

**Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése**  
**240/2021. (III. 19.) határozata**

**az Útkeresés Segítő Szolgálat Szakmai Programjának, Szervezeti és Működési Szabályzatának jóváhagyásáról**

Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármestere – a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése szerint – a képviselő-testület hatáskörében az alábbi döntést hozta:

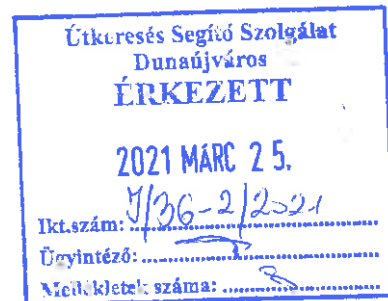
1. Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármestere az Útkeresés Segítő Szolgálat (2400 Dunaújváros, Bartók Béla út 6/b.) intézmény 2021. február 28. napján kelt, a határozat 1. mellékletét képező Szakmai Programját jóváhagyja, egyidejűleg a 661/2020. (VII.13.) határozattal jóváhagyott 2020. július 13. napján kelt Szakmai Programot 2021. április 1. napjával hatályon kívül helyezi, továbbá 2021. február 28-án kelt a jelen határozat 2. mellékletét képező hatályos Szervezeti és Működési Szabályzatát jóváhagyja, egyidejűleg a 661/2020. (VII.13.) határozattal jóváhagyott 2020. július 13. napján kelt Szervezeti és Működési Szabályzatát április 1. napjával hatályon kívül helyezi

2. Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármestere felkéri a humán szolgáltatási osztály vezetőjét, hogy e határozatot küldje meg az Útkeresés Segítő Szolgálat intézményvezetője, valamint a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet részére.

**Felelős:** a határozat közléséért:  
a Humán Szolgáltatási Osztály vezetője

**Határidő:** 2021. március 31.

**Dunaújváros 2021. március 19.**



*Pintér Tamás*  
**Pintér Tamás**  
polgármester



*Molnár-Oschóczki Orsolya*



## Szakmai program

**Jóváhagyta:**

Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése a 240/2021. (III.19.) határozatával.  
Dunaújváros, 2021. március 19. nap

*Pintér Tamás*  
**Pintér Tamás**  
polgármester



*Holuch Orsolya Áldos*

# Tartalomjegyzék

I. AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET ÉS CÉLCSOPORT SAJÁTOSSÁGAI.....	4
1. Az ellátandó terület és az intézményi infrastruktúra jellemzői.....	4
1.1. Dunaújváros.....	4
1.2. Dunaújváros Járás.....	5
2. Az ellátandó célcsoport.....	5
II. FENNTARTÓI HÁTTÉR, A HUMÁN ERŐFORRÁS ADOTTSÁGAI.....	8
1. Fenntartó.....	8
2. Az intézmény illetékessége, működési területe.....	8
3. A szolgáltatás számára nyitva álló helyiségek.....	9
4. Rendelkezésre álló álláshelyek.....	9
III. A SZAKMAI EGYSÉGEKBEN FOLYÓ MUNKA BEMUTATÁSA.....	10
1. Család és Gyermekjóléti Szolgálat.....	10
1.1. Alapelvek.....	10
1.2. A szolgáltatás célja, feladata.....	11
1.2.1. A szolgáltatás célja.....	11
1.2.2. A szolgáltatás feladata.....	12
1.3. A megvalósítani kívánt program, a létrejövő kapacitások.....	13
1.3.1. A család- és gyermekjóléti szolgálat főbb szolgáltatáselemei.....	15
1.4. Az intézményen belüli, és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	19
1.5. Feladat ellátás szakmai módja, biztosított szolgáltatások formái, annak köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.....	21
1.5.1. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése.....	21
1.5.2. Tájékoztatási feladatok ellátásának szakmai megvalósulása.....	24
1.5.3. Szociális segítő munka szakmai megvalósulása.....	24
1.5.4. Közösségi programok.....	26
1.6. Az ellátás igénybevétele módja.....	28
1.7. A család- és gyermekjóléti szolgáltatásról való tájékoztatás módja.....	29
1.8. Hivatalosan használt dokumentumok.....	29
2. Család és Gyermekjóléti Központ.....	30
2.1. A szolgáltatás célja, feladata.....	30
2.1. Célja.....	30
2.2. A központ feladata.....	30
2.3. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása.....	32
2.3.1. Család-és Gyermekjóléti Központ szervezeti keretei, feladatellátás biztosításának módja.....	32
2.3.2. A szakmai munka biztosításának egyéb feltételei.....	33
2.3.3. A központ által nyújtott szolgáltatási elemek.....	33
2.4. Együttműködés.....	34
2.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, az igénybe vétel módja.....	36
2.5.1. Hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai tevékenység tartalma.....	36
2.5.2. Speciális szolgáltatások szakmai tartalma.....	37
2.5.3. A nyújtott szolgáltatások rendszeressége.....	49
2.6. Az ellátás igénybevétele módja.....	50
2.7. A szakmai szolgáltatások dokumentációja.....	50
2.7.1. Jogszabályban rögzített formátumú vagy tartalmú kötelező dokumentáció.....	50
2.7.2. Jogszabályban nem rögzített formátumú és tartalmú, de kötelező dokumentáció.....	50

2.7.3. Nem kötelező, de javasolt adminisztráció.....	50
2.7.4. A Központ által nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja.....	50
2.7.5. Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetésének dokumentációja.....	51
3. Családok Átmeneti Otthona.....	52
3.1. A szolgáltatás alapelvei.....	52
3.2. Szolgáltatás célja, feladata.....	52
3.2.1. A szolgáltatás célja.....	52
3.2.2. A szolgáltatás feladata.....	53
3.3. A szolgáltatás nyújtásának formája.....	54
3.3.1. Kapacitás.....	54
3.4. Szolgáltatás igénybevételének módja.....	54
3.5. A családok átmeneti otthonába történő elhelyezés szabályai.....	54
3.6. Feladatellátás szakmai tartalma.....	55
3.6.1. Szolgáltatáselemek.....	56
3.6.2. A családgondozás folyamata.....	57
3.7. Családok átmeneti otthonában vezetett dokumentáció.....	58
IV. A SZOLGÁLTATÁSRÓL VALÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA.....	59
V. A NEVELŐSZÜLŐI FOGLALKOZTATÁSI JOGVISZONY ÉS A HELYETTES SZÜLŐI JOGVISZONY ALKALMASSÁGI FELÜLVIZSGÁLATA.....	59

Mellékletek jegyzéke:

1. Szervezeti és működési szabályzat
2. Együttműködési megállapodás az óvodai és iskolai segítő tevékenység működéséről
3. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat együttműködési megállapodás
4. Útkeresés Segítő Szolgálat Kapcsolatügyeleti megállapodás
5. Kapcsolattartási ügyelet házirendje
6. Családok Átmeneti Otthona megállapodás
7. Családok Átmeneti Otthona házirend
8. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Család- és Gyermekjóléti Központ Szolgáltatási rend

## Bevezető gondolatok

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Dunaújváros intézményrendszerének szerves része. Működésének kezdete 1987. évre datálható, mert akkor jött létre városunkban a Családsegítő Központ, amely intézményünk elődjének tekinthető. Az évek alatt a törvényi változások következtében sok tekintetben bővült a szolgáltatási paletta. Napjainkra az Útkeresés Segítő Szolgálat egy szerteágazó tevékenységi körrel rendelkező, járási szinten feladatokat végző önkormányzati intézménnyé nőtte ki magát.

## **I. AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET ÉS CÉLCSOPORT SAJÁTOSSÁGAI**

### **1. Az ellátandó terület és az intézményi infrastruktúra jellemzői**

#### **1.1. Dunaújváros**

Dunaújváros Megyei Jogú Város Fejér megye területén a Duna mentén fekszik, alapterülete 5.266 hektár. Iparváros, annak minden sajátosságával. Lakosainak száma 2019. évben 44.116 fő. Egy 2014-ben felmért adat szerint a város 0-18 év közötti lakossága 6.884 fő. A város népessége folyamatosan csökken. Ennek oka részben az elköltözés, részben a születések számának csökkenése, valamint az elöregedés. Magas a népsűrűség, Dunaújvárosban 22.927 lakás van, a lakásállomány nagy többsége 65,3%-a kétszobás lakásból áll. Egy lakás átlagos alapterülete 54,7 m<sup>2</sup>, a lakótelepi lakások nagy száma a jellemző, ahol gyakran zsúfoltan élnek a családok. Kevés a játszótér, a közösségi tér, ahol a gyermekek a szabadidejüket eltölthetnék. A bölcsődei, óvodai, általános és középiskolai ellátottság jónak mondható. Dunaújvárosban a Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Tagintézménye működik, amely Dunaújvárosi Járásához tartozó települések lakosságát is ellátja. Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata a városban intézményünk működtetésében fenntart Családok Átmeneti Otthonát, valamint a kötelező feladatának eleget téve 2015. január 1. napjától a Fészek Gyermekvédő Egyesülettel kötött szerződést, így a gyermekek átmeneti otthona ellátás is biztosított.

A gyermek háziorvosi és védőnői ellátottság a város területét lefedi, kórház és rendelőintézet fogadja a betegeket. A gyermekpszichiátriai ellátottság korlátozott, jelenleg heti egy alkalommal rendel gyermekpszichiáter.

A városon belüli tömegközlekedés biztosított, a távolsági közlekedés autóbusszal és vonattal megoldott. A vonzáskörzetből magas a bejárók száma mind a közintézményekbe, mind a munkahelyekre.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat a város központjában, a polgármesteri hivatal közelében helyezkedik el. Könnyen megközelíthető gyalogosan és autóbusszal is. Az épület elosztásában, berendezésében, bútorzatában alkalmazkodik klienseihez. Az épülethez nagy, füvesített fás udvar tartozik, melyen kosárlabda pálya, kerti asztalok, padok vannak.

A Családok Átmeneti Otthona Dunaújváros családi házas övezetében került kialakításra 2002-ben. Az intézmény 12 lakásban tudja fogadni a rászoruló családokat. Minden lakás rendelkezik saját konyhával, vizesblokkal, lakószobával, tároló helységgel. A lakrészek berendezetten kerülnek átadásra. A lakrészben nem található hűtő és mosógép, amennyiben a beköltöző család rendelkezik az eszközökkel akkor azt a lakrészében üzembe helyezheti.

Azon családok, akik nem rendelkeznek saját készülékekkel, azok számára kialakításra került egy mosókonyha automata és tárcsás mosógépekkel, illetve lehetőség van közös hűtő használatára. Az udvarban játszótér található, asztalokkal és pingpongasztallal.

Az intézmény foglalkoztató helysége több funkciót tölt be egyszerre. Elsősorban az otthon közösségi programjainak helyszíne. Másrészt az otthon a foglalkoztató helységben biztosítja azon családok számára az internet és kábeltévé szolgáltatást akik saját készülékkel nem rendelkeznek.

Kábeltévé szolgáltatást az otthon lakói saját lakrészükben is igénybe vehetik, amennyiben teljesítették az előfeltételeket. Internet szolgáltatást az intézmény egész területén ingyenesen biztosítunk a családok számára Wifi berendezésén keresztül.

Az otthonban kialakításra került egy „krízis szoba”, ahol krízis helyzetbe került családok elhelyezését biztosítja 3 nap időtartamban. Az elhelyezést térítésmentesen vehetik igénybe a rászoruló családok, szükség szerint teljes körű ellátással. A szolgáltatást Dunaújváros járás területén lakhatási krízisbe került, válsághelyzetbe került várandós anya és családja számára, illetve kapcsolaton belüli erőszak áldozatai számára nyújtja.

A dolgozók számára az épület egyik lakásában került kialakításra az iroda, ahol konyha és vizesblokk is található. A tároló helységek a pincében kerültek kialakításra, itt kapott helyett az irattár is.

## **1.2. Dunaújváros Járás**

A Dunaújvárosi járás Fejér megyéhez tartozó járás 2013-tól, székhelye Dunaújváros. Területe 650,05 km<sup>2</sup> Dunaújvárosi járás lélekszáma 2015. december 31-én 92.925 fő volt. Négy város (Dunaújváros, Adony, Pustaszabolcs és Rácalmás) és 12 község tartozik hozzá (Előszállás, Mezőfalva, Perkáta, Baracs, Beloiannisz, Besnyő, Daruszentmiklós, Iváncsa, Kisapostag, Kulcs, Nagykarcsony, Nagyvenyim). A települések társulási formában, vagy közös önkormányzati működtetésben tartanak fent család- és gyermekjóléti szolgálatokat. Orvos, védőnő minden településen elérhető, iskola, óvoda, esetenként családi napközi a lakosság rendelkezésére áll. A járásban nyilvántartott 0-18 éves korosztály lélekszáma - Dunaújvárost nem figyelembe véve - 8.384 fő.

## **2. Az ellátandó célcsoport**

**Dunaújvárosban** az idősek életszínvonala a lakosság egészéhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat. E korcsoporton belül jelentős jövedelmi különbségek mutatkoznak. Az időskorúak jelentős részének megélhetését általában a nyugdíjból származó jövedelmek biztosítják. Mivel az egyszemélyes háztartásokban élők arányszáma magas, így az anyagi lehetőségeik korlátozottak az átlaghoz képest.



Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya.

A szociálisan rászorulóknak, fogyatékkal élők korcsoporton belül elsősorban az alacsony jövedelemszint a meghatározó, ezáltal a magasabb szükségletekhez való hozzájutás okoz nehézséget részükre.

A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjában, nagy számban fordul elő az alacsony iskolai végzettség, ami a munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. Ezen családok gyakran küzdenek megélhetési problémákkal, hisz anyagi helyzetük romló tendenciát mutat, így nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása. A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

A munkaképes korú lakosság többsége Dunaújvárosban dolgozik. Dunaújváros és agglomerációjának legnagyobb munkaadója Dunaferr Dunai Vasmű Zrt, de Hamburger Hungária Kft., valamint a közeli Rácalmás településen lévő Hankook Tire Magyarország Kft. Számos helyi kisebb, nagyobb vállalkozás tud munkát biztosítani a dolgozni vágyóknak.

A szolgáltatást igénybe vevők nagy többségére jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A mentális betegséggel élők elhelyezkedése állapotuk okán nehezített, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Bűnelkövetés, valamint áldozattá válás is előfordul Dunaújvárosban.

A családok elsősorban a következő problémák miatt álltak kapcsolatban a család- és gyermekjóléti szolgálattal:

1. Szociális problémák:
  - a, lakhatási problémák
  - b, anyagi nehézségek, munkanélküliség
  - c, várandós anya szociális válsághelyzete
2. Fizikai és érzelmi elhanyagolás, veszélyeztetettség
3. Családon belüli kapcsolati problémák, családon belüli erőszak
4. Addiktív szerekkel kapcsolatos abúzusok
5. Pszichés problémák
6. Gyermeknevelési-, intézménybe való beilleszkedési problémák, magatartási- és teljesítményzavar
7. Gyermeknevelési nehézségek

A család- és gyermekjóléti központ a járás településeinek vonatkozásában fokozott figyelmet fordít a hatósági intézkedésekkel érintett kliensekre. A települések külterületein élő családok tekintetében

a családsegítőknek szükségük van az esetmenedzser támogató közreműködésére a szociális segítő munkában.

A Dunaújvárosi Járásban élő, a célcsoportunkba tartozó családok döntő többsége bevételeinek szinte egészét a gyerekek nevelésére, illetve a legelemibb szükségletek fedezésére kell, hogy fordítsák. Súlyos problémát jelent a szegény családoknak a lakás fenntartása, valamint a tüzelő beszerzése. Esetenként az óvodába vagy iskolába járás is nehézségeket okoz a szegény gyerekeknek. Újra megjelent az alultápláltság, gyakran csak az óvodában vagy iskolában jutnak meleg ételhez. A közműtartozás az egyik legerősebb kényszerítő tényező arra, hogy a szülők kölcsönökhöz, uzorakölcsönhöz folyamodjanak. A járásban egyre több olyan település van, ahol semmiféle munkalehetőség nincs. A szegények többsége ugyanazokban a lemaradó térségekben él, gettószódó környezetben lakik. A tartós munkanélküliség mentálisan tönkreteszi a periferezáltak nagy többségét. Néhány év után nehéz, szinte lehetetlen visszavezetni őket a munkához; a foglalkoztatottság jelenlegi szintje mellett ez törvénytörés.

Jellemző a járásra, hogy egyre fiatalabb korban és egyre nagyobb számban kerülnek deviáns szubkultúrába a fiatalok. A gyermek- és fiatalkorúak bűnözése társadalmi és pszichológiai okokra vezethető vissza. A fiatalok bűnözésének háttérben személyiségük fejlődési irányát meghatározó okok állnak, melyek leggyakrabban a szülők munkanélkülisége, alkoholizmusa, bűnöző életmódja, eltartási problémák, a helytelen és következtelen nevelés, valamint az érintett rossz baráti környezete, illetve alacsony műveltségi színvonala. A gyermekkorú jogsértők túlnyomó hányada továbbra is a vagyon elleni bűncselekmények kategóriájába tartozó lopások, kisebb körűk a közbiztonságra veszélyt jelentő személy elleni bűncselekmények elkövetésében vett részt. Ezek a gyerekek az általuk elkövetett cselekmények súlyával sokszor nincsenek tisztában, azokat gondolkodás nélkül, ösztönszerűen követik el. Továbbá jellemző, hogy sok esetben erőteljes a családi kapcsolatok sérülése, a család diszfunkcionális működése. Elmondható, hogy az ellátott célcsoport jelentős részének családi élete dezorganizált, nem teljes családban nevelkednek ezeknek a gyerekeknek a többsége. Ha mégis teljes a családmódel, akkor jellemzően nem megfelelő nevelési módszereket alkalmaznak a szülők, sokszor nincsenek is megfelelő eszközeik a gyerekek neveléshez, nem állítanak megfelelő modellt, sok esetben sérült, torz normarendszert adnak át gyermekeiknek (ahogy annak idején nekik is a szüleik), ezzel újratermelve a problémát.

A fiatalkorúak esetében a kortárs kapcsolatok minősége döntően befolyásolja a társadalmi beilleszkedést. A másodlagos szocializációs közeg az utóbbi évek értékvesztett, rohanó társadalmában egyre nagyobb teret nyer, főleg az alacsony szociokulturális közegben, szegregált, telepszerű lakókörnyezetben, ahol a család nem tud megfelelő mintát állítani a fiatalkorúak elé, az oktatási rendszer pedig nincs felkészülve a hátrányos helyzetűek integrációjának elősegítésére. A fiatalok a negatív mintát követve válnak felnőtté.

A pszichiátriai betegek és a fogyatékkal élők szociális helyzete nehéz, jellemző, hogy a társadalom peremére szorultak, társas kapcsolataik nagyon szegényesek. Családi kapcsolataik, rossz mentális állapotuk miatt részben vagy teljesen megromlottak, konfliktusokkal terheltek. Többségük munkaviszonnal nem rendelkezik vagy rokkantnyugdíjas, emiatt anyagi helyzetük rossz. Életvezetési problémáik és társuló más betegségek és problémák miatt helyzetükre megoldást találni önállóan képtelenek. A pszichiátriai betegségek gyakran együtt járnak a képességek átmeneti vagy tartós csökkenésével, az életminőség romlásával, magasabb a halálozási arány, öngyilkosság, ill. annak kísérlete.

Járásunkban megfigyelhető, hogy a dizájnerdrogok terjedésének kezdete óta egyre több a droghasználathoz köthetően kialakult pszichiátriai kórképet mutató fiatalok aránya. Ezeknek a fiataloknak a megfelelő ellátása városunkban szinte aligha biztosítható.

**A Családok Átmenti Otthona** dunaujvárosi lakcímmel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező családoknak nyújt szolgáltatást. Azok a várandós anyák, gyermeküket egyedül nevelő szülők vagy családok vehetik igénybe, akik otthontalanná váltak vagy veszélyeztető környezetben élnek, ugyanakkor gyermekük nevelésére alkalmasak.

A szolgáltatást igénylő családok többsége kapcsolatban áll a család-és gyermekjóléti szolgálattal. A szolgálat családsegítőjének javaslatára keresi fel intézményünket. Emellett vannak családok, akik közvetlenül az intézményt keresik fel elhelyezési kérelmükkel. A család-és gyermekjóléti központok létrejöttével tovább nőtt a Dunaújváros vonzáskörzetébe tartozó településekről a megkeresések száma.

Az elhelyezést kiváltó okok sorában elsődlegesen a szülők életvezetési problémái jelennek meg. A családok kérelmeiben elsődlegesen az elégtelen lakhatási körülmények, vagy a hajléktalanná válás veszélye szerepel vezető okként. Ugyanezen okok miatt magas a krízis elhelyezések száma is. Az elmúlt években megnőtt a családi konfliktusok szerepe az elhelyezések során. Új probléma típusként jelentkezik a kapcsolaton belüli erőszak. Megfigyelhető, hogy az elmúlt évek során egyre több család elhelyezési kérelmében jelentkezik problémátípusként.

A családok többsége albérlétekből költözik az otthonba, mivel nem tudja annak költségeit kifizetni. A gyermekek elsősorban tanulási és magatartási problémákkal küzdenek, értékrendjük torzult. A gyermekek mentális fejlődése sérül a család állandó költözése, az új lakóhelyhez történő alkalmazkodás miatt.

## **II. FENNTARTÓI HÁTTER, A HUMÁN ERŐFORRÁS ADOTTSÁGAI**

### **1. Fenntartó**

Működési engedélyének érvényessége: határozott idejű

Fenntartó neve: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata

Címe: 2400 Dunaújváros, Városháza tér 1-2.

Az intézmény irányító szerve: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése

### **2. Az intézmény illetékessége, működési területe**

– Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Családok Átmeneti Otthona esetében Dunaújváros közigazgatási területe

– Család- és Gyermekjóléti Központ esetében a Dunaújvárosi Járás közigazgatási területe

### 3. A szolgáltatás számára nyitva álló helységek

Útkeresés Segítő Szolgálat székhelyének épülete

Cím: 2400 Dunaújváros, Bartók Béla út 6/b.

Családok Átmeneti Otthona mint telephely

Cím: 2400 Dunaújváros, Frangepán utca 54.

### 4. Rendelkezésre álló álláshelyek

A Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat szakmai létszám feltételeit a 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 1. és 2.sz. melléklete határozza meg.

Intézményvezető: 1 fő

#### Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család-és Gyermekjóléti Központjának szakmai létszáma

Esetmenedzser (intézményvezető-helyettes)	1 fő
Esetmenedzser (szakmai egységvezető)	1 fő
Esetmenedzser	8 fő
Tanácsadó:	
Pszichológus	2 fő
Fejlesztőpedagógiai tanácsadó	1 fő
Jogi tanácsadó (megbízással)	1 fő
Szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1 fő
Szociális-asszisztens	2,5 fő
Óvodai és iskolai szociális segítő	8 fő
<b>Összesen</b>	<b>25,5</b>

#### Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család-és Gyermekjóléti Szolgálatának szakmai létszáma

Családsegítő (szakmai egységvezető)	1 fő
Családsegítő	10 fő
Szociális asszisztens	4 fő
<b>Összesen</b>	<b>15 fő</b>

#### Az Útkeresés Segítő Szolgálat Családok Átmeneti Otthonának szakmai létszáma

Családgondozó (szakmai egységvezető)	1 fő
Családgondozó	2 fő
Szakgondozó	4 fő
<b>Összesen</b>	<b>7 fő</b>

A munkavégzést segítő további álláshelyek az intézményben:

Általános ügyintéző: 1 fő

Éjszakai ügyeletes (részmunkaidő): 2 fő

Takarító: 1 fő

Takarító (részmunkaidő): 2 fő

### **III. A SZAKMAI EGYSÉGEKBEN FOLYÓ MUNKA BEMUTATÁSA**

#### **1. Család és Gyermekjóléti Szolgálat**

##### **1.1 Alapelvek:**

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény értelmében, a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, 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, a 15/1998. (IV: 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről, az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről és ezek alkalmazása során, a gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogait biztosítva jár el.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tevékenysége során együttműködik a családdal és- jogszabályban meghatározottak szerint- elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését.

A gyermek családban történő nevelkedését segítő ellátást a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan kell nyújtani.

A családjából bármely okból kikerült gyermek biztonságát, korához és szükségleteihez igazodó gondozását, nevelését, egészséges személyiségfejlődését biztosítani kell.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője csak törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

A gyermekek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának szakmai egysége a szociális munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés.

A szolgáltatások nyújtása során a szociális munkás nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ügyfél döntési jogának figyelembevételével alakít ki a szakmai kapcsolatot. Az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, együttműködése a bizalmon alapul.

A szociális és gyermekvédelmi szolgáltatás nyújtása során a szociális munka Etikai Kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell konzultálni, segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett.

Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybe vevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család rendelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres.

A Szolgálat munkája során kulcsfontosságú a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai egységének minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

## **1.2. A szolgáltatás célja, feladata**

A szociális munkások mindennapi munkájuk során leggyakrabban családokkal, családi problémákkal, vagy a családot is érintő egyéni problémákkal találkoznak. A gyermekvédelmi szolgáltatás szervesen nem különíthető el a családsegítéstől, hiszen a gyermekek családhoz tartoznak így a családot egységként kell kezelni.

A szolgáltatás célja, hogy az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodás az azt igénybe vevő, jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy szolgáltatásnál legyen biztosítható.

### **1.2.1. A szolgáltatás célja**

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. Átmenetileg vagy tartósan problémával küzdő családok működőképességének javítása, helyreállítása, a problémamegoldó képesség, „megküzdő kapacitás” fejlesztése, az átmenetileg sérült, vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok önálló működésének támogatása a jelen és a következő generáció egészséges életvezetése érdekében.

Szociális ellátórendszerhez hozzájutás segítése, párhuzamos ellátások kiküszöbölése. Hátrányos helyzetű egyének, csoportok társadalmi integrációjának elősegítése.

A gyermekek esetében fontos cél, a gyermek életkori sajátosságait és szükségleteit figyelembe véve a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával:

- a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése,
- a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése.

Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

Ellátja a következő feladatokat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgonddal elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,
- ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat,
- tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő meditációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben,
- felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer- esetleges hiányosságaira.

### 1.2.2. A szolgáltatás feladata

A gyermekjóléti ellátás és szolgáltatás általános feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése érdekében a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése. A családsegítési, családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó

tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.

Válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a család- és gyermekjóléti szolgálat - összehangolva a gyermekeket is ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal, valamint a szociális ellátórendszer tagjaival - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

#### **Feladatok:**

- **Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése.**
- A családok, gyermekek, válsághelyzetben lévő várandós anyák, valamint a születendő gyermek és az örökbefogadó szülők tájékoztatása.
- **Szociális segítőmunka keretében támogatás nyújtása:**
  - a családok működőképességének megőrzésében, javításában,
  - a felmerülő probléma közös definiálásában, közös megoldási stratégia kidolgozásában,
  - a családban élő gyermek gondozásának, ellátásának megszervezésében,
  - az életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő családok, személyek szociális és mentálhigiénés állapotának javításában,
  - krízis helyzet (szociális és/vagy mentális) megoldásában,
  - a szociális ellátórendszer juttatásaihoz, illetve szolgáltatásaihoz való hozzáférés elősegítésében,
  - a család belső erőforrásainak feltérképezésében, mozgósításában,
  - a problémamegoldás érdekében az esetkezelésben közreműködő szakemberek koordinálásában,
  - az érdekvényesítő képesség javításában,
  - a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.
- Segítséget nyújt a családoknak, egyéneknek, válsághelyzetben lévő várandós anyának más szervezetek, intézmények, civil szolgáltatók által nyújtott **ellátások szolgáltatásokhoz való hozzájutás** érdekében.
- A családban jelentkező **nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak csökkentése.**
- **Szabadidős programok szervezése.**
- **Hivatalos ügyek intézésében közreműködés** a családdal, család és gyermekjóléti központtal és a gyámhivatallal.
- A gyermeket érintő **veszély esetén hatósági együttműködés, intézkedés kezdeményezése.**
- Helyettes szülői hálózat működtetése a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony kérdéseiről szóló 513/2013 (XII. 29.) Korm. rendelet alapján.

### **1.3. A megvalósítani kívánt program, a létrejövő kapacitások**

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybevevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.



A szolgálat célja a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat látókörébe kerüljön a városban élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került család, egyén.

Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

A szolgálat a hozzá önként fordulóknak, illetve a jelzőrendszer által bejelentett ügyfeleinek elsősorban **eseti szociális munka** (családokkal, egyénnel) keretében nyújt komplex, az adott élethelyzethez igazodó segítséget. Tevékenysége során figyelemmel kíséri az illetékességi területén élő egyéneket, családokat, különös tekintettel a kiskorú gyermeke(ke)t nevelő családokra. Átmeneti vagy elhúzódó nehézségeik esetén a család, az állami ellátó rendszerek és a civil szféra erőforrásainak bevonásával támogatja a gyermekek, családok, egyének egészséges fejlődését, társadalmi integrációját. Az átmenetileg krízishelyzetbe került családok a szolgálat támogatásával nem kerülnek elhúzódó krízisbe, megelőzhetőek a pszichoszomatikus tünetképzések, a megőrzött működőképességgel nem szorulnak egyre több ellátásra. Tevékenysége révén javul a munkaerőpiaci integráció, társadalmi integráció. A tartósan leszakadó rétegeknél csökken a krízisek száma és mélysége. Ezen családokban felnövekvő gyermekek nagyobb eséllyel találják meg helyüket a társadalomban, csökkennek a devianciák.

A gyermeket nevelő családok esetében a veszélyeztetettség megelőzése, illetve annak megszüntetése érdekében a komplex segítségnyújtás és hatékony támogatás érdekében koordinációs tevékenysége keretében **esetmegbeszélést, esetkonferenciát** szervez. A koordinációs szerepből adódóan, a szociális ellátórendszer többi tagjával, az oktatásüggyel az egészségüggyel, a civil szektorral és az önkormányzattal együttműködve elkerülhetőek a párhuzamos ellátások, és megvalósítható az optimális forrásfelhasználás. A szakemberek egy világosan megfogalmazott cél érdekében végzik tevékenységüket a gyermek érdekében.

A hasonló helyzetben levő, hasonló problémákkal küzdő, azonos érdekű emberek támogatása, belső kapacitásaik felismerése, kiaknázása érdekében **szociális csoportmunkát** végez a szolgálat. Ennek keretében a szabadidő hasznos eltöltésén, a különféle hasznos ismeretek elsajátításán túl a résztvevők a közösségben betöltött szerepük letisztulását és önmaguk jobb megismerését is megtapasztalhatják. A csoportos tanulás eredményei rendszerint az önismeret, a kommunikáció és az együttműködés nagymértékű fejlődése. Az egyén önismerete és annak fejlesztése hatással van a környezetére, valamint a közösségekre, amelyekbe tartozik, ezáltal megvalósulhat a társadalomban való aktív részvétel. A megszerzett tapasztalatok, élmények hosszan tartó és mély hatással bírnak az egyénre és a közösségre egyaránt, valamint segítenek korrigálni a nevelési problémákból fakadó hátrányokat is.

A szolgáltatás jól reagál a lakosságot aktuálisan érintő olyan újszerű (gazdasági, társadalmi

problémák) vagy már régóta fennálló (családon belüli erőszak) problémákra melyek sok családot érintenek.

### 1.3.1. A család- és gyermekjóléti szolgálat főbb szolgáltatáselemei

- **Általános segítő tevékenységek:**

Információadás: Tájékoztatás és felvilágosítás szociális intézményekről, szolgáltatásokról, gyermekneveléshez kapcsolódó ellátásokról, valamint segélyezési és támogatási formákról, kedvezményes étkeztetési lehetőségekről, étel- és ruhaadományokról, valamint egyéb rászorulóknak nyújtható szociális ellátásokról.

Ügyintézés segítése: Beadványok megírása, iratszerkesztés, telefonos ügyintézés. Támogatást igénylő formanyomtatványokhoz jutás, kitöltés segítése.

Segítő beszélgetés: Célzott beszélgetés, megértő meghallgatás, ügyfélre összpontosított megbeszélés. Az újrafogalmazás hatásaként felszabadul a gondolkodóképesség, a létrejövő kapcsolat áttöri a kliens magányérzetét, helyreáll önszabályozó, önirányító képessége.

Ellátásokhoz való hozzáférés segítése: Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése.

Adományok közvetítése: Lakossági, civil és külön megállapodás alapján (Magyar Élelmiszerbank) történő élelmiszer, ruha, műszaki, lakberendezési cikkek felajánlásainak koordinációja, kiosztása.

Közvetítés más szolgáltató felé: A szolgálat által külső szolgáltató felé történő problémajelzések.

- **Komplex szociális segítő tevékenység- családsegítés**

A szociális segítőmunka keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében. Az igénybe vevő problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe. Az általános segítő tevékenységek mellett jelen van a terepmunka, **családlátogatás** formájában, valamint az esetkezelésben részt vevő szakemberek koordinációja. A tevékenység adminisztrációja jogszabályban meghatározott.

- **Jelzőrendszer működtetése**

A szolgálat a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

- **Családon belüli erőszak esetén segítségnyújtás**

Az önként segítséget kérőket és a veszélyeztetettséget észlelő bejelentéseket a jogszabályi védelmek figyelembevételével és alkalmazásával, fokozott figyelemmel kísérve támogatja a szolgálat. Áldozatvédelmi szolgáltatásokhoz való hozzájutást szervez, kiskorú gyermek esetén a szükséges hivatali jelzésekkel, intézkedésekkel él.

- **Környezettanulmányok végzése:**

A Gyámügyi Osztály, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmány készítése.

A Gyámügyi Osztály felkérésére egy a szolgálat által készített adatlap alapján környezettanulmányt végez időskori zavartságban szenvedő személynél.

- **A családgondozás keretein belül végzett tanácsadások:**

Életvezetési tanácsadás: Egyéni élethelyzethez igazodó, konkrét kérdésekre történő iránymutatás, legtöbbször a komplex segítő tevékenység részeként alkalmazva.

Munkavállalási tanácsadás: Álláskeresés, önéletrajzírás, állásinterjúra történő felkészítés támogatása a segítő folyamatba beépítve, vagy önálló segítő tevékenységként.

Gyermeknevelési tanácsadás: A gyermekek életkori sajátosságaihoz és a családi működéshez kapcsolódó többnyire a segítő folyamatba beépítve.

Konfliktuskezelés: A különböző, gyakran családi közösségben felmerülő vitás kérdések rendezése érdekében alkalmazott módszer. Alkalmazásával megelőzhető a konfliktusok eskalálódása.

Pályaorientációs tanácsadás: Pályaválasztás előtt álló, vagy már középiskolába járó, de tanulmányait elhanyagoló fiatallal történő beszélgetés sorozat, annak érdekében, hogy az elképzelések körvonalazódjanak. Folyamatos konzultáció a törvényes képviselővel.

- **Kríziskezelés, krízisintervenció**

Szociális, mentális krízis helyzet esetén gyors, adekvát intézkedéssel támogatja a szolgáltatást igénybe vevőt, kiskorú gyermek esetén a veszélyeztetettséget megszüntető megoldási javaslatot tesz. Ennek érdekében a központ által nyújtott **speciális szolgáltatásokba** delegálhat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a központ a speciális szolgáltatások nyújtása és igénybevétele céljából folyamatosan együttműködik. Az ügyfél jogi tanácsadást, kapcsolattartási ügyeletet vehet igénybe, valamint aki a család- és gyermekjóléti szolgálattal együttműködési megállapodást kötött kliens, szükség esetén **mediátor, pszichológus és a gyógypedagógus** által kínált szolgáltatás is rendelkezésre áll.

- **Egyéb krízisnek minősülő intervenciók**

Dunaújvárosban, a többségében egyedül élő idős emberek nehezített életkörülményei kapcsán érkező jelzések alapján kikerülő családsegítő, szinte minden esetben elmagányosodott, organikus betegségek által okozott mentálisan károsodott, időskori zavartságban szenvedő embert talál, akinek valamilyen okból nem, vagy csak nehezen kutatható fel élő hozzátartozója.

Az emberhez méltatlan körülmények látványa, valamint az egészségi állapota miatt, a szolgálat kéri a gyámhivatal vizsgálatát a belátási képesség tekintetében. Cél az intézményi elhelyezés, fontos a beteg belátó- és beleegyező képességének a feltérképezése, ennek hiánya megoldandó jogi kérdéseket von maga után.

Addig is amíg a hosszadalmas eljárás tart, a napi ételmeztétel szükségletek kielégítése mellett, a családsegítő keresi a kapcsolatot az esetleges hozzátartozókkal, valamint a jelzőrendszeri tagokkal (Egyesített Szociális Intézmény és Árpád-házi Szent Erzsébet Idősek Otthonai munkatársaival, a házi orvosokkal, a Dunaújvárosi Járási Hivatal- Gyámügyi Osztályával, a Dunaújvárosi Rendőrkapitánysággal, Szent Pantaleon Kórház szociális munkásaival) annak érdekében, hogy az idős ember veszélyeztetettsége megszűnjék. A szolgálat munkatársai gyakran „szembesülnek befejezetlen esetkezeléssel, mert időközben kliensük elhalálozik.

### **A család- és gyermekjóléti szolgálat speciális tanácsadásai**

- Családterápia, családkonzultáció
- Adósságkezelési tanácsadás
- Segítőbeszélgetés bántalmazott felnőttek számára elnevezésű tanácsadás

- Addiktológiai tanácsadás

### **Családterápia, családkonzultáció**

A szolgálat a családok működőképességének fenntartása, javítása, illetve az elkövetkező generációk egészséges fejlődése érdekében nyújt családterápiás/családkonzultációs szolgáltatást.

E szolgáltatás családterápiás elméletet és módszertant használt fel a még csak tüneteket mutató (nem beteg), kapcsolati zavarral küzdő családok részére. Leggyakrabban gyermeknevelési, párkapcsolati vagy más, a családot érzelmileg is megterhelő nehézségek esetén alkalmazta a szolgálat ezt a támogatási formát. 2020-ban több családon belüli bántalmazással, kapcsolatos problémával is foglalkoztak a segítő szakemberek.

Az ülések előre egyeztetett időpontokban, többnyire az egész család részvételével történtek. A folyamatot páros vezetéssel 2-3 hetenkénti találkozással végzik.

Ezt a tevékenységet is a család- és gyermekjóléti szolgálattal együttműködési megállapodást kötött családok vehették igénybe.

### **Adósságkezelési tanácsadás**

Jogsabályi változások következtében az adósságkezelési szolgáltatást 2015-ben kivezették a szociális ellátások rendszeréből. A Szolgálat a közüzemi hátralékkal rendelkező családok segítségét pénzügyi támogatások nélkül, tanácsadás keretén belül végezte. A tanácsadás épített az elmúlt tizenhat évben kialakult jó kapcsolatokra a közmű-szolgáltatókkal. A Szolgálat, írásos együttműködési megállapodást kötött lakásszövetkezetekkel és szóbeli megállapodást a helyi vízművel. A közös munka lényege, hogy a szolgáltatók jeleznék a krízisben lévő háztartásokról, és a szolgálattal együttműködő családok védelmet kapnak, bizonyos feltételek mellett nem indulnak eljárások velük szemben.

A Szolgálatnál 2004 óta működő adósságkezelési tanácsadás célja, hogy az adósságcsapdába került háztartások lakhatása ne kerüljön veszélybe a közüzemi elmaradások miatt. Az együttműködő háztartások megfelelő pénzkezelési technikákat sajátítsanak el a tanácsadás során, melyeket alkalmazva a későbbiekben biztonságos háztartásvezetésre válnak alkalmassá. A tanácsadás heti egy napon, időpont egyeztetés alapján zajlik.

