítségét is igénybe venni.

Magatartási szabályok:

*Az intézmény dolgozói részéről:*

- titoktartási kötelezettség az adatvédelmi törvényben foglaltak betartása
- személyiségi jogok tiszteletben tartása, emberi és gyermeki jogok védelme
- előítélet mentesség, tolerancia
- a segítségnyújtáskor az etikai kódex szabályainak betartása
- team- munkában dolgozás
- az intézmény működésével kapcsolatos információszolgáltatásra, a dolgozókat
- érintő személyi kérdésekben az intézményvezetőnek van jogosultsága nyilatkozni
- a problémák komplex kezelése
- egységes szemlélet kialakítása intézményen belül
- az intézmény tárgyi eszközeinek, berendezési tárgyainak épségének megőrzése

*A kliensek részére*

- önkéntesség és együttműködés a probléma megoldása érdekében
- az intézmény dolgozóival szemben az általánosan elfogadott magatartási szabályok betartása
- az intézmény berendezési és felszerelési tárgyai épségének megőrzése

Panaszjog gyakorlásának módja:

**A kliens panaszával az intézmény vezetőjéhez, illetve az intézmény fenntartójához fordulhat.**

**Az intézmény területén tűzveszély és egészségügyi okok miatt dohányozni tilos!**

Kérjük szíves megértésüket és a házirendbe foglaltak betartását!

Vámospércs, 2013.

.....  
intézményvezető