Az adósságkezelési tanácsadáson az első interjú alkalmával a tanácsadó megvizsgálja az eladósodás mértékét, a fizetési kapacitást, a jogviszonyokat, a munkaerő-piaci helyzetet, egészségi és mentális állapotot, az igénybe vehető ellátásokat. A továbbiakban figyelemmel kíséri a család együttműködési készségét.

A következőekben (feltárás, előkészítés) információcsere zajlik az adósság mértékéről, okairól, illetve a lehetséges megoldási alternatívákról, valamint rögzítik az együttműködés kereteit. E szakaszban kerül sor a hátralékkezelési terv kidolgozására.

Az időközben felmerülő problémákra az ügyfelek, a tanácsadó segítségével keresik a megoldást.

A háztartások többsége igényli az utógondozást. A tanácsadó a követés szakaszában felkészíti a családot az újabb adósságok felhalmozásának elkerülésére, és új gazdálkodási stratégia kialakítására került sor. Az után-követés időtartama változó, legkevesebb három hónap.

### **Segítőbeszélgetés bántalmazott felnőttek számára**

A bántalmazott nőkkel végzett munka a Nők a Nőkért Egyesület (NANE), „Erő a változáshoz” című könyvében foglaltak alapján és az ehhez kapcsolódó, azonos című képzés szerint folyik. A kézikönyvet a „Survivors speak up for their dignity” (A túlélők felszólalnak a méltóságukért) elnevezésű, 2007-2008-ban lezajlott Daphne projektben résztvevő szervezetek írták, a képzést pedig az Útkeresés Segítő Szolgálat szervezésében a NANE munkatársai tartották.

A közös tevékenység a túlélőkkel egyéni foglalkozások keretében zajlik, de a csoport indítását is tervezi a Szolgálat.

### **Addiktológiai tanácsadás**

Az MRE Újváros Drogambulancia munkatársa tanácsadást tart olyan érintett személyek számára akik együttműködési megállapodással rendelkeznek a Szolgálattal.

### **Dologi javak közvetítése és nyújtása**

2015-ben a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel kötött szerződés, új alapokra helyeződött. Az élelmiszer adományok közvetítésének legnagyobb területét a TESCO-Élelmiszerbank-Útkeresés Segítő szolgálat közötti háromoldalú szerződés biztosítja, melynek keretében napi szinten szállítja el a szolgálat az áruházban megmaradt kenyeret, kis-pékárut és zöldség-gyümölcsöt. A szolgálat, folyamatosan oszt ki a rászoruló túlnyomó részt többgyermekes családoknak. A szolgálat az együttműködés keretében rendszeresen tudja napi fogyasztási cikkekkel támogatni a rászoruló családokat.

A szolgálat a szünidei gyermekétkeztetési programban együttműködik a Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályával. A karácsonyi időszakban rendszeresen sor kerül az adományozó szervezetek, civilek és a rászorulók közötti közvetítésre.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat a tárgyi és személyi adottságok korlátai miatt a ruhaadományok, a bútorok és háztartási gépek adományozása tároló hely és szállítási lehetőség híján, közvetítéssel történtek az adományok célba juttatása az adományozó és a segítségre szoruló emberek között.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatának jóvoltából az aktuális lehetőségekhez mérten, a KULTIK Mozi hálózat szolgáltatásait igénybe véve a városi lakcímkártyával rendelkező szociálisan rászoruló családok részére biztosítja a kikapcsolódás lehetőségét.

### **Egyéb szakmai tevékenységek**

Esetkonzultáció: Az esetkonzultáció az esetfelelős (a családsegítő/esetmenedzser) és az esetkezelésbe bevont szakember között zajló, az adott esetre vonatkozó információcsere, tájékoztatás.

Szakmaközi megbeszélés: A településen az észlelő- és jelzőrendszer tagjai egy részének vagy egészének részvételével szervezett szakmai megbeszélés, amelynek célja nem egy konkrét ügy kezelése, hanem előre meghatározott témakörben, egy, vagy több szakma képviselőjét érintő aktuális kérdés, vagy a települést, térséget érintő probléma- vagy kérdéskör több szempontú

feldolgozása.

Esetmegbeszélés: Problémákat feltáró, megbeszélő, illetve a gondozási folyamat feladatellátását egyeztető munkaforma, mely egy adott eset (gyermek vagy család) ügyében az összes, az aktuális probléma megoldásában érintett szakember bevonásával történik.

Célja a közös problémadefiniálás, az esetvezetés során vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megfogalmazása, megtervezése.

Esetmegbeszélés a szociális segítő tevékenység során több alkalommal megszervezhető, illetve megszervezendő.

Esetkonferencia: Az esetkonferencia az esetmegbeszélés egyik formája. Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni (15/1998. (IV.30.) NM. Rendelet).

**A családgondozás folyamatát az esetkonferencia képes segíteni, előre vinni.** Főként az esetleges elakadásoknál van nagy szerepe, de az is elmondható, hogy egy időben megszervezett esetkonferenciával megelőzhetőek lehetnek az elakadások. A családgondozás legtöbbször folyamatként működik, amelyben a segítő kapcsolatot tart fenn a jelzőrendszeri tagokkal, az összes társintézménnyel és rendszerszereplővel a szociális munka etikai és szakmai szabályai szerint. Az esetkonferencia a családsegítők rendelkezésre álló eszköz a hatékonyabb családgondozás előmozdítására.

**Az esetkonferencia célja:** több intézmény, szolgáltatás munkájának, tevékenységének összehangolása, az érintettekkel közös cél meghatározása, feladatok, irányok, kompetenciák tisztázása. A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamben” való megbeszélése, mely során a team segítséget ad az esethozónak az adott probléma kreatív megoldásához. Ehhez elengedhetetlenül szükséges a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. Ennek érdekében szükséges a folyamatos személyes kapcsolat, a feladatok ellátása során a szakemberek közötti konzultáció, hogy a közös célok érdekében korrekt együttműködést tudjanak kialakítani.

- **Együttműködés a család- és gyermekjóléti központtal, hatóságokkal**
- **Szakmai fórumok szervezése**

Szakértői csoport-konzultáció, kerek asztal megbeszélések. Kapcsolattartás önkormányzattal, társszervekkel, civil- és egyházi szervezetekkel, önkéntesekkel.

- **Csoportmunka**

A szolgálat a segítő munka tapasztalatai alapján felmerülő problémák kezelésére önszorgó, szociális-mentálhigiénés csoportokat működtet meghatározott tematika mentén. A csoportok többnyire részben zárt rendszerűek.

Közösségi rendezvények: Prevenciós, szabadidős rendezvények szervezése felnőttek és gyermekek részére.

#### **1.4. Az intézményen belüli, és más intézményekkel történő együttműködés módja**

A szolgálat szakmai közösségében a napi szakmai kapcsolaton felül heti rendszerességgel történik team megbeszélés, melynek keretében esetmegbeszélésekre is sor kerül.

A szolgálathoz gyermekvédelmi ügyekben beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak. A szolgálat és a központ munkatársai havi rendszerességgel közös eszmegbeszéléseken vesznek részt. Az észlelő-és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés módját szóbeli együttműködési megállapodás tartalmazza. A megállapodás fontos eleme a személyes találkozás, kölcsönös látogatás, az együttműködés alapjának, módjának tisztázása, a szükséges adminisztrációs rend kidolgozása, az esetleges nyomtatványok (pl. jelzőlap) elkészítése.

A szolgálat együttműködik az integrált intézmény más szervezeti (családok átmeneti otthona), szakmai egységeivel, programjaikat vezetői szinten előre egyeztetik és összehangolják.

#### **Partner intézmények:**

##### **Egyesített Szociális Intézmény és Árpád-házi Szent Erzsébet Idősek Otthonai Elérhetőség**

cím: 2400 Dunaújváros, Duna sor 15.

tel/fax: +36 25 401 821, +36 25 500 640, +36 25 500 641

Speciális szinte minden esetben más és más együttműködés van az otthon és a szolgálat között annak érdekében, hogy az idős ember veszélyeztetettsége megszűnjön.

##### **Egészségmegőrzési Központ**

cím: 2400 Dunaújváros, Erkel kert 23.

tel/fax.:+36 25 412 123; +36 20 237 4288

A szolgálat az Egészségmegőrzési Központ különböző szolgáltatásaiba delegálhat együttműködő családokat.

##### **MRE Újváros Drogambulancia**

cím: 2400 Dunaújváros, Petőfi Sándor u. 1.

telefon: +36 25 788 962 mobil: +36 30 490 9326

Minden csütörtökön egy terápiás munkatárs a szolgálattal együttműködő érintettek számára egyéni tanácsadást tart.

##### **Dunaújvárosi víz-, csatorna- Hőszolgáltató Kft.**

cím: 2400 Dunaújváros, Építők útja 1.

telefon: +36 25 510 141

A szolgálattal együttműködő családok érdekében külön a család fizetési kapacitását figyelembe véve egyedi megállapodások születnek.

##### **Fejér Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Dunaújvárosi Tagintézménye**

cím: 2400 Dunaújváros Bóna István u.7.

telefon:+36 06 25 745 538

A szolgálattal együttműködő családok igénybe vehetik a szakszolgálat által indított csoportfoglalkozásokat (szülő csoportok).

##### **Családi Szolgálatok Ligája Alapítvány**

cím: 1023 Budapest, Frankel Leó út 96. I. 4.

A Ligában képződő pár- és családterapeuta jelöltek gyakorlatot szerezhhetnek a Szolgálatnál, ezzel is segítve a szolgálattal együttműködő családokat a másodfokú változásban.

##### **Fészek Gyermekvédő Egyesület**

cím: 2030 Érd, Karolina u. 3.

tel/fax: +36 06 23 375 843 mobil: +36 06 70 382 6484

A gyermekek átmeneti otthona ellátása ily módon biztosított a dunaújvárosi lakcímet igazoló kártyával rendelkező nehéz helyzetbe került anyák és gyermekeik számára.

A megnevezett partnerekkel való együttműködés módja az alábbiakban alakul.

**Az együttműködések módjai:**

- telefonon történő egyeztetés,
- személyes kapcsolattartás,
- konzultáció,
- esetmegbeszélések,
- team megbeszélések.

**1.5. Feladat ellátás szakmai módja, biztosított szolgáltatások formái, annak köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

**1.5.1. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése**

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (2) alapján a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer (továbbiakban: jelzőrendszer) működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézményeknek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a 6. § (1) – (2) bekezdésében kimondja, hogy a gyermekeknek joguk van a testi, lelki, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket, egészséges felnevelkedésüket és jólétüket biztosító családi környezetben nevelkedjenek, valamint joguk van ahhoz, hogy segítséget kapjanak a saját családjukban történő nevelkedéshez, személyiségüknek kibontakozásában, a fejlődésüket veszélyeztető tényező elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéshez, önálló életvitel megteremtéséhez.

A Gyvt. 17. § alapján meghatározottak a jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgálatot nyújtók, főként a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,



- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés-végrehajtási intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők,

A Gyvt. 17. § (2) bekezdése alapján a jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni a család- és gyermekjóléti szolgálat felé, valamint hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

A jelzés történhet:

- írásban, kiemelten fontos, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat által használt jelzőlapon történjen,
- telefonon, ebben az esetben a jelzést fogadó személyfeljegyzésben dokumentálja a jelzést, majd haladéktalanul átadja a szakmai egységvezetőnek, illetve felkéri a jelzést tevőt, hogy küldje meg írásban a jelzést,
- személyesen, ebben az esetben megkéri a családsegítő a jelzést tevőt, hogy írja le a jelzését a jelzőlapra.

A törvényi előírások szerint a jelzőrendszer tagjai kötelesek egymással együttműködni, és kölcsönösen tájékoztatni a felmerülő probléma esetén. A jelzés megtételét követően kötelek együttműködni a kijelölt családsegítővel, szükség esetén részt venni esetmegbeszélésen, esetkonferencián.

A jelzőrendszeri tagok kötelesek részt venni az éves tanácskozáson, melyet minden év február 28-ig köteles megszervezni a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a legalább 6 alkalommal megszervezett szakmaközi megbeszélésen.

A jelzésre kötelezett tagokat a család- és gyermekjóléti szolgálat írásban felkéri, hogy készítsék el az éves beszámolójukat, elősegítve az intézkedési terv hatékony kialakítását.

A jelzőrendszer szervezése, összehangolása, és működtetése, a nem állami szervek és állampolgárok részvételének elősegítése a jelzőrendszeri felelős feladata. A család- és gyermekjóléti szolgálat 11 családsegítőt foglalkoztat, közülük 1 települési jelzőrendszeri felelőst jelölt ki, hogy a jelzőrendszeri feladatokat ellássa, illetve azokat koordinálja.

**A jelzőrendszeri felelős feladatai:**

- Kapcsolatot épít ki a településen működő oktatási, nevelési intézményeken túl, a szociális és gyermekvédelmi feladatokat ellátó civil szervezetekkel, egyházakkal és egyéb szervezetekkel.
- Az éves tanácskozást és évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez. A település gyermekvédelmi munkájának összehangolása érdekében éves szakmai

tanácskozást tart minden év február 28-ig. A tanácskozást követően minden év március 31-ig éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít a tanácskozáson elhangzottakról, illetve a résztvevők közös álláspontját figyelembe véve.

- A család- és gyermekjóléti központ észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadójával folyamatosan kapcsolatot tart.
- Megismeri a helyi szociálpolitikai és közfeladat ellátás rendszerét, munkakapcsolatot épít ki.
- Teljeskörűen feltérképezi a jelzőrendszer tagjait, összeállítja az intézményi címlistát, ezt folyamatosan aktualizálja.
- A városban működő, illetve a település lakosai számára elérhető, igénybe vehető szolgáltatásokról intézményi listát készít, melyet megküld a jelzőrendszer tagjai részére is aktualizálva.
- A szakmai munkáról nyilvántartást vezet, azaz írásos feljegyzést készít a szakmaközi megbeszéléseken elhangzottakról, valamint hetente összegző jelentést készít a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadójának az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkező jelzésekről.
- Munkája során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. Szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.
- A jelzésre kötelees szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségét írásban - krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére. Veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- Kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait, az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.
- Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a gyermekjóléti központot.
- A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít.
- Az egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermekeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez.
- Az esetmegbeszélésre meghívja a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll.
- Ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú

veszélyeztetettsége legalább közepes fokú, a pártfogó felügyelői szolgálatnak is jelen kell lenni.

- Fontos bevonni a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, intézmények képviselőit, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és a járási jelzőrendszeri tanácsadót.
- A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez. A szakmaközi megbeszélésre meghívja a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

### **1.5.2. Tájékoztatási feladatok ellátásának szakmai megvalósulása**

A szolgálat adatokat gyűjt a szociális, egészségügyi, oktatási és közigazgatási rendszer ellátásairól, szolgáltatásairól, melyekről tájékoztatja a hozzá fordulókat. A tájékoztatás az **általános segítő munka** keretében történik.

A családok, egyének működőképességének fenntartása, javítása érdekében a szociális ellátórendszer támogatási formáin és az ellátás feltételein túl figyelmet fordít a munkaerő-piaci információkra. A Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával kapcsolatot tart. A szolgálat várakozó helyiségében **információs táblát** működtet, melyen napi frissítéssel feltünteti az aktuális munka hirdetéseket. Az ellátási területén működő képzési továbbképzési lehetőségekről informálódik, a képző intézményekkel, projektekkal kapcsolatot tart, együttműködik.

A gyermeket nevelő szülőt a családi működőképességet támogató információkon túl tájékoztatja a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, ellátásokról. A válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról. A szolgálat egyéni segítő jelöl ki a várandós segítségére, a megszületendő gyermek családban történő nevelkedéséhez szükséges feltételek megteremtésének, kialakításának támogatására.

A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatja az örökbefogadás lehetőségéről, körülményeiről. Az örökbefogadó szülőt az igénybe vehető szolgáltatásokról.

### **1.5.3. Szociális segítő munka szakmai megvalósulása**

A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében (eseti szociális munka egyénnel, családokkal) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.

Az igénybe vevő problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az

igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe. Az eseti munka keretében segítséget nyújt a családoknak, egyéneknek, válsághelyzetben lévő várandós anyának más szervezetek, intézmények, civil szolgáltatók által nyújtott ellátások szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében. A szolgáltató által végzett tevékenység lehet gyors segítség krízishelyzetben krízisintervenció, illetve rövidebb, hosszabb együttműködést igénylő, a probléma megoldását segítő – családgondozás.

A szolgálat a hozzá fordulókat ügyfélfogadási idő keretében fogadja.

#### Ügyfélfogadás rendje:

Hétfő:	8.00 – 16.00
Kedd:	Nincs ügyfélfogadás
Szerda:	8.00 – 18.00
Csütörtök:	8.00 – 16.00
Péntek:	8.00 – 15.30

Az első interjút a napi ügyeleti rendben dolgozó családsegítő munkatárs készíti. Amennyiben ennek keretében a segítségnyújtás nem zárható le, a keddenként tartott team értekezleten a szakmai egységvezető vagy az intézményvezető a segítséget kérő számára esetfelelős családsegítőt jelöl ki. Dunaújváros Megyei Jogú Város közigazgatási területe négy körzetre került felosztásra. A segítő személy kijelölésének az alapja az ellátást igénybe vevő lakcíme, tényleges tartózkodási helye.

A szolgálathoz fordulók általános segítő tevékenység keretein belül, feltérképezés szakaszát követően segítséget kapnak információközvetítésben (pl: szociális ellátórendszerrel, támogatások formáiról, feltételeiről, munkaerő-piaci információk, jogi segítségnyújtás) ügyintézésben, ellátásokhoz való hozzáféréshez, érdekérvényesítésben, mentális támogatásban, adományok közvetítésében. A segítő tevékenység során a család problémáját komplex módon kezelve, holisztikus – rendszerszemléletű megközelítésre törekedve zajlik az integrált segítség nyújtás, figyelembe véve a család valamennyi tagját és az őket körülvevő társadalmi és intézményes környezetet. A családgondozás során a szociális, illetve mentális problémákat együttesen kezelik a családsegítők. Tevékenységük során koordinációs szerepet is ellátnak a segítő folyamatba bevont intézmények, személyek között. A családgondozás része a terepmunka is, mely családlátogatás keretében történik. Az eseti szociális segítő munka további része a tanácsadó tevékenység, mely leggyakrabban szociális, életvezetési, mentálhigiénés és gyermeknevelési tanácsadás keretén belül történik. A munkaerő-piaci re-integrációhoz csatlakozóan az eseti munka részeként álláskeresési tanácsadási tevékenység is zajlik.

A család- és gyermekjóléti szolgálat kiemelt feladata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény értelmében, a gyermek(ek) testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése. Ennek érdekében a szolgálat pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást nyújt, illetve az ezekhez való hozzájutást szervezi. A gyermeket nevelő családokkal végzett segítő munka során elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

Tevékenysége során figyelmet fordít a gyermek tanköteletteljesítésének előmozdítására. A gyermek érdekében koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését. A gyermekjóléti szolgáltatás fontos feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

Az aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve szükség esetén esetikonferenciát szervez. Veszélyeztettség esetén javaslat készítésével kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

A szolgálat kiemelt figyelmet fordít a családon belüli erőszak, különös tekintettel a gyermeket ért bántalmazás kezelésére. A segítő folyamatba pszichológust, családkonzultációs tanácsadót, illetve a Dunaújvárosi Járás Gyámügyi Osztályát vonja be. Szükség esetén azonnali intézkedést kezdeményez.

A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájárulásának szervezése érdekében a szolgálat szorosan együttműködik az intézmény szakmai csoportjaival (családok átmeneti otthona, hajléktalan centrum, gyermekjóléti központ) a védőnői szolgálattal, és a gyámhivatallal.

#### **1.5.4. Közösségi programok**

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak csökkentésének érdekében, valamint a jelentkező szükségletekhez igazodva egyéb közösségekkel végzett tevékenység:

##### **Csoportmunka**

A csoportok egy része több évtizedes hagyományra tekint vissza. Az eddigi években a szolgálat tevékenységei közül kiemelten nagy hangsúllyal szerepelt a csoportokkal végzett munka.

##### Kézműves csoport gyermekeknek

Több éve működő folyamatos szolgáltatás a szolgálattal kapcsolatban álló gyermekek számára. A foglalkozások célja több irányú. A szabadidő hasznos eltöltésén túl a társas kapcsolatok kialakítása-mintamutatás, a felnőtt-gyermek bizalmi kapcsolat erősítése, a gyermekek fejlesztése. A foglalkozásokra havonta egy alkalommal kerül sor. A tematika a jeles ünnepeinkhez kötődik, és a gyerekek korának, érdeklődési körének megfelelő manuális tevékenységre épül. A csoportba járó gyerekekkel segítő beszélgetés is zajlik, esetleg külön-külön is, így módjuk nyílik mindennapi problémáik megbeszélésére.

##### „Kotkoda” Klub

2008. augusztusban indult zárt önszorgító csoport. A csoportfoglalkozást 60 év feletti, egyedülálló nők számára szervezte a szolgálat. A cél magányuk enyhítése, mentális állapotuk javítása, illetve

szinten tartása.

A foglalkozások kötetlen, az idős emberek igényeit szem előtt tartó tematikával zajlottak. A csoport tagjai az évek során baráti kapcsolatba kerültek egymással, megbeszélték problémáikat, megosztották örömeiket, segítették egymást a magánéletben. A csoport 7-9 főből álló, stabil közösséggé kovácsolódott az elmúlt években.

#### A szépkorúak biztonságáért

A szolgálat 2018. óta szervez a szépkorúak biztonsága érdekében prevenciós előadást, tanácsadást. Cél az áldozattá válás megelőzése. Célcsoport: A 60 év feletti dunaujvárosi lakosok. A prevenciós előadást, tanácsadást egy a rendőrkapitányság munkatársa tarja. A rendőrség a közösségi bűnmegelőzés fontos tagjaként folyamatosan együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal.

#### Csoportfoglalkozás bántalmazott nők számára

A munka egy 14 alkalomból álló sorozat, melynek első két alkalma ismerkedés, tájékoztatás és kockázat felmérés, a további 12 alkalom pedig a NANE ajánlása szerinti tematikus munka. A végső cél lehet egy folyamatosan működő önsegítő csoport létrehozása Dunaújvárosban, ami mellett a Szolgálatnál a későbbiekben is folyamatosan biztosítva lennének az egyéni alkalmak, azok számára akiknek a csoport nem megfelelő forma.

#### Bálint csoport

Az óvodai- és iskolai szociális segítő munkatársak igényfelmérést végeztek a munkaterületükön és azt tapasztalták, hogy a pedagógusok egy részének igénye van olyan csoportfoglalkozásra, amely a munkájukban előforduló nehézségek megoldását segíti.

A szolgálat reagálva az igényekre az óvodai- és iskolai szociális segítő munkatársakkal karöltve megszervezte és aktívan közreműködik a Bálint csoport elindításában. A csoportvezetést két a Magyarországi Bálint Mihály Pszichoszomatikus Társaság tagja, végzett csoportvezető (a szolgálat egyik családsegítője és egy külsős munkatárs) végzi. A csoportlétszáma 4-16 fő lehet, struktúráját tekintve félig zárt csoport.

A Magyarországi Bálint Mihály Pszichoszomatikus Társaság 1990-ben alakult. A munkacsoport célja a szupervízió jellegű esetmegbeszélés a Bálint módszer alapján. A módszert nem csak az orvoslás különböző területein alkalmazzák, hanem minden olyan szakmai területen is, ahol a kliens-segítő-kapcsolat a professzionális munka fontos dimenzióját képezi, mint pl. pedagógia, tanácsadás, szociális munka, idősek-betegek ápolása, jog, humán erőforrások területe. A résztvevők hosszabb csoportmunka esetében egy professzionális-önismereti és személyes fejlődési folyamatot élnek át. Ez az alapja annak, hogy ma a Bálint csoport egyik legfontosabb „indikációja” a kiégés megelőzése az összes említett területen.

#### Filmklub

2018. szeptemberben indult a zárt tematikus csoport. A kamaszokat szólítja meg, az ő igényeikre reagál. A programsorozat eredményeképp a fiatalok döntéseiket tudatosabban hozzák meg, látókörük szélesedik és felvállalják véleményüket, önmagukat. Megtapasztalják, hogy bizonyos helyzeteket hogyan lehet kezelni, és ez követendő minta lehet számukra. A csoport jelenleg 6 főből áll.

#### Nvári gyermek tábor

A szolgálattal kapcsolatot tartó családok 7 és 12 év közötti gyermekei számára szervezett egy hetes tábor. A tábor programjaival tartalmas elfoglaltságot nyújt gyermekek részére. A táboroztatás kétféle módon történik. Egyrészt a szolgálat telephelyén napi bejárós formában. Másrészt civil segítő szervezetek bevonásával, illetve szervezésével külső helyszínen, utazással.

## **Közösségi programok családok, gyermekek, székporúak részére**

### Játszóházak

A Gyvt. 39. § (1) d) alapján a szolgálat szabadidős programok szervezését és lebonyolítását végzi. Elsősorban ünnepekhez kötődően szabadidős és egyéb programok gyermekek, családok számára. Rendszeresen megtartott rendezvényre minden szolgáltatásban részt vevő gyermek meghívást kap. Elsősorban a jeles napokhoz köthető (farsang, húsvét, gyermeknap, advent) program kerül megrendezésre a szolgálattal együttműködő családok számára. Az eseményekre mindig meghívásos alapon érkeztek a gyermekek szüleikkel.

### Nyárbúcsúztató sport- és játékfesztivál

2000. óta minden évben megrendezésre kerül. Az egész napos rendezvény a város egyik hagyományosan vidám, jó hangulatú összejövetelévé nőtte ki magát. A játékfesztivál keretében kreatív kézműves foglalkozásokra, játékos sport versenyekre (pl. családi pingpong és csocsó bajnokság) kerül sor. A rendezvény lebonyolítására intézményi és civil összefogással kerül sor. A foglalkozásokat a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat dolgozói vezetik, de segítségükre vannak az intézmény más szakmai csoportjainak munkatársai, gyakornokok és külsős önkéntesek is. Az egész napos program lehetőséget ad a családoknak az együttes játékra, a gyerekeknek pedig megmutatja, hogyan tölthetik el hasznosan szabadidejüket. Erre a napra, az iskolai tanév kezdés aktualitását szem előtt tartva, tanszer börtét szervez a szolgálat. Ezt megelőzően lakossági és helyi vállalkozásoktól történő adománygyűjtés zajlik.

### „Nyugdíjas karácsony”

Évtizedes hagyományra tekint vissza az egyedül élő, a szolgálattal kapcsolatot tartó nyugdíjasok vendégül látása az adventi időszakban. Az alkalomra uzsonnával, kisiskolások által előadott műsorral, és adományokból összeállított kis ajándécsomaggal készülünk. A műsor után kötetlen beszélgetéssel zárjuk a programot visszatérő vendégeink társaságában. A magányosan élő idős emberek számára ez a kis közösségi rendezvény a „valahova tartozás” érzésével emelheti az ünnep fényét.

A szolgálat indítani készül a szükségletekhez, igényekhez igazodó csoportokat a költségvetés (és pályázati források) függvényében. Minden évben igény szerint változó, lelki egészségvédő, szociális készségfejlesztő, családi életre nevelő, önismeretet fejlesztő témában.

## **1.6. Az ellátás igénybevételének módja**

A személyes gondoskodás igénybevétele az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról 93.§, az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 31.§ szerint - ha törvény másként nem rendelkezik - önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével

összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.

A szolgáltatás igénybevételének menete: A recepciónál a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak, amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség a probléma jellege szerint, a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes szociális munkása nyújt segítséget.

A szolgáltatásokat igénybe vevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

### **1.7. A család- és gyermekjóléti szolgáltatásról való tájékoztatás módja**

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működési területe a Dunaújváros közigazgatási területe, a működéséről, szolgáltatásairól, elérhetőségéről a lakosságot internetes honlap ([www.ertedvagyunk.hu](http://www.ertedvagyunk.hu)), szórólapok, újsághirdetések, intézmények közötti élő kapcsolatok útján tájékoztatja. A tájékoztatáshoz igénybe vehetők a települési szolgálatok információs felületei, települések kiadványai.

### **1.8. Hivatalosan használt dokumentumok**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat elektronikus (WEBIKSZ-2 program) formában vezeti a dokumentumait. Ez segíti a családsegítő munkáját, valamint megkönnyíti a kötelező adatszolgáltatást is.

- Tájékoztatás a személyes adatok kezeléséről
- Tájékoztatás az igénybe vehető szolgáltatásokról
- Együttműködési megállapodás
- Forgalmi napló
- jelzőlap (jelzést tevő tölti ki)
- Esetvisszajelző lap
- Esetkonferencia meghívó, jelenléti ív, emlékeztető
- Esetnapló A) Adatlap; B) Belső tartalom; (iktatókönyvben is regisztrált, kötelező tartalmi elemeit a szakmai rendelet tartalmazza)
- Veszélyeztetett gyermekek esetében „Gyermekeink védelmében” elnevezésű dokumentációs adatlapjai („T” Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4)
- Köznevelési intézményektől tájékoztatást kérő adatlap
- Jelentkezés a gyógypedagógiai tanácsadásra (családsegítő tölti ki, belső használat)
- Jelentkezés a pszichológiai tanácsadásra (családsegítő tölti ki, belső használat)
- Környezettanulmány adatlap (időskorú személyekről gyámhivatal felkérésére)



- Jelzőrendszeri ülések feljegyzése
- Esetmegbeszélések feljegyzése
- Egyéb feljegyzések
- Esetátadó lap
- Megegyezés az Együttműködési megállapodás lezárásáról
- Tájékoztatás a családsegítő kapcsolat lezárásáról
- Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. A szolgáltatást igénybe vevők személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.
- A törvényben meghatározott dokumentumok vezetése 2021. márciustól a "Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszeren (GYVR) keresztül történik.

## **2. Család és Gyermekjóléti Központ**

### **2.1. A szolgáltatás célja, feladata**

#### **2.1. Célja**

A család- és gyermekjóléti központ segítséget nyújtson a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelesek teljesítéséhez, illetve gondoskodjon a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről. A gyermekjóléti alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

#### **2.2. A központ feladata**

A gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40.§ (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános feladatain túl a Gyvt. 40/A. § alapján:

##### **a.) Speciális szolgáltatások biztosítása körében**

- kapcsolattartási ügyelet.
- utcai (lakótelepi) szociális munka,
- kórházi szociális munka,
- készenléti szolgálat,
- pszichológiai és jogi tanácsadás,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység,
- szociális diagnózist készít.

##### **b.) A járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok szakmai támogatása érdekében (Gyer. 21. § alapján):**

- havi rendszerességgel esetszabeszelését tart,
- szükség szerint konzultációt biztosít,
- tájékoztatást ad a központ, ill. más szervezetek által nyújtott ellátásokról.

##### **c.) Javaslatétel hatósági intézkedésre a gyermek (Gyer. 28. § alapján):**

- védelembe vételére,

- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- családba fogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettségének előmozdítására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- gondozási hely megváltoztatására,
- családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

d.) Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme érdekében (Gyer. 31. § alapján):

- a szolgáltatásokat a gyámhivatal, ill. a bíróság határozata alapján kell biztosítani,
- az eset jellegétől függően együttműködik a különböző szervekkel, hatóságokkal, szolgáltatókkal,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási nevelési tervet, melynek elkészítésébe bevonja az eset szempontjából illetékes szerveket,
- szervezi és nyomon követi az egyéni gondozási tervben foglaltak megvalósulását,
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában,
- felülvizsgálat során tájékoztatja a gyámhivatalt, javaslatot tesz fenntartásra, megszüntetésre, más intézkedés megtételére.

e.) Családból kiemelt gyermek visszahelyezése, családba fogadásának elősegítése érdekében (Gyer 33. § alapján):

- az esetmenedzser együttműködik – a gyermekvédelmi gyámmal,
- az esetmenedzser támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt – a nevelésbe vétel megszüntetéséhez – szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban,
- a nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt – az esetmenedzser – a gyermekek gondozási helyén felkeresi és tájékozódik a beilleszkedésről,
- az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gondozási helyen, a szakszolgálattal, gyermekvédelmi gyámmal,
- az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának, módjának megváltoztatására, ha ez indokolt,
- felülvizsgálat során tájékoztatást ad a releváns körülményekről,
- visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el.

f.) Egyéni gondozási-nevelési terv elkészítése, végrehajtása (Gyer 32. § alapján):

- az egyéni gondozási nevelési terv elkészítése és az abban foglaltak nyomon követése, teljesítésének elősegítése az esetmenedzser feladata,
- az egyéni gondozási-nevelési terv elemeit a szakmai rendelet tartalmazza.

g.) Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer járási szintű koordinációja (Gyer 10. §, továbbá EMMI Szakmai Ajánlása alapján):

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját
- szakmai támogatást nyújt a települési jelzőrendszerek működéséhez
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri intézkedési tervét

- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család és gyermekjóléti szolgálatok közötti konfliktusok kezelésében
- a család és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján szükség szerint intézkedik
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszer működésével kapcsolatban
- részt vesz a települési jelzőrendszeri tanácskozásán, ill. szükség szerint a szakmaközi megbeszélésen
- folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal
- a feladat ellátására járási jelzőrendszeri tanácsadót kell kijelölni

### **2.3. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása**

#### **2.3.1. Család-és Gyermekjóléti Központ szervezeti keretei, feladatellátás biztosításának módja**

- A Család-és Gyermekjóléti Központ feladatainak biztosítása önálló szervezeti keretben az alapszolgáltatástól elkülönülten működik. A Család és Gyermekjóléti Központ helye: Dunaújváros, Bartók Béla u. 6/b.
- A Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai vezető irányításával működik, aki irányítja, összehangolja a Központ munkáját, elkészíti az éves munkatervet, elkészíti a heti/havi munkarendet, kapcsolatot tart az illetékes hatóságokkal, szolgáltatókkal, biztosítja a feladatellátás szakmai, szervezeti kereteit, feltételeit.
- A Család-és Gyermekjóléti Központ – a dunaújvárosi Járás vonatkozásában – ellátja a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai feladatokat, valamint biztosítja a jogszabályban meghatározott speciális szolgáltatásokat a járás lakossága számára.
- A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozásokhoz kapcsolódó szakmai feladatokat az esetmenedzserek látják el. A járást – földrajzi, közlekedési sajátosságok figyelembe vételével, valamint az esetszám alapján – körzetekre osztottuk. Az esetmenedzserek a területfelosztás alapján körzetekben látják el feladataikat, ellátási területükön szoros, együttműködő kapcsolatot építenek ki a családsegítő kollégákkal, szolgáltató intézményekkel, az eset kapcsán illetékes hatóságokkal, a gondozási-nevelési tervben foglaltak szerint szervezik, koordinálják a segítő folyamatot és ellenőrzik a gondozási-nevelési tervben foglaltak teljesülését. Az esetmenedzserek ellátási területükön meghatározott időkeretben fogadóidőt nem biztosítanak, azonban rendszeresen látogatják az ellátott családokat és személyes esetkonzultációt tartanak a helyi családsegítőknél, biztosítva ezzel, hogy az igénybe vevők számára helyben is elérhetőek legyenek.
- A Család-és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásait, a szolgáltatások biztosítását a szakmai vezető hangolja össze. A szakmai vezető elkészíti a speciális szolgáltatások éves munkatervét, a tanácsadók heti/havi munkarendjét, kapcsolatot tart és együttműködik a járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatokkal, biztosítja az egyes szolgáltatásokhoz való hozzáférést a járás lakossága számára.

- A jogszabályban meghatározott speciális szolgáltatásokat tanácsadó munkakörben foglalkoztatott szakemberek nyújtják. A tanácsadók – kivéve pszichológiai és jogi tanácsadó – az intézménnyel munkaviszonyban álló főállású munkavállalók. A pszichológiai és jogi tanácsadást végző szakemberek – meghatározott időkeretben – megbízási szerződés keretében végzik munkájukat helyettesítő jelleggel.
- A 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 10.§. (1) bekezdés szerinti feladatok – veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszeri munka – ellátása, ill. járási szintű koordinálása érdekében jelzőrendszeri tanácsadó került kijelölésre.
- A Család-és Gyermekjóléti központ a járás területén működő család-és gyermekjóléti szolgálat szakemberei számára havi rendszerességgel esetmegbeszélő csoportot tart, továbbá szükség és igény szerint szakmai konzultációt biztosít (mely lehet egyéni és team formában megtartott).

### 2.3.2. A szakmai munka biztosításának egyéb feltételei

- az Útkeresés Segítő Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ, valamennyi szakmai munkatársa számára szupervíziót biztosít
- az Útkeresés Segítő Szolgálat a járási és területi feladatok ellátásához intézményi gépjárművet biztosít a kapacitás erejéig, valamint a munkavégzéshez kapcsolódó utazási költséget (pl. saját gépjármű használatot) téríti.
- az Útkeresés Segítő Szolgálat a járási és területi feladatok , továbbá a készenléti szolgálat feladatainak ellátásához intézményi mobiltelefont biztosít.

### 2.3.3. A központ által nyújtott szolgáltatási elemek

#### Hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai tevékenységelemek

- javaslatétel hatósági intézkedésre (15/1998. (IV.30.) NM. r. 28.§-a szerint)
- hatósági intézkedéssel kapcsolatos szakmai, adminisztrációs, szolgáltatásszervezés és biztosítás, koordinációs együttműködési és kapcsolattartási feladatok, valamint a gondozási folyamat értékelési feladati a hatósági intézkedés jellegétől függően)
- utógondozás megszervezése és biztosítása, nevelésbe vétel megszüntetését követően
- együttműködés, kapcsolattartás a járás területén működő család és gyermekjóléti szolgáltatókkal, más szolgáltatókkal/intézményekkel
- együttműködés, kapcsolattartás illetékes hatóságokkal, ill. szakellátást biztosító intézményekkel/szakemberekkel
- részvétel a szolgálat által kezdeményezett – hatósági beavatkozásra történő javaslatétel előtt – esetmegbeszélésen, esetkonferencián

#### Speciális szolgáltatások

- kapcsolattartási ügyelet – kapcsolattartás elősegítése gyermekvédelmi közvetítői eljárás/mediáció biztosítása
- utcai és lakótelepi szociális munka
- kórházi szociális munka
- készenléti szolgálat

- óvodai és iskolai szociális munka
- jogi tanácsadás
- pszichológiai tanácsadás
- fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- mediáció

#### Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer járási szintű feladatai

- települési jelzőrendszerek koordinációja, szakmai támogatása
- segítséget nyújt a jelzőrendszeri munka szakmaközi szintjének megszervezéséhez (szakmaközi megbeszélés, szakai tanácskozás)
- helyi/települési éves intézkedési tervek összegyűjtése, összegzése – járási intézkedési terv készítése
- a települések heti jelzőrendszeri jelentéseinek összegyűjtése, havi statisztika, negyedévente elemzés készítése, az elemzés alapján szükséges intézkedések kezdeményezése
- a jelzőrendszeri munka során felmerülő konfliktusok kezelése, a konfliktuskezelés segítése
- részvétel a jelzőrendszeri szakmaközi megbeszéléseken, éves szakmai tanácskozásokon, szükség szerint egyéni eseteket érintő esetmegbeszélésen, esetkonferencián

#### A járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok szakmai támogatása érdekében nyújtott szolgáltatások

- esetmegbeszélés biztosítása – havi egy alkalommal – a családsegítő kollégák számára
- szükség szerint szakmai konzultáció biztosítása
- Járási Gyermekvédelmi konferencia szervezése (aktuális gyermekvédelmi kérdések szakmai körüljárása, problémák megvitatása, „jó gyakorlatok” átadása)
- vezetői egyeztető megbeszélés két havonta (szervezeti és együttműködési kérdések megvitatása)

#### Egyéb szolgáltatási elem(ek)

- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- szociális diagnózis készítéshez kapcsolódó feladatok.

## 2.4. Együttműködés

### Együttműködés a család-és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szervezeti egység, a dunaujvárosi járásban működő szolgáltató intézmények, valamint a család-és gyermekjóléti központ között

- A kétszintűvé vált család és gyermekjóléti szolgáltató rendszer a szolgálatok és a központ partneri együttműködésére épül.
- A jogszabályban meghatározott feladatmegosztás során az igénybe vevő/a veszélyeztetett gyermek elsődleges érdekét kell szem előtt tartani és a szolgáltatások szervezése és biztosítása során úgy kell eljárni, hogy az a lehető leghatékonyabban szolgálja a veszélyeztető körülmények elhárítását, az igénybe vevő/a veszélyeztetett gyermek életkörülményeinek, életminőségének javítását.
- Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, feladatmegosztás alapján egyeztetett és összehangolt szakmai tevékenység végzésére.
- A 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet szabályozása alapján kiemelt együttműködési pontok: Együttműködés szakmai támogatás keretében: melynek során a család és gyermekjóléti központ havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára, továbbá szükség szerint konzultációt biztosít.

Az család-és gyermekjóléti központ az évente szervezett Járási Gyermekvédelmi Konferenciával is segíteni kívánja az együttműködést.

#### Együttműködés a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszeri munka során:

A jelzőrendszeri tanácsadó szakmai segítséget nyújt a jelzőrendszer megszervezésében, a szakmaközi megbeszélések éves jelzőrendszeri tanácskozás szervezésében, ill. részt vesz ezeken, a heti jelzőrendszeri jelentések elemzéséből leszűrhető következtetésekkel (és az erre építhető intézkedések tervezésével) segíti a településeken a jelzőrendszeri munka hatékonyabbá tételét. Továbbá szakmai segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család és gyermekjóléti szolgálat között felmerülő konfliktusok kezelésében.

Együttműködés speciális szolgáltatások során: a család és gyermekjóléti központ a szolgálatokkal egyeztetve – a terület földrajzi és közlekedési sajátosságait figyelembe véve – tervezi és biztosítja a speciális szolgáltatásokat, valamint e szolgáltatásokhoz való hozzáférést. A speciális szolgáltatásokról, a biztosítás és hozzáférés módjáról tájékoztatót készít, mely alapján a szolgálatok tájékoztatják az ellátási területükön élő lakosságot (ill. konkrét igénybe vevőket).

#### Együttműködés és feladatmegosztás konkrét hatósági beavatkozást igénylő – eset kapcsán:

A család- és gyermekjóléti szolgálat – hatósági intézkedés kezdeményezése előtt (kivéve ideiglenes hatályú elhelyezés) esetszembeszélést vagy esetszemináriumot kezdeményez, melyen részt vesz a család és gyermekjóléti központ illetékes szakembere (területileg illetékes esetszembeszerező).

Az esetszembeszélesten áttekintik az adott eset valamennyi körülményeit, egyeztetik az álláspontokat, mérlegelik a lehetséges további lépéseket (lehetőség szerint konszenzussal tesznek javaslatot a további lépésekre). A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés jogerőre emelkedését követően a család és gyermekjóléti központ kijelölt esetszembeszerezője az eset kapcsán érintett valamennyi szakmai szereplő (így kiemelten a települési családsegítő) és az érintett igénybe vevő (gyermek, szülő vagy tv. képviselő) bevonásával elkészíti a gondozási-nevelési tervet. Megszervezi és összehangolja az eset kapcsán releváns/indokolt segítő/támogató szolgáltatásokat: melyek lehetnek a lakóhelyen nyújtott – a családsegítő által nyújtott – általános segítő szolgáltatások, segítő jelenlét az igénybe vevő életében, a központ által nyújtott speciális szolgáltatás, ill. más intézmény/szolgáltató által nyújtott ellátás. Az esetszembeszerező biztosítja, ill. segíti a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, nyomon követi annak igénybevételét vagy elmulasztását, figyelemmel kíséri annak eredményességét (de magát az egyes szolgáltatásokat nem az esetszembeszerező nyújtja közvetlenül – az esetek jelentős részében). Ebben az együttműködési és szolgáltatás szervezési keretben – a hatósági intézkedést követően is – behívható a települési szolgáltató/családsegítő, mint a családot/gyermeket legjobban ismerő szakember, akinek tapasztalata, helyismerete, tudása – az eset vitele kapcsán – továbbra sem nélkülözhető. A család/gyermek életében – ha szükséges és indokolt – a segítő jelenlét és az általános segítő szolgáltatás továbbra is biztosított és helyben – lakókörnyezetében - közvetlenül elérhető. Ebben az együttműködési/szolgáltatási keretben elválnak egymástól nem csak szervezeti szinten, hanem a szakember személyében és a segítő/támogató és ellenőrző/kontroll szerep.

#### Együttműködés más intézményekkel és szolgáltatókkal

A család és gyermekjóléti központ szakmai tevékenysége során kapcsolatot tart és együttműködik

- a járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatokkal

- a jogszabályban meghatározott és az adott eset kapcsán illetékes hatóságokkal, szolgáltatókkal – különösen – gyámhatóság, ügyészség, rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelői szolgálat
- gyermekvédelmi szakellátás intézményével, ill. a gyermekvédelmi gyámokkal
- az ellátási területen működő szolgáltatókkal, intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel
- minden olyan szervezettel, amellyel a szakmai munka végzése során kapcsolatba kerül Az együttműködés kiterjed: a jogszabályban rögzített feladatok ellátására, a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, közös szakmai rendezvények szervezésére.

## **2.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, az igénybe vétel módja**

### **2.5.1. Hatósági beavatkozáshoz kapcsolódó szakmai tevékenység tartalma**

A család és gyermekjóléti központ hatósági beavatkozásokhoz kapcsolódó szakmai tevékenységét az esetmenedzser végzi. Az esetmenedzser javaslatot tesz a 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 28.§.-ában foglalt hatósági intézkedésre, ill. továbbítja a család és gyermekjóléti szolgálat javaslatát – szükség szerint saját észrevételeinek megtételével – a gyámhivatal felé.

A hatósági intézkedés jogerőre emelkedését követően az esetmenedzser feladata: a veszélyeztetettség csökkentéséhez, megszüntetéséhez, az igénybe vevő helyzetének javításához, szükségleteinek kielégítéséhez szükséges és indokolt szolgáltatások (általános és speciális, ill. más szolgáltatók/intézmények/szervezetek által nyújtott) biztosításának megszervezése, -igénybe vétel figyelemmel kísérése, a hatóság által előírt, ill. a gondozási-nevelési tervben rögzített – magatartási szabályok betartásának ellenőrzése, a változás érdekében megteendő lépések, feladatok nyomon követése, a rendszerszereplőkkel való kapcsolattartás, a gyermek/család érdekében történő egyeztetés, hatóságokkal való kapcsolattartás, az esethez kapcsolódó – kötelező és javasolt – adminisztrációs, dokumentációs feladatok ellátása.

Védelembe vett gyermek esetén: a kijelölt esetmenedzser az eset kapcsán érintett valamennyi szakmai szereplő (így a települési családsegítő) és az érintett gyermek és szülője (vagy törvényes képviselője) bevonásával elkészíti a gondozási-nevelési tervet. Megszervezi és összehangolja az eset kapcsán releváns/indokolt segítő támogató szolgáltatásokat, a gondozási-nevelési tervben rögzített feladatmegosztás alapján együttműködik az általános segítő szolgáltatást biztosító családsegítővel, szükség szerint biztosított speciális szolgáltatást nyújtó szakemberrel, ill. más szolgáltatókkal, hatóságokkal, nyomon követi a segítő folyamatot, ellenőrzi a gyermek, szülő számára meghatározott feladatok teljesülését, magatartási szabályok betartását. Szükség szerint esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez. Értékeli a gondozási folyamatot, javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására, megszüntetésére vagy más – gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó – hatósági intézkedés megtételére.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezése, családba fogadásának elősegítése érdekében az esetmenedzser ellátja a 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 33.§-ában foglalt feladatokat. A gyermek visszahelyezését, családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján segíti. Az esetmenedzser az utógondozást a gyámhivatal határozata alapján látja el. Az utógondozás során segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését tanulmányai folytatását,

végzettségének megfelelő munkahely felkutatását, lakókörnyezetébe való beilleszkedését. Az esetmenedzser – az adott eset kapcsán – a hatósági beavatkozás jellegétől függően együttműködik a hatóságokkal, gyermek ügyében érintett szervekkel, gyermekvédelmi szakellátást biztosító intézményekkel, mindazokkal, akik a gyermek helyzetének javításában szolgáltatást, ellátást nyújtanak.

## 2.5.2. Speciális szolgáltatások szakmai tartalma

### a.) Kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás

#### A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás törvényi háttere, célja, feladata:

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család és Gyermekjóléti Központja Kapcsolattartási ügyeletet biztosít az illetékességi területén élő a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A §-a, és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelete alapján, az alábbi eljárásrend szerint.

A kapcsolattartási ügyelet a kapcsolattartásra megfelelő feltételekkel rendelkező család- és gyermekjóléti központban biztosítható. A kapcsolattartási ügyeleti munkatársak az intézmény vezetősége által elfogadott kapcsolattartási ügyeleti protokoll és a házirend értelmében biztosítják a szolgáltatást.

A kapcsolattartási ügyelet biztosítását, működtetését a kapcsolattartási ügyeleti koordinátor hangolja össze.

A szolgáltatás igénybevételének alapja bírósági végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a család és gyermekjóléti központ helyisége került megjelölésre.

A szolgáltatás igénybevételére szerdai napokon 16-18 óráig és minden hónap 1. és 3. szombati napján 9-13 óráig van lehetőség.

A kapcsolattartás ügyeleti szolgáltatást intézményünk mind a dunaujvárosi, mind a dunaujvárosi járás településeiben élő lakosok számára biztosítja, kapacitásának függvényében. Minden egyes kapcsolattartási ügyeleti eset leszállítását megelőzően, az intézmény helyi kapacitása, és a folyó esetek száma miatt, a kapcsolattartás biztosításának pontos időpontját illetően előzetes egyeztetés történik a hatóság illetékes ügyintézője és az intézményünkben kijelölt kapcsolattartási ügyeleti koordinátor között.

A kapcsolattartás ügyeleti esetekben született határozatokat és végzéseket minden esetben a hatóság a Család és Gyermekjóléti Központba továbbítja.

A Kapcsolattartási ügyelet célja: a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása mellett önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatás nyújtása - a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi



intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30) NM rendelet alapján.

A szolgáltatás a kapcsolattartásra kötelezett, illetve a gyermekkel való kapcsolattartásra jogosult felek számára lehetőséget biztosít arra, hogy a kapcsolattartási napokon biztonságos, a felektől független, kulturált körülmények között egy megadott intézményben találkozzanak. Célunk, hogy a szülők konfliktusmentesen, a kiskorú(ak) számára is barátságos, nyugodt környezetben tudják lebonyolítani a kapcsolattartást, csökkentve ezzel is a gyermek(ek) lelki sérüléseit.

#### A Kapcsolattartási ügyelet igénybevételének módja:

##### A szolgáltatás igénybevételének alapja:

a.) bírósági végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a gyermekjóléti központ helyisége került megjelölésre;

- a zökkenőmentes szolgáltatás biztosításának érdekében elengedhetetlennek tartjuk, hogy a bíróság/gyámhivatal a döntés meghozatala előtt konzultáljon a kapcsolattartási ügyelet koordinátorával (idejének és módjának egyeztetése céljából),

- a határozatban kerüljön rögzítésre, hogy mind a kapcsolattartásra jogosult, mind a kapcsolattartásra kötelezett személy a szolgáltatás megkezdésének időpontja előtt keresse meg az illetékes központot („nulladik” találkozás),

b.) önkéntes megkeresés esetén:

- a kapcsolattartásra jogosult(ak) és a kapcsolattartásra kötelezett felek együttes kérelme vagy;

- konfliktuskezelői folyamat eredményeként született megállapodás vagy;

- az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született megállapodás alapján.

Mindkét esetben a szolgáltatás igénybevételének feltétele: a „nulladik” találkozás, melynek célja a felek részletes tájékoztatása a szolgáltatásról, a házirend ismertetése, annak tudomásul vétele és az intézményi keret-megállapodás megkötése. Amennyiben a „nulladik” találkozás megállapodással zárul, igénybe vehető a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás, ellenkező esetben a felek mediációs vagy konfliktuskezelő szolgáltatást vehetnek igénybe a megállapodás létrejöttének elősegítése érdekében.

#### A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás ajánlott formái, szintjei:

a.) átadás- átvétel helyszínének biztosítása:

- semleges helyszín biztosítása a gyermek/ek átadására és átvételére a kapcsolattartásra kötelezett és a kapcsolattartásra jogosult felek között.

b.) kapcsolattartás semleges helyének biztosítása:

- az „a.” pontban foglaltak kibővülnek a kapcsolattartás biztosításával, szakember/ek jelenlétében. ún. segített kapcsolattartás

### c.) felügyelt kapcsolattartás:

- bírósági vagy gyámhivatali határozatban külön megjelölt esetekben
- a kapcsolattartásra jogosult szülő/nagyszülő és a gyermekén kívül a kapcsolattartási ügyelet munkatársa is folyamatosan jelen van a kapcsolattartáson,
- a munkatárs feladata ekkor, hogy semleges helyet biztosítva figyelemmel kíséri, felügyeli a folyamatot, segíti a feleket az esetleges kommunikációs elakadásoknál.

A kapcsolattartási ügyeleti munkatárs feladata, hogy biztosítja a kapcsolattartás zavartalanságát, igyekszik elősegíteni a megállapodásban foglalt teljesülését, a család rendelkezésére bocsátja az intézményben lévő tárgyi eszközöket, mely a szolgáltatás lebonyolításához szükséges.

A találkozások alkalmával mindig két szakember van jelen, akik a gyermekek jogairól és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglaltak szerint, a gyermekek jogairól szóló rendelkezések szem előtt tartásával, a szülői jogok és kötelességek címszó alatt meghatározottak figyelembe vételével végzik munkájukat.

A kapcsolattartási ügyeleti munkatárs kizárólag a gyermek mindenekfelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit a kapcsolattartási ügyeleti és az esetenaplóban rögzíti. Felügyelt kapcsolattartáskor a szakember végig a helyiségben tartózkodik.

A szolgáltatás hatékony működése és előre tervezhetősége érdekében a kapcsolattartási ügyelet munkatársai havi rendszerességgel megbeszélést tartanak szolgáltatási központoként.

A munkatársak mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexe elveinek és értékeinek megtartásával végzik munkájukat.

### b.) Készenléti szolgálat

#### A készenléti szolgáltatás törvényi háttere, feladata:

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család és Gyermejjóléti Központja, gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot biztosít, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A§-a, és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelete alapján, az alábbi eljárásrend szerint.

A készenléti szolgálat célja, a gyermekjóléti szolgáltatást ellátó intézmény nyitva tartási idején túl (éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon) folyamatosan biztosítsa gyermekjóléti szakember elérhetőségét abból a célból, hogy krízishelyzet esetén a gyerek ne maradjon segítség és ellátás nélkül. A készenléti szolgálat tehát a limitált időkeretben működő gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségének meghosszabbítását jelenti. Megteremti annak feltételeit, hogy a gyermekjóléti szolgálat nyitvatartási idején túl, szükség esetén, a gyermek/család biztonsága érdekében szakszerű segítségnyújtás, adekvát szolgáltatások mozgósíthatóak legyenek.

A készenléti szolgáltatás alap kritériuma, hogy a készenléti szolgálatot biztosító szakember az adott településen (ellátási területen), egy meghirdetett telefonszámon (pl. intézményi mobiltelefon)

folyamatosan elérhető legyen. A készenléti szolgáltatást az esetmenedzserek heti váltásban készenléti rendszerben biztosítják. A készenléti szolgálat díjazása az Mt. szabályainak megfelelően történik.

#### A készenléti szolgáltatás munka módszerei, formái:

- kríziskezelés: krízisbe került kliensek esetében azonnali intézkedés, a jelzőrendszeri tagok bevonásával,

- segítő beszélgetés: a kliens mentális állapotához igazodó problémamegoldás segítése,
- tanácsadás: információnyújtás, életvezetési tanácsok, alternatívák felvázolása, a kliens aktuális élethelyzetének megfelelően,
- tájékoztatás, felvilágosítás, információk nyújtása,
- továbbirányítás: kompetencia és illetékesség hiányában.
- A kolléga a megtett intézkedést követő első munkanapon megteszi a jelzését a területileg illetékes családgondozó irányába a jelzőlap továbbküldésével.

#### Adminisztráció:

A készenléti szolgáltatás nyújtása esetén a feladatot ellátó szakember, a szolgáltatás számára kidolgozott nyomtatványokat alkalmazza.

- feljegyzés,
- jelző lap,
- visszajelző lap,
- munkanapló – jelenléti ív
- segédlet krízishelyzetben nyújtható ellátások cím és telefonlistája.

A készenléti szolgálatról szóló tájékoztatás Dunaújvárosban a helyi szórólapon, hetilapon, továbbá a lépcsőházakba kihelyezett információs plakáton, a járás valamennyi szolgáltatási helyén a lakosság számára nyitvatartási időn túl is hozzáférhető/megtekinthető helyen kifüggesztésre került.

#### **c.) Kórházi szociális munka:**

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család és Gyermejköléti Központja, Kórházi szociális munkát biztosít, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A §-a, és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjöléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.)-NM rendelete alapján, az alábbi eljárásrend szerint.

A család- és gyermekjöléti központ által biztosított kórházi szociális munkás folyamatos együttműködése a kórház szociális munkásaival és a kórházi védőnővel nemcsak a kórházi ellátások struktúrájába történő gyermekvédelmi célú belépést könnyíti meg, hanem a kórházi kollégákkal

való kapcsolattartást és a veszélyeztetett gyermek sorsának, a krízishelyzetben lévő anya helyzetének mielőbbi megnyugtató rendezését, figyelemmel kísérését is.

A 15/1998. (IV.30.) NM. Rendelet 2016. 01. 01-től hatályba lépett módosítása értelmében a kórházi szociális munka kiterjed a felnőtteket ellátó – főként pszichiátriai és rehabilitációs – kórházi osztályokkal való együttműködésre (NM.r. 24.§. (1) c.)

A Központunkban 1 fő esetmenedzser osztott munkakörben látja el a kórházi szociális munkás feladatkört, melynek keretében folyamatosan kapcsolatot tart a Szent Pantaleon Kórház és Rendelőintézet szociális munkásaival és védőnőjével. Ezzel folyamatos elérhetőséget biztosít a kórházban dolgozó szakemberek számára, támogatja őket egyes esetekben a család-és gyermekjóléti szolgálatok, központok, vagy az illetékes gyámhivatal felé történő jelzések megtételében.

#### A feladatellátás keretében végzett tevékenység

A kórház által jelzett esetek gondozása, folyamatosan adminisztráció és esetkezelés a család és gyermekjóléti központon belül.

- jelzés az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé, ill. területileg illetékes esetmenedzser felé,
- gyermekbántalmazás esetén a szükséges intézkedés megtétele,
- természetes és mesterséges erőforrások biztosítása és mozgósítása a krízishelyzet megszüntetése érdekében,
- hátrányos helyzetű kismamák és gyermekek helyzetének feltérképezése,
- veszélyeztetettség mértékének meghatározása,
- dokumentáció készítése.

#### Az érintettek köre

- a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya, a szociális válsághelyzetben lévő kiskorú várandós anya,
- a szociális válsághelyzetben lévő igénybe vevő, a bántalmazott igénybe vevő, a krízishelyzetben lévő kliens,
- az akut betegségben szenvedő igénybe vevő, a krónikus betegségben szenvedő igénybe vevő, a pszichés problémával küzdő igénybe vevő,
- a bántalmazott gyermek, az elhanyagolt gyermek, a krízishelyzetben lévő gyermek,
- a pszichés problémával küzdő gyermek,
- az akut betegségben szenvedő gyermek, a krónikus betegségben szenvedő gyermek.

#### A jelzések érkezhettek :

- az ápoló személyzettől, a kezelőorvosoktól, ill. az osztályvezető főorvosoktól,
- a kliens beteg hozzátartozójától, magától a kliens betegétől,

- a jelzőrendszer tagjaitól (gyámhivataloktól, gyermekjóléti szolgálatoktól, családsegítő szolgálatoktól, más egészségügyi és szociális intézményekből).

#### **d.) Utcai szociális munka**

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család és Gyermekjóléti Központja, Utcai szociális munkát biztosít, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 40/A §-a, és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelete alapján, az alábbi eljárásrend szerint.

#### Az utcai - helyi viszonyok által indokolt esetben lakótelepi - szociális munka feladata:

- a) a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,
- b) a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakertülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és
- c) a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

Központunkban 2 fő esztmenedzser kolléga osztott munkakörben látja el a tevékenységet oly módon, hogy folyamatosan tájékozódnak a járás területén a gyermekes családok és a különböző korcsoportok számára elérhető szabadidős programokat illetően. Ezeket feltérképezve szóróanyagot, plakátokat készítenek, melyeket eljuttatnak a települési szolgálatok részére is.

A kollégáink aktívan részt vesznek továbbá a központ, a szolgálatok, továbbá az óvodai és iskolai segítők által megrendezésre kerülő tematikus programok, csoportok tagjainak toborzásában, a programok lebonyolításában.

A dunajvárosi Munkás Művelődési Központ és a József Attila Könyvtár Gyermekkönyvtárának programjairól tájékozódnak, azokon részt vesznek, heti rendszerességgel látogatást tesznek a könyvtárban, az ott időző gyermekek részére egyéb szabadidős programot, szükség szerint tanácsadást biztosítanak.

#### **e.) Pszichológiai és jogi tanácsadás**

A pszichológiai és jogi tanácsadást biztosítja az intézmény a járás településeinek lakossága számára, meghatározott időkeretben.

Az igénybe vétel – előjegyzés alapján – alapszolgáltatás esetén a családsegítők, Család-és Gyermekjóléti Központ ellátási körében lévő esetekben az esztmenedzserek közvetítésével.

#### **f.) Fejlesztőpedagógiai tanácsadás**

Célja, hogy az átlagostól eltérő fejlődésű vagy különleges életkörülmények között élő gyermekek személyiségét, képességeit speciális pedagógiai eszközökkel fejlessze, és ha szükséges, felzárkóztassa. A fejlesztőpedagógus a családi háttérrel és a gyermek környezetét is figyelembe véve

a szociális segítő tevékenységgel, családgondozással egybekötve végzi ezt a feladatot. Tevékenységét egyéni és csoportos foglalkozások keretén belül végzi, figyelembe véve a gyermekek életkori sajátosságait, és szükségleteiket.

Központunkban 1 fő tanácsadó végzi a feladatellátást.

#### A tanácsadás formái:

- tanácsadás keretében teljes körű tájékoztatást nyújtunk a korai fejlesztésről, a terápiás eljárásokról, módszerekről; a korai fejlesztésben érintett ambuláns és nappali ellátást nyújtó intézményekről, a később igénybe vehető speciális oktatást és fejlesztést nyújtó intézményekről; speciális étkezési megoldásokról

- Egyéni foglalkozások keretében célzott és általános fejlesztést végez kollégánk az intézményünk támogatása mentén elvégzett „Áthidaló Iskola Előkészítő Program” keretében

- Egyénileg foglalkozás keretében a tanulási nehézséggel küzdő gyermekek fejlesztése azokon a területeken, ahol elmaradásuk mutatkozik, korrepetálás azokból a tantárgyakból, amelyekből nem tudnak megfelelően teljesíteni. A tanácsadó támogatja, biztatja őket, hogy képesek legyenek megbirkózni az iskolában rájuk nehezedő kihívásokkal szemben.

- Nyári intenzív felzárkóztatás: a tanévet sikertelenül záró gyermekek felkészítése az osztályozó vizsgákra.

A foglalkozások a tanév ideje alatt többnyire a délutáni órákban zajlanak. Ezekben az esetekben is gyakran kikérővel jutnak el hozzánk az egész napos iskolai elfoglaltság mellett a fejlesztést, felzárkóztatást igénylő gyermekek.

A nyári intenzív felzárkóztatás során van lehetősége a tanácsadónak már a délelőtti órától fogadni a gyermekeket.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a család együttműködési megállapodás, vagy hatósági intézkedés kapcsán gondozási kapcsolatban álljon az Útkeresés Segítő Szolgálat valamely szakmai egységével, vagy járási család-és gyermekjóléti szolgálatok valamelyikével.

A fejlesztőpedagógiai tanácsadó szoros együttműködésben végzi munkáját a gondozási folyamatot végző családsegítővel és/vagy esetmenedzserrel. Folyamatosan tájékoztatja a család segítőjét a gyermek fejlődésének irányáról, a gyermek és a szülő(k) együttműködési készségéről.

#### **g.) Mediáció**

A mediáció konfliktuskezelő és vitarendező folyamat, melynek során egy független harmadik személy, a mediátor segíti hozzá a konfliktushelyzetben lévő feleket egy kölcsönösen elfogadható egyezség eléréséhez. A mediáció = közvetítés lehetséges megoldási mód akkor, ha az érintettek, bár akarnak, de egymás közt közvetlenül már nem tudnak megegyezni. Ezért van szükség mediátorra, aki a megszakadt kommunikációt helyreállítja.

A mediáció meghatározott, a felek által előzetesen elfogadott szabályok szerint zajlik, a jövőben elérendő célok megfogalmazására, majd azok megvalósítására irányul. A mediátor segíti a feleket ebben, ösztönzi őket arra, hogy a megoldás érdekében minél több lehetőséget kutassanak fel, vegyenek számba. Mindezek figyelembevételével, egyeztetésével születik meg a megállapodás.

A folyamat során a gyermek érdekeit a mediátor képviseli és védi.

Mediációval a következő konfliktusok rendezésére van lehetőség Intézményünkben:

- szülő-serdülő konfliktus
- párkapcsolati nehézségek
- válás vagy szakítás során felmerülő gyermek elhelyezési ügyek
- kapcsolattartási ügyek.

A mediáció folyamata:

1. Bejelentkezés: történhet a családsegítőn, vagy az esettanácsoson keresztül, továbbá a gyámhivatal felkérésére. Minden esetben a mediátorral egyeztetett időpontban történnek a találkozások.

2. Első találkozó, szerződéskötés: a feleket külön-külön tájékoztatja a mediátor a mediáció céljáról, kereteiről, folyamatáról. Itt eldől, hogy szükség van-e úgynevezett „ingázó” mediációra, mely az érintett felek találkozása nélkül zajlik. Egyúttal a mediátor szerződést köt a felekkel, melyben a felsorolt tájékoztatások részletesen szerepelnek, amit a felek aláírásukkal elfogadnak.

3. Mediáció: Gyakoriságát és időtartamát a mediációs szerződés tartalmazza. A mediációs ülések időtartama min. 1., max., 3 óra.

4. Mediáció lezárása, amely történhet: - megállapodással

- megállapodás nélkül (sikertelen mediáció).

**h.) Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer járási szintű koordinációja**

A jelzőrendszeri munka járási szintű koordinációja érdekében 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó került kijelölésre

A jelzőrendszeri tanácsadó feladata, hogy szakmai és egyéb segítséget nyújtson – kompetencia körében – a szolgálatok jelzőrendszeri munkájához. A jelzőrendszeri tanácsadó(k) munkája során:

- tájékozódik a települések/településrészek jelzőrendszeréről
- személyesen felveszi a kapcsolatot és folyamatosan együttműködik a szolgálatok jelzőrendszeri felelőseivel (valamint konkrét esetekben a családsegítő kollégákkal)
- tájékoztatást nyújt a szolgálatok és jelzőrendszeri tagok számára a „kétszintűvé” vált jelzőrendszer működéséről, a jogszabályban rögzített feladatokról és kötelezettségekről
- segíti a szolgálatok és a jelzőrendszeri tagok együttműködését, közreműködik az együttműködés kereteinek szabályainak kialakításában
- naprakész információkkal segíti a települési jelzőrendszerek munkáját

- részt vesz a szolgálatok által szervezett szakmaközi megbeszéléseken, rendezvényeken, jelzőrendszeri tanácskozásokon, segítséget nyújt azok megszervezésében
- segíti a szolgálatok és a jelzőrendszeri tagok közötti kommunikációt, szakmai segítséget nyújt az esetleges konfliktusok kezeléséhez
- a jelzésekről – a települési jelzőrendszeri felelős heti jelentése alapján – nyilvántartást vezet, havonta statisztikát, negyedévente elemzést készít
- a jelzőrendszeri adatok elemzésével, értékelésével segítséget nyújt a települések éves intézkedési terveinek elkészítéséhez, az éves tanácskozás, ill. a szakmaközi megbeszélések témáinak meghatározásához

### **i.) Szociális diagnózis**

A Gyvt. 64.§ (8) bekezdése szerinti a család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist.

A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat.

Cél: Az egyén szociális helyzetének felmérése, a szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása, valamint a szükséges szolgáltatási elemek és szolgáltatások beazonosítása.

A diagnózist felvevő esetmenedzser feladatai:

- az igénylő –beleértve családját- helyzetének megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek felmérése, megállapítása;
- az igénylő szükségleteinek megfelelő szolgáltatások megállapítása (az első két pont együtt: szociális diagnózis),
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése;
- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása.

A diagnózis felvétele kiterjed:

- az egyén személyi állapotának és családi kapcsolatainak,
- lakhatási körülményeinek,
- egészségi állapotának és esetleges fogyatékoságának,
- mindennapi életvitelének, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeinek,
- kommunikációjának, személyes kapcsolatainak,
- munkaerőpiaci státuszának,
- a krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességeinek vizsgálatára, valamint
- annak felmérésére, hogy az élet mely területén szükséges számára támogatás és milyen mértékben.

A diagnózis felvételének alapelvei:

- A diagnózis felvétele a kliens önkéntességén alapul.
- Amennyiben hatósági jellegű intézkedés alatt áll az ellátott és családja, úgy mindig a családsegítő és esetmenedzser dönti el, hogy indokolt-e az esetkezelés tervezéséhez diagnózis felvétele is. Nem szabad az eljárásban kötelezővé tenni, vagy feltételként szabni a diagnózis elkészítését!



- Krízishelyzetben mindig az azonnali kríziskezelés kap elsőbbséget! A diagnózis felvétele soha nem hátráltathatja a gyors krízisintervenciót!

Bekerülési utak:

- 1) Új ügyfél a központnál és az esetkezelés indokolt.
- 2) Új ügyfél a szolgálatnál és az esetkezelés indokolt.
- 3) „Elakadás” a megelőző esetkezelés során.
- 4) Speciális szolgáltatás esetén, ha az egy segítő folyamat része.

A szociális diagnózis készítésének főbb lépései:

1. Az ellátott kapcsolatba lép a család-és gyermekjóléti szolgálattal vagy központtal.
2. Első interjú – tisztázódik, hogy egyszeri találkozással, segítségnyújtással nem zárható le az ügy.
3. A családsegítő tájékoztatja az ellátottat, hogy a felvételi esetmenedzser strukturált szociális diagnózist (szociális helyzetfelmérő beszélgetést) fog felvenni vele, és bemutatja annak lényegét is (megtörténhet már az időpont egyeztetése, a felvételi helyszín tisztázása is).
4. A családsegítő a felvételi esetmenedzsernek jelzi (telefon vagy e-mail, esetleg levél stb. útján) a diagnózis felvételének igényét, s egyben az időpontot és helyszínt is tisztázzák.
5. Megtörténik a diagnózis felvétele (1-3 alkalom) a szolgálat helyiségében, vagy a kliens lakásán.
6. A kész diagnózist az ügyféllel elolvastatja/átbeszéli/aláírattja a diagnoszta.
7. Az eredeti diagnózis lefűzésre kerül a központban. Végül az aláírt példány másolatát (személyesen) átadja a beküldő családsegítőnek.

A szociális diagnózisok felvétele elsősorban hétfőtől péntekig zajlik, lehetőség szerint az esetmenedzser munkaidejében, 8-16.00 óra között. A szociális diagnózis felvételét készítő esetmenedzser kötetlen munkaidejét kihasználva, igyekeznek a családok dolgozó tagjainak szabadidejéhez igazodni.

Kötelező adminisztráció:

- szociális diagnózis űrlap az értékelő adatlappal

## j.) Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás

Az Útkeresés Segítő Szolgálat Család- és Gyermekjóléti Központ az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatását az 1997. évi XXXI. törvény, valamint a 15/1998. (IV. 30) NM rendelet alapján látja el.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Ennek keretében segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében, a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában

- prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését a jelzőrendszer működését.

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtására az intézményekkel külön-külön megállapodást köt. Ez a megállapodás tartalmazza az egyéni sajátosságokat a szolgáltatás nyújtás helyszínét és feltételeit.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat óvodai és iskolai szociális segítői 12 járási településen, Dunaújvárosban pedig 12 intézményben látják el feladataikat. Ügyeletet Perkátán két intézményben, Dunaújvárosban nyolc intézményben látnak el. Ennek oka a létszám hiány. 2020-2021-es tanévben nyolc fővel dolgozunk.

Az intézmények elosztása a kollégák közt az intézményben tanuló gyermek létszám alapján történik. Egy óvodai és iskolai szociális segítőhöz 1000 gyermek tartozik. Dunaújváros és a körzetéhez tartozó járás településeinek intézményi gyermeklétszáma szükségessé tenné a 13 fő óvodai és iskola szociális segítő szakmai létszámot.

#### Állandó csoportos prevenciós programok:

Az óvodai- iskolai szociális munka fontos célja az elsődleges és másodlagos prevenció. Ennek keretében az alábbi alap programokat biztosítjuk a pedagógusokon keresztül az, azonban bármely az osztályt érintő témában is megoldást kínálunk.

**Csapatépítés:** célja, a csoportkohézió kialakítása vagy erősítése, ami közvetve kihatással van az osztályban előforduló konfliktusok csökkenésére, illetve a gyerekek teljesítményének növekedésére is

**Bántalmazás megelőzés:** célja, hogy a csoporton/osztályon belül a bántalmazást elutasító csoportnorma alakuljon ki, dr. Jármí Éva által kidolgozott tematika alapján

**Drogprevenció:** célja, hogy olyan ismereteket, készségeket adjon át, melyek birtokában a droghasználat megelőzhető, késleltethető, vagy gyakorisága csökkenthető

**Dühkezelés:** a foglalkozások tematikája a „Mindjárt felrobbanok!” című gyakorlati kézikönyvre épül. A könyv gyerekek indulatkezelési problémáinak megoldására kínál egy lehetséges módszert szülők, pedagógusok, gyermekekkel foglalkozó egyéb szakemberek számára

**Lájk-vadász társasjáték** a játék vicces, könnyed formában mutatja be, hogy mit ne tegyünk az interneten, és mi az, amire figyelni kell például a személyes adataink megosztását illetően.

**Microsoft társasjáték:** célja, szintén a biztonságos internethasználat megismertetése a gyerekekkel

**Pályorientáció (8. osztály):** célja, hogy a gyerekek önismereti elemeken keresztül felfedezzék a számukra leginkább passzoló szakmát, illetve bővíljön a pályaismeretük.

**Tanulósobai foglalkozás:** célja, lekötni a gyerekeket a tanszoba megkezdése előtti időszakban vagy a tanulást befejező hasznos szabadidő eltöltésében közreműködni, szabadidő pedagógiai eszközökkel

Minden foglalkozás úgy van kidolgozva, hogy tanórai keretbe beépíthető legyen, de lehetőség van a tanítási időn kívül lebonyolításra is. A játékok többsége több alkalmat igényel, hogy célját megfelelően elérje, azonban igény esetén kiemelhető az egyes témákból egy-egy alkalom is, időhiány vagy krízisintervenció esetén.

#### *Közösségi programok:*

- iskolai táborokban történő közreműködés, szükség esetén önálló táborok szervezése
- iskolai rendezvényekhez kapcsolódóan segítjük a pedagógusok munkáját, akár önálló tevékenységekkel
- diákönkormányzat tevékenységének segítése
- közösségi akciók szervezése az intézményben

#### *Egyéni szociális munka formájában:*

Az óvodai- iskolai szociális segítő egyéni esetkezelést nem folytat, gyermekekkel és szülőkkel maximum 3 találkozás keretében tárjuk fel a problémákat.

- Tanácsadás szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, az óvodai és iskolai problémák kapcsán segíti a szülőket az enyhébb családi nehézségek kezelésében, elsődlegesen a gyermeknevelés nehézségeiben.
- Részvétel a szülő és a pedagógus közötti megbeszélésen: a szülő a pedagógus vagy mindketten kérhetik, hogy a szociális segítő legyen jelen a megbeszélésen.
- Közvetítés pedagógus-diák, szülő-gyermek kapcsolatban: a szociális segítő közvetítőként segíti a nehézséget okozó konfliktusok megbeszélését és rendezését.
- Információnyújtás elérhető szolgáltatásokról (pedagógiai, pszichés, szociális), jogokról, a szociális rendszer működéséről, segítségnyújtás az ügyintézésben; szükség esetén tájékoztatást nyújt a szociális ellátásokról és intézményekről, és az ezekben szokásos eljárásokról, és lehetőségekről, segít az ügyintézésben pl. kapcsolatfelvétel, időpont egyeztetés, nyomtatványok kitöltésében.
- Közvetítés szolgáltatásokhoz: a probléma jellegétől függően, javaslatot tesz a megfelelő intézménnyel való kapcsolatfelvételre, és segítséget nyújt a kapcsolat kialakításában.
- Súlyos veszélyeztető helyzetben, elhúzó családi konfliktusok esetén, mint jelzőrendszeri tag delegálja családot a család- és gyermekjóléti szolgálathoz.

A szakemberek rendszeresen részt vesznek szülői értekezleteken, szülői munkaközösség értekezleten, mert fontos a személyes kontaktus. Ezen alkalmakkor a szülők is tájékoztatást kapnak arról, hogy milyen jellegű problémákkal kereshetik a segítőket, illetve milyen esetekben delegálhatják gyermekeiket.

Készültek szórólapok, melyek kiosztásra kerülnek mind a szülők, mind a pedagógusok körében.

A szórólap tartalmazza a választható tevékenységi köröket, csoportfoglalkozásokat, a kolléga elérhetőségeit, és, hogy mely napokon van személyesen jelen adott intézményben, illetve az Útkeresés Segítő Szolgálat elérhetőségeit is. Szülőcsoportok is szerveződnek igény szerint választott témákban, melyekre szakemberek bevonásával kerül sor.

A gyermekek részére prevenció csoportfoglalkozásokra kerül sor előzetesen egyeztetve az osztályfőnökkel. Lehetőség van egyéni segítő beszélgetésre is. Ezt kérheti mind a gyermek, mind a szülő és a pedagógus is. Természetesen mindez a szülő írásban tett hozzájáruló nyilatkozata alapján történik.

Folyamatos a kapcsolattartás a családsegítőkkal, esetmenedzserekkel a városban, és a járás településein is. Szakembereink rendszeresen részt vesznek a jelzőrendszeri tanácskozásokon, esetkonferenciákon. Folyamatos és hatékony az együttműködés az iskolapszichológusokkal is. Igény esetén mentálhigiénés team létre hozásával is segítséget nyújtunk az intézményekben.

Jó kapcsolatot ápolunk a Dunaújvárosi Rendőrkapitánysággal és az MRE Újváros Drogambulanciával. Segítségükkel bővül a prevenció palettánk a szülők és a gyerekek számára egyaránt.

### **2.5.3. A nyújtott szolgáltatások rendszeressége**

A szolgáltatás általános nyitvatartási rendje:

hétfő	8.00 – 16.00
kedd	nincs ügyfélfogadás
szerda	8.00 – 18.00
csütörtök	8.00 – 16.00
péntek	8.00 – 15.30

#### A speciális szolgáltatások biztosításának rendje:

##### *Pszichológiai tanácsadás:*

hétfő, szerda, csütörtök, péntek 13.00-16.00

##### *Jogi tanácsadás*

hétfő (személyesen, vagy telefonon előre egyeztetett időpontban)

##### *Fejlesztőpedagógiai tanácsadás:*

hétfőtől-péntekig 12.00-16.00

##### *Mediáció*

hétfőtől-péntekig előzetes időpont egyeztetés alapján

### *Kapcsolattartási ügyelet:*

Minden hét szerdája 16.00-18.00

Minden hónap 1. és 3. szombat 9.00-13.00

### *Készenléti szolgálat ügyeleti rendje:*

hétfő	16.00-tól	kedd	8.00-ig
kedd	16.00-tól	szerda	8.00-ig
szerda	18.00-tól	csütörtök	8.00-ig
csütörtök	16.00-tól	péntek	8.00-ig
péntek	15.30-tól	hétfő	8.00-ig

*Az óvodai és iskolai segítők 4 napot az intézményeikben dolgoznak beosztás szerint, 1 napot az intézmény székhelyén töltenek szakmai értekezlet, valamint kapcsolattartás formájában.*

## **2.6. Az ellátás igénybevételének módja**

- hatósági intézkedés alapján (határozat, végzés)
- egyes speciális szolgáltatások esetén családsegítő vagy eszménedzser közvetítésével

## **2.7. A szakmai szolgáltatások dokumentációja**

### **2.7.1. Jogszabályban rögzített formátumú vagy tartalmú kötelező dokumentáció**

- Igénybe vevői nyilvántartás (Szt. 20.§. és Gyvt. 139.§.)
- KENYSZI – Központi Elektronikus Nyilvántartás (415/2015. (XII.23.) Korm.r.)
- Adatvédelmi nyilatkozat
- Gyermekünk védelmében adatlaprendszer – (T-lap, Gysz- 1., Gysz -2., Gysz -3., Gysz -4., Gysz-5., Gysz-6., Gysz-7., Gysz-8)
- Iktatási rendszer
- GYVR rendszer használata

### **2.7.2. Jogszabályban nem rögzített formátumú és tartalmú, de kötelező dokumentáció**

- KSH-OSAP kérdőív
- Esetmegbeszélések, esetkonferenciák feljegyzései, jegyzőkönyvei
- Nyilatkozat a szolgáltatás igénybe vételéről

### **2.7.3. Nem kötelező, de javasolt adminisztráció**

- Forgalmi napló/regiszter (elektronikus felületen)
- Feljegyzés az esetvezetésről
- Formanyomtatványok a szakmai munka segítése érdekében: megkeresés, értesítés, tájékoztatás, stb.

### **2.7.4. A Központ által nyújtott speciális szolgáltatások dokumentációja**

#### ***Kapcsolattartási ügyelet:***

- intézményi keret megállapodás, kapcsolattartási ügyeleti napló, feljegyzések, esetenapló

A gyermekek átmeneti gondozása során az intézmény célja, hogy a szolgáltatást igénybe vevő családok számára biztosítsa az együttes lakhatást, szükség szerinti ellátást, a jogszabályban meghatározott időtartamban, illetve az elhelyezést kiváltó ok fennállásáig.

A családok átmeneti otthona olyan családok számára nyújt szolgáltatást, amelyek elhelyezés hiányában lakhatás nélkül maradnának és más alternatíva nem áll rendelkezésükre e probléma kiküszöbölésére.

Az elhelyezés során figyelembe kell venni, hogy az elhelyezés valóban megoldást jelent a család problémájára, illetve az intézmény által nyújtott szolgáltatásaival a család problémái megoldhatók.

A családok átmeneti otthonának további célja, hogy a szülők motiváltak legyenek olyan életforma kialakításában, hogy képesek legyenek gyermekeik önálló nevelésére, nehézségeiket, problémáikat önállóan tudják kezelni. A szociális és gyermekvédelmi rendszer igénybe vételével hosszú távon stabil háttérrel tudjanak biztosítani gyermekeiknek.

### **3.2.2. A szolgáltatás feladata**

A gyermekvédelmi alapellátást érintő jogszabályok előírásainak megfelelő működés.

*A szülő kérelmére a családok átmeneti otthona:*

- befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét,
- befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve az újszülött gyermeket anyjával, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét,
- biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását és befogadja otthontalanná vált szüleit,
- segítséget nyújt a szülőnek gyermeke szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást,
- a szülőknél az ellátás mellett jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítséget nyújt,
- közreműködik - a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve - az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok kezelésében, a család helyzetének rendezésében, otthontalanságának megszüntetésében.”

Családgondozás keretében a szolgáltatást igénybe vevők erőforrásainak feltérképezése, azok mozgósítása a problémák kezeléséhez, megszüntetéséhez. A szülők erősítése a gyermeknevelés területén, a pénz beosztásában, a hivatalos ügyek intézésében, illetve a nemek közötti szerepek/munkamegosztás terén. A szülők támogatása és segítése munkahely keresésében. Az otthonból való kiköltözés koordinálása, megfelelő lakhatási lehetőségek feltérképezése, környezettanulmány készítése.

A családok bevonása - képességeik, érdeklődésük, életkoruk figyelembevételével – az intézmény napi életébe, tevékenységébe (pl. háztartásvezetés, ház körüli teendők), melynek során szerzett tapasztalataik a jövőbeni életükben jól hasznosíthatók.

A szabadidő hasznos eltöltése és a készségek-képességek fejlesztése érdekében szabadidős tevékenységek szervezése.

Folyamatos kapcsolattartás és együttműködés a jelzőrendszer tagjaival (egészségügyi intézmények, gyermekjóléti szolgálat, védőnői hálózat, bölcsődék, óvodák és iskolák, stb...).

### **3.3. A szolgáltatás nyújtásának formája**

- Az intézmény a gyermekek átmeneti gondozását családok átmeneti otthonában biztosítja.
- Folyamatos munkarend szerint napi 24 órában nyújtja a gyermekjóléti alapellátást.
- A családok átmeneti otthona a gyermekek átmeneti gondozása során a gyermek számára szükség szerinti ellátást nyújt, a szülő és a válsághelyzetben lévő várandós anyának pedig biztosítja az életvitelszerű tartózkodást.
- Az intézményvezető a szolgáltatás igénybevevőjével megállapodást köt, melyben rögzítésre kerül, hogy a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 71-72. §-ában meghatározott teljes körű szolgáltatásai közül melyben kér segítséget a család. A megállapodás tartalmazza, hogy egy-egy család esetében a gondozási idő alatt milyen szolgáltatások tartoznak az otthon feladatai közé, milyen kötelezettségei vannak a szülőknek, az otthonnak.

#### **3.3.1. Kapacitás**

A családok átmeneti otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 40 fő. A családok elhelyezését 12 önálló lakrészben biztosítjuk. Az átmeneti otthon kihasználtsága az elmúlt években csökkenő tendenciát mutat. A kihasználtság csökkenésének háttérében az igénybe vevő családok összetételében történt változások állnak. Az ellátást igénybe vevő családok száma magas, de az alacsony létszám miatt az otthon kihasználtsága nem éri el a 100 %-ot. Az intézmény az elhelyezésre váró családok számára várólistát hozott létre.

### **3.4. Szolgáltatás igénybevételének módja**

Felvételüket kérhetik azok a személyek, akik Dunaújvárosban állandó lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkeznek, akik életvezetési, szociális vagy családi krízis miatt otthontalanná váltak, továbbá védelmet kereső szülők és gyermekek, válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyák, illetve újszülött gyermek anyával. A családok átmeneti otthona által nyújtott gyermekjóléti szolgáltatásnak az igénybevétele önkéntes.

### **3.5. A családok átmeneti otthonába történő elhelyezés szabályai**

- A kérelmező szülők igényüket személyesen írásban terjesztik elő az Útkeresés Segítő Szolgálat Családok Átmeneti Otthonában. Az elhelyezési kérelem elérhető a családok

átmeneti otthonában, az intézmény központjában (2400 Dunaújváros, Bartók B. u. 6/b.). Az elhelyezési kérelem továbbá letölthető a [www.ertedvagyunk.hu](http://www.ertedvagyunk.hu) weboldalról, illetve az intézmény fenntartójának, Dunaújváros Megyei Jogú Város honlapjáról.

- Az elhelyezési kérelmet az intézményvezető megbízása alapján a szakmai egység vezetője 15 napon belül elbírálja és dönt az igénybevételről, a Dunaújváros Megyei Jogú Város közgyűlésének az önkormányzat fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekről szóló önkormányzati rendeletében foglaltak szerint.
- A családok átmeneti otthonának szakmai vezetője az elhelyezési kérelemben szereplő személyeket személyes felvételi elbeszélgetésre hívja. A megbeszélésre meghívja a szülőket, illetve a 12 év feletti gyermekeket.
- A kérelmet előterjesztő szülők az otthont személyesen megtekinthetik, ahol tájékoztatást kapnak az ellátás tartamáról, a házirend szabályairól, a panaszjog gyakorlásának módjáról, a fizetendő térítési díjról, a kezelt adatokról.
- A beköltözés az intézményvezető megbízásából a szakmai vezető írásos engedélye alapján történik.
- A férőhely hiánya miatt az elutasított kérelmek az otthonban vezetett várólistára kerülnek. Férőhely felszabadulása esetén a szakmai vezető Dunaújváros Megyei Jogú Város közgyűlésének az önkormányzat fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekről szóló önkormányzati rendeletében foglaltak szerint dönt.
- Férőhely hiánya miatt elutasított kérelem esetén a családok átmeneti otthona szakmai egység vezetője írásban tájékoztatja a gyermekjóléti szolgálatot a kiskorú gyermek veszélyeztetettségéről, illetve várandós anya esetében a védőnői szolgálatot. A szakmai egység vezető tájékoztatja a kérelmet benyújtó szülőt, hogy problémája megoldására milyen további szolgáltatásokat tud igénybe venni.
- Írásban kerül elutasításra az elhelyezési kérelem, amely nem felel meg a Dunaújváros Megyei Jogú Város közgyűlésének az önkormányzat fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekről szóló önkormányzati rendeletében foglalt előírásainak.
- Az intézmény vezetője a szolgáltatást igénybe vevővel megállapodást köt 15 napon belül.
- Ha az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője az intézményvezető ellátás iránti kérelmével kapcsolatos döntését vitatja, az erről szóló értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül a Dunaújváros Megyei Jogú Város polgármesteréhez fordulhat.

### 3.6. Feladatellátás szakmai tartalma

A családok átmeneti otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos gyermekjóléti alapellátást nyújt, ezzel biztosítja a gyermek és szülője együttes elhelyezését. A szakmai csoport összetétele megfelel a hatályos jogszabályoknak.

A családok átmeneti otthona biztosítja a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 71. § (1) pontja szerint:

- **Az életvitelszerű tartózkodás lehetőségére** az intézmény 12 lakrészt alakított ki. A lakrészekben szoba, konyha, fürdőszoba/wc és tároló helyiség van. A lakrészeket a kliensek berendezetten kapják. A családok használják az intézmény közösségi tereit, így a foglalkoztató szobát és az udvart is.
- **A tisztálkodási, mosási, főzési lehetőség** a szolgáltatást igénybevevő családoknak biztosított. Amennyiben a család saját mosógéppel rendelkezik, azt a lakrészében használhatja. Az otthonban közös mosóhelyiség is rendelkezésre áll. Főzési lehetőség minden család esetében önállóan biztosított, mivel a lakrészekben konyha került kialakításra, melyben gáz-, illetve villanytűzhely található. Ezen túl az otthon rendelkezik



egy közös konyhával, ahol a családok számára lehetőség nyílik a közös főzésre is. Ugyanitt került elhelyezésre egy hűtő- és egy fagyasztószekrény.

- *A textíliával történő ellátást és a személyes higiéné feltételeinek megteremtését* az otthon igény szerint nyújtja a családoknak. Kérésre textíliát (törölköző, ágynemű, stb.) és a tisztálkodáshoz szükséges eszközöket biztosítja.
- *Szükség szerint ruházatot és élelmiszert* biztosít az arra rászorulóknak, de törekszik a családok önállóságának megtartására.
- *Az elsősegélyhez szükséges felszerelések* elhelyezésére az otthon egy arra kijelölt elsősegélynyújtó helyet alakított ki.  
Pontos helye az otthon lakói számára jól látható helyen van kifüggesztve. A szükséges felszerelések a nap 24 órájában elérhetőek. Az otthonban folyamatosan dolgozik elsősegélynyújtásra képzett szakdolgozó.

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 72. §-a szerint: „A családok átmeneti otthona a 71. §-ban foglaltak mellett pszichológiai, jogi, szociális és mentálhigiénés segítséget nyújt, így különösen a fiatal szülő, a családi krízis következtében, illetve bántalmazás, fenyegetés miatt védelmet kereső szülő és gyermek, a szociális krízis miatt bekerülő családok számára.

### 3.6.1. Szolgáltatáselemek

#### Családgondozás

- A segítő tevékenység során a családgondozó feltérképezi a család diszfunkcióit és a gyermeket veszélyeztető tényezőket, majd lépéseket tesz azok megszüntetésére. A segítő folyamat során fontos feladat a család lakhatási problémájának megoldására, való törekvés annak érdekében, hogy az átmeneti gondozás leteltével az otthonból való kiköltözés zökkenőmentes legyen.
- A családgondozó a gondozási folyamat során 3 havonta együttműködési tervet készít, melyben rögzítésre kerülnek az arra az időszakra vonatkozó aktuális feladatok. A terv lejárataát követően írásos értékelést készít.
- A kitűzött célok elérésében a családgondozó segíti a családot, az ehhez szükséges feladatokat közösen határozzák meg. A segítő tevékenység a gyermekek érdekeit figyelembe vevő közös munka a családdal.
- A szakember segítséget nyújt a kliensnek elérni a természetes és mesterséges támogató közeget.
- A segítő tevékenység során a családgondozó együttműködik a gyermekjóléti szolgálattal.

#### Csoporttal végzett szociális munka

- A családok átmeneti otthonának életében fontos szerepe van a csoportmunkának. Ennek során fejleszthetők a szülő-gyermek közötti kapcsolatok, erősíthetők a szülői szerepek. Lehetőség nyílik a készségfejlesztésekre, megismerhetővé válnak módszerek a feszültség levezetésére. Létrejöhetnek önszorgító csoportok.
- A csoportfoglalkozások az otthonban lakók igényeinek figyelembevételével kerülnek megszervezésre.

#### Jogi tanácsadás

- A családok átmeneti otthonának lakói heti 5 órában vehetnek igénybe jogi tanácsadást.
- A jogi tanácsadó segítséget nyújt munkajogi, családjogi, rendőrségi, bírósági ügyekben, továbbá különböző iratok szerkesztésében.

### **Mentálhigiénés segítség**

- A családok átmeneti otthonának lakói heti 5 órában vehetnek igénybe pszichológiai tanácsadást.
- Mentálhigiénés szakember foglalkozik a gyermekek tanulási problémáival, a készségek fejlesztésével. A szakember utasításai alapján a családgondozók és szakgondozók rendszeresen foglalkoznak a gyermekekkel, ezzel elősegítve az iskolai sikerélmény megalapozását.
- A tanácsadó a családokkal folytatott beszélgetések során közreműködik a családszerkezet megerősítésében, a konfliktusok kezelésében, a hozott problémák feldolgozásában, továbbá segíti a családokat a közös élet kialakításában.

### **Szabadidős tevékenységek szervezése**

- A családok átmeneti otthonának feladata a gyermekek számára szabadidős foglalkozások szervezése.
- A szabadidős programok alapvető elemei a készségek fejlesztése játékos módszerekkel, annak érdekében, hogy a gyermekek a tevékenységek során bővítsék ismereteiket, élményekhez jussanak.
- Fontos, hogy a játékos tevékenységekbe bevonódjanak a szülők is. Az a cél, hogy a szülők képesek legyenek a gyermekeikkel közösen hasznos és tartalmas szabadidős programok eltöltésére. Az otthon által felkínált tevékenységek mintát mutatnak a családok számára a szabadidő hasznos eltöltésére.

### **3.6.2. A családgondozás folyamata**

Az átmeneti gondozás időtartama jogszabályban meghatározott, „*A gyermekek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb tizenkettő hónapig tart*” mely „*a szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére vagy beleegyezésével - hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható*”. Ezért fontos, hogy a segítő tevékenység felépített és átgondolt legyen, a családgondozó tervezze a feladatokat és a kiköltözési lehetőségeket. A gondozási folyamat három nagy egységre bontható:

- **Beköltözés szakasza:** a család intézménybe történő beilleszkedésének segítése, szükség esetén krízis kezelése, szociális és mentális helyzetének feltérképezése, külső természetes és mesterséges támaszok felkutatása. Időtartama: 4, maximum 7 hét.
  - Az első interjú időpontja függ a beköltözés körülményeitől, de fontos, hogy minél hamarabb létrejöjjön. Ekkor körvonalazódnak azok a főbb problémák, amelyben a kliens az intézmény segítségét kéri. Az első interjú felvételekor szükséges kitérni azokra a tényezőkre is, amelyek a gyerekek veszélyeztetettségét előidézték, jelenleg is fenn állnak, illetve nagy valószínűséggel bekövetkezhetnek. Fontos feltérképezni a kliensek készségeit és képességeit.
  - A család életében jelen lévő szakemberek bevonásával a beköltözést követő 30 napon belül a családgondozó esetszembeszélést hív össze. Fontos, hogy az együtt dolgozó szakemberek ugyanazokkal az információkkal rendelkezzenek, a különböző feladatokat megbeszéljék, a családok számára egyértelművé tegyék, hogy kit milyen problémával tudnak megkeresni.
- **Megvalósítás szakasza:** a kliensek problémáinak kezelése és segítése.

- A kliensek családi életre nevelése, a családon belüli szerepek tisztázása. Ösztönzés az előtakarékoság fizetésére, amit az intézmény térítési díjkedvezmény megállapításával segít elő. Az előtakarékoság célja, hogy a család a kiköltözéskor minél nagyobb tartalékkal rendelkezzen. Az előtakarékoságról a családgondozó és a kliens külön megállapodást köt. A megvalósítási szakaszban a családokat képessé kell tenni az előre tervezésre, az együttműködési tervben meg kell, hogy jelenjen a kiköltözési terv. A kiköltözési terv elkészítésekor figyelembe kell venni a család aktuális helyzetét.
- A gyermek életkorának és képességeinek megfelelő napirend kialakítása. Tanulmányi eredménytől függően az otthonban élő gyermekek szükség szerinti korrepetálása, készségfejlesztése.
- Átmeneti gondozás lezárása/otthonból történő kiköltözés szakasza. formái
  - Lejár az átmeneti gondozás időtartalma: A család kihasználta a jogszabály adta és a megállapodásban rögzített gondozási időt, ezért további ellátásra nem jogosult.
  - A család a gondozási idő alatt önkéntesen távozik az intézményből: A család olyan lakhatási formát talált, amely alkalmas a kiskorú gyermekek biztonságos ellátására, szükségleteinek kielégítésére. Mivel a szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a szolgáltatás igénybevétele megszüntetését a kliens a gondozás bármelyik szakában kérheti.
  - Az ellátás megszüntetése: Abban az esetben kerül sor az ellátás megszüntetésére, amikor a szolgáltatás igénybevevője súlyosan megsérti az intézmény házirendjét, nem tesz eleget az intézmény felé vállalt kötelezettségeinek. Az intézményben tanúsított magatartásával veszélyezteti kiskorú gyermekét és ezen a viselkedésen a családgondozóval történt egyeztetés után sem változtat. Ebben az esetben az otthon szakmai vezetője a vonatkozó jogszabálynak megfelelően megteszi a lépéseket a gyermek jogainak érvényre juttatása érdekében.

Az intézményből való kiköltözést minden esetben megelőzi az új lakcímen készített környezettanulmány. A környezettanulmány elkészítése gyermekjóléti szolgálat családgondozójával közösen vagy a családgondozók között kötött megállapodás alapján történik.

### 3.7. Családok átmeneti otthonában vezetett dokumentáció

#### A vonatkozó jogszabályok szerinti kötelezően vezetendő dokumentumok:

- elhelyezési kérelem
- a szolgáltatást igénybe vevővel kötött megállapodás
- a szolgáltatást igénybe vevők napi rögzítése a TEVADMIN rendszerbe.
- jövedelemigazolás (328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet 5. melléklete)
- XI. számú adatlap (1997. évi XXXI. törvény 139. §.)
- „Gyermekeink védelmében” adatlap rendszer a gyermekek átmeneti gondozására vonatkozó lapjai:
  - ♦ „T” törzslap
  - ♦ ÁTG 2 adatlap
  - ♦ ÁTG 3 adatlap
  - ♦ ÁTG 4 adatlap
- Értesítés az ellátás megkezdéséről a gyermekjóléti szolgálat részére /1997. évi XXXI. törvény 45. § (5) bek./

- Nyilatkozat a szolgáltatásról kapott tájékoztatásról, illetve a személyes adatok kezeléséről. (1997. évi XXXI. törvény 33. § (2) bek. és a 15/1998. NM rendelet 2. § (5) –(6) bek. alapján)
- Térítési díj nyilvántartási lap (328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet 1. melléklete)
- GYVR használata a jogszabályban előírtak szerint

#### A szociális munkás által használt dokumentumok:

(külön jogszabályban nem előírt dokumentumok, melyek vezetése a szakmai munkát hivatott segíteni)

- Adatlap, amely tartalmazza a család fontos adatait. Funkciója, hogy szükség esetén egy helyről összegyűjthető legyen a szükséges információ.
- Esetleírás
- Együttműködési terv, amely három hónapra készül. Megújítása a gondozási folyamat során folyamatos. A tervek és az elért eredmények a három hónapot követően értékelésre kerülnek.
- Folyamatkövető feljegyzés, amely minden családról egyénileg készül. A családgondozó a segítő tevékenység során folyamatosan rögzíti a problémák megoldására tett konkrét lépéseket és azok eredményeit, valamint a társintézményekkel történt konzultációkat.
- Előtakarékosság fizetésének dokumentálása (belső készítésű nyomtatványon).
- Térítési díj befizetéséről szóló (szigorú számadású nyomtatvány)
- Kiköltözéshez használt elszámoló lap

#### **IV. A SZOLGÁLTATÁSRÓL VALÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA**

Az Útkeresés Segítő Szolgálat honlapján a [www.ertedvagyunk.hu](http://www.ertedvagyunk.hu) internetes oldalon tájékozódhatnak az érdeklődők az intézmény adatairól, szolgáltatásairól, elérhetőségeiről. A honlapon az aktuális információk, események is megtalálhatóak.

A szakemberekkel kapcsolatba kerülő kliensek az első találkozás alkalmával minden esetben kapnak egy tájékoztatást az adott szakmai egység tevékenységeiről és az intézmény szolgáltatásairól.

A Dunaújváros Járás településein működő család-és gyermekjóléti szolgálatok intézményeiben kifüggesztésre került az Útkeresés Segítő Szolgálat Család-és Gyermekjóléti Központjában működő készenléti ügyelet telefonos elérhetősége, ami munkaidőn túl és hétvégén is hívható gyermek veszélyeztetettsége esetén.

Az óvodai és iskolai szociális segítők az oktatási, nevelési intézmények részére személyre szabottan készítene a tevékenységüket bemutató prospektusokat, szórólapokat, melyeket az intézmények hirdetőtábláira helyeznek el, illetve a pedagógusokat és a szülőket tájékoztatják az értekezleteken.

#### **V. A NEVELŐSZÜLŐI FOGLALKOZTATÁSI JOGVISZONY ÉS A HELYETTES SZÜLŐI JOGVISZONY ALKALMASSÁGI FELÜLVIZSGÁLATA**

Intézményünk kapcsolatot tart a Fejér Megyei TEGYESZ munkatársaival a nevelésbe vétélek és a ideiglenes hatályú elhelyezések kapcsán, de önállóan nem működtet nevelőszülői és helyettes szülői hálózatot.

Jelen szakmai program Dunaújváros megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése által történő jóváhagyását követően, 2021. ....<sup>05.19</sup>..... napján lép hatályba mellékleteivel együtt, ezzel egyidejűleg a 908/2018. (IX. 26.) PM határozattal elfogadott szabályozás hatályát veszti.

Dunaújváros, 2021. február 28.

  
Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető




**ÚTKERESÉS SEGÍTŐ SZOLGÁLAT**  
2400 Dunaújváros, Bartók Béla út 6/b.

## **Szervezeti és Működési Szabályzat**

2021.

**Jóváhagyta:**

Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése a 240/2021. (III.19.) határozatával.  
Dunaújváros, 2021. március 19. nap

  
**Pintér Tamás**  
polgármester



## Tartalomjegyzék

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	7
1. A Szervezeti és Működési Szabályzat célja: .....	7
2. A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya .....	7
4. Az intézmény jogállása, vezetése, képvisellete.....	9
5. Az intézmény gazdálkodásának rendje .....	10
6. Iratkezelés, bélyegzők használata, kiadmányozás rendje .....	10
7. Az intézmény alapidokumentumai.....	11
8. Az intézmény alaptevékenysége .....	11
II. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, A SZERVEZETI EGYSÉGEK FELADATAI	13
1. Az intézmény szervezeti felépítése .....	13
2. Az intézmény feladatai és a megvalósítás helyszíne.....	14
3. A szervezeti egységek feladatai.....	14
3.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat .....	14
3.2. Család- és Gyermekjóléti Központ .....	17
3.3. Családok Átmeneti Otthona .....	19
4. Az intézmény vezetése és a vezetők főbb feladatai .....	24
5. Intézményben foglalkoztatottak feladatai, a feladatellátás rendje .....	28
5.1. Technikai munkakörök.....	28
5.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat .....	30
5.3. Család- és Gyermekjóléti Központ .....	34
5.4. Családok Átmeneti Otthona.....	45
6. Az intézmény munkáját segítő testületek, szervek, közösségek .....	49
6.1. Vezetői értekezletek .....	49
6.2. Csoport (belső szervezeti egység) értekezlet .....	50
6.3. Dolgozói munkaértekezlet .....	50
6.4. Dolgozói érdekképviselői szervezetek.....	50
6.5. Egyéb fórumok.....	51
III. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI RENDJÉNEK FŐBB SZABÁLYAI.....	51
1. Az intézmény munkavégzéssel kapcsolatos szabályai.....	51
1.1. A munkavégzés teljesítése, munkaköri kötelezettségek.....	51
1.2. Munkakörök átadása .....	52
1.3. Önkéntes foglalkoztatás .....	52
1.4. Közösségi szolgálatot nyújtók fogadása .....	52
2. A munkaidő beosztása.....	53
3. Szabadság kiadása.....	53
4. Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók díjazása.....	53
5. Adatkezelés, adatvédelem .....	54
5.1. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére.....	54
5.2. Közérdekű adatok nyilvánosságra hozatalának rendje .....	54
6. Intézményi védőrendszabályok és előírások.....	54
6.1. Kártérítési kötelezettség .....	54



6.2. Anyagi felelősség .....	55
7. Az intézmény ügyfélfogadása .....	55
8. A munkaterv .....	55
9. Együtműködés, kapcsolattartás rendje.....	55
10. Az intézmény belső ellenőrzése .....	56
11. Belső kontrollrendszer működtetése .....	56
12. A továbbképzés rendje .....	57
<b>IV. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK.....</b>	<b>58</b>
1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai .....	58
2. Panaszjog .....	59
3. A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	59

## **A feladatellátásra vonatkozó legfontosabb jogszabályok**

### **Törvények:**

- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
- 2011. évi CXCVI. törvény az államháztartásról,
- 2011. évi CXCVI. törvény a nemzeti vagyonról,
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy – és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról és annak érvényben lévő módosító rendelkezései,
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről,
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről,
- 1996. évi XXXI. törvény a tűz elleni védekezésről, a műszaki mentésről és a tűzoltóságról,
- 2007. évi CLII. törvény az egyes vagyon nyilatkozat-tételi kötelezettségekről,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 1999. évi XLII. törvény a nem dohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól,
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,
- 1997. XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékosok jogairól és az esélyegyenlőségük biztosításáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról,
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól.

### **Kormányrendeletek:**

- 370/2011. (XII.31) kormányrendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről

és belső ellenőrzésről,

- 249/2000. (XII.24.) kormányrendelet az államháztartás szervezeti és beszámolási és könyvvezetési kötelezettségének sajátosságairól,
- 368/2011. (XII.31.) kormányrendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról,
- 369/2013.(X.24.) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről,
- 335/2005. (XII.29.) kormányrendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről,
- 257/2000. (XII.26.) kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról,
- 235/1997. (XII.17.) a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 328/2011. (XII.29.) a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról,
- 29/1993. (II.17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról,
- 415/2015. (XII.23.) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről.

Rendeletek:

- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről,
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról.

Módszertani útmutatók:

- Protokoll – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer folyamatairól
- Protokoll – A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól
- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan
- Szakmai ajánlás - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
- Protokoll – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól
- Dokumentációs vonalvezető Útmutató a család-és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez
- Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez
- Útmutató a szociális diagnózis elkészítéséhez

Önkormányzat – mindenkor hatályos – rendeletei:

- az önkormányzat költségvetési rendelete és azok módosításai,
- Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének önkormányzati rendeletei az éves költségvetési gazdálkodási szabályokról,
- Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének önkormányzati rendelete az önkormányzat vagyonáról, az önkormányzat fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekről, szociális rászorultságtól függő pénzbeli és természetbeni szociális ellátásokról.

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1. A Szervezeti és Működési Szabályzat célja:

A Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban SZMSZ) célja, hogy rögzítse az intézményadatait és szervezeti felépítését, az ellátott feladatok részletes belső rendjét és módját, a vezetők és alkalmazottak feladatait és jogkörét, az intézmény működési szabályait.

### 2. A Szervezeti és Működési Szabályzat hatálya

Az intézmény számára jogszabályokban Képviselő-testületi döntésekben megfogalmazott feladat és- hatásköri szervezeti és működési előírásokat a jelen SZMSZ-ben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.

Az SZMSZ előírásai érvényesek az intézmény területén a benntartózkodás ideje alatt, valamint az intézmény által külső helyszínen szervezett programok, rendezvények ideje alatt.

Az SZMSZ hatálya kiterjed:

- az intézmény vezetőire,
- az intézmény dolgozóira,
- az intézményben működő szakmai csoportokra,
- az intézmény szolgáltatásait igénybe vevőkre.

### 3. Az intézmény, mint költségvetési szerv adatai

A költségvetési szerv közfeladata: a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993.évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján: családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás (családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás), család- és gyermekjóléti központ, gyermekek átmeneti gondozása.

A költségvetési szerv elnevezése: Útkeresés Segítő Szolgálat

A költségvetési szerv hivatalos rövidítése: Útkeresés Szolgálat

Az intézmény székhelye és elérhetőségei:

2400 Dunaújváros, Bartók Béla út 6/b.

Tel.: 06-25/510-100

Fax: 06-25/510-101

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

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

Az intézmény telephelye és megnevezése:

Családok Átmeneti Otthona

2400 Dunaújváros, Frangepán út 54.

Alapítás éve: 1993.

Alapító Okirata:

Kelte: 2017. október 12.

Száma: 24139/2017

Azonosítója: Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlése 604/2017. (IX.21.) számú határozata

Az intézmény illetékessége, működési területe:

- család- és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek átmeneti gondozása tekintetében Dunaújváros közigazgatási területe,
- család- és gyermekjóléti központ tekintetében a Dunaújvárosi járás közigazgatási területe,

A költségvetési szerv irányító/felügyeleti szerve:

Megnevezése: Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlése

Székhelye: 2400 Dunaújváros, Városháza tér1-2.

A költségvetési szerv fenntartója:

Megnevezése: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata

Székhelye: 2400 Dunaújváros, Városháza tér1-2.

A költségvetési szerv jogállása:

Az intézmény önálló jogi személy.

Az intézmény legfontosabb számjelei:

Törzskönyvi azonosító szám: 36502

Adószám: 15365020-1-07

KSH statisztikai számjel: 15365020-8899-322-07

A költségvetési szerv bankszámlaszáma: OTP 11736037- 15365020

Ágazati azonosító: S0211954

Államháztartási szakágazati besorolása: 889900 Máshová nem sorolt egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

A költségvetési szerv alaptevékenységébe tartozó feladatok az államháztartási szakfeladatok rendje és kormányzati funkciók szerinti besorolása:

Szakfeladat	szakfeladat száma	kormányzati funkció szerinti besorolás
Gyermekek átmeneti ellátása – Családok átmeneti otthona	8790191	104012
Család- és gyermekjóléti szolgáltatások	889201 889924	104042
Család- és gyermekjóléti központ	889201 889924 889202 889203 889204 889205	104043
Rövid időtartamú közfoglalkoztatás		041231
Start-munka program – Téli közfoglalkoztatás		041232
Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás		041233

#### 4. Az intézmény jogállása, vezetése, képvisellete

##### Az intézmény vezetőjének megbízási rendje:

Az intézmény vezetőjét Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlése legfeljebb 5 évig terjedő határozott időre bízza meg a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvényben foglaltak szerint, és gyakorolja tekintetében a helyi önkormányzatokról szóló 2011. CLXXXIX. törvényben foglalt rendelkezések alapján a munkáltatói jogokat. Az egyéb munkáltatói jogokat Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármestere gyakorolja.

##### Az intézmény képvisellete:

Képviselre az intézmény vezetője, távolléte, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettes, mint megbízott személy jogosult. Az intézményvezető-helyettes munkaköri leírása tartalmazza az ilyen esetben ellátandó feladatokat. Az intézmény nevében az intézményvezető egy személyben ír alá, mely megfelel a cégszerű aláírásnak. Az intézményvezető helyett, az intézményvezető-helyettes is aláírhat.

## 5. Az intézmény gazdálkodásának rendje

### Az intézmény gazdálkodási jogköre alapján történő besorolása:

Önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv.

Az intézmény önálló gazdasági szervezettel nem rendelkezik, a gazdálkodással kapcsolatos feladatait – munkamegosztási megállapodás alapján – a Dunaújvárosi Gazdasági Ellátó Szervezet (továbbiakban GESZ) látja el.

## 6. Iratkezelés, bélyegzők használata, kiadmányozás rendje

### Az intézmény ügyiratkezelése

Az intézményben az ügyiratok kezelése osztottan, két helyszínen, a székhelyen, valamint a családok átmeneti otthonában történik. Az ügyiratkezelés irányításáért és ellenőrzésért az intézmény vezetője felelős. Az ügyiratkezelést az iratkezelési szabályzatban foglalt előírások alapján kell végezni.

### Kiadmányozás rendje

Az intézményben a kiadmányozás rendjét az intézményvezető szabályozza.

Az intézményben kiadmányozási jogot gyakorol:

- intézményvezető,
- intézményvezető- helyettes,
- szakmai egységvezetők,
- szakmai egységvezető helyettesek.

Valamennyi cégszerű aláírásnál cégbélyegzőt kell használni. A bélyegzőkkel ellátott, cégszerűen aláírt iratok tartalma érvényes kötelezettségvállalást, jogszerzést, jogról való lemondást jelent.

Cégszerű aláírásra jogosult:

- intézményvezető,
- intézményvezető- helyettes,
- szakmai egységvezetők (család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgálat)

Cégszerű aláírást jelent a két arra jogosult személy együttes aláírása.

Az intézmény bélyegzőit az általános ügyintéző köteles naprakész állapotban nyilvántartani.

Az intézményben cégbélyegző használatára a következők jogosultak:

- intézményvezető,
- intézményvezető- helyettes,



- szakmai egységvezető,
- adósságkezelői munkakörben dolgozók,
- általános ügyintéző

## 7. Az intézmény alapdokumentumai

Az intézmény jogszerű működését az alapító okirat, az SZMSZ, a szakmai program, a működési engedélyek, az egyéb belső – a szakmai és gazdasági munka vitelét segítő – szabályzatok és munkaköri leírások biztosítják.

Az intézmény iratkezelési szabályzata szabályozza az ügyvitel rendjét az irat útját a beérkezéstől/keletkezéstől az irattározásig, az iratok biztonságos őrzésének módját, rendszerezését, nyilvántartását. Továbbá a munkatársakra vonatkozó feladat és hatásköröket, az adminisztrációval kapcsolatos kötelezettségeket, a szakmai program és a munkaköri leírások tartalmazzák.

### További belső szabályzataink:

Adatvédelmi, adatkezelési, adatbiztonsági szabályzata

Vagyonynyilatkozat-tételi szabályzat

Gépjárművek igénybevételeinek és használatának szabályzata

Közalkalmazotti jogviszonyban álló munkavállalókat adómentesen megillető béren kívüli juttatások szabályzata

Munkaruha juttatás szabályzata

Telefonok használatának szabályzata

Letétkezelési szabályzat

Iratkezelési szabályzat

## 8. Az intézmény alaptevékenysége

- a) Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások nyújtása. A család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a Gyvt. 39.§ és a 40.§ (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64.§ (4) bekezdés szerinti feladatait. 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 családból kiemelt gyermek visszahelyezését. A családsegítés szociális és/vagy mentális mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.
- b) Család- és gyermekjóléti központ működtetése. Család- és gyermekjóléti központnak az a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat minősül, amely önálló intézményként, illetve szervezeti és szakmai szempontból önálló intézményegységként működik. A család- és gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39.§ és a 40.§ (2) bekezdése és az Szt. 64.§ (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és

csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt; a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermek védelmére irányuló tevékenységet lát el; szakmai támogatást nyújt az ellátási területen működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

- c) A gyermekek átmeneti gondozása keretében a családok átmeneti otthona biztosítása, amely az alapellátás keretében a gyermek és szülője, illetve a várandós anya számára nyújtja a Gyvt.51. §-ának (3) bekezdése szerinti átmeneti gondozást.

Az intézmény működési sajátosságai:

Az intézmény tevékenysége – közérdekű jellegére tekintettel – mentes az adó megfizetése alól.

Az intézmény az ellátott szolgáltatásokat integrált szervezeti formában működteti.

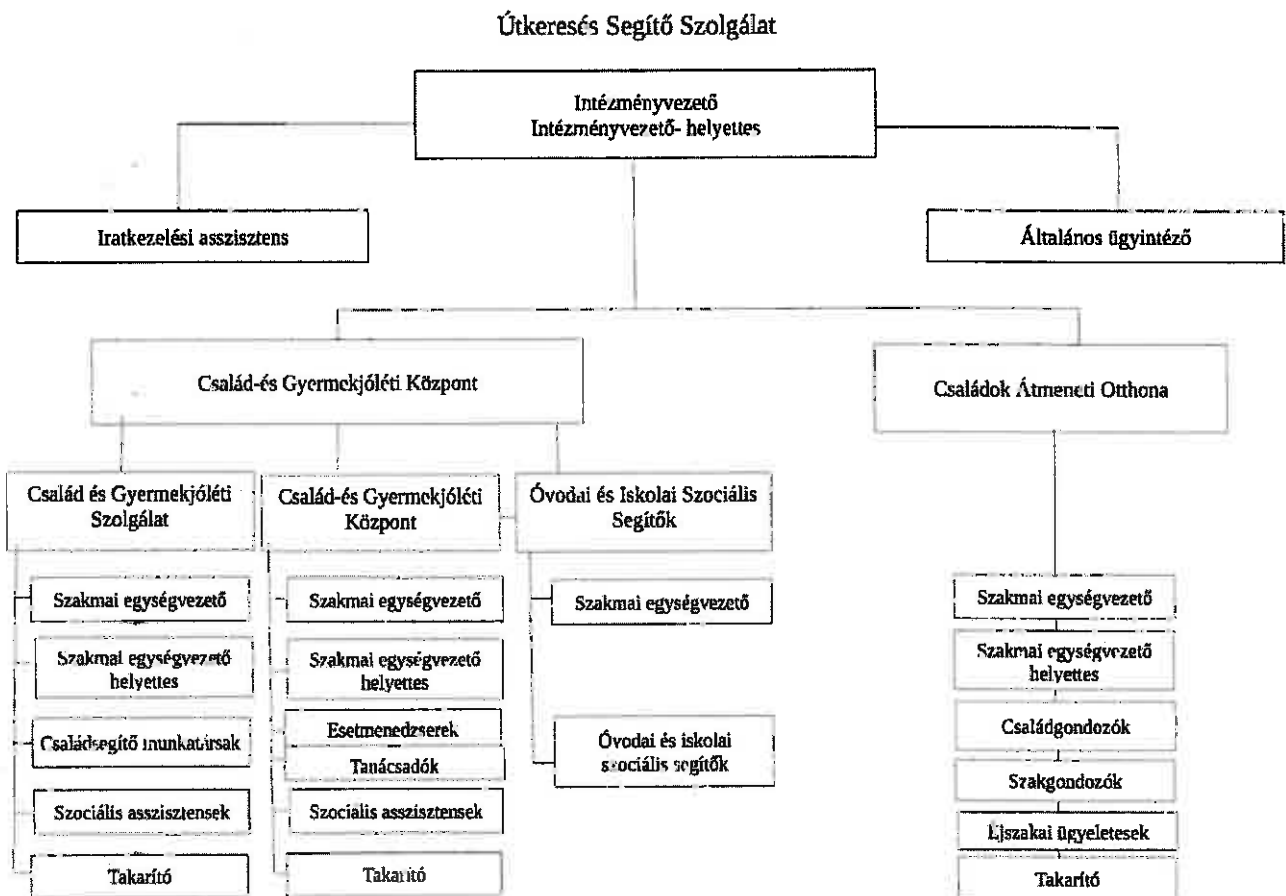
A szervezeti egységek szakmai feladatainak megvalósításáért önállóan felelősek. Az ellátási típusokra előírt személyi, tárgyi, szakmai feltételeknek az egységek külön – külön megfelelnek.

## **II. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, A SZERVEZETI EGYSÉGEK FELADATAI**

### **1. Az intézmény szervezeti felépítése**

A szervezeti egységek meghatározásánál érvényesülnie kell azon alapelvnek, mely szerint az intézmény feladatait a jogszabályi előírásoknak és tartalmi követelményeknek megfelelően magas színvonalon lássa el.

A munkavégzés, a racionálisa, a gazdaságos működtetés, valamint a helyi adottságok, körülmények és igények figyelembevételével, az intézmény struktúrája az alábbiak szerint biztosítja az önálló szakmai egységek meglétét.



## 2. Az intézmény feladatai és a megvalósítás helyszíne

Az intézmény a család- és gyermekjóléti szolgálat, a család- és gyermekjóléti központ és a családok átmeneti otthona nyújtotta ellátások feladatait látja el.

Szakterület megnevezése	Feladatvégzés helye	Férőhelyek száma
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	Dunaújváros, Bartók B. u. 6/B	–
Család- és Gyermekjóléti Központ	Dunaújváros, Bartók B. u. 6/B	–
átmeneti elhelyezést biztosító ellátás: Családok Átmeneti Otthona	Dunaújváros, Frangepán u. 54.	40

--	--	--

### 3. A szervezeti egységek feladatai

#### 3.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a Gyvt. 39.§ és a 40.§ (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64.§-ában foglalt feladatokat. A meghatározott tevékenységeket az intézményen belül, önálló szakmai egységként működő csoport (továbbiakban szolgálat) látja el.

##### A szolgálat működésének célja

A szociális és mentális problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízisben lévő egyének, családok életvezetési képességének megőrzése, fejlesztése. A már kialakult krízishelyzet kezelése, megszüntetése. Átmenetileg vagy tartósan problémával küzdő családok működőképességének javítása, helyreállítása. A problémamegoldó képesség, „megküzdő kapacitás” fejlesztése. Az átmenetileg sérült, vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok önálló működésének támogatása a jelen és a következő generáció egészséges életvezetése érdekében. Szociális ellátórendszerhez hozzájárulás segítése, párhuzamos ellátások kiküszöbölése. Hátrányos helyzetű egyének, csoportok társadalmi integrációjának elősegítése.

A gyermekek esetében fontos cél, hogy a gyermek életkori sajátosságait és szükségleteit figyelembe véve a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával:

- a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése,
- a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése,

Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

A szolgálat tájékoztatja tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, szolgáltatásaink igénybevételének módjáról, a település lakosságát, az egészségügyi szolgáltatást nyújtókat, a közoktatási intézményeket, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókat, társadalmi szervezeteket.

Segítségét kérők részére nyitott, valamennyi szolgáltatása feltétel nélkül, térítésmentesen igénybe vehető.

Az ügyféllel az önkéntesség alapján kialakított együttműködés alapja a közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

##### A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörében

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást biztosít.

Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulás megszervezése.

A szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását segíti elő.

Közösségfejlesztő programokat szervez, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést biztosít.

A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújt.

Kriziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat nyújt.

A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén – felkérésre – közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában.

#### A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése.

Családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése. Válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése.

Szabadidős programok szervezése.

Hivatalos ügyek intézésének segítése.

#### A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben.

A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

Meghatározott személyekkel és intézményekkel együttműködést szervez, tevékenységük összehangolása érdekében.

Tájékoztatást nyújt az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

#### A gyermekjóléti szolgálat feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében

A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

A családi konfliktusok megoldását elősegíti, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében.

Kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíti.

Kezdeményezi szociális alapszolgáltatások igénybevételét, egészségügyi ellátások igénybevételét, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

A gyermekjóléti szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.

Meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést.

Szervezi a – legalább három helyettes szülőt foglalkoztató – helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat.

Segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását.

Felkérésre környezettanulmányt készít.

Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.

Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket.

Részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

### Nyilvántartás, adminisztráció

A szolgálat tevékenységéről a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 7. sz. mellékletében előírt formátum szerinti esetenaplót, továbbá 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 szóló rendeletben előírt adatlapokat vezeti. 2021. március 1-től a GYVR rendszert használja.

A szolgálat az 1993.évi III. törvény 20. §. szerinti nyilvántartást vezeti.

A munkatársak szolgáltatást igénybevevők adatait a WINIKSZ Intézményi Programcsomag Család és Gyermekjóléti modul szolgálatoknak központi programban vezeti.

A szolgáltatást igénybe vevők napi rögzítése a KENYSZI rendszerbe történik.

A dokumentációkat a megbízott csoportvezető negyedévenként ellenőrzi.

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

A jogszabályokban előírt család- és gyermekjóléti központ feladatkörben meghatározott tevékenységet az intézményen belül önálló szakmai egységként működő csoport (továbbiakban: központ) látja el.

#### A központ működésének célja

A központ segítséget nyújt a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, illetve gondoskodik a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről. A gyermekjóléti alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

### A központ feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése.

A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.

A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben

A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.

A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

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

### Speciális szolgáltatások

- utcai és lakótelepi szociális munka
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítói eljárást
- kórházi szociális munka
- készenléti szolgálatot biztosít

### Tanácsadás keretében

- jogi tájékoztatásnyújtást biztosít
- pszichológiai tanácsadást, családkonzultációt, családterápiát, mediációt biztosít
- fejlesztő pedagógiai tanácsadást biztosít

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

Kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

Javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére,



elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére.

Együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállítása érdekében

Utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve.

Védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készíti.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

### Szociális diagnózis készítése

A Sztv. 64/A. § (1) bekezdése értelmében, a család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózis diagnózist felvevő esetmenedzsere szociális diagnózist készít.

A szociális diagnózis felvételére a családsegítő szakember kezdeményezésére kerül sor, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását- igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy a családsegítő szükségesnek tartja.

Szociális diagnózis elkészítését az Sztv. alapján meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

Szociális diagnózis csak abban az esetben készíthető, amennyiben minden érintett hozzájárul. Érintettek azok, akikre a szükséglet kialakulása, azok kielégítése befolyásolóan hat, így a probléma megfogalmazásában szerepet vállalnak, a szolgáltatásnyújtás részesei lesznek.

A szociális diagnózis teljes körű felvételéhez több találkozásra lehet szükség, de az első interjút követő 15 napon belül el kell készíteni.

A szociális diagnózist a szociális diagnózist készítő esetmenedzser és a szolgáltatást igénylő személy aláírja. A szociális diagnózis az aláírás időpontjától számított hat hónapig használható fel az Szt. 64/A. § (3) bekezdése szerint szolgáltatás igénylésére.

### **3.3. Családok Átmeneti Otthona**

A családok átmeneti otthona az intézmény telephelyén működik.

#### Az intézmény telephelye:

2400 Dunaújváros, Frangepán u. 54.

Tel.: 25/406-012

A családok átmeneti otthona folytonos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény. Az intézmény a szülő és gyermeke lakhatását otthonoszerű elhelyezés formájában biztosítja.

Férőhely: 40 fő /szülő – gyermek/

### A családok átmeneti otthonának feladata

Gyermekek átmeneti gondozásának biztosítása otthontalanná vált szülőjével együtt.

Az otthontalanná vált szülő kérelmére az átmeneti otthonba együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, ha az elhelyezés hiányában a lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt szülőjétől el kellene választani.

### Az intézmény

- biztosítja a szülő számára gyermekével együttes lakhatását és a szükség szerinti további ellátást,
- segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében.

### A családok átmeneti otthonának igénybevétele

A családok átmeneti otthona:

- befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét,
- befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét,
- biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását és befogadja otthontalanná vált szüleit

A Családok Átmeneti Otthonának igénybevétele önkéntes.

Elhelyezését kérheti:

Dunaújvárosban állandó lakcímmel v. tartózkodási hellyel rendelkező család, aki kiskorú v. fiatalkorú gyermeket nevel, és az otthontalanság veszélye fenyegeti.

Az elhelyezési kérelmet írásban kell benyújtani. /Dunaújváros, Frangepán u.54./

A kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell:

- az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről,
- az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- az otthon házirendjéről,

- panaszjog gyakorlásáról,
- a fizetendő térítési díjról,
- az érdekképviselői fórum működéséről.

#### Az ellátásra jogosult köteles:

Nyilatkozni a tájékoztatás megtörténtéről.

A Gyvt. alapján vezetett intézményi nyilvántartáshoz adatot szolgáltatni.

Nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Az intézmény vezetője az ellátás igénybevételéről 15 napon belül dönt, és írásban értesíti a kérelmezőt. Ha a kérelmező a hozott döntést vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az elhelyezés időtartama 1 év, mely indokolt esetben 6 hónappal meghosszabbítható.

Az ellátás megkezdésekor az intézmény a kérelmezővel megállapodást köt.

#### A megállapodás tartalmazza:

- az ellátás várható időtartamát,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- a szolgáltatások formáját és módját,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
- a panasztétel lehetőségeit.

#### A családok átmeneti otthonának igénybevételének egészségügyi feltételei:

- szülőnek érvényes tüdőszűrő lelet / egy évnél nem régebbi /,
- szülőknél indokolt esetben fertőző betegséget kizáró orvosi igazolás,
- gyermekek részére kiállított gyermekorvosi igazolás.

#### A családok átmeneti otthona tárgyi feltételben biztosítja:

- a szülő és gyermeke együttes lakhatását otthonoszerű (önálló lakrész) elhelyezés formában,
- bútorzattal felszerelt lakrészt,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiségeket,
- főzés, mosás és a tisztálkodás tárgyi feltételeit.

#### A családok átmeneti otthona az ellátás keretében biztosítja:

- az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét,
- szülők megsegítését a gyermek szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez,

- textíliával történő ellátást, a személyes higiéné feltételeit,
- szükség szerinti ruházatot és élelmiszert,
  - ha az elhelyezett gyermek számára a gyermekétkeztetést más intézmény biztosítja, az ellátás költségeit az átmeneti otthon téríti meg a szolgáltatást nyújtó intézménynek, az ott fizetendő személyi térítési díj mértékéig,
  - az elsősegélyhez szükséges felszereléseket, készletli gyógyszert.
  - a szülő munkavégzése vagy egyéb indokolt távolléte ill. akadályoztatása esetén, a családgondozó segítséget nyújt a szülőnek a gyermeke felügyeletéhez, ellátásához, gondozásához.
- az intézmény tanácsadásokat szervez, ennek keretében pszichológiai, jogi, szociális és mentálhigiénés segítséget nyújt.

#### A térítési díjra vonatkozó szabályok:

- A fenntartó rendeletben szabályozza az intézményi és személyi térítési díjat és minden évben felülvizsgálja az intézményi térítési díj összegét.
- Az intézményvezető a személyi térítési díjak megállapításánál köteles figyelemmel lenni az intézmény térítési díj összegére és az elhelyezett nettó jövedelmére.
- Az intézményvezető a térítési díjat 15 napon belül állapítja meg.
- A térítési díj hátralékokról az intézményvezető nyilvántartást vezet.
- Az intézmény az eredményes továbblépés érdekében előtakarékosági rendszert működtet.
- Az előtakarékoságban való részvétel egyéni megállapodás alapján történik.

#### Az átmeneti otthonban végzendő szociális és mentális gondozás körébe tartozik:

- a családok esetkezelése,
- személyre/családra szabott segítségnyújtás az otthonból történő kilépéshez, az elhelyezettek családi, kapcsolati rendszerének feltérképezése, kapcsolatok építésének segítése,
- szülők segítése a gyermekek nevelésében, gondozásában,
- speciális nevelési vagy egészségügyi problémákkal küzdő gyermekek szakellátásához/szaktanácsadáshoz jutásának megszervezése
- gyermek-szülő segítése a tankötelezettség teljesítésében, gyógypedagógiai, pszichopedagógiai tanácsadáshoz való hozzájárulás megszervezése.

#### Az intézmény érdekképviselői fórumot működtet

A fórum működésének szabályait a fenntartó határozza meg. A működés részletes szabályait a házirend tartalmazza.

#### Az ellátás megszűnésének módjai

Az ellátás megszűnik:

- határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam – illetve a meghosszabbított időtartam – leteltével,

– a jogosultsági feltételek megszűnésével, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti (három alkalommal).

Azonnali hatállyal meg kell tagadni az ellátását annak a jogosultnak, aki:

- az ellátás igénybevétele során ittas állapotban botrányos magatartást tanúsít,
- magatartásával az elhelyezett gyermekeket veszélyezteti,
- alapvető közegészségügyi-járványügyi szabályokat nem tartja be,
- lakótársak között verekedést provokál, ill. abban tevőlegesen részt vesz,
- gondozóval szemben támadó, fenyegető fellépést tanúsít.

Az ellátás megszüntetéséről, ill. az ellene tehető panaszról írásban kell értesíteni a jogosultat. Egyet nem értés esetén a jogosult 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtó határozatáig a gyermekek ellátást biztosítani kell.

Azonnali hatályú megszüntetés esetén a fenntartó határozatáig a gyermek teljes körű ellátását az intézmény biztosítja.

#### Az intézmény működési rendjéhez tartozó biztonsági kamerák használatának szabályai

A családok átmeneti otthona területén kamerás megfigyelőrendszer üzemel. A megfigyelőrendszer használatának célja az intézmény vagyónvédelme; a szolgáltatás igénybe vevők testi épségének védelme, az agresszív, fenyegető magatartás kiszűrése; a jogsértő cselekmények megelőzése és bizonyítása.

A megfigyelést 15 db biztonsági kamera látja el, melyek napi 24 órában készítene felvételt. A szolgáltatás bűnmegelőzés és vagyónvédelem céljából történő megfigyelését az intézményi kamerahálózat látja el, melyre az intézményi előírások az irányadóak.

A kamerák az intézmény bejáratának, az épületet körül vevő területének, megfigyelésére irányulnak. A belső terek közül a folyósókra terjed ki a megfigyelés.

#### Kamerarendszer kiépítettsége

Az intézmény területén az alábbi helyeken van kamerás megfigyelés:

- kapubejáró – az épületet körül vevő terület – épület bejárata – épület alagsori folyosó – épület
- földszinti folyosó – épület első emeleti folyosó – épület második emeleti folyosó.

#### Kamerák üzemeltetési rendje

A biztonsági kamerák 24 órában üzemelnek. Azokat kikapcsolni, eltakarni vagy bármely módon a rögzítést akadályozni tilos.

A kamerák automatikusan indulnak a hálózat bekapcsolását követően. Amennyiben a kamerák egy része vagy a rendszer egészének működése hibára utal, a hibajelenséget azonnal jelenteni kell az üzemeltetésért felelős szervezetnek.

#### Felvételek tárolása

A rögzített felvételek az intézmény hálózatán keresztül kerülnek mentésre. A rögzített felvételeket külső hálózatokon keresztül nem lehet elérni, azokról mentés vagy másolat kizárólag a törvényben meghatározott esetben, pl. bünyügyi eljárás céljára készíthető. A rögzített felvételek 1 hétig kerülnek megőrzésre, ezt követően törlődnek.

## Személyiségi jogok védelme

A rögzített felvételeket az intézmény az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezeli, azokat harmadik fél részére csak törvényben meghatározott esetben (pl. rendőrség, bíróság részére) adja át. Az érintettnek lehetősége van a felvételt megtekinteni. A betekintés mértéke terjedelme korlátozott, az érintett csak azt nézheti meg, ahol rögzítették a képmását, cselekvését.

Az érintett ettől függetlenül kérhet írásbeli tájékoztatást.

A tájékoztatás kérés jogán a felvétel másolatát nem lehet az érintettnek odaadni, az a felvételtől másolatot nem kérhet, illetve nem is kaphat.

Az adatkezelő – jogszabályi rendelkezés hiányában – nem kötelezhető arra, hogy a felvételt úgy adja ki, hogy azon az érintetten kívül minden más személy képmását és cselekvését kitakarja.

Az, akinek jogát vagy jogos érdekét a kamerarendszer által rögzített felvétel érinti, a felvétel rögzítésétől számított 5/15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy az adatot annak üzemeltetője ne semmisítse meg, illetve ne törölje.

A rögzített anyagokat házirend megsértés, szabálysértés vagy bűncselekmény gyanújának esetében lehet visszanezni. Erre az Útkeresés Segítő Szolgálat vezetője, az otthon csoportvezetője, illetve az általuk kijelölt szociális munkatárs rendelkezik jogosítvánnyal.

A kamerák által megfigyelt területre belépni, ott tartózkodni szándékozó személyek figyelmét jól látható helyen, jól olvashatóan, a megfelelő tájékoztatásra alkalmas módon fel kell hívni az elektronikus megfigyelőrendszer alkalmazására, ezért az intézmény táblákat és piktogramokat helyezett ki az intézmény területén.

## Jogorvoslat

Az érintett tájékoztatását az adatkezelő csak az Info törvény. 9.§ (1) bekezdésében, valamint a 19. §-ban meghatározott esetekben tagadhatja meg.

A tájékoztatás megtagadása esetén az adatkezelő írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására e törvény mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az adatkezelő tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a hatósághoz fordulás lehetőségéről.

## A kamerahasználat elfogadása

A családok átmeneti otthonának szolgáltatásait igénybe vevő személy az intézmény területére való belépéssel elismeri és tudomásul veszi a kamerás megfigyelés tényét és egyben hozzájárul ahhoz, hogy róla felvétel készüljön. Az intézmény a kamerás megfigyelő rendszer létéről és működéséről, a működés szabályairól a Házirendben tájékoztatja a szolgáltatást igénybe vevőt.

## Adminisztrációs feladatok:

- térítési díj nyilvántartási törzslap 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet 1. sz. melléklete alapján,
- nyilvántartás ellátási és élelmezési napok számának alakulásáról a 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet 2. sz. melléklete alapján,
- az ellátást igénybevevők napi rögzítése a KENYSZI rendszerbe,

- nyilvántartás térítési díj befizetéséről, hátralékról,
- egyéni nyilvántartó lap,
- gondozási terv- formátuma egységes,
- ügyeleti napló- napi események vezetéséről,
- gyógyszer felhasználás dokumentálása

#### **4. Az intézmény vezetése és a vezetők főbb feladatai**

##### 4.1. Intézményvezető

###### 4.1.1. Az intézményvezető hatásköre

- munkáltatói jogkör gyakorlása az intézmény munkavállalóira vonatkozóan,
- fegyelmi jogkör gyakorlása az intézmény munkavállalói felett,
- az intézményi vezetők (csoportvezetők) munkájának irányítása, ellenőrzése, beszámoltatása,
- minősíti a hatáskörébe tartozó vezetőket és értékeli munkájukat,
- gyakorolja a kiadmányozási jogot,
- általános utasítási jogkör gyakorlása a szolgálat munkavállalói esetében, az adott vezető véleményének meghallgatása mellett,
- központi irattározás, iratkezelés biztosítása és ellenőrzése, ezen belül kiemelten a személyiségi jogok védelmének biztosítása,
- éves ellenőrzési munkaterv és jelentés jóváhagyása,
- az intézmény feladatellátásához kapcsolódó pályázatokon való részvétel jóváhagyása,
- javaslattevési és kezdeményezési jogkör gyakorlása az irányító szerv, ill. külső szervek felé,
- vezetők éves szabadságütemezésének jóváhagyása,
- a bentlakásos szolgáltatások esetében a veszélyhelyzetek megelőzése és/vagy kezelése érdekében belső utasításokat ad ki,
- felelős az intézmény költségvetéséért, a költségvetési rendeletben foglaltak betartásáért, a hatáskörébe utalt költségvetési előirányzatok kereten belül történő teljesítéséért a GESZ pénzügyi ellenjegyzési és érvényesítési gazdálkodási hatáskör gyakorlása mellett,
- szerződéskötési jogkör gyakorlása az intézmény költségvetési keretei között,
- banki aláírási jogosultság gyakorlása,
- kötelezettség vállalási, teljesítési jogkör gyakorlása.

###### 4.1.2. Az intézményvezető feladata

- az intézmény irányítása, munkájának megszervezése, a tevékenységek ellenőrzése,
- irányítja és felügyeli az intézmény vezetőinek, továbbá a közvetlen alárendeltségben lévők tevékenységét,
- az SZMSZ elkészítése, továbbá a módosítások döntésre történő előkészítése,
- a belső kontroll rendszer működtetése, ezen belül:
  - szakmai tevékenységre vonatkozó kockázatkezelési rendszer, belső ellenőrzési nyomvonal, kontrolltevékenység kialakítása és működtetése,
  - szabálytalanságok kezelésére eljárásrendek kidolgozása,
  - információs és kommunikációs rendszer működtetése.
- kiadja az intézmény munkavállalóinak munkaköri leírását,
- az intézmény munkavállalóinak alkalmazása során a munkaköri alkalmasság és iskolai-szakmai végzettség meglétének, az alkalmazási feltétel teljesítésének ellenőrzése,

- az intézmény munkájáról évenként beszámolóban tájékoztatja a fenntartó önkormányzat közgyűlését és illetékes bizottságait,
- kapcsolatot tart a társintézményekkel, helyi, területi és országos szakmai szervezetekkel, intézményekkel,
- elkészíti az intézmény kötelezően előírt szabályzatait, rendelkezéseit,
- felügyeli a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (továbbiakban Gyvr.) jogszerű működését,
- vagyonyilatkozat-tételre kötelezett, kétévenként köteles nyilatkozatot tenni az esedékesség évében június 30-ig; az intézményen belül köteles a vagyonyilatkozatra kötelezett munkaköröket kijelölni,
- felelős a foglalkoztatottak továbbképzéséért,
- felelős a jogszabályok, önkormányzati rendeletek és határozatok, valamint a belső szabályzatok betartásáért, betartatásáért,
- felelős az intézményi vagyon védelmének megszervezéséért és ellenőrzéséért,
- felelős az intézményen belüli munkavédelmi, tűzvédelmi, környezetvédelmi, katasztrófavédelmi előírások betartásáért.

#### 4.2. Intézményvezető helyettes

Az intézménynek intézményvezető helyettesi feladatok ellátására önálló státusza nincs. Az intézményvezető helyettesi feladatokat az intézményvezető által írásban megbízott vezető személy látja el. Az intézményvezető távolléte esetén a szakmai feladatok felügyelete az intézményvezető-helyettes feladata és kötelezettsége.

A megbízott intézményvezető helyettes további feladatai az intézményvezető távolléte, akadályoztatása esetén:

- csoportvezetői értekezletek összehívása, vezetése,
- napi bejövő posta (iktatás felügyelete mellett) átvétele az ügyintézőtől, érintett munkatársaknak és/vagy csoportvezetőknek átadás, határidőre történő intézkedések megtétele, ill. ellenőrzése,
- szakmai anyagok határidőre történő elkészültének koordinálása, ellenőrzése, továbbítása a fenntartó és szakmai/gazdasági felügyeletet ellátó szervezetek felé,
- az intézményt érintő szakmai ügyekben az irányító szervnél, szakmai szervezetnél (bizottság, közgyűlés, állásfoglalás stb.) képviseli az intézményt. A különböző szakmai területeket érintő esetekben v. gazdasági-szakmai területek szoros összefonódása esetén a megbízott szakmai csoportvezetővel, illetve a GESZ vezetőjével közösen képviseli az intézményt.
- az intézményről szóló tájékoztatás (irányító szerv vagy más szervezetnek, médiának) esetén a megbízott szakmai csoportvezetőkkel együttműködik, a szakmai vezetőt megbízhatja a tájékoztatás megadásával,
- együttműködik a csoportvezetőkkel a szakmai feladatellátás zavartalan biztosításában, váratlan események esetén munkarend átszervezést engedélyez,
- az intézmény székhelyének és telephelyének zavartalan működését felügyeli, a csoportvezető jelzésére a fellépő zavarok elhárítására/megszüntetésére intézkedéseket tesz,
- az intézmény munkavédelemmel és tűzvédelemmel kapcsolatos feladatainak koordinálása, a kapcsolódó adminisztráció folyamatos monitorozása, felülvizsgálatuk határidőn belüli megszervezése,
- munkavégzéshez szükséges feltételek koordinálása, így tárgyi eszközigények és beszerzések felmérése, előkészítése, engedélyeztetése, beszerzések irányítása; szupervíziók előkészítése,



koordinálása,

- továbbképzési terv elkészítése, egyeztetése a csoportvezetőkkel, továbbképzések koordinálása,
- az intézmény székhelyen dolgozó technikai dolgozók munkájának irányítása, koordinálása, szabadságok kiadásának ütemezése, helyettesítések megszervezése,
- a munkáltatói jogkört gyakorolja,
- kötelezettség vállalásra jogosult.

Az intézményvezető-helyettesi megbízása időtartamában:

- teljesítési igazolásra, utalványozásra korlátlanul jogosult,
- vagyonyilatkozat tételre 2 évente kötelezett.

#### 4.3. Szakmai egységvezető(k)

A szakmai egységvezető feladata:

- az intézményvezető tájékoztatása mellett felelős a csoport szakmai munkájáért,
- a szakmai csoportban dolgozók szabadság kiadásának tervezése, engedélyezése,
- éves munkarend tervezése, havi munkarend elkészítése és dolgozók tájékoztatása,
- helyettesítések megszervezése,
- a tárgyhónapot követő hónap 5 napjáig – a szakmai csoport munkavégzését igazoló jelenléti ívet ellenőrzi,
- a szakmai munka fejlesztése érdekében esetmegbeszélést szervez és tart,
- bentlakásos ellátásban lakógyűlést szervez, az itt felvetett témák és javaslatok tárgyában együttműködik az Érdekképviselő Fórummal,
- a bentlakásos ellátás esetében, ha a szolgáltatást igénybevevő a házirendet megsérti határozott időre felfüggesztheti az ellátás igénybevételét,
- csoportértekezletet, TEAM ülés vezetése,
- új gondozási esetek elosztása, esetfelelős kijelölése,
- a szolgáltatást igénybe vevők szociális segítségét koordinálja, az új megjelenőknek gondozót jelöl ki,
- negyedévente ellenőrzi az esetvezetést,
- a csoport szakmai munkáját összehangolja, szükség esetén egyeztet a többi szakmai csoporttal,
- a szakmai csoport által szervezett szabadidős programok összefogása, koordinálása,
- javaslatot készít a továbbképzési tervhez, továbbképzés időszakában helyettesítéseket megszervezi,
- követi és ellenőrzi a dolgozók egészségügyi alkalmassági vizsgálatainak megtörténtét, indokolt esetben kezdeményezi az intézményvezetőnél rendkívüli vizsgálat elrendelését,
- figyeli a jogszabályi (szakmai) változásokat és ezekre figyelemmel módosításokat kezdeményez az intézményvezetőnél, követi a szakma változásait, fejlődését,
- teljesítési igazolás jogkörével rendelkezik a csoport feladat ellátásával kapcsolatban,
- elkészíti a csoport éves munkaprogramját,
- részt vesz a csoportvezetőknek szervezett munkaértekezleteken,
- szakmai ellenőrzéskor képviseli a csoportot és együttműködik az ellenőrző hatósággal,
- a csoport szakmai tevékenységét folyamatosan figyelemmel kíséri és tájékoztatja az

- intézményvezetőt,
- működteti és koordinálja a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (továbbiakban Gyvr.) jogszerű működését,
  - elkészíti a csoport éves szakmai beszámolóját, és az éves statisztikai adatokat összesíti,
  - javaslatot tesz új kezelési formák, új szolgáltatások bevezetésére, közreműködik ezek módszertanának kidolgozásában,
  - az intézményvezetőt segíti az ellátás hatékonyságának felmérésében, az eredmények és tapasztalatok értékelésében, szükség esetén a korrekciót igénylő területek feltérképezésében,
  - a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartás országos rendszerébe a szolgáltatást igénybe vevők napi rögzítése és/vagy ellenőrzése, a feladat koordinálása.

Segíti az intézményvezető személyzeti feladatainak ellátását, ebben a körben rábízott feladatok:

- új dolgozó kiválasztásának előkészítése, pályáztatás szervezése,
- próbaidős dolgozók véleményezése,
- javaslatot tesz a dolgozó minősítésére,
- a munkatársak értékelésére javaslatot tesz.

Vagyonvédelemmel, eszköz- anyaggazdálkodással, telephely működtetésével összefüggő feladatok:

- az intézmény ide vonatkozó belső szabályzatait megismeri és a feladat ellátás során az abban foglaltak szerint jár el,
- az épület használatából eredő a működéssel összefüggő hiányosságok és keletkezett meghibásodások rögzítése, a javítási munkák szükségességét jelzi; az engedélyezett javítási munkálatokat megszervezi, lebonyolítja, (megrendelő előkészítése, ha szükséges árajánlatok beszerzése),
- beszerzések alkalmával teljesítési igazolás formájában átveszi a beszerzett eszközöket, anyagokat, szolgáltatásokat,
- a telephelyen munkavédelmi, tűzvédelmi, balesetvédelmi megbízott feladatot lát el,
- az év végi leltározásra felkészül a leltározási szabályzat szerint, és részt vesz a hatáskörébe tartozó telephely leltározásában, mint leltárfelelős,
- az évi selejtezésre a selejtezési szabályzat szerint felkészül, ennek keretében a selejtezni kívánt eszközökre javaslatot tesz, azokat elkülönítetten gyűjti; ha szükséges beszerzi a selejtezési javaslatról szóló szakvéleményt; gondoskodik a lesejtezett eszközök hulladék feldolgozóba történő elszállításáról.

Térítési díjjal, letéti számlával, ellátmány kezelésével kapcsolatos feladatok:

- a szolgáltatást igénybe vevőkkel kötendő megállapodásokat előkészíti,
- bekéri a jövedelemigazolásokat, és a térítési díj megállapításához szükséges dokumentumokat,
- letéti megállapodást köt a lakóval,

- térítési díjakat, illetve a letéteket beszedi, az előírt kapcsolódó bizonylatokat (nyugta, bevételi pénztárbizonylat összesítők) kiállítja, heti rendszerességgel a gazdasági ügyintéző felé elszámol; a térítési díjakat, illetve a letéteket, a pénz- és értékezelési szabályzat szerint, valamint a letétkezelési szabályzat szerint kezeli,
- a térítési díj hátralékról köteles az intézményvezetőt írásban tájékoztatni.

Az intézményvezető távolléte, akadályoztatása esetén a szakmai egységvezetők feladata:

- napi posta átvétele az intézményvezető- helyettesétől, érintett munkatársaknak átadás, határidőre történő intézkedések megtétele, ill. ellenőrzése,
- szakmai anyagok elkészítése a fenntartó és szakmai felügyeletet ellátó szervezet felé,
- rendkívüli helyzetben javaslatot tesz az intézményvezető- helyettesnek a munkarend átszervezésére, a zavartalan működés biztosítására.

A munkakörökhöz kapcsolódó feladat- és hatáskörök és ezek gyakorlásának módját, a helyettesítést a munkaköri leírás tartalmazza.

## 5. Intézményben foglalkoztatottak feladatai, a feladatellátás rendje

Az intézménynél alkalmazásban álló személyekre vonatkozó foglalkoztatási jogviszony(ok) megjelölése:

	<b>foglalkoztatási jogviszony</b>	<b>jogviszonyt szabályozó jogszabály</b>
1	közalkalmazotti jogviszony	a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. törvény
2	munkaviszony	a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
3	megbízási jogviszony	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény
4	közfoglalkoztatási jogviszony	a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2011.évi CVI. törvény

### 5.1. Technikai munkakörök

#### 5.1.1. Általános ügyintéző

##### Feladatköre:

Összegyűjti a munkaviszony létesítéséhez és megszüntetéséhez szükséges dokumentumokat és továbbítja a GESZ munkaügyi ügyintézőjéhez.

Munkaügyekkel kapcsolatos nyilvántartásokat vezet (szabadság, létszám, üres álláshelyek, stb.).

Adatokat gyűjt, rendszerez a működési nyilvántartásban.

Munkaügyi adatokat továbbít az intézményvezető és a GESZ gazdasági vezetőjének.

Kezeli a szakmai továbbképzések dokumentumait, a továbbképzések teljesítéséről tájékoztatja az intézményvezetőt.

Íratkezelői feladatokat végez, kezeli az irattárat.

Irodaszerek beszerzését lebonyolítja.

##### Koordinációs feladatok:

Az intézményvezetővel történt egyeztetés után szervezi, irányítja, és folyamatosan ellenőrzi a közhasznú v. közcélú foglalkoztatásban foglalkoztatott dolgozók munkáját.

Kapcsolatot tart az intézmény informatikusával.  
Közreműködik pályázatok előkészítésében, lebonyolításában, elszámolásában.  
Részt vesz a leltározásban, az intézmény székhelyén leltárfelelős.

A munkakörökhöz kapcsolódó feladat- és hatáskörök, és ezek gyakorlásának módját, a helyettesítést a munkaköri leírás tartalmazza.

### 5.1.2. Takarító

#### Feladatok:

Takarításra kijelölt terület: az épület emeleti része, lépcsőház, gazdasági bejárat előtti járdák.

#### Naponta végzendő feladatok:

Az iroda helyiségek, váró/előtér és mellék helyiségek: porszívózása, portörölése és felmosása,  
A naponta összegyűlt szemét kiürítése. A mellék helyiségekben a csempék, kagylók, mosdók tisztítása, fertőtlenítése.

A dolgozók által használt közös helyiségek / raktár / portörölése és felmosása, a eszközök mosogatása/fertőtlenítése.

A naponta összegyűlt szemét kiürítése.

Az ajtók fertőtlenítővel történő lemosása (heti két alkalommal teljesen) naponta a kilincseket és környékét.

Az intézmény tulajdonában lévő – közös helyiségekben használt textíliák – tisztán tartása, cseréje.

A szennyezett textíliák összegyűjtése, és gondoskodás a patyolatba szállításról.

Az épület bejáratának, járdának, lépcsőháznak tisztán tartása, a lépcsőház felmosása. Az épületben elhelyezett virágok gondozása.

A takarításhoz – mosáshoz használt gépeket köteles rendeltetésszerűen használni és tisztán tartani.

A gépek meghibásodás esetén a gazdasági vezetőnek vagy a személyügyi vezetőnek azonnal jelezni kell.

#### Negyedévente:

A gazdasági/személyügyi vezetővel történő előzetes egyeztetés alapján ablak, függöny és egyéb tisztítások.

Az intézményben alkalmasszerűen zajló akciók / ruha, élelmiszer / esetén fokozottabb takarítás

A használatra kiadott készletért, ill. eszközökért – a zárhatóság feltételének biztosítása mellett anyagi felelősséggel tartozik. Ezek részletes leírása egy külön mellékletben kerül rögzítésre, melynek tudomásulvételét aláírásával igazolja.

A gazdasági ügyintézővel közösen árubeszerzést végez.

A szolgálat személyügyi ügyintézője, ill. az intézményvezető megbízása alapján feladata az előkészített postai küldemények feladása a postán, továbbá a városon belüli küldemények postakönyv alapján történő kézbesítése.

Takarítás után áramtalanít, gondosan bezárja az épületet, üzembe helyezi a riasztórendszert!

Munkáját mindenkor az érvényben lévő balesetvédelmi és tűzvédelmi, valamint érintésvédelmi előírások szerint látja el.

## **5.2. Család- és Gyermejjóléti Szolgálat**

### 5.2.1. Családsegítő

Családsegítő általános feladatai:

Fogadja és meghallgatja a szolgálatot önként felkeresőket.

Különösen nagy figyelmet fordít a panaszával hozzáforduló gyermek meghallgatására, és segítséget nyújt a probléma megoldásában.

Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt.

Krízis kezelés keretében segíti a kritikus helyzetbe került egyéneket, családokat.

Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, és pszichiátriai betegek illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt.

Tájékoztatja a szolgálatot felkereső személyt, a családot/háztartást megillető jogokról támogatásokról ellátásokról. Különös figyelmet fordítva tájékoztatja a gyermeket ill. szülőt/gondviselőt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek a gyermek családban történő nevelkedését elősegíthetik.

Egyéni és csoportos készségfejlesztő csoportok szervezésében vesz részt.

A támogatásokhoz, ellátáshoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt az ügyintézésben, szükség esetén felkészíti a támogatás célszerű felhasználására.

Tájékoztatót, és információt nyújt a szolgálatot felkereső klienseknek más intézményekben működő tanácsadásokról, szolgáltatásokról, ellátásokról, segítséget nyújt a felkeresésben.

A szociális válsághelyzetben lévő várandós anya estében felveszi a kapcsolatot az illetékes védőnővel. Tájékoztatja az anyát az őt, ill. a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról, segíti az ezekhez való hozzájutást.

A születendő gyermek felnevelését nem vállaló anyát tájékoztatja az örökbe adás lehetőségeiről, és felveszi a kapcsolatot az illetékes gyermekjóléti központtal.

Tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzés esetén a módszertani szabályok szerint jár el, a bejelentő intézmény-személy adatait zártan kezeli.

#### Jelzőrendszeri bejelentésekkel kapcsolatos feladatok

A jelzéstől számított egy héten belül felkeresi az érintett személyt, illetve családot és szolgáltatásairól tájékoztatást ad. Szükség esetén a csoportvezető rövidebb határidőt is kijelölhet a kapcsolat felvételre.

A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek az egyén a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. Ez lehet tanácsadás, eseti gondozás, vagy családgondozás.

Veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait.

Amennyiben a jelzésben kiskorú nem érintett és az első felkeresés sikertelen volt, két újabb sikertelen megkeresést követően levélben tájékoztatja az érintettet a szolgáltatás által nyújtott

támogató lehetőségekről.

Az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést küldőt, amennyiben az nem sérti a zárt adatkezelés kötelezettségeit.

A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetszembeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít.

A gyermek, egyén vagy család ügyében a kijelölt jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetszembeszélést szervez.

Szervezője és résztvevője az éves szakmaközi megbeszéléseknek.

#### A szociális segítő munka keretében végzett tevékenységek

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, együttműködési megállapodást kell kötni, dokumentálni az esetszembeszélést.

Családgondozás keretében:

Segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában. A családot támogatja a gyermeket a veszélyeztető körülmények elhárításában.

Segíti a szülőket a gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében új ellátások igénybevételeiben.

Koordinálja az esetszembeszélést közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.

Együttműködési megállapodást köt, melynek elkészítéséhez esetszembeszélést hívhat össze.

A családok átmeneti otthonában lakó gyermek esetében az együttműködési terv készítésekor együttműködik az otthon családgondozójával.

Szükség szerint, de legalább 6 hónaponként értékeli az eredményességet, eredményesség esetén javasolja a gondozás megszüntetését.

Különösen nagy figyelmet fordít a családon belüli erőszak miatt segítséget kérő vagy jelzett családok segítésére. A konfliktus oldása és megoldása érdekében együttműködik a rendőrséggel, gyógyító intézményekkel, segítőkkal.

Az együttműködés eredménytelensége továbbá a gyermek veszélyeztetettsége esetén javaslatot készít hatósági intézkedésre (védelembe vételre, ideiglenes hatályú elhelyezésre, nevelésbe vételre).

Segít az anyagi nehézségekkel, adósságproblémákkal küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezésében, új háztartás vezetési stratégia kidolgozásában.

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

Védelembe vétel esetén a gyermekjóléti központ esetszembeszélést készít el a gondozási tervet. A családgondozó a feladatait a tervben foglaltak szerint látja el.

#### Ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében végzett tevékenység

Figyelemmel kíséri az érintett egyén, család és gyermek szolgáltatások, illetve ellátások iránti szükségleteit. Javaslatot tesz más szociális (pl. szakellátások) és gyermekjóléti ellátások, egészségügyi szolgáltatások igénybe vételére.

Kliense érdekében együttműködik társadalmi és civilszervezetekkel, aktivistákkal és önkéntes segítőkkel, támogatja az általuk nyújtott ellátások, szolgáltatások igénybe vételét.

A válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban.

Szükség esetén segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

#### A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

Közösségi és szabadidős programokat szervez, illetve kezdeményezi ezeknek köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél történő megszervezését.

#### A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében

Segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez, és tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.

A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít

A gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről

#### Amennyiben a család és gyermekjóléti központ szolgáltatásának, intézkedésének szükségessége merül fel:

Esetkonferenciát szervez.

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

#### Adminisztrációs feladatok:

Vezeti a forgalmi naplót, (manuális és elektronikus formában).

A gondozásba vett családokról esetenaplót vezet, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén gyermekenként kitölti a jogszabály által meghatározott betétlapot.

A gondozásba vett családról az iktatási rend szabályai szerint nyilvántartást vezet.

Vezeti a statisztikai adatok és a szolgáltatást igénybe vevőkről készülő nyilvántartását.

Napi pontossággal vezeti a KENYSZI adatszolgáltatáshoz szükséges nyilvántartást.

A GYVR. rendszert használja a szükséges gyermekvédelmi dokumentumok tekintetében.

Munkavégzését jelenléti íven vezeti.

#### Kiegészítő feladatok:

Megismeri a szociálpolitikában helyileg tevékenykedőket és működési területüket,

Javaslatokat tesz a felmerülő szükségletek alapján további szolgáltatások, tanácsadások bevezetésére,

Részt vesz az esetmegbeszélő csoportok munkájában,

Részt vesz pályázatfigyelésben, pályázat írásban és végrehajtásában, koordinációban

Együttműködik a családsegítő szolgálatot hivatalosan megkereső hatóságokkal

### Egyéb feladatok

Részt vesz esetmegbeszélő és szupervíziós csoport munkájában és szakmai továbbképzéseken.

### 5.2.2. Szociális asszisztens

#### Általános feladatai:

Előre elkészített beosztás szerint az információs pultban ügyeletet teljesít.

Fogadja és meghallgatja a család és gyermekjóléti szolgáltatást felkeresőket, az információk alapján a megfelelő szakemberhez irányítja az ügyfelet.

A szolgálatot felkeresőket információ nyújtással segíti ügyintézésben, közreműködik formanyomtatványok kitöltésében.

A speciális tanácsadásra (jogász, pszichológus stb.) érkezőket fogadja, koordinál az időpontok ütemezésében.

Szervezi és lebonyolítja a szolgálathoz érkező adományok gyűjtését, rendszerezését és ügyfelekhez juttatását.

Ügyfélfogadási napokon 8-10 óráig felügyeli a szolgálathoz ruhaadományért érkezőket. Havonta egy alkalommal gyermekruha akciót szervez és bonyolít le.

A Magyar Élelmiszerbank szervezésében érkező adományokat fogadja, kiosztja, az átvétellel kapcsolatos adminisztrációt vezeti.

Figyelemmel kíséri és vezeti az adományozáshoz kapcsolódó adminisztrációt.

Frissíti és karban tartja a váróhelyiségben található információs táblát.

Figyelemmel kíséri az interjúszobákban szükséges nyomtatványok, irodai felszerelések és játékok állapotát, szükség esetén pótolja azokat.

Vezeti a közösségi rendezvények, események lebonyolítására alkalmas helyiségek (tárgyaló, konzultációs szoba, étkező, gyógypedagógus szoba) terembeosztását.

Részt vesz a család és gyermekjóléti szolgáltatás által szervezett megbeszélések, rendezvények szervezésében, lebonyolításában és lezárásában.

Közreműködik szabadidős programok megszervezésében, lebonyolításában.

Szükség esetén az intézményben gyermekfelügyelettel támogatja a segítő munkát.

#### Adminisztrációs feladatok:

Vezeti a forgalmi naplót, és más regisztrációs nyilvántartásokat (jogász, adományos), manuális és elektronikus formában is.

A telefonon érkezett megkeresésekről írásbeli feljegyzést készít, bejelentés esetén nyomtatványt tölt ki.

Vezeti a statisztikai és egyéb szakmai rendeletben meghatározott adatok nyilvántartását, elektronikus rendezését.

Munkavégzéséről jelenléti ívet vezet.

Felkérésre az esetmegbeszéléseken jegyzőkönyvet vezet.

#### Környezettanulmányok készítése



A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.

#### Adósságkezeléshez kapcsolódó tevékenységek:

Az adósságkezelési tanácsadó családgondozó tevékenységéhez kapcsolódva:

Időpontot egyeztet a tanácsadásra jelentkező kliensekkel. A szolgálat többi munkatársát rendszeresen tájékoztatja a tanácsadáson való részvétel, ill. a programban való részvétel feltételeiről az esetleg bekövetkezett változásokról.

Az intézménynél adósságkezelésben részesülőkről nyilvántartást vezet. Vezeti a tanácsadáson megjelent kliensek nyilvántartását, figyelemmel kíséri az abban megjelölt határidők betartását. Lebonyolítja a tanácsadással kapcsolatos levelezést.

Kapcsolatot tart a közüzemi szolgáltatókkal, szakmai szervezetekkel.

Az igényeknek megfelelően támogatja az eladósodott háztartások önsegítő csoportját.

Együttműködik az eladósodott háztartásoknak segítséget nyújtó helyi szervezetekkel, alapítványokkal.

#### Egyéb feladatok:

Az ügyfelek érdekében a családsegítő és esetmenedzser munkatársakkal aktív, rendszeres kapcsolatot tart. Részt vesz esetmegbeszélő és szupervíziós csoport munkájában és szakmai továbbképzéseken.

A szolgálatnál folyó munka team jellegű, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységén alapul. Minden munkatársnak arra kell törekednie, hogy a család egészére, az egymásra épülő problémák teljességére irányítsa figyelmét.

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

#### 5.3.1. Esetmenedzser

##### Általános feladatai:

Fogadja és meghallgatja a család- és gyermekjóléti központot önként felkeresőket. Különösen nagy figyelmet fordít a panaszával hozzáforduló gyermek meghallgatására, és segítséget nyújt a probléma megoldásában.

Tájékoztatja a gyermeket, ill. szülőt/gondviselőt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek a gyermek családban történő nevelkedését elősegíthetik. A támogatásokhoz, ellátáshoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt az ügyintézésben vagy bevonja a szolgálat családsegítőjét, szükség esetén felkészíti a családot támogatás célszerű felhasználására.

Fogadja a jelzőrendszerrel érkező jelzéseket és megteszi a szükséges intézkedéseket.

Problémától függően megkeresi a szolgálatot és amennyiben indokolt, hatósági intézkedést kezdeményez. Szükség szerint tájékoztatja a jelzőrendszeri tanácsadót és együttműködik vele. Tájékoztatást, és információt nyújt a központot felkereső klienseknek a más intézményekben működő tanácsadásokról. Amennyiben szükséges a szolgálat családsegítőjének bevonásával segíti a hozzáférés megszervezését.

A szociális válsághelyzetben lévő várandós anya estében felveszi a kapcsolatot az illetékes védőnővel és család- és gyermekjóléti szolgálattal. Tájékoztatja az anyát az őt, ill. a magzatot

megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról, segíti az ezekhez való hozzájutást. A születendő gyermek felnevelését nem vállaló anyát tájékoztatja az örökbe adás lehetőségeiről, és felveszi a kapcsolatot az illetékes gyámhivatallal.

#### Hatósági intézkedéshez kapcsolódó feladatok

A feladatokat az intézményvezető és/vagy csoportvezető által meghatározott, a Dunaújvárosi Járáshoz tartozó településeken végzi.

*A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében:*

Kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,

Javaslatot készít a veszélyeztettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,

Együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

Utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

Védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

*Szakmai támogatást nyújt a kijelölt család- és gyermekjóléti szolgálatok számára, ennek keretében:*

Havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a kijelölt szolgálatok számára, szükség szerint konzultációt biztosít, folyamatos kapcsolatot tart a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjével.

Tájékoztatja a szolgálatokat a központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatásokról, ellátásokról.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével telefonon haladéktalanul javaslatot tesz hatósági intézkedésre. A hiányzó adatokat utóbb pótolja.

A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal, figyelemmel kíséri a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatait.

Egyéni gondozási-nevelési tervet készít; az elkészítésbe és megvalósításba bevonja a gyermeket és a családját, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálatot, a pártfogót, a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket; szükség esetén módosításokat kezdeményez; értékeli a terv megvalósítását. Szükség szerint esetkonferenciát hív össze.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni, ennek érdekében együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, támogatja a szülőket és vagy családba fogadó személyt; javaslatot tesz a kapcsolattartás formájára, módjára.

A gyermeket gondozási helyén meglátogatja, a nevelésbe vétel felülvizsgálatához tájékoztatást nyújt.

A visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába és lakókörnyezetébe történő visszailleszkedését, tanulmányai folytatását. Együttműködik a területi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

#### Kiegészítő feladatok

A kijelölt településeken együttműködik a jelzőrendszer tagjaival, bevonja őket a gondozási tervek megvalósításába. A jelzőrendszer működéséről az esetleges hiányosságokról tájékoztatja a jelzőrendszeri tanácsadót.

Hatóságok felkérésére környezettanulmányt, tájékoztatást, javaslatot készít.

Az intézményvezető/szakmai vezető megbízása alapján készenléti ügyeletet ad.

#### Adminisztrációs feladatok:

Vezeti a forgalmi naplót.

A gyerekekről az iktatási rend és a KENYSZI rendszer adatbázisa szabályai szerint nyilvántartást vezet,

A gyermekvédelmi nyilvántartási rendszer egyes tevékenységeire vonatkozó adatlapjait vezeti, kitöltésükről az előírt határidőkre gondoskodik,

Vezeti a statisztikai adatok nyilvántartását.

Munkarendjéről jelenléti ívet vezet.

A gazdasági szabályzatokban rögzítettek szerint vezeti a telefon, gépkocsi használati nyilvántartást.

A GYVR rendszeren keresztül vezeti a szükséges dokumentációt.

#### 5.3.2. Szociális diagnózist készítő szakember

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a szociális diagnózis elkészítése során:

Az igénylő, valamint családja helyzetének megismerése, szükségletei meglétének vagy hiányának, valamint jogosultságának megállapítása.

A megfelelő szolgáltatások és szolgáltatási elemek megállapítása.

Az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a járás területén elérhető szociális szolgáltatások, gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi, munkaerőpiaci, karitatív és egyéb szolgáltatások feltérképezése és a rájuk vonatkozó információk évenkénti aktualizálása.

### 5.3.3. Jelzőrendszeri tanácsadó

A munkavállaló jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat lát el, melynek keretében:

Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját.

Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához.

Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri terveket.

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat problémát jelez saját jelzőrendszerének működése kapcsán, segítséget nyújt a probléma megoldásában.

Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában.

Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszer működésével kapcsolatban.

Személyes kapcsolatépítés, találkozás, munkaértekezlet során azon szereplőkkel, akik az estkezelésben szerepet vállalnak.

Ismertető anyagok készítése az intézmény feladatainak bemutatására.

Szakmai, szakmaközi megbeszélés szervezése, lebonyolítása, azokon való részvétel.

Konfliktuskezelési, mediációs technikák alkalmazása a munka során.

Dokumentációs rendszer ismertetése, bemutatása, tájékoztatás, szakmai segítségnyújtás (ki mikor mit tölt, hova és mikor továbbít).

Szükség esetén a központ vezetőjének támogatása a döntéshozatalban a jelzés minőségének, súlyosságának megítélésében. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek gondozása során a beérkező jelzések minősége (meglévő probléma kezeléséhez kapcsolódó jelzés, új probléma észlelésével kapcsolatos jelzés, stb.) szerinti tanácsadás, hogy a szolgálatbevonása milyen módon történjen. pl. Jelzés másolatának hivatalos továbbítása a szolgálat –gondozásba bevont – családsegítője felé.

Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját.

Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához.

Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített intézkedési terveket.

Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban.

Fogadja az NMr. 9. §-ban foglalt szolgálat által összegyűjtött jelzéseket és azokhoz kötődő intézkedéseket.

Havi rendszerességgel esetmegbeszéléseket tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít.

Tájékoztatja a szolgálatokat a Központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

A családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások alól felmentést kapott.

Igénybe veszi a fővárosi, megyei kormányhivatalok szakmai támogatását, évente egyszer részt vesz az általa szervezett értekezleteken, szakmai megbeszéléseken, kérésére adatot szolgálat számára.

#### 5.3.4. Szociális asszisztensi munkakör

##### I. Általános feladatok:

1. Előre elkészített beosztás szerint az információs pultban ügyeletet teljesít.
2. Fogadja és meghallgatja a család és gyermekjóléti szolgáltatást felkeresőket, az információk alapján a megfelelő szakemberhez irányítja az ügyfelet.
3. A szolgálatot felkeresőket információ nyújtással segíti ügyintézésben, közreműködik formanyomtatványok kitöltésében.
4. A speciális tanácsadásra (jogász, pszichológus stb) érkezőket fogadja, koordinál az időpontok ütemezésében.
5. Szervezi és lebonyolítja a szolgálathoz érkező adományok gyűjtését, rendszerezését és ügyfelekhez juttatását.
6. Ügyfélfogadási napokon 8-10 óráig felügyeli a szolgálathoz ruhaadományért érkezőket. Havonta egy alkalommal gyermekruha akciót szervez és bonyolít le.
7. A Magyar Élelmiszerbank szervezésében érkező adományokat fogadja, kiosztja, az átvétellel kapcsolatos adminisztrációt vezeti.
8. Figyelemmel kíséri és vezeti az adományozáshoz kapcsolódó adminisztrációt.
9. Frissíti és karban tartja a váróhelyiségben található információs táblát.
10. Figyelemmel kíséri az interjúszobákban szükséges nyomtatványok, irodai felszerelések és játékok állapotát, szükség esetén pótolja azokat.
11. Vezeti a közösségi rendezvények, események lebonyolítására alkalmas helyiségek (nagy tárgyaló, konzultációs szoba, étkező, első gyogyepedagógus szoba) terembeosztását.
12. Részt vesz a család és gyermekjóléti szolgáltatás által szervezett megbeszélések, rendezvények szervezésében, lebonyolításában és lezárásában.
13. Közreműködik szabadidős programok megszervezésében, lebonyolításában.
14. Szükség esetén az intézményben gyermekfelügyelettel támogatja a segítő munkát.

##### II. Adminisztrációs feladatok:

1. Vezeti a forgalmi naplót, és más regisztrációs nyilvántartásokat (jogász, adományos),

manuális és elektronikus formában is.

2. A telefonon érkezett megkeresésekről írásbeli feljegyzést készít, bejelentés esetén nyomtatványt tölt ki.
3. Vezeti a statisztikai és egyéb szakmai rendeletben meghatározott adatok nyilvántartását, elektronikus rendezését.
4. Munkavégzéséről jelenléti ívet vezet.
5. Felkérésre az esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon jegyzőkönyvet vezet.
6. A gyermekjóléti központ vezetőjének felkérésére, a központ adminisztrációs feladatainak ellátásában közreműködik.

### III. Környezettanulmányok készítése

- A gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.

### IV. Az intézményvezető megbízása alapján helyettesíti az intézmény általános ügyintézőjét

Feladatai:

- A munkavállalóktól dokumentumok átvétele és továbbítása a GESZ-hez
- Napi iktatási feladatok ellátása (postázás, levelek fogadása, iktatási feladatok)
- Adómányok összesítése és elszámolása
- Az intézményi megrendelések gyűjtése és összesítése

### V. Egyéb:

Az ügyfelek érdekében a családsegítő és esetmenedzser munkatársakkal aktív, rendszeres kapcsolatot tart. Részt vesz esetmegbeszélő és szupervíziós csoport munkájában és szakmai továbbképzéseken.

A szolgálatnál folyó munka team jellegű, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységén alapul. Minden munkatársnak arra kell törekednie, hogy a család egészére, az egymásra épülő problémák teljességére irányítsa figyelmét.

#### 5.3.5. Tanácsadók feladatai

Pszichológus:

– Fogadja és meghallgatja a család- és gyermekjóléti szolgálatot és központot felkeresőket.

Különösen nagy figyelmet fordít a panaszával hozzáforduló bántalmazott gyermek és családjuk meghallgatására, és segítséget nyújt a probléma megoldásában.

– Tájékoztatót, és információt nyújt a család- és gyermekjóléti szolgálatot és központot felkereső klienseknek más intézményekben működő tanácsadásokról, segítséget nyújt azok felkeresésében.

A Dunaújvárosi járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok és központ családsegítői és esetmenedzserei által jelzett gyermekek esetében a probléma jellegéhez igazodó szakmai segítséget nyújt.

Nevelési, életvezetési tanácsokat ad, pszichiátriai és pszichológiai szakvéleményeket értelmez. Javaslatot tesz a szükséges terápiára és kezelésre vonatkozóan.

Szükség esetén együttműködik a gyógypedagógus tanácsadóval, a családkonzulensekkel, valamint a kórházi és utcai szociális munkát végző kollégákkal.

Továbbá:

- Tájékozik a gyerekről/családról a családsegítőnél, esetmenedzsernél.
- Szükség esetén közös családlátogatást tesz a családsegítővel, esetmenedzserrel.

- Anamnézist vesz fel.
- Vizsgálatokat végez a következő területeken: részképesség zavarok feltérképezése, a jelzett gyermek/felnőtt értelmi szintjének felmérése, személyiség vizsgálata
- Egyéni terápiás tervet készít.
- Pszichológiai véleményt készít.
- Egyéni tanácsadásokat, terápiákat alkalmaz.
- Csoportos foglalkozásokat szervez és vezet.

Jelez a családsegítőnek, esetmenedzsernek, ha a kliens a tanácsadáson nem jelenik meg. Javaslatot tesz a tanácsadás, terápia lezárására.

A családsegítő, esetmenedzser felkérésére részt vesz az esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon.

A gyámhatóság kérésére a védelembé vételi tárgyaláson megjelenik.

A tanácsadás és terápiás folyamat során, amennyiben szükséges szorosan együttműködik a gyermeket ellátó intézménnyel (pl. iskola, óvoda ) szülővel, hozzátartozóval.

Szükség esetén felveszi a kapcsolatot a gyermekintézménnyel, egészségügyi szakellátóval.

### Fejlesztő pedagógus feladatai:

- Fogadja és meghallgatja a család- és gyermekjóléti szolgálatot és központot felkeresők közül azon klienseket, akik teljesítmény problémával érkeznek.

- Tájékoztatást, és információt nyújt a család- és gyermekjóléti szolgálatot és központot felkereső klienseknek más intézményekben működő tanácsadásokról, segítséget nyújt a felkeresésükben.

- A Dunaujvárosi Járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok, valamint a család- és gyermekjóléti központ családsegítői és esetmenedzserei által jelzett gyermekek esetében a probléma jellegéhez igazodó szakmai segítséget nyújt.

Különös tekintettel a tanulásban akadályozott gyermekekre és a 3 – 10 éves korcsoportra.

Tevékenységei:

- Tájékozódás a gyerekről/családról a családsegítőnél
- Szükség esetén közös családlátogatás a családsegítőnél
- Anamnézis felvétel.
- Egyéni foglalkozások, fejlesztések alkalmazása.
- Azonos problémacsoporttal érintettek részére csoportfoglalkozást szervezése.

Tájékoztatja a családsegítőt és az esetmenedzsert a fejlesztési tervről.

Jelez a családsegítőnek és az esetmenedzsernek, ha a gyermek a fejlesztő foglalkozáson nem jelenik meg. Javaslatot tesz a fejlesztő foglalkozások lezárására.

A családsegítő és az esetmenedzser felkérésére részt vesz az esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon.

A gyámhatóság kérésére a védelembé vételi tárgyaláson megjelenik.

A fejlesztési terv megvalósításában szorosan együttműködik a gyermeket ellátó intézménnyel (pl. iskola, óvoda ) szülővel, hozzátartozóval.

Szükség esetén felveszi a kapcsolatot a gyermekintézménnyel, egészségügyi szakellátóval.

A tanácsadók adminisztrációs feladatai:

- Vezetik a forgalmi naplót.
- A gondozásukban részesülő, tanácsadásba és terápiába bevont gyermekekről és felnőttekről Tevékenységi naplót vezetnek
- Az esetekről Személyes feljegyzést vezetnek / a felvetődött probléma kifejtése részletesen/

- Jelenléti ívet vezetnek
- A KENYSZI rendszerbe adatokat szolgáltatnak a tanácsadáson megjelentekről.

Részt vesznek az esetmegbeszélő, szupervíziós csoport munkájában.

Részt vesznek a szolgálat szabadidős rendezvényein, és azokat munkájával is segítik.

Kötelesek továbbképzésen részt venni, melyet adott szakmai és szociális területen teljesítenek.

#### Jogi tanácsadó:

Segíti a különféle jogi ügyekben hozzá fordulókat.

Közreműködik okiratok, nyomtatványok értelmezésében, kitöltésében.

### Speciális feladatokhoz tartozó munkakörökben elvégzendő feladatok

#### 5.3.6. Kórházi szociális munka

A kórházi szociális munka keretein belül:

Segíti a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét.

A gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedéseket kezdeményez:

- jelzéssel él a gyermek lakóhelye szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé vagy
- hatósági eljárást kezdeményez az illetékes család- és gyermekjóléti központon keresztül

Az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival együttműködik.

#### 5.3.7. Az utcai – helyi viszonyok által indokolt esetben lakótelepi – szociális munka feladata:

A magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,

A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és

A a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

#### 5.3.8. Óvodai és iskolai szociális segítő munkakör

##### Az óvodai és iskolai szociális segítő szakmai feladatai:

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez,



valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Ennek keretében segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
  
- prevenció eszköz alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését.

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Egyéb speciális feladatok:

Tanácsadást nyújt a szülők számára a gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, iskolai problémák kapcsán.

Szükség esetén részt vesz a szülő és a pedagógus közötti megbeszélésen, igény esetén koordinálja a beszélgetést.

Közvetítő szerepet vállal tanár-diák, szülő-gyermek kapcsolatban.

Információt nyújt elérhető szolgáltatásokról (pedagógiai, pszichés, szociális), jogokról, a szociális rendszer működéséről, segítséget nyújt az ügyintézésben.

Szükség esetén megszervezi a Pályaorientációs tanácsadáshoz jutást.

Közvetít más szolgáltatások igénybevétele esetén.

Pedagóguskonzultációt biztosít.

Szükség esetén krízisintervenciót folytat.

A gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszer (2016. április) alapján folytatja tevékenységét.

A lemorzsolódás megakadályozása érdekében nyomon követi az igazolatlan mulasztások alakulását.

A jogszabályban előírt mértéket meghaladó hiányzás, illetve a magántanulói jogviszony létesítésére vonatkozó kérelmek esetén kezdeményezi és/vagy segíti a szükséges intézkedések megtételét (jelzés, véleményeztetés).

Nyomon követi a hátrányos helyzetű tanulók arányát az esélyegyenlőség megvalósulása érdekében. Nyomon követi a BTMN és SNI tanulók arányát az esélyegyenlőség megvalósulása érdekében.

A pedagógusokkal együttműködve kiszűri a veszélyeztetett, különös tekintettel a bántalmazott gyermekekre és megteszi a szükséges intézkedéseket a veszélyeztetettség elhárítása érdekében.

Feltárja az eset intézményi vonatkozásait.

Segíti a gyermekvédelmi jelzések, pedagógiai vélemények megfogalmazását, nyomon követi az iskola, valamint a szociális intézmények közötti kapcsolatot.

Szükség esetén megszervezi a tanulók felzárkóztató, fejlesztő, korrepetáló foglalkozását.

Delégálja a lemorzsolódással veszélyeztetett tanulókat a napközi vagy tanulószoba irányába. A rászoruló családokat segíti az elérhető támogatások, kedvezmények igénybevételeiben. Delegálja a rászoruló családokat a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ szociális akcióiba.

Közreműködik az oktatási-nevelési intézményben működő csoportos és klub foglalkozások lebonyolításában, szükség esetén megszervezésében. Részt vesz az oktatási-nevelési intézmény közösségi programjainak szervezésében, lebonyolításában.

Táboroztatás szervezésében lebonyolításában vesz részt.

Részt vesz szülői és nevelőtestületi értekezleteken.

A gyermek ügyében elrendelt gyermekvédelmi hatósági intézkedések során az iskolai szociális munkás, bevont szakemberként részt vesz a gondozási-nevelési terv elkészítésében, megvalósításában.

#### Szakmai fejlődése érdekében:

Részt vesz az esetmegbeszélő, szupervíziós csoport munkájában.

Köteles továbbképzésen részt venni, melyet adott szakmai és szociális területen teljesít.

#### Adminisztrációs feladatok:

Vezeti a forgalmi naplót.

A kliensekről az iktatási rend és a KENYSZI rendszer adatbázisa szabályai szerint nyilvántartást vezet.

A gyermekvédelmi nyilvántartási rendszer egyes tevékenységeire vonatkozó adatlapjait vezeti, kitöltésükről az előírt határidőkre gondoskodik.

Vezeti a statisztikai adatok nyilvántartását.

Munkarendjéről jelenléti ívet vezet.

A gazdasági szabályzatokban rögzítettek szerint vezeti a telefon, gépkocsi használati nyilvántartást.

#### 5.3.9. Kapcsolatügyi munkatárs feladata

A kapcsolattartási ügyeleti munkatárs feladata, hogy biztosítja a kapcsolattartás zavartalanságát, igyekszik elősegíteni a megállapodásban foglaltak teljesülését, a család rendelkezésére bocsátja az intézményben lévő tárgyi eszközöket, mely a szolgáltatás lebonyolításához szükséges.

A találkozások alkalmával mindig két szakember van jelen, akik a gyermekek jogairól és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglaltak szerint, a gyermekek jogairól szóló rendelkezések szem előtt tartásával, a szülői jogok és kötelességek címszó alatt meghatározottak figyelembe vételével végzik munkájukat.

A kapcsolattartási ügyeleti munkatárs kizárólag a gyermek mindenekfelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit a kapcsolattartási ügyeleti és az esetenaplóban rögzíti. Felügyelt kapcsolattartáskor a szakember végig a helyiségben tartózkodik.

A szolgáltatás hatékony működése és előre tervezhetősége érdekében a kapcsolattartási ügyelet munkatársai havi rendszerességgel megbeszélést tartanak szolgáltatási központként.

A munkatársak mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexe elveinek és értékeinek megtartásával végzik munkájukat.

### Mediátor

Feladatai:

- A gyermek veszélyeztettségének megelőzése/megszüntetése érdekében az Útkeresés Segítő Szolgálat ügyfelei részére közvetítői eljárást (mediációs szolgáltatást) biztosít. A gyermekvédelmi közvetítői eljárás/mediáció az érintettek együttes kérésére, önkéntesen vehető igénybe.
- A mediátor feladatát a mediáció/közvetítői eljárás szabályainak megfelelően végzi. Vezeti a tevékenységhez kapcsolódó dokumentációt.
- A mediátor feladata fogadni az ellátási területről érkező igénybe vevőket.
- A mediátor külön-külön felkeresi a vitás feleket, un. előkészítő beszélgetést tart. Az előkészítő beszélgetésen négy szemközti helyzetben beszélget a közvetítő/mediátor a konfliktusban lévő felekkel.
- Ismerteti a felekkel a mediációs ülések menetét, a mediáció szabályait, mindenkor elérhetőségét.
- A mediátor a sikeres előkészítő beszélgetések záradékként a mediáció szabályait és a felek közvetítővel/mediátorral történő együttműködési szándékát keret-megállapodásban rögzíti.
- Vezeti a közvetítői eljárást.
- A felek megállapodását (Egyezség) a mediátor írásban rögzíti, az Egyezségnek tartalmaznia kell mindkét fél érdekeit.
- A mediátornak az Egyezség rögzítésekor tekintettel kell lennie arra, hogy az a gyermek mindenképp felett álló érdekét nem sértheti.
- A közvetítői eljárás során (előkészítő beszélgetés, tárgyalás, a különtárgyalás) elhangzottak titoktartás tárgyát képezik, ezért a mediátorok bírósági és államigazgatási jogi eljárásokban tanúként nem vehetnek részt.
- Írásban kizárólag a létrejött Egyezség, ill. az előkészítő beszélgetésen készült keret-megállapodás kerül rögzítésre.
- Megállapodás hiányában nem készül írásban a mediációról semmilyen feljegyzés, ill. a mediáció menete, az üléseken elhangzottak sem kerülnek semmilyen formában rögzítésre.
- A mediátor vezetésével az Egyezség megszületését követően három alkalommal, havonkénti rendszerességgel áttekintik a megállapodásban rögzítettek teljesülését.
- Bármely fél kérésére soron kívüli megbeszélést szervez, ha az érintett fél valamely megállapodás elmaradását jelzi. A megállapodás kontrollját az Egyezségben rögzítik.
- A mediátor az esetmenedzserek, családsegítők felkérésére az ellátási területen esetkonferenciákat vezet, azokat szakszerűen előkészíti, az ehhez kapcsolódó dokumentációt (jelenléti ív, feljegyzés) vezeti.

#### 5.3.10. Készenléti ügyelethez kapcsolódó feladatok:

Meghatározott heti beosztás szerint készenléti telefonos ügyeletet tart a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül.

Az ügyeleti idejében:

- a mobil telefont folyamatosan működőképes állapotban tartja és figyelemmel kíséri,
- a munkáltatónál bejelentett lakóhelye közigazgatási határait nem hagyja el,
- munkavégzésre kész állapotban van,
- megkeresés esetén végzett tevékenységét adminisztrálja,

Az ügyeleti szolgáltatás biztosításához szükséges mobil telefont és a kapcsolódó papír alapú adminisztrációt az ügyeleti hetet követő hét első munkanapján 8.00 órakor átveszi, és a következő

hét első munkanapján átadja az öt váltó munkatársnak.

A team értekezleteken, illetve szükség esetén az ügyeleti időt követő munkanapon tájékoztatja az intézmény vezetőjét/csoport szakmai vezetőjét az ügyeleti időben végzett tevékenységéről.

A hónap utolsó hetében az ügyeleti telefonból a híváslistát kimentti, és továbbítja az általános ügyintézőnek.

## **5.4.Családok Átmeneti Otthona**

### **5.4.1.Családgondozói munkakör**

#### Feladatok:

Ismeri és megismerteti a családokkal szülő/gyermek a törvényekben, egyezményekben megfogalmazott gyermeki és szülői jogokat és kötelezettségeket.

Tájékoztatja a gyermeket, ill. szülőt/gondviselőt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek a gyermek családban történő nevelkedését elősegíthetik. A támogatásokhoz, ellátáshoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt az ügyintézésben, szükség esetén felkészíti a támogatás célszerű felhasználására.

Tájékoztatja és információt nyújt a Családok Átmeneti Otthonában lakó családoknak más intézményekben működő tanácsadásokról, segítséget nyújt a felkeresésben.

Fogadja az intézményben jelentkezőket, tájékoztatást nyújt az otthon házirendjéről, a beköltözővel kötött Megállapodás tartalmáról. Az intézményvezető írásos engedélyével az otthonban jelentkező családot elhelyezi. Ellenőrzi az orvosi igazolásokat, felveszi a család személyi adatait, ismerteti a házirendet. Bemutatja az otthont, a közös helyiségeket és lehetőséget teremt arra, hogy az otthon többi lakójának bemutassa a családot.

Munkaideje alatt krízishelyzetben jelentkező családot, csak rendkívüli —a gyermeket súlyosan veszélyeztető (a gyermek az utcán kényszerül aludni)— helyzetben fogadhat be egy éjszakára. A krízishelyzetben érkező család számára —különös tekintettel a gyermekre —teljes körű ellátást megszervezi (élelmiszer, ruha, gyógyszer). A rendkívüli ellátás szükségességéről haladéktalanul tájékoztatja a csoportvezetőt. A tett intézkedéseket rögzíti a család dokumentációjában.

A csoportvezető megbízása alapján, családgondozást végez a kijelölt családokkal, előkészíti a Megállapodás megkötését, segíti a térítési díj megállapításához szükséges igazolások beszerzését.

Segítő beszélgetés keretében igyekszik megismerni a családot, s az így szerzett információkat felhasználva, a családdal közösen, harminc napon belül gondozási tervet készít.

A gondozási terv alapvető célja, hogy az otthonba fogadott szülő a legjobb tudása szerint nevelje és gondozza a gyermekét, és az otthonból történő továbblépés feltételeinek megteremtésében aktívan részt vegyen.

Információkat közvetít, továbbá a gondozására kijelölt családoknak a gyermeknevelésre és az általános életvezetésre vonatkozó tanácsokat nyújt, és szükség szerint segíti az ügyeik intézését.

Segíti a szülők munkavállalását és a rendszeres jövedelemhez történő jutását.

Segíti a szülőt a gyermeke nevelésében, a takarékoság teljesítésében, az előtakarékoság teljesítésében, illetve a takarékoskodásban. Szükség esetén javaslatot tesz az intézmény speciális tanácsadásainak (pszichológus, pszichopedagógus, gyógypedagógus) igénybevételére.

Figyelemmel kíséri, hogy a gyermek tankötelezettségét teljesítse és az életkorának megfelelő gyermekintézményt látogassa.

Javaslatot tesz egyes társintézmények bevonására. Megszervezi az arra szoruló családok, vagy családtagok számára (különös tekintettel a gyermek(ek) érdekeire), ezen intézmények által

működtetett speciális tanácsadáshoz/ellátáshoz juttatását.

A gyermek érdekében együttműködik oktatási, egészségügyi intézményekkel, gyámhatósággal, gyermekjóléti szolgálattal.

Erősíti a lakók problémamegoldó és konfliktuskezelő készségét.

Közreműködik a családdal, illetve rokonokkal történő kapcsolat felvételében.

Amennyiben a munkaideje alatt, illetve gondozási tevékenysége során azt tapasztalja, hogy a szülő a gyermekét magatartásával veszélyezteti(tette), esetleg bántalmazza(ta), köteles azt a család dokumentációjában írásban rögzíteni és jelenteni a csoportvezetőnek. A csoportvezetővel közösen dönt a gyámhatóság értesítéséről.

A lakók számára, illetve a lakókkal közösen kezdeményezett szabadidős programok szervezésében, lebonyolításában.

A szabadidős programok szervezésénél különös figyelmet fordít az iskolás/fiatalkorú gyermekek szabadidejének hasznos eltöltésére.

Köteles a beköltöző családoknak a lakrészek berendezési tárgyait leltárszerűen átadni, távozáskor átvenni, az iroda és a közös helyiségek leltári tárgyaiért közösen felelős a dolgozókkal.

Adminisztrációs feladatok:

- ügyeleti napló vezetése,
- családi dokumentáció / személyi adatlapok, gondozási terv, Megállapodás /
- köteles jelenléti ívet vezetni.

Az ellátottak érdekében köteles együttműködni a többi családgondozóval, szakgondozóval, szociális segítővel, a gazdasági vezetéssel.

#### 5.4.2. Szakgondozói munkakör

Feladatok:

Ismeri és megismerteti a családokkal szülő/gyermek a törvényekben, egyezményekben megfogalmazott gyermeki és szülői jogokat és kötelezettségeket.

Tájékoztatja a gyermeket, ill. szülőt/gondviselőt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek a gyermek családban történő nevelkedését elősegíthetik. A támogatásokhoz, ellátáshoz való hozzájutás érdekében segítséget nyújt az ügyintézésben, szükség esetén felkészíti a támogatás célszerű felhasználására.

Tájékoztatja és információt nyújt a Családok Átmeneti Otthonában lakó családoknak más intézményekben működő tanácsadásokról, segítséget nyújt a felkeresésben.

Fogadja az intézményben jelentkezőket, tájékoztatást nyújt az otthon házirendjéről, a beköltözővel kötött Megállapodás tartalmáról,

Az intézményvezető írásos engedélyével az otthonban jelentkező családot elhelyezi. Ellenőrzi az orvosi igazolásokat, felveszi a család személyi adatait, ismerteti a házirendet.

Bemutatja az otthont, a közös helyiségeket és lehetőséget teremt arra, hogy az otthon többi lakójának bemutassa a családot.

Munkaideje alatt krízishelyzetben jelentkező családot, csak rendkívüli —a gyermeket súlyosan veszélyeztető (a gyermek az utcán kényszerül aludni)— helyzetben fogadhat be egy éjszakára.

A krízishelyzetben érkező család számára – különös tekintettel a gyermekekre —teljes körű ellátást megszervezi (élelmiszer, ruha, gyógyszer). A rendkívüli ellátás szükségességéről tájékoztatja a csoportvezetőt. A tett intézkedéseket rögzíti a család dokumentációjában.

Segítő beszélgetés keretében igyekeznek megismerni a családot, az információkat megosztja a családgondozóval, továbbá segítségével kitölti az egészségügyi lapot.

Megismeri a gondozási tervet, feladatokat vállal a család/gyermeksegítésében, tevékenyen részt vesz a megvalósításban.

Az otthonban lakó családoknak tanácsaival segítséget nyújt az általános életvezetésben, a gyermeknevelésben, a családgondozóval egyeztetve segíti ügyeik intézését.

Szakképesítésének megfelelően tanácsaival segíti a szülőket az egészségügyi problémák megoldásában (pl. lázcsillapítás, fertőző betegségek stb.) és amennyiben szükségesnek tartja szakorvoshoz/szakellátásba irányítja és szükség szerint szervezi a hozzájutást.

Figyelemmel kíséri a gyermekek egészséges táplálkozását, és azt maga is elősegíti tanácsaival. Csecsemőkorú gyermekek esetében az étel gyakorlati elkészítésében (tápszer, gyümölcslep, főzelék stb) segíti a szülőt.

Az arra rászoruló szülőt segíti a háztartási munkák megszervezésében (összehangolni a gyermekgondozással), a háztartásvezetés anyagi hátterének tervezésében, beosztásában.

Segíti a szülők munkavállalását és a rendszeres jövedelemhez történő jutását.

Segíti a szülőt az előtakarékoság teljesítésében, illetve a takarékoskodásban. Szükség esetén javaslatot tesz az intézmény speciális tanácsadásainak (pszichológus, pszichopedagógus, gyógypedagógus) igénybevételére.

Figyelemmel kíséri, hogy a gyermek tankötelezettségét teljesítse és az életkorának megfelelő gyermekintézményt látogassa.

Javaslatot tesz egyes társintézmények bevonására. Megszervezi az arra szoruló családok, vagy családtagok számára (különös tekintettel a gyermek(ek) érdekeire), ezen intézmények által működtetett speciális tanácsadáshoz/ellátáshoz juttatását.

A gyermek érdekében együttműködik oktatási, egészségügyi intézményekkel, gyámhatósággal, gyermekjóléti szolgálattal.

Közreműködik a családdal, illetve rokonokkal történő kapcsolat felvételében.

A szülő akadályoztatása esetén a rábízott gyermekért teljes körű felelősséggel tartozik. Esetenként megszervezi (a szülő távollétében), hogy közvetlen hozzátartozó – ennek hiányában személyesen - kíséri a gyermeket intézménybe.

Amennyiben a munkaideje alatt, illetve gondozási tevékenysége során azt tapasztalja, hogy a szülő a gyermekét magatartásával veszélyezteti(tette), esetleg bántalmazza(ta), köteles azt a család dokumentációjában írásban rögzíteni és jelenteni a csoportvezetőnek. A csoportvezetővel közösen dönt a gyámhatóság értesítéséről.

A lakók számára, illetve a lakókkal közösen kezdeményezett szabadidős programok szervezésében, lebonyolításában. A lakók igényei alapján a csoportvezetőnél kezdeményezi új csoportok, programok indítását.

A szabadidős programok szervezésénél különös figyelmet fordít az iskolás/fiatalkorú gyermekek szabadidejének hasznos eltöltésére.

Köteles a beköltöző családoknak a lakrészek berendezési tárgyait leltárszerűen átadni, távozáskor átvenni, az iroda és a közös helyiségek leltári tárgyaiért közösen felelős a dolgozókkal.

#### Adminisztrációs feladatok:

- ügyeleti napló vezetése,
- egészségügyi lap vezetése (Nyilvántartási lap 2.sz.)
- köteles jelenléti ívet vezetni.

Részt vesz az esetmegbeszélő és szupervíziós csoport munkájában, szakmai továbbképzéseken.

Az ellátottak érdekében köteles együttműködni a többi családgondozóval, szakgondozóval, szociális segítővel, a gazdasági vezetéssel.

### 5.4.3. Takarítói munkakör

#### Feladatai:

##### Naponta elvégzendő feladatok:

- A két iroda helyiség, előtér és mellékhelyiségek: porszívózása, portörölése, és felmosása. A naponta összegyűlt szemét kiürítése. A mellékhelyiségekben a csempék, kagylók, mosdók tisztítása, fertőtlenítése.
- A lakók által használt közös helyiségek /klub, konyha, mosókonyha/ porszívózása, portörölése és felmosása, a konyhában használt eszközök fertőtlenítése. A naponta összegyűlt szemét kiürítése.
- Munkaidejében felügyeli a mosókonyha használatát, kezeli az ott elhelyezett háztartási gépeket.
- Az otthonban lévő-közös helyiségekben használt textíliák tisztán tartása, mosása, vasalása.
- Az épület bejáratának, lépcsőházának tisztán tartása, a lépcsőház felmosása.
- A takarításhoz-mosáshoz használt gépeket köteles rendeltetésszerűen használni és tisztántartani.
- A gépek meghibásodása esetén a gazdasági vezetőnek vagy a csoportvezetőnek azonnal jelezni kell.
- Az ajtók fertőtlenítővel történő lemosása (heti egy alkalommal teljesen) naponta a kilincseket és környékét.

#### Negyedévente:

- A csoportvezetővel történő előzetes egyeztetés alapján ablak, függöny és egyéb tisztítások.
- Gondoskodik a telephely mérőóráinak leolvasásáról, írásban ad tájékoztatást a csoportvezetőnek.

#### Általános tevékenységek:

Takarítás után gondosan bezárja a közös helyiségeket. Illetve ha ott lakók szeretnének tartózkodni, arról tájékoztatja az ügyeletes családgondozót.

Az épület használatából eredő a működéssel összefüggő hiányosságokat és a keletkezett meghibásodásokat rögzíti. A javítási munkák szükségességét jelzi a gazdasági vezetőnek, illetve a csoportvezetőnek.

A gazdasági ügyintézővel és/vagy a csoportvezetővel, illetve megbízásuk alapján árubeszerzést végez.

#### A csoportvezető megbízása alapján:

- kézbesítői feladatok ellátása,
- gyermekfelügyelet biztosítása,
- gyermek kísérése gyermek intézménybe,
- szülők segítése/támogatása mosási és egyéb háztartási feladatok ellátásában.

Munkáját mindenkor az érvényben lévő balesetvédelmi és tűzvédelmi, valamint érintésvédelmi előírások szerint látja el.

Az otthonban tartózkodók érdekében köteles együttműködni a családgondozóval, szakgondozóval, szociális segítővel, a gazdasági vezetéssel.

### 5.4.4. Éjszakai ügyeletes

#### Feladatai:

Munkaideje a beosztásnak megfelelően 22,00 órakor kezdődik és a következő napon 06,00 órakor ér véget.

A csoportvezető megbízhatja délelőtti vagy délutáni munkarendben helyettesítéssel, amikor szakmai felügyelet mellett a következő tevékenységeket végezi: gyermekfelügyeletet biztosít, szükség esetén krízis csomagot készít, részt vesz az adományok kezelésében, felügyeli a közösségi helyiségek, rendeltetés szerinti használatát, segítséget nyújt a krízis ellátott személyek elhelyezésekor, az intézmény általános működésének segítése, tájékoztatást ad az otthon szabályairól, útba igazítást ad.

A munkaidő megkezdésekor átveszi az ügyeletet a családgondozótól, akivel együtt bejárja az épület helyiségeit és meggyőződik arról, hogy ott minden rendben található.

Munkaideje alatt folyamatosan gondoskodik a házirend betartásáról.

Az otthonba 22,00 óra után csak a nyilvántartásban szereplő /személyeket engedheti be.

Gondoskodik a televízió készülék kikapcsolását követően - legkésőbb 23 órakor - a közösségi helyiség kiürítéséről és bezárásáról.

Az elhelyezett személyek rosszulléte, súlyos betegség tüneteinek észlelése esetén haladéktalanul értesíti az orvosi ügyeletet.

Folyamatosan, de legalább óránként egy esetben (az elhelyezettek, különös tekintettel a gyermekekre, nyugalmának zavarása nélkül) ellenőrzi az intézményt, a rend biztosítása és a rendkívüli események megakadályozása érdekében.

Felelősséggel tartozik azért, hogy a munkaideje alatt az elhelyezett gyermekeket veszélyeztető körülmény ne alakuljon ki.

Rendkívüli történés esetén köteles értesíteni a csoportvezetőt, illetve az intézményvezetőt.

Tűz esetén a kidolgozott tűzvédelmi szabályoknak megfelelően jár el.

Köteles eseménynaplót vezetni, amelyben rögzíti a napi eseményeket.

Köteles a munkakörébe tartozó munkát pontosan elvégezni, a hivatali titkot megőrizni

## **6. Az intézmény munkáját segítő testületek, szervek, közösségek**

### **6.1. Vezetői értekezletek**

Az intézmény vezetője havonta vezetői értekezletet tart. A vezetői értekezleten részt vesznek: GESZ gazdasági vezetője, szakmai csoportok vezetői, intézményvezető-helyettes. Esetenként meghívott más vezetők, érdekképviselő képviselője, közalkalmazotti tanács elnöke, munkaügyi előadó stb.

#### **A vezetői értekezlet feladata:**

- tájékozódás a belső szervezeti egységek, szakmai közösségek munkájáról,
- az intézmény szakmai csoportjainak aktuális és konkrét tennivalóinak áttekintése,
- a hatékonyabb feladatellátás érdekében a csoportok munkájának összehangolása,
- a csoportok munkájában felmerülő aktuális problémák – szakmai, gazdasági, munkaügyi területen – közvetítése,
- az intézményvezetés részéről a konkrét tevékenységek meghatározása,
- a belső kontrollrendszer működtetéséhez kapcsolódó feladatok meghatározása, nyomon követése,
- az információ áramlás egyszerűsítése, a csoportok tevékenységének folyamatos követése, ellenőrzése.

### **6.2. Csoport (belső szervezeti egység) értekezlet**

A szakmai csoport(ok) – belső szervezeti egységek 4szakmai csoportot alkotnak.

A szakmai csoport(ok) (belső szervezeti egység) értekezletét a szakmai egységvezető hívja össze és



vezeti hetente egy alkalommal. A szakmai egységvezető távolléte esetén a szakmai egységvezető helyettes végzi el ezt a feladatot. Az értekezletre meg lehet hívni a csoport (belső szervezeti egység) valamennyi dolgozóját és az intézmény vezetőjét, esetenként gazdasági vezetőt.

A csoport (belső szervezeti egység) értekezlet feladata:

- a szervezeti egység eltelt időszak alatt végzett szakmai munkájának értékelése,
- a szervezeti egység munkájában tapasztalt hiányosságok feltárása és azok megszüntetésére intézkedések megfogalmazása,
- kötelezően vezetendő adminisztráció értékelése,
- a munkafegyelem értékelése,
- a szervezeti egység előtt álló feladatok megfogalmazása,
- a szervezeti egység munkáját, munkaközösségeit érintő javaslatok megtárgyalása.

### **6.3. Dolgozói munkaértekezlet**

Az intézmény vezetője szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal dolgozói munkaértekezletet tart.

Az értekezletre meg kell hívni az intézmény valamennyi fő – és részfoglalkozású munkavállalóját.

Az intézményvezető az összefoglalói értekezleten:

- beszámol az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkájáról,
- értékeli az intézmény programjának, munkatervének teljesítését,
- értékeli az intézményben dolgozók élet-és munkakörülményeinek alakulását,
- ismerteti a következő időszak feladatait.

A GESZ gazdasági vezetője tájékoztatást nyújt az intézmény tárgy évi költségvetéséről, az intézmény gazdálkodásáról.

Az értekezlet napirendjét az intézményvezető állítja össze. Az értekezleten lehetőséget kell adni, hogy a dolgozók véleményüket, észrevételeiket kifejthessék, kérdéseket tegyenek fel, és azokra választ kapjanak.

### **6.4. Dolgozói érdekképviselői szervezetek**

Az intézmény vezetése együttműködik az intézményi dolgozók minden olyan törvényes szervezetével, amelynek célja a dolgozók érdek képviselete és érdekvédelme.

Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviselői szervezetek működését.

Az intézmény vezetője a munkaviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok ide vonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köthet.

Az intézmény működését segítő testületek, szervek és közösségek üléseiről jegyzőkönyvet kell készíteni, megőrzéséről a dolgozói érdekképviselői szervezet elnöke gondoskodik.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- az ülés időpontját,
- a megjelentek nevét,
- a tárgyalt napirendi pontokat,
- a tanácskozás lényegét,
- a hozott döntéseket.

## **6.5. Egyéb fórumok**

A költségvetés nyújtotta lehetőségek függvényében:

- szupervízió
- esetmegbeszélő műhely
- együttes szakmai team

## **III. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI RENDJÉNEK FŐBB SZABÁLYAI**

### **1. Az intézmény munkavégzéssel kapcsolatos szabályai**

Az intézményben az alkalmazottak foglalkoztatása a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. törvény alapján történik, figyelemmel 257/2000. (XII.26.) Korm. rendeletben foglaltakra. Az intézmény a közalkalmazottakat 4 hónap próbaidőt követően határozatlan idejű kinevezéssel alkalmazza. A közalkalmazott tartós távollét esetén (pl.GYED, GYES, betegállomány) határozott idejű kinevezéssel helyettesíthető.

A munkaviszony létrejöttéhez kötelező munka alkalmassági orvosi vizsgálat szükséges, szakdolgozói munkakörben a foglalkoztatást pszichológiai vizsgálat előzheti meg. Az alkalmazott belépéskor büntetlenségét erkölcsi bizonyítvánnyal köteles igazolni.

A dolgozó köteles a munkakörébe tartozó munkát az elvárható szakértelemmel és pontossággal végezni, a hivatali titkot megőrizni. Ezen túlmenően nem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely a munkaköre betöltésével összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra, vagy más személyre hátrányos következménnyel járhat.

A dolgozó a munkáját az arra vonatkozó szabályoknak és előírásoknak, a munkahelyi vezetőjének utasításainak, valamint a szakmai elvárásoknak megfelelően köteles végezni.

Az intézményvezető akadályoztatása esetén a munkáltatói jogokat az intézményvezető- helyettes gyakorolja.

Az intézményben vagyonyilatkozat-tételre kötelezett munkakörök:

- intézményvezető,
- intézményvezető helyettes.

#### **1.1. A munkavégzés teljesítése, munkaköri kötelezettségek**

A munkavégzés teljesítése az intézmény vezetője által kijelölt helyen, az ott érvényben lévő szabályok és a kinevező okmányban leírtak szerint történik. A munkakörnek megfelelő, személyre szabott feladatokat a munkaköri leírás tartalmazza, melynek egy példánya a dolgozó tulajdona, egy példányt az általános ügyintéző őriz szakmai csoportonként.

A közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott dolgozó köteles egyéb munkavállalását bejelenteni és engedélyeztetni. Az engedélyezés az intézményvezető feladata, mely során a szociális munka etikai kódexének szabályait, az intézmény gazdasági és szakmai érdekeivel való összeférhetetlenséget kell vizsgálni.

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A dolgozók távolléte esetén a helyettesítés rendszerének kidolgozása az intézmény vezetőjének, akadályoztatása esetén az intézményvezető- helyettes feladata. A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes

dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni. Az intézményvezető a különböző ellátások között a zavartalan feladat ellátás érdekében helyettesítést rendelhet el. A szakmai feladatok összefüggésére tekintettel a következő rend szerint:

- család- és gyermekjóléti szolgálat – család- és gyermekjóléti központ,
- család- és gyermekjóléti szolgálat – családok átmeneti otthona,
- óvodai és iskolai szociális segítők- családok átmeneti otthona,

Az intézményen belüli helyettesítés rendjét részletesebben az intézmény vezetője belső utasításban szabályozhatja.

## **1.2. Munkakörök átadása**

Az intézmény vezető beosztású dolgozói, valamint az intézményvezető által kijelölt dolgozók munkakörének átadásáról, illetve átvételéről személyi változás esetén jegyzőkönyvet kell felvenni.

Az átadásról és az átvételről készült jegyzőkönyvben fel kell tüntetni:

- az átadás – átvétel időpontját,
- a munkakörrel kapcsolatos tájékoztatást, fontosabb adatokat,
- a folyamatban lévő konkrét ügyeket,
- az átadásra kerülő eszközöket,
- az átadó és az átvevő észrevételeit,
- a jelenlévők aláírását.

Az átadás – átvételi eljárást a munkakörváltást követően legkésőbb 15 napon belül be kell fejezni. A munkakör átadás – átvételével kapcsolatos eljárás lefolytatásáról a munkakör szerinti felelős vezető gondoskodik.

## **1.3 Önkéntes foglalkoztatás**

Az intézményben lehetőség van közérdekű önkéntes tevékenységre. Az önkéntesség nem jár közvetlen anyagi juttatással.

## **1.4. Közösségi szolgálatot nyújtók fogadása**

A nemzeti köznevelésről szóló törvény szerint az érettségi bizonyítvány kiadásához 50 óra közösségi szolgálat teljesítése szükséges. A tanulók számára a középiskolák a 9-11 évfolyamon lehetőség szerint három tanévre arányosan elosztva szerzik meg a közösségi szolgálat teljesítésére alkalmas tevékenységeket. A köznevelési törvény végrehajtási rendelete nevesíti azokat a tevékenységi köröket, ahol a közösségi szolgálat teljesíthető. Ezek között szerepel a szociális terület. Intézményünk, a közoktatási intézményekkel kötött együttműködési megállapodás keretében fogadja a közösségi szolgálatot végző diákokat.

## **2. A munkaidő beosztása**

A munkaidő beosztásra a közalkalmazottak jogállásáról szóló többszörösen módosított 1992. évi XXXIII. törvény előírásai az irányadók. A munkaidő heti 40 óra, mely a munkaközi szünetet is magába foglalja.

Az általános munkarend: hétfőtől - péntekig: 8.00-16.00 óráig tart.

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell, hogy a heti

munkaidőkeretének legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében végezhesse, a szociális segítő munka, illetve az adatgyűjtés helyszínén.

A szakmai egységek vezetői (család és gyermekjóléti szolgáltatás) a munkarendet kötelesek úgy szervezni, hogy az intézmény ügyfélfogadás idejében egy-egy munkatárs mindig elérhető legyen.

Az általános munkarendtől eltérően, külön beosztás szerint dolgozik a bentlakásos elhelyezést biztosító ellátás (családok átmeneti otthona).

Ezen ellátás esetében két műszakos munkarend, folyamatos két műszakos munkarend, folyamatos éjszakai munkarend, és 4 hónapos munkaidőkeret alkalmazása történik.

Munkarendjük beosztásonként szabályozott.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott szakmai ajánlás alapján az óvodai és iskolai szociális segítők teljes munkaidőben heti 40 órában (részmunkaidőben arányosítottan) látják el a tevékenységüket, részben kötött munkaidő beosztással, reggel 07.00 és este 20.00 óra közötti munkaidőkeretben.

### **3. Szabadság kiadása**

Az évi rendes szabadság kiadásának tervezése, szervezése és engedélyezése a szakmai egységvezetőknél az intézményvezető, az ügyintéző, a technikai személyzet és az iktatással elsődlegesen megbízott asszisztens esetében az intézményvezető-helyettes hatásköre, a többi dolgozónál a szakmai egységvezetők hatásköre.

A dolgozók évi rendes szabadságának mértékére a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvényben foglaltak az irányadók.

Rendkívüli szabadság igénybevételét az intézményvezető engedélyezi.

A szabadság éves ütemezésének elkészítése munkacsoportonként a szakmai- egységvezető feladata.

A dolgozókat megillető, és kivett szabadságról nyilvántartást kell vezetni, melyet az általános ügyintéző összesít és továbbít a GESZ munkaügyi ügyintézőjéhez.

A fizetés nélküli szabadság engedélyezésére az intézményvezető jogosult.

### **4. Az intézménnyel munkaviszonyban álló dolgozók díjazása**

A munka díjazására vonatkozó megállapodásokat a kinevezési okiratban kell rögzíteni.

A díjazás mértékére a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény és a 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet utasításai irányadók.

Az intézményvezető meghatározott feladat ellátásával megbízhat dolgozót, ezt megbízási szerződésben kell rögzíteni.

A minőségi vagy mennyiségi többletmunkát végző dolgozók jutalomba részesíthetők.

Évente pályázhatnak a munkavállalók többletmunka elvégzésére, amit illetménykiegészítéssel díjaz a munkáltató.

### **5. Adatkezelés, adatvédelem**

A szabályzat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotörvény) és az intézmény működésére vonatkozó egyéb jogszabályok (1993. évi III. törvény; 1997. évi XXXI. törvény), meghatározzák az intézménynél kezelt személyes adatok védelmét, továbbá azok jogosulatlan felhasználásának megakadályozása érdekében az adatvédelmi előírások, az adatbiztonsági követelmények érvényesüléséhez és a

közérdekű adatok megismeréséhez szükséges szabályokat.

Az intézmény adatvédelmi szabályzata kiterjed az intézmény minden adatkezelésére, adatfeldolgozására, amely természetes személy esetén annak személyes adataira, illetőleg az intézmény által kezelt közérdekű adatokra, beleértve az adatkezelés minden elemét, függetlenül attól, hogy az elektronikusan vagy papír alapon történik.

### **5.1. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére**

A tömegtájékoztató szervezetek munkatársainak tevékenységét az intézmény dolgozóinak az alábbi szabályok betartása mellett kell elősegíteniük:

- a televízió, a rádió és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül.

A felvilágosítás-adás, nyilatkozattétel esetén be kell tartani a következő előírásokat:

- Az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve nyilatkozat adásra az intézményvezető, intézményvezető- helyettes vagy az általa esetenként megbízott személy jogosult.
- Elvárás, hogy a nyilatkozatot adó a tömegtájékoztató eszközök munkatársainak udvarias, konkrét, szabatos válaszokat adjon. A közölt adatok szakszerűségéért és pontosságáért, a tények objektív ismertetéséért a nyilatkozó felel.
- Az intézmény internetes honlapot működtet, a honlapra felkerülő információkat az intézmény vezetőjével előre engedélyeztetni kell.

### **5.2. Közérdekű adatok nyilvánosságra hozatalának rendje**

A jogszabályban előírt közérdekű adatok nyilvánosságra hozatala a [www.kozadat.hu](http://www.kozadat.hu) oldalon történik. Nevezett oldal vonatkozó tartalma az intézmény honlapjáról közvetlenül elérhető. ([www.ertedvagyunk.hu](http://www.ertedvagyunk.hu))

## **6. Intézményi védőrendszabályok és előírások**

Az intézmény minden dolgozójának alapvető feladata közé tartozik, hogy az egészség és testi épség megőrzéséhez szükséges ismereteket átadja, baleset vagy ennek veszélye esetén a szükséges intézkedéseket megtegye. Minden munkavállalónak ismernie kell a Munkavédelmi és a Tűzvédelmi szabályzatokban foglaltakat.

### **6.1 Kártérítési kötelezettség**

A munkavállaló a munkaviszonyából eredő kötelezettségének vétkes megszegésével okozott kárért, kártérítési felelősséggel tartozik. Szándékos károkozás esetén a munkavállaló a teljes kárt köteles megtéríteni.

Amennyiben az intézménynél a kárt többen együttesen okozták, vétkességük a megőrzésre átadott dolgokban, a bekövetkezett hiány esetén pedig munkabérük arányában felelnek. A kártérítési felelősség megállapítására a Kjt. 82-83 §-ai az irányadók.

### **6.2. Anyagi felelősség**

Általánosan az intézmény valamennyi dolgozója felelős a berendezési, felszerelési tárgyak

rendeltetésszerű használatáért, a gépek, eszközök, szakkönyvek stb. megóvásáért.

Az intézmény szabályzataiban megjelölt személyek az általuk kezelt pénzeszközök és egyéb eszközök, anyagi jellegű javak tekintetében külön nyilatkozat formájában teljes anyagi felelősséget vállalnak.

## **7. Az intézmény ügyfélfogadása**

Az intézmény szakmai egységeinek ügyfélfogadása, nyitvatartási ideje:

**Család- és Gyermejjóléti Szolgálat és Család- és Gyermejjóléti Központ  
Dunaújváros Bartók Béla Út 6/B.**

Hétfő: 08.00-16.00

Kedd: nincs ügyfélfogadás

Szerda: 08.00-18.00

Csütörtök: 08.00-16.00

Péntek: 08.00-15.30

**Családok Átmeneti Otthona Dunaújváros Frangepán utca 54.**

Nyitvatartási idő: 06.00 – 22.00

## **Készenléti Ügyelet**

Munkaidőn túl hétköznapi napokon és a hét végén hívható.

Tel. sz.: 06-20/387-2059

## **8. A munkaterv**

Az intézmény vezetője az intézmény feladatainak végrehajtására intézményi munkatervet készít. A szakmai egységek munkatervének összeállítása a szakmai egységvezetők feladata.

A munkatervnek tartalmaznia kell:

- a feladatok konkrét meghatározását,
- a feladat végrehajtásáért felelős(ök) megnevezését,
- a feladat végrehajtásának határidejét,
- a végrehajtásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget.

## **9. Együttműködés, kapcsolattartás rendje**

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a belső szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak. Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik másik szervezeti egység működési területét érinti/érintheti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van. Az egyeztetés kezdeményezése az illetékes szakmai egységvezető feladata, színtere a vezetői értekezlet.

Az intézményvezető egyetértése mellett kialakított közös szakmai egységvezetői döntés az érintett csoportokra kötelező érvényű.

Az eredményesebb működés elősegítése érdekében az intézmény szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, gazdálkodó szervezetekkel együttműködési megállapodást köthet. A megállapodás megkötésére az intézményvezető jogosult.

A család- és gyermekjóléti központ együttműködik az ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, támogatja szakmai tevékenységüket. Jogszabályokban meghatározott módon rendszeresen szervez esetmegbeszéléseket, esetkonzultációkat a szolgálatok munkatársainak.

#### **10. Az intézmény belső ellenőrzése**

Az intézményvezető az intézményi belső ellenőrzés kialakítására vonatkozó jogszabályi kötelezettségét DMJV Polgármesteri Hivatala Belső Ellenőrzési Osztályán foglalkoztatott független belső ellenőrrel látja el. A belső ellenőr szakmai tevékenysége keretében a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak való megfelelést, tervezést, gazdálkodást és a közfeladatok ellátását vizsgálva megállapításokat és javaslatokat fogalmaz meg az intézményvezető és a vezetők részére. A belső ellenőr munkáját a nemzetközi, valamint az államháztartásért felelős miniszter által közzétett belső ellenőrzési standardok, útmutatók figyelembevételével, valamint az intézményvezető által jóváhagyott Belső Ellenőrzési Kézikönyv szerint végzi.

#### **11. Belső kontrollrendszer működtetése**

Az intézményvezető felelős a belső kontrollrendszer keretében – az intézmény szakmai tevékenységi területén érvényesülő – megfelelő kontrollkörnyezet, kockázatkezelési rendszer, kontrolltevékenységek, információs és kommunikációs rendszer, valamint monitoring kialakításáért, működtetéséért és fejlesztéséért.

A belső kontrollrendszer kialakítása és működtetése:

- A belső kontrollrendszer kialakítása a gazdasági munka területén a GESZ feladata, melynek hatálya kiterjed az intézményre is. A vezetői ellenőrzést az intézményvezető saját területén önállóan végzi.
  
- A gazdasági munkára vonatkozó kockázatkezelési rendszer kialakítása és működtetése a GESZ feladata, melynek hatálya kiterjed az intézményre is. A szakmai tevékenységre vonatkozó szabályozást az intézmény alakítja ki.
- A gazdasági munkára vonatkozó belső ellenőrzési nyomvonal kialakítása a GESZ feladata, melynek hatálya kiterjed az intézményre is. A szakmai tevékenységre vonatkozó ellenőrzési nyomvonal kialakítása az intézményvezetőjének feladata.
- A gazdasági munkára vonatkozó kontrolltevékenység kialakítási és működtetési kötelezettsége a GESZ feladata, melynek hatálya kiterjed az intézményre is. A szakmai területekre vonatkozó szabályozást az intézményvezető alakítja ki.
- A szabálytalanságok kezelése, eljárásrendjének kidolgozása a gazdasági munka területére a GESZ feladata, melynek hatálya kiterjed az intézményre is. A szakmai tevékenységre vonatkozó szabályozást az intézmény alakítja ki.
- Az információs és kommunikációs rendszeren belül a közérdekű adatok közzétételi kötelezettségének teljesítési kötelezettség a GESZ és az intézmény közös feladata.

#### **12. A továbbképzés rendje**

A 9/2000. (VII.4.) SzCsM rendelet alapján az Útkeresés Segítő Szolgálat munkavállalói továbbképzésre kötelezettek. Külön szabályozás vonatkozik a felsőfokú végzettségűekre, azon belül a tanácsadókra, illetve az egyéb szakképzettségű kollégákra a továbbképzés szempontjából. 4 év, illetve 2+2 év alatt kell teljesíteniük a kötelező, a munkakörhöz kötött és a választható továbbképzéseket. Az első két évben a munkakörhöz kötött továbbképzést kell elvégezniük, ahol az

arra előírt felsőfokú végzettségük esetén 32, ill. egyéb szakképzettség esetén 24 pont jár. Az alábbi táblázatok részletesebben szemléltetik a fent leírtakat.

*Teljesítendő továbbképzési pontértékek  
/ nem Tanácsadóknak /*

Továbbképzések fajtái	Felsőfokú végzettség esetén /Diploma/	Egyéb szakképzettség esetén
Kötelező	Min. 20% - 16 pont	Min. 20% - 12 pont
Munkakörhöz kötött	Min. 40% - 32 pont	Min. 40% - 24 pont
Választható	A fennmaradó 40% azaz 32 pont teljesíthető Kötelező, Munkakörhöz kötött és Választható továbbképzési formában egyaránt.	
Összesen	80 pont	60 pont

*Teljesítendő továbbképzési pontértékek  
/ Tanácsadóknak /*

Továbbképzések fajtái	Tanácsadók
Kötelező	Min. 20% - 16 pont
Munkakörhöz kötött	Teljesíthető Kötelezővel, bármely Munkakörhöz kötöttel és Választhatóval a fennmaradó 80%, azaz 64 pont.
Választható	Max. 40% 32 pont
Összesen	80 pont

A továbbképzési kötelezettséget minősített továbbképzési programokkal lehet teljesíteni. A kötelező továbbképzések listáját a típus feltüntetésével, valamint - a továbbképzésben érintett munkakörök megjelölésével - a munkakörhöz kötött továbbképzések listáját a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter, valamint a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter határozza meg, és azokat a Szociális Ágazati Portálon közzéteszi.

Amennyiben egy éven belül a továbbképzésre kötelezett képesítéshez kötött tevékenységbe kezd, munkaviszonyt létesít, a megkezdett továbbképzési szakasz folytatódik, az addig szerzett pontokat figyelembe kell venni.

A továbbképzési időszakba nem számít bele a szülési szabadság, három hónapot meghaladó fizetés nélküli szabadság, 6 hónapot meghaladó táppénz.

9/2000. (VII.4.) SzCsM rendelet nem terjed ki a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet alapján vezetőképzésre kötelezett, személyes gondoskodást végző személyre.



## Vezetőképzés

A vezetőképzés olyan hatósági képzés, melynek célja a vezetői tevékenységhez szükséges alkalmasság és kompetenciák gyakorlatorientált fejlesztése. A vezetőképzés szintjei: az alap vezetőképzés és a mester vezetőképzés. A vezető az alap, illetve a mester vezetőképzés keretében a vezetői megbízás kezdetétől számított egy éven belül alapozó képzés teljesítésére, továbbá az alapozó képzés teljesítésének időpontjától számított két éven belül, majd ezt követően két évenként megújító képzés teljesítésére köteles.

Az alap vezetőképzésre kötelezett: alapozó képzésének időtartama 80 óra, amelyből 30 óra az elméleti és 50 óra a gyakorlati képzés; megújító képzésének időtartama 15 óra, amelyből 5 óra az elméleti és 10 óra a gyakorlati képzés.

A mester vezetőképzésre kötelezett: alapozó képzésének időtartama 120 óra, amelyből 50 óra az elméleti és 70 óra a gyakorlati képzés; megújító képzésének időtartama 25 óra, amelyből 10 óra az elméleti és 15 óra a gyakorlati képzés.

A képzési időszakok számításánál nem kell figyelembe venni azt az időtartamot, amely alatt a vezető szülési szabadságot, három hónapot meghaladóan fizetés nélküli szabadságot, hat hónapot meghaladóan táppénzt, baleseti táppénzt vesz igénybe.

## **IV. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

Az ellátottak jogairól a Gyvt. 6-13. §-a, valamint a Szt. 94/D. §-a rendelkezik.

### **1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

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 Gyvt. törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

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 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 gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, törvényes képviselőjének biztosításával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A szolgáltatást igénybe vevőnek a szociális szolgáltatások biztosítása során joga van az egyenlő bánásmódhoz.

A szolgáltatást igénybevevőnek nyújtott szolgáltatásokban figyelemmel kell lenni az alkotmányos jogok (különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épségéhez, testi-lelki egészségéhez)

maradékalan és teljes körű tiszteletben tartására és biztosítására.

A szolgáltatást igénybevevő jogainak gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi-képviselő segítségét, illetve a gyermekjogi képviselőt.

A területileg illetékes ellátott jogi-képviselő neve: Filótásné Ugrics Katalin

Elérhetősége:

E-mail: katalin.ugrics@jib.emmi.gov.hu

Tel.: 06-20-4899-527

A területileg illetékes gyermekjogi képviselő neve: Dr. Ferk Viktória

Elérhetősége:

E-mail: viktoria.ferk@jib.emmi.gov.hu

Tel.: 06-20-4899-655

Gyermekvédő hívószám: 06-80-212-021

A fenti elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

## **2. Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával az Utkeresés Segítő Szolgálat vezetőjéhez továbbá a fent felsorolt szervezetek képviselőihez fordulhat.

Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

## **3. A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A személyes gondoskodást végzők jogainak védelméről a Gyvt. 1997. évi XXXI. törvény 15. § (6-7) valamint a Szt. 1993. évi III. törvény 94/L. §-a rendelkezik.

A szociális szolgáltatást végző és a gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatott személy a munkaköre ellátása során közfeladatot ellátó személynek minősül.

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

A munka zavartalan végzése érdekében, a balesetvédelmi - munkavédelmi, tűzvédelmi - előírások betartása a munkáltató és a foglalkoztatott feladata.

A munkáltató szükség esetén védőeszközzel látja el a munkatársakat.

Személyiségi jogaik, emberi méltóságuk tiszteletben tartása közérdek, és az ellátottak részéről is elvárható.

A dolgozók munkájának elismeréseként a jogszabályi keretekben előírt, valamint a fenntartó által finanszírozott juttatások biztosítása szolgál.

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

### **Az SZMSZ hatálybalépése**

Az SZMSZ. .... 2021. 03. 19. .... napján lép hatályba.

Ezen SZMSZ hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi – 2018. január 1. – kelt szabályzat.

Az SZMSZ naprakész állapotban tartásáról az intézmény vezetője gondoskodik.

A szabályzat a dolgozók előtt is kihirdetésre kerül.

Dunaújváros, 2021. 03. 19.



*Mészárosné Libor Ágnes*  
intézményvezető



**Együttműködési megállapodás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység működéséről**

Amely létrejött alulírott egyrésztől,..... **mint SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ intézmény**

Cím: .....

Adószám: 15365020-1-07 .....

Intézményvezetője:.....

Elérhetősége: .....

E-mail címe: .....

másrésztől, **mint SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ köznevelési intézmény:**  
..... a (továbbiakban: Köznevelési intézmény)

Cím: .....

Adószám: .....

Intézményvezető: .....

Elérhetősége: .....

E-mail címe: .....

A felek az alábbiakról állapodnak meg:

1. A *Család és Gyermekjóléti Központ* vállalja, hogy a fent nevezett Köznevelési intézményben a jogszabályban meghatározott szakirányú végzettségű szakemberrel biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.  
Szakember neve, végzettsége:..... szociális munkás.
2. A *Család és Gyermekjóléti Központ* vállalja, hogy ..... (év) ..... (hó) ..... (nap) -tól határozatlan ideig biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.
3. A *Család és Gyermekjóléti Központ* vállalja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység eszköztárának kialakítását a helyi viszonyoknak és szükségleteknek megfelelően, a felmerült problémák kezelését, a szolgáltatás nyújtásának megtervezését, szervezését és lebonyolítását. Az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermeknek, a családjának és az intézmény pedagógusainak nyújt támogatást olyan módon, hogy
  - segíti a gyermeket a korának megfelelő, a köznevelési intézménybe való beilleszkedéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
  - segíti a gyermek szocializációját akadályozó tényezők feltárását és megoldását.
  - segíti a gyermek családját és a pedagógust is a gyermek szükségleteinek felismerésében és figyelembevételében, elsődlegesen a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében.
  - a szociális segítő részt vállal a köznevelési intézmény mentálhigiéniai-, sport-, és kulturális rendezvényeinek szervezésében, lebonyolításában, valamint aktív részvételével elősegíti a prevenciós programok szervezését, megvalósítását.
  - a szociális segítő igény esetén lehetőségéhez mérten részt vesz a tantestületi-, és a szülői értekezleteken.

4. A *Család és Gyermekjóléti Központ* vállalja, hogy az óvodai és iskolai szociális segítője támogatja az adott köznevelési intézményben a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetését, illetve a köznevelési intézményben felmerülő életvezetési, szociális, szocializációs problémák megoldásához nyújt segítséget a gyermekeknek, családjaiknak, igény szerint pedagógusoknak, valamint a nevelő-oktató munkát segítő szakembereknek egyaránt.
5. Az együttműködés alapját képezi: az észlelő- és jelzőrendszeri ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, melyek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése, felismerése és jelzése a Család és Gyermekjóléti Központ felé. Az együttműködés során kiemelkedő szerepe van a folyamatos információáramlás biztosításának a gyermekek és családjaik problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, állapotromlás megelőzése érdekében. Az óvodai és iskolai szociális segítő aktív jelzőrendszeri tagként látja el feladatát.
6. A *Köznevelési intézményt* az óvodai és iskolai szociális segítő szakemberrel való konzultáció nem mentesíti jelzési kötelezettsége alól (írásos formában jelzőlapon) a gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetében. Amennyiben az óvodai és iskolai szociális segítő észleli a gyermek veszélyeztetettségét és szükségesnek tartja a jelzést megtenni, akkor erről tájékoztatja a köznevelési intézmény vezetőjét, egyben felhívja a figyelmét a jelzési kötelezettségére.
7. A *Család és Gyermekjóléti Központ* az alábbi szolgáltatásokat biztosítja a köznevelési intézményben az igények és lehetőségek figyelembe vételével egyeztetést követően:
  - 7.1. Csoportban végzett szociális segítő munka keretein belül:
    - gyermekek megfigyelése csoporthelyzetben a pedagógus kérésére,
    - szükségletfelmérés eredménye alapján:
      - szülőcsoportok szervezése, vezetése,
      - felkérésre együttműködés csoportfoglalkozásban.
  - 7.2. Közösségi szociális segítő munka keretein belül:
    - részvétel az óvoda által szervezett rendezvényeken,
    - együttműködés kialakítása az óvodában dolgozó szakemberekkel és szülői szervezetekkel,
    - részvétel nevelői értekezleten.
  - 7.3. Egyéni segítség (tanácsadás) keretein belül:
    - tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az óvodában jelentkező problémák kapcsán,
    - információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátórendszer működéséről, ügyintézésében való segítségnyújtás,

- a pedagógiai szakszolgálatokkal egyeztetett módon segítségnyújtás a gyermek számára,
  - közvetítés a szülő és a pedagógus, a gyermek és a pedagógus, a gyermek és a gyermek, vagy több szülő közötti konfliktusokban, részvétel a pedagógus-szülő, vagy gyermek-gyermek, vagy szülő-szülő megbeszélésen,
  - közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez,
  - pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása,
  - krízisintervenció.
8. Az óvodai és iskolai szociális segítő..... **időtartamban** -..... napokon - személyes megjelenéssel a Köznevelési intézményben, feladatellátás helyén tartózkodik és ügyfélfogadást biztosít. A szociális segítő ügyfélfogadási ideje az általa ellátott intézményekben kifüggesztésre kerül. A szociális segítő az ügyfélfogadási időn kívül csoportos, közösségi és egyéni szociális tevékenységet folytat. A szociális segítő munkaidejének teljesítése a Család és Gyermekjóléti Központban kerül igazolásra jelenléti íven. Az ügyfélfogadási időn kívüli időintervallumban – a segítő szakember munkaidejében – telefonon és emailen elérhető.
9. Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember munkáját úgy kell megszervezni, hogy a feladatellátásával párhuzamosan a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai teamjében rendszeres esetmegbeszélésen, valamint szupervíziós ülésen vegyen részt.
10. A *Köznevelési intézmény* vállalja, hogy a szociális segítő tevékenységet végző szakember számára a fenti szolgáltatások nyújtásához előzetes egyeztetés alapján, szükség szerint helyiséget biztosít, ahol a személyes konzultáció feltételei adottak. Az eseti csoportos foglalkozások lebonyolításához is biztosít – előzetes egyeztetés alapján – arra alkalmas helyiséget.
11. A *Köznevelési intézmény* vállalja, hogy a szociális segítő tevékenységet végző szakember számára az alábbi tárgyi eszközöket biztosítja intézményeiben a szolgáltatás teljesítéséhez:
- fénymásoló használata (szükség esetén),
  - internet hozzáférés.
12. A *Köznevelési intézmény* biztosítja, hogy a Család és Gyermekjóléti Központ és az óvodai és iskolai szociális segítő nevét, elérhetőségeit (e-mail címét, telefonszámát, a szolgáltatást biztosító intézmény nevét), programjait, plakátjait, szóróanyagait az intézmény webes felületén, valamint hirdető tábláin elérhetővé teszi.
13. A *Család és Gyermekjóléti Központ* az alábbi tárgyi eszközöket biztosítja a szolgáltatás végzéséhez:
- az adminisztrációhoz szükséges eszközök (laptop, írószerszám, papír),
  - kommunikációhoz mobil telefon, (e-mail cím),
  - a Család- és Gyermekjóléti Központ által szervezett programok eszközigényét.
15. A *Köznevelési intézmény* vezetősége lehetővé teszi és támogatja, hogy a delegált szociális segítő szakember a szakma előírásának megfelelően végezhesse a

tevékenységét, biztosítja a szociális szakember és helyettesének rendszeres bejutását és ott tartózkodását az intézménybe, ezzel párhuzamosan biztosítja számára a szakmai autonómiát. Továbbá biztosítja számára a szülői értekezleteken és a nevelőtestületi értekezleteken való részvételt.

16. A Család és Gyermekjóléti Központ évente egy alkalommal szakmai napot szervez a Köznevelési intézmények részére, ahol kiértékelik az előző év munkáját, és lehetőség nyílik az észrevételek, javaslatok összegzésére. A Család és Gyermekjóléti Központ és a Köznevelési intézmény vezetője közötti folyamatos kapcsolattartás telefon, e-mail útján történik.
17. Adatvédelemre, titoktartási kötelezettségre vonatkozóan a Család- és Gyermekjóléti Központ, illetve az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 135. § (1) bekezdése alapján kezeli a gyermek és a szülő Gyvt. 135. § (2) bekezdésében foglalt adatait. A Köznevelési intézmény a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.) 41. § (7) bekezdés *d*) pontja alapján továbbíthatja az ott meghatározott adatokat a Család- és Gyermekjóléti Központnak. A Köznevelési intézmény dolgozóit, valamint az óvodai és iskolai szociális segítőt a jogszabályokban és a szakmai etikai kódexekben foglaltaknak megfelelően titoktartási kötelezettség terheli a gyermekkel és családjával kapcsolatos minden olyan tény, adatot, információt illetően, amelyről a velük való kapcsolattartás során szereztek tudomást. E kötelezettség a foglalkoztatási jogviszony megszűnése után is határidő nélkül fennmarad. A titoktartási kötelezettség azonban nem terjed ki a nevelőtestület tagjainak egymás közti, valamint a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaival történő, a tanuló fejlődésével összefüggő megbeszélésre. Ha felmerül a gyermek veszélyeztetettsége, annak a család- és gyermekjóléti szolgálat felé történő jelzése során az adattovábbításhoz az érintettek hozzájárulására nincs szükség [Nkt. 42. § (1) és (3) bek.]”

A Felek megállapodnak abban, hogy a megállapodással kapcsolatban felmerült vitás kérdéseket egymás között tárgyalások útján kísérlik meg rendezni.

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti.

A Felek jelen megállapodást elolvasták, annak tartalmát megismerték és értelmezték, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írták alá.

Dunaújváros, 201..... (év) ..... (hónap) ..... (nap)

Az aláíró felek a Megállapodás 1. pl. átvették.



.....  
SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ

.....  
SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ

.....  
FENNTARTÓ KÉPVISELETÉBEN



Útkeresés Segítő Szolgálat  
 Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
 2400 Dunaujváros, Bartók B. út 6/b  
 Telefon: +36 25 510 100  
 E-mail: [utkereses.iktatas@gmail.com](mailto:utkereses.iktatas@gmail.com)

### **EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS**

a 15/1998/ (IV. 30.) NM rendelet 8. § (2)- (3) bekezdése alapján

amely a Tájékoztatásban foglaltakra figyelemmel létrejött a Dunaujváros ÚTKERESÉS SEGÍTŐ SZOLGÁLAT intézményvezetője, mint Szolgáltató, másrésztől ....., mint szolgáltatót igénybevevő között.

A szolgáltatást igénybevevő vállalja, az intézmény által nyújtott segítő folyamatban az együttműködést, melynek keretében a kijelölt családsegítővel közösen cselekvési tervet készítenek. A cselekvési tervben rögzítetteknek megfelelően a családsegítővel és a szakemberekkel együttműködik. A segítő folyamat sikeressége érdekében a családsegítővel éves átlagban havi 3 találkozik, amelyből legalább havi egyszer az igénybevevő kezdeményezi a kapcsolatfelvételt.

A segítő folyamat kapcsán a helyzet feltárásához minden valós információt, adatot a családsegítő rendelkezésére bocsát. Elfogadja, hogy a családsegítő az otthonomban meglátogassa, környezettanulmányt készítsen.

Hozzájárul ahhoz, hogy szükséges esetén a családsegítő bevonjon szakembereket, akik a helyzetfeltárás és a probléma megoldása során segítségére lehetnek. Előmozdítja, hogy a segítő folyamatba bevonandó családtagokkal a családsegítő találkozzon. Amennyiben kiskorú érintett a folyamatban, annak adatait a családsegítő rendelkezésére bocsátja.

#### **Az Igénybevevő adatai:**

Igénybevevő neve:.....Születési helye, ideje:.....  
 Születési név: ..... TAJ szám:.....  
 Anyja neve: ..... Telefonszám:.....  
 Lakóhely: ..... E-mail:.....  
 Tartózkodási hely: .....

**Az esetkezelést végző családsegítő neve:**.....

**Elérhetőségei:**.....

A családsegítő vállalja, hogy tevékenységét a legjobb szakmai tudása szerint végzi. Tájékoztatja az ügyfelet mindarról, ami a segítő folyamatban történik. Az együttműködési megállapodás megkötését követően 15 napon belül elkészíti az esetsaplót, ennek részeként az igénybe vevővel közösen a cselekvési tervet. Szükség esetén a segítő folyamatba bevonja a család- és gyermekjóléti központot. Az ügyfelet – írásos megbízása alapján – az érdekeinek megfelelően képviseli.

Kiskorú érintett esetén a családsegítő vizsgálja a segítő folyamatban a kiskorú veszélyeztetettségét. Elsődleges feladata – megállapítása esetén – a veszélyeztetettség elhárítása. Munkája során betartja a Szociális munka Etikai Kódexét.

*Az együttműködési megállapodás felülvizsgálatának várható időpontja:*.....

Az együttműködési megállapodás a megkötéstől számított .....érvényes. *(az együttműködési megállapodás 1 évre köthető, ezt követően annak indokoltságát felül kell vizsgálni, kivéve a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedések esetén (15.1998 (IV.30) NM. rendelet 8§ (5) bekezdés))*

Dunaújváros, 20..... év ..... hó ..... nap

A tájékoztatás és a megállapodás 1 példányát átvettem:

.....  
családsegítő

.....  
igénybevevő

Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető nevében:

.....  
szakmai egységvezető



Útkeresés Segítő Szolgálat  
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat  
2400 Dunaújváros, Bartók B. u. 6/B  
Tel: +36 25 510 100  
E-mail: [utkereses.iktatas@gmail.com](mailto:utkereses.iktatas@gmail.com)

## Megegyezés az Együttműködési megállapodás lezárásáról

Egyrészt..... az Útkeresés Segítő Szolgálat Család-és Gyermekjóléti Szolgálat **családsegítője**, másrészt .....  
..... **ügyfél/ügyfelek**, között a mai napon megegyezés született az együttműködés megszűnéséről. Az Együttműködési Megállapodás megszűnésével mindkét fél egyet ért és ezt aláírásával hitelesíti.

*Amennyiben a későbbiekben szüksége lesz segítségre, kérem, bármilyen ügyben keresse fel az Útkeresés Szolgálatnál a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot!*

### **Nyilatkozat (tájékoztató) az igénybe vevő jogainak gyakorlásáról, a panaszkezelésről**

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője) panaszával elsődlegesen az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben az intézmény vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat (Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal, 2400 Dunaújváros Városháza tér 1-3).

A panasz kivizsgálásában ezen túl az ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselő segíthet. A terület ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselőjének elérhetőségeiről a szolgáltató intézményben tájékozódhat.

Dunaújváros, ..... év ..... hó ..... nap

.....  
ügyfél

.....  
ügyfél

.....  
ügyfél

.....  
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
szakmai vezető

.....  
családsegítő



## MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészt, kapcsolattartás biztosítására kötelezett:

**Név:**

**Születési hely, idő:**

**Anyja neve:**

**Lakcím:**

**Levelezési Cím:**

másrészt, kapcsolattartásra jogosult(ak):

**Név:**

**Születési hely, idő:**

**Anyja neve:**

**Lakcím:**

**Levelezési Cím:**

harmadrészt, az intézmény az **Útkeresés Segítő Szolgálat Kapcsolatügyeletén** történik kapcsolattartás céljából.

**A megállapodás célja:**

Láthatás biztosítása – **segített/felügyelt** kapcsolattartás formájában történik.

**Gyermek neve:**

**Születési hely, idő:**

**Anyja neve:**

**Lakcím:**

A felek saját akaratukból a következőkről állapodnak meg a mai napon:

A láthatásokra az..... órára hozza a gyermeket, az.....órára érkezik. Távozáskor az ..... órákor távozik, az ..... órákor érkezik a gyermekért.

Az ..... a kapcsolattartás ideje alatt nem tartózkodik az intézmény épületében, vagy annak közvetlen környezetében. A kapcsolattartás ideje alatt egyéb rokon, hozzátartozó nem tartózkodhat az intézmény területén, vagy annak közvetlen környezetében.

A kapcsolattartás ideje alatt mobiltelefonon sem tarthat kapcsolatot a gyermek egyéb rokonnal, hozzátartozóval.

A találkozások alkalmával az apa ruhát, játékot hozhat/nem hozhat

Az apa a találkozások alkalmával fényképet készíthet/nem készíthet

A találkozások a .....től minden hónap .....napján ..... óra között zajlanak, a.....jegyzőkönyvben rögzített felek egyezsége alapján.

A megállapodásban leírt időpontokban az apa és a gyermek találkozása az Útkeresés Segítő Szolgálat épületében, a kapcsolattartó helyiségben történik felügyelt/segített kapcsolattartás formájában.

A találkozásokra a következő időpontokban kerül sor:

Betegség esetén a láthatás előtt 48 órával az.....köteles jelezni, de legkésőbb pénteki napon 12 óráig.

Az .... ugyanebben az időpontban köteles jelezni, ha a kapcsolattartáson nem tud megjelenni.

Az elmaradt találkozások pótlására kerülnek időpont egyeztetés alapján.

A kapcsolattartás kezdetét mindkét fél köteles betartani. Késés esetén öt percet várnak az ügyelet munkatársai, amennyiben az egyik fél nem ér ide, s távolmaradását nem jelezte, úgy erről a kapcsolattartást elrendelő szervnek írásos tájékoztatót küld a Szolgálatunk.

A felek megismerték, s aláírásukkal elfogadták a kapcsolatügyelet szakmai szabályait és házirendjét.

A megállapodás módosítását mindhárom fél kezdeményezheti.

A felek a szolgáltatás Protokollját és Házirendjét megismerték.

A megállapodás egy példányát átvettem.

Dunaújváros,

.....

.....

.....

.....

**Kapcsolatügyeleti munkatárs**

**Kapcsolatügyeleti munkatárs**



**HÁZIREND  
ÚTKERESÉS SEGÍTŐ SZOLGÁLAT  
CSALÁD – ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT  
KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET**

A Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatást az Útkeresés Segítő Szolgálat Család – és Gyermekjóléti Központ az alábbi házirend szerint nyújtja:

A Család – és Gyermekjóléti Központ az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól szóló jogszabályokban foglaltak szerint jár el.

**I. A Kapcsolattartási Ügyelet célja,** hogy nyugodt, semleges, barátságos helyet teremtsen a gyermek(ek) és a külön élő szülő/hozzátartozó számára a találkozásokra, illetve együttlétre meghatározott időben/időtartamban, szükség szerint szakember jelenlétében.

**II. A szolgáltatás igénybevételére** az Útkeresés Segítő Szolgálat székhelyén (2400 Dunaújváros, Bartók Béla u. 6/B.) szerdai napokon 16.00 órától 18.00 óráig, és minden hónap 1. és 3. szombati napon 9.00 órától 13.00 óráig van lehetőség az erre kijelölt helyiségekben. Előzetes időpont egyeztetés szükséges.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

**III. A szolgáltatás igénybevételének szabályai:**

1. A kapcsolattartásra kijelölt helyiségeket elhagyni, a kapcsolattügyelet munkatársainak hozzájárulásával lehet. A kapcsolattartás ideje alatt az intézmény épületének ajtaját zárva tartjuk.
2. A kapcsolattartásra kijelölt helyiségekben csak a jogerős bírósági ítéletben, végzésben, gyámhivatali határozatban – ill. önkéntesség esetén a szülők közötti megállapodásban – megjelölt személyek tartózkodhatnak. A gyermeket gondozó szülő és kísérői minden esetben, a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják az épületet.
3. Az intézmény biztosítja a szolgáltatás működtetéséhez szükséges tárgyi eszközöket (játékok, könyvek).

A játékokat rendeltetésüknek megfelelően kell használni, épségükre vigyázni kell. A kapcsolattartás alatt használt játékokat a kapcsolattartás végén a helyükre kell tenni. Ez a kapcsolattartó szülő feladata és felelőssége.

4. Ételt/italt a szülők közös megállapodása alapján hozhat a kapcsolattartó fél a gyermeknek. A gondozó szülő írásban nyilatkozik arról, ha van olyan élelmiszer, amit a gyermek egészségügyi okok (pl. allergia, egyéb betegség) miatt nem fogyaszthat. Lehetőség van konyhai eszközök (pohár, tányér, evőeszközök) használatára.

5. A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatás igénybevétele közben a felek a gyermekkel való együttlétről készíthetnek fényképeket, illetve hang- és videó felvételeket a másik fél előzetesen írásban rögzített tudomásával.

Amennyiben a kapcsolattartásra jogosulttal szemben felmerült a gyermek sérelmére elkövetett bántalmazás, vagy a gyermek fotójával való visszaélés eshetősége, úgy a fentiekben leírt lehetőséget korlátozni szükséges a Megállapodás keretében.

A gyermekről készült fotó- vagy videófelvételen más, a kapcsolattartási ügyeleten felügyelő személy, vagy azon részt vevő másik család nem szerepelhet.

A gyermekről készült fotónak a gyermek sérelmére történő felhasználása jogszabályba ütköző (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról)

6. A kapcsolattartáson tudatmódosító szerek (alkohol, drog) befolyása alatt álló egyén nem vehet részt.

7. Ha bármelyik fél agresszív, egyéb módon provokatív, a nyugodt légkört veszélyeztető magatartást tanúsít, félelmet keltő, fenyegető, szóbeli, és/vagy fizikai megnyilvánulással él, ez a találkozás azonnali leállítását, és az illetékes hatóságok tájékoztatását vonja maga után.

#### **IV. A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás felfüggeszthető az alábbi esetekben:**

- a keret-megállapodás be nem tartása,
- a házirendben foglaltak megsértése,
- ha bármely fél a gyermeket veszélyeztető magatartást tanúsít (A bántalmazás bűncselekmény! A gyermek előtt történő ilyen cselekedet kimeríti a súlyos veszélyeztetés tényét. Különösen veszélyeztető helyzet, ha valamelyik fél a gyermeket [is] bántja.),
- bármelyik fél együttműködésének hiányában,

- kapcsolattartási időpont három alkalommal történő megsértése (kapcsolattartási időpont megsértésének minősül: bármely fél 15 percnél többet késik, a kapcsolattartáson nem jelenik meg, és erről időben nem tájékoztatja a munkatársakat).

#### **V. A kapcsolattartási időpont módosításának szabályai:**

1. A feleknek akadályoztatásuk esetén jelzési kötelezettségük van a találkozást megelőző 48 órával, indoklással a szolgálat, és a másik szülő felé.
2. Rendkívüli akadályoztatás esetén az **intézmény munkatársait, ill. a másik felet** az esedékes találkozást megelőző munkanapon 12 óráig telefonon és írásban értesítik.
3. A jelzés nélkül meghíúsult kapcsolattartásról a szakemberek, a kapcsolattartást elrendelő hatóságot 3 napon belül értesíteni kötelesek.

A szakemberek közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén rendőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 4:178. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, „A gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével személyes és közvetlen kapcsolatot tartson fenn. A gyermeket nevelő szülő vagy más személy köteles a zavartalan kapcsolattartást biztosítani.”

A házirend megsértése a gyermek kapcsolattartási jogának a megsértését is jelenti.

#### **VI. A szolgáltatást igénybe vevők panaszaikkal, észrevételeikkel az alábbi szervekhez fordulhatnak:**

Útkeresés Segítő Szolgálat  
Intézményvezető: Mészárosné Libor Ágnes  
2400 Dunaújváros Bartók Béla u. 6/B.  
Tel. +36 25 510-100  
E-mail: utkereses.vezeto@gmail.com

Intézmény fenntartója: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata


A panasz benyújtása: DMVJ Polgármesteri Hivatala Humán Szolgáltatási Osztály

Cím: 2400 Dunaújváros, Városháza tér 1.

Gyermekjogi képviselő elérhetőségének közzétételéről az intézményvezető köteles gondoskodni.

Dunaújváros, 2021. 05. 19. ....



  
Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető

## MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészről a dunaujvárosi Útkeresés Segítő Szolgálat, mint ellátást nyújtó, valamint:  
Név:

Szül.név:

Születési hely:

Születési idő:

Anyja neve:

Neme:

Állampolgársága:

Állampolg. jogállása:

Lakóhely:

utca, házszám:

Tart.hely:

utca, házszám:

TAJ szám:

között, a **Családok Átmeneti Otthonában** történő elhelyezés tárgyában az alábbi feltételek mellett:

1. A megállapodásban fentnevezett személy(ek) ellátásának kezdő időpontja:

1) Jelen megállapodás határozott időre kötött, melynek időtartalma:

-tól/től

-ig terjed.

2) Az elhelyezés időtartama: ..... hónap

2. A lakó tudomásul veszi, hogy az intézmény szolgáltatásait a gondozás alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig veheti igénybe. Ha az átmeneti gondozás időtartama eltelt, azonban a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza, az elhelyezés - a szülő vagy kérelmére, vagy beleegyezésével - hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható.

3. Az intézménybe történő felvételkor a családok átmeneti otthonának csoportvezetője tájékoztatja a lakót az intézmény házirendjéről. A megállapodás aláírásával a lakó elfogadja annak szabályait.

4. Az intézmény tájékoztatja az ellátást igénybevevőjét, hogy az ellátás keretében az otthon biztosítja:

- 1) családoknak (szülő – gyermek (ek) együttes elhelyezését önálló lakrészben,
- 2) az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét,
- 3) egy lakószoba, valamint a közös helyiségek berendezéseinek és felszereléseinek megosztott használatát,
- 4) a lakónak beköltözéskor személyes használatra és megőrzésre ágyneműt és törölközőt biztosít, valamint gondoskodik a szükség szerinti tiszta ágyruháról,
- 5) az önellátáshoz szükséges feltételeket, (önálló konyha),
- 6) a személyi tisztálkodáshoz, a személyes ruházat tisztántartásához szükséges feltételeket / mosókonyha használat (mosógép-centrifuga), hideg-meleg víz /,
- 7) szükség szerinti ruházatot, és a gyermekek részére élelmiszert,
- 8) segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez,

- 9) közösségi együttlétre alkalmas berendezett klub szobát, hozzá kapcsolódó közös konyhát és azok felszereléseinek megosztott használatát,  
 10) az elsősegélyhez szükséges felszereléseket, és készletléti gyógyszereket.

5. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások:

- 1) jogi tanácsadás megszervezése,
- 2) pszichopedagógiai tanácsadás működtetése,
- 3) szülő akadályoztatása esetén gyermekfelügyelet, gondozás biztosítása,
- 4) hivatalos ügyek intézésének segítése,
- 5) munka, és munkahely felkutatásában megszerzésében való segítségnyújtás,
- 6) szülő segítése, támogatása a gyermeke nevelésében, gondozásában.

6. Az intézménybe behozott értéktárgyakért az intézmény anyagi felelősséget nem vállal. Amennyiben a szolgáltatást igénybevevő a kiköltözést követően nem tudja elszállítani használati tárgyait abban az esetben az intézmény lehetőséget biztosít 15 napig azok tárolására. 15 nap leteltét követően azonban az intézmény gondoskodik az otthonban maradt tárgyak megsemmisítéséről, illetve azok további hasznosításáról.

7. Az igénybevevő elfogadja, hogy a használatra átadott lakrésze külső szolgáltatás megrendelése az Útkeresés Segítő Szolgálat engedélyével jöhet létre. Amennyiben az ellátást nyújtó tudomására jut, hogy engedélye nélkül kötött szerződés a használatra átadott lakrésze, úgy haladéktalanul intézkedik annak megszüntetéséről. A külső szolgáltatónál megkötött engedély nélküli szerződés megszüntetésével járó költségek a lakót terhelik. A külső szolgáltatóval történő szerződéskötéshez az Útkeresés Segítő Szolgálat az alábbi feltételek teljesülése esetén járul hozzá.

- 1) térítési díj rendszeres fizetése,
- 2) előtakarékosság vállalása és annak rendszeres fizetése,
- 3) együttműködési tervben foglaltak maradéktalan teljesülése,
- 4) külső szolgáltatás hűségidőre nem köthető,

Az ellátást nyújtó visszavonhatja az engedélyét amennyiben a fent felsorolt feltételek 1-2 pontban foglaltak 2 hónapig, a 3. pont feltételei folyamatosan nem teljesülnek, ezen esetben a lakónak 5 munkanap áll rendelkezésére, hogy intézkedjen a szolgáltatás megszüntetéséről.

8. Az intézmény a szükség szerinti teljes ellátás keretében az alábbi ellátásokat, szolgáltatásokat nyújtja, illetve biztosítja a szülő(k)el/vel közösen:

Szolgáltatás:	Felelős:	Szolgáltatás:	Felelős:	Szolgáltatás:	Felelős:
Jogi tanácsadás:	Intézmény	Ruházat tisztítása, javítása:	Szülő	Konyhai eszközök (étkezészet, pohár,	Szülő
Pszichológiai tanács.	Intézmény	Gyermek ruházatát	Szülő	Iskolába járás költségei (bérlet, buszjegy)	Szülő
Családgondozás:	Intézmény	Étkezéshez szükséges alapanyagok	Szülő	Szülők ruházata	Szülő
Tisztálkodási, mosási, főzési lehetőség	Közösen	Tanszerek, iskolaszerek	Szülő	Zsebpénz	Szülő
Bútorzat	Intézmény	Szabadidős tevékenység	Közösen	Személyi higiéné biztosítása	Szülő
Elsősegély	Közösen	Textíliával való ellátás	Intézmény	Ágynemű	Intézmény
Oktatási - nevelési intézmény étkezési költsége	Szülő	Korrepetálás	Közösen		
		Készségfejlesztés	Közösen		

9. Az intézményvezető értesíti az illetékes gyámhivatalt az átmeneti gondozás időtartamának elteltel előtt:

- 1) amennyiben a szülő a gyermek gondozását, felügyeletét nem látja el, és a kiskorú

gyermek testi, szellemi, erkölcsi fejlődését veszélyezteti,  
2) ha előre láthatóan a gyermek helyzete nem rendeződik az ellátás megszűnésének időpontjára, nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek a családi környezetébe nem térhet vissza,

3) amennyiben a szülő vagy más törvényes képviselő a gyermek átmeneti gondozását ugyanazon intézményben két éven belül másodszor is igénybe veszi.

10. A családgondozó köteles figyelemmel kísérni:

- 1) a gyermek(ek) odaadó nevelését, gondozását,
- 2) a szülők mentális állapotát:
  - A szülő alkoholos és egyéb szerhasználati állapotba nem fogadható be, 24 órán keresztül nem veheti igénybe az otthont,
  - Az alkoholos állapot megismétlődése esetén a házirend megsértésének szabályai érvényesek.

11. Az ellátást igénybevevő jogai:

- 1) rendkívüli helyzetben gyermeke teljes körű ellátásához segítséget kérni,
- 2) a kijelölt lakrész életvitelszerű használni,
- 3) az otthonba saját tulajdonú háztartási eszközöket behozni, és használni a házirend szabályai szerint,
- 4) a kialakult vitás kérdésekben a gondozó, családgondozó, ügyeletes gondozó, valamint a szolgálat vezetőjének döntését kérni,
- 5) az ellátást érintő panaszával megkeresheti az intézményvezetőt, aki köteles azt megvizsgálni. Az ellátást igénybevevő a vitatott intézményvezetői intézkedéssel szemben a fenntartóhoz fordulhat,
- 6) érdekképviseleti fórumhoz fordulni panaszával,
- 7) választás alapján az érdekképviseleti fórum munkájában részt venni.

12. A gyermekkel együtt ellátásban részesülő személy(ek) gyermekgondozással kapcsolatos feladatai és további kötelezettségeik:

- 1) a szülő(k)/gondviselők kötelesek a gyermeket teljes mértékben ellátni, a gyermek étkezéséről, ruházatról, és személyes tisztaságáról gondoskodni,
- 2) a szülő(k)/gondviselők köteles(ek) biztosítani gyermek(ek) nyugodt pihenését – a saját lakrészben – 20.00 órától. A gyermek érdekében minden nap 13.00 – 15.00 óráig csendes pihenőt tartani, melynek betartása minden lakó számára kötelező,
- 3) a szülő(k)/gondviselők köteles(ek) gyermek(ek) életkorának megfelelő oktatási- nevelési intézménybe járatni, gondoskodni a szükséges feltételek megteremtéséről. A gondviselők joga, hogy segítséget kérjen a feltételek megteremtéséhez,
- 4) a szülő(k)/gondviselők feladata a gyermek egészségügyi állapotának megfelelő kezelésekre történő hozzájuttatása, a gyermek(ek) életkorának megfelelő védőoltások beadatása. A gyermek gondviselőjének lehetősége van a feladat ellátásához segítséget kérni,
- 5) a szülő(k)és a gondviselő(k) gyermekgondozással kapcsolatos feladatok naprakész meghatározását a családgondozó és a gyermekek átmeneti gondozását igénybe vevők között megkötött együttműködési terv tartalmazza,
- 6) a szülő/k a megállapított személyi térítési díjat a határidőre befizetni,
- 7) az otthon helyiségeit és berendezéseit, valamint felszerelési tárgyait rendeltetésszerűen használni, és a bennük okozott kárt megtéríteni,
- 8) a kijelölt lakrészt óvni és tisztán tartani,
- 9) a házirend szabályait betartani, amennyiben azt többször (háromszor) súlyosan megsérti, az otthonból való távozását vonja maga után,

- 10) a családok átmeneti otthonának többi lakójával kialakult vitájában a családgondozó, illetve a mindenkori ügyeletes gondozó döntését elfogadni,
- 11) az ellátás megszűnése, illetve megszüntetésekor a személyes használatra kiadott tárgyakat hiánytalanul leadni, az otthont a megjelölt időpontig elhagyni,
- 12) együttműködik a családgondozóval, tájékoztatja a családját érintő problémákról és maga is törekszik az ellátás okául szolgáló otthontalanság mielőbbi megoldására,
- 13) a szülő köteles minimum egy nappal korábban bejelenteni, ha várhatóan valamilyen körülmény akadályozza a gyermeke ellátásában,
- 14) az otthonból történő távozást, vagy éjszakára történő kimaradást a szülő köteles 24 órával korábban bejelenteni,
- 15) haladéktalanul bejelenteni, ha a családban valaki fertőző betegségben szenved,
- 16) amennyiben jövedelmi viszonyaiban változás állna be, úgy azt 5 napon belül köteles jelezni, valamint bemutatni a szükséges dokumentumokat a térítési díj felülvizsgálata miatt.

13. Az intézményi jogviszony megszűnik:

- 1) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- 2) határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam, —illetve a meghosszabbított időtartam leteltével,
- 3) a jogosult (ak) halálával,
- 4) a gyermek nagykorúsága elérésével kivéve a Gyvt.51. § (1) bekezdés szerinti esetet.

14. Az intézményi jogviszony megszüntetése:

- 1) a lakó(k), illetve a törvényes képviselő kezdeményezése alapján, mely a megegyezés szerinti időpontban megszűnik,
- 2) a házirend szabályainak súlyos, szándékos megsértése esetén,
- 3) a jogosultsági feltételek megszűnésével,
- 4) a szülő felügyeleti jogát a bíróság, vagy a gyámhivatal jogerős és végrehajtható határozata megszünteti, vagy szünetelteti,
- 5) két hónapot meghaladó térítési díj hátralék esetén,
- 6) együttműködési kötelezettség többszöri megszegése vagy annak hiánya esetén,
- 7) a lakó 3 nap - 2 éjszakát meghaladó előzetes egyeztetés nélküli távolléte esetén az intézmény vezetője rendelkezik a férőhellyel,
- 8) az intézményi jogviszony megszüntetéséről a lakó írásbeli értesítést kap.

15. A személyi térítési díj meghatározása:

- 1) a térítési díjat az intézményvezetője állapítja meg a Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének 22/2010.(VI.25.) önkormányzati rendelete alapján,
- 2) az önkormányzati rendelet figyelembevételével a fizetendő térítési díjat úgy kell megállapítani, hogy annak mértéke, igénybevevőnként nem haladhatja meg az egy főre jutó jövedelem 50%-t. A megállapított személyi térítési díj, nem haladhatja meg a Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének 22/2010.(VI.25.) önkormányzati rendeletében meghatározott intézményi térítési díj összegét,
- 3) amennyiben a család a beköltözéskor előtakarékoságot nem vállal, vagy vállalt előtakarékoság fizetését nem teljesíti az intézményvezető a 1997. évi XXXI. tv. 150. §.(3) d) pontja alapján állapítja meg a személyi térítési díjat. Figyelembe véve a Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének 22/2010.(VI.25.) önkormányzati rendeletében foglaltakat
- 4) amennyiben az átmeneti gondozást biztosító intézményből az ellátott az intézmény vezetőjének engedélye alapján távozik, vagy kórházba, gyógyintézetbe kerül, a távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti.



5) alulírott ..... lakó vállalja, hogy a Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének 22/2010.(VI.25.) önkormányzati rendeletében meghatározott intézményi térítési díjat fizeti meg.

16. Az ellátást kérő a 14. pontban foglaltakról tájékoztatást kapott és tudomásul vette. A tájékoztatást követően úgy határozott, hogy előtakarékoság fizetését: vállalja – nem vállalja. / A kívánt rész aláhúzendó / Az intézmény a vállalt előtakarékoságról külön megállapodást köt a szolgáltatás igénybevevőjével, melyben rögzíti annak szabályait.

17. Személyi térítési díj megállapítása:

A család egyhavi igazolt nettó jövedelmének összege:

A család egy főre jutó egyhavi nettó jövedelme:

Megállapított személyi térítési díj összege:

szülő:	Ft/fő/nap	Ft/fő/hónap
gyermek:	Ft/fő/nap	Ft/fő/hónap

Elnevezés	Szülő/élettárs:	Gyermek(ek):	Összesen:
Ellátottak száma			
Napi térítési díj			
Havi térítési díj			

A térítési díj a 1997. évi. XXXI tv. 150. §. 3. bek. d) pontja alapján - Dunaújváros Megyei Jogú Város Közgyűlésének 22/2010.(VI.25.) önkormányzati rendelet alapján került megállapításra. / A kívánt rész aláhúzendó /

Az intézmény felé fizetendő személyi térítési díjak, térítési díjak és egyéb anyagi kötelezettségek megfizetéséért alulírott szülők egyetemleges kötelezettséget vállalnak.

A fizetési kötelezettségnek tárgy hónap 15. napjáig kell eleget tenni. Az átmeneti otthonban a csoportvezetőnél vagy helyettesénél átvételi elismervény ellenében helyben kell fizetni.

A megállapodásban foglalt, az intézmény részéről fennálló kötelezettségek teljesítésével kapcsolatos panasz kivizsgálása az intézményvezető feladatkörébe tartozik. Az ellátást igénybevevő a vitatott intézményvezetői intézkedéssel szemben az érdekképviselői fórumhoz, és a fenntartóhoz fordulhat.

A felek ezen megállapodást, mint akaratukkal mindenben megegyezőt tudomásul veszik és jóváhagyólag írják alá.

A Megállapodást kapja: lakó és az intézmény, melyhez családi jövedelemigazolása tartozik.

Dunaújváros,

lakó

lakó

Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető



## **Családok Átmeneti Otthona**

### **Házirend**

#### **Általános rendelkezések**

- a) A házirend célja, hogy szabályaival elősegítse a családok átmeneti otthonának zavartalan, harmonikus működését.
- b) A Családok Átmeneti Otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely gyermekjóléti alapellátás keretében alaptevékenységként biztosítja a gyermekek átmeneti gondozását, a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást, szükség szerinti további ellátást. Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, neveléséhez, gondozásához.
- c) A házirend kiterjed az ellátásban részesülőkre, az intézmény dolgozóira, valamint az intézményt látogató személyekre.

#### **2. Intézményi jogviszony**

##### **2.1. Keletkezése:**

- a) Az intézmény a lakóval határozott idejű megállapodást köt, melynek maximális időtartama 12 hónap. A megállapodás egyedi elbírálás esetén a szülő kérésére 6 hónappal vagy a tanév végéig meghosszabbítható.
- b) A Családok Átmeneti Otthonába történő befogadás a kiskorú gyermek törvényes képviselőjének, illetve a krízis helyzetbe került család kérelmére alapul.
- c) Az elhelyezésről az Útkeresés Segítő Szolgálat intézményvezetője, távollétében a Családok Átmeneti Otthonának csoportvezetője dönt.
- d) Az otthonba beköltözni az intézményvezető írásos engedélyével lehet, melyhez csatolni kell érvényes tüdőszűrő leletet, közösségben tartózkodhat igazolást és a gyermekorvos igazolását.

##### **2.2. Megszűnése:**

A családok átmeneti otthonában történt elhelyezés megszűnik a megállapodásban foglalt idő lejártával, illetve az ellátott kérelmére.

##### **2.3. Elhelyezés megszüntetése:**

- a) Az ellátás igénybe vevő elhelyezését az intézmény vezetője megszünteti a megállapodása lejártát megelőzően, amennyiben az ellátott az együttélés szabályait szándékosan többször megszegi.
- b) Az igénybe vevő elhelyezésének azonnali megszüntetését vonja maga után amennyiben a személy tettével mások testi épségét, életét veszélybe sodorja.
- c) Az elhelyezést az intézményvezető megszünteti a jogosultsági feltételek megszűnésével.
- d) Az igénybe vevő elhelyezését az intézményvezető megszünteti, amennyiben az ellátott 2 éjszakát meghaladóan engedély nélkül nem veszi igénybe az otthon ellátását.

##### **2.4. Hosszabbítás:**

- a) Az intézmény a gyermek törvényes képviselőjével megállapodásban rögzíti az ellátás lejáratainak időpontját. Az intézmény a törvényes képviselővel a beköltözéskor 6 hónap időtartamra köt megállapodást, amelyet a szülő kérelmére maximum 6 hónappal meghosszabbít. A 12 hónapot követően az intézményvezető a csoportvezető és a családgondozó javaslata alapján dönt a család további elhelyezésének lehetőségéről és időtartalmáról.

- b) A család a meghosszabbítási kérelmét az érvényben lévő megállapodás lejáratá előtt 15 nappal köteles benyújtani. Amennyiben a hosszabbítási kérelmet határidőre nem nyújtja be az ellátott akkor a megállapodás meghosszabbítására nincs mód. Az érvényben lévő megállapodás leteltének napján köteles az intézményt elhagyni.

### **2.5. Kiköltözés menete:**

- a) Az intézményből kiköltözni szándékozó család a kiköltözési szándékát köteles 5 munkanappal előre jelezni annak érdekében, hogy a kiköltözéssel járó elszámolások és feladatok elkészülhessenek a költözés időpontjáig.
- b) Az intézményből kiköltöző gyermek érdekében a családok átmeneti otthona minden esetben felkéri a területileg illetékes család -és gyermekjóléti szolgálatot környezettanulmány készítésére a kiköltözést megelőzően, annak érdekében, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a gyermek megfelelő lakókörnyezetbe költözik. A család köteles megadni kiköltözési címét, illetve együttműködni a környezettanulmány elvégzésében.
- c) Amennyiben az intézmény számára ismeretlen helyre kíván költözni a család vagy nem tud meggyőződni arról, hogy a gyermek számára megfelelő lakó körülmények vannak akkor a kiköltözést megelőzően jelzéssel él az illetékes hatóságok felé.
- d) A család a kiköltözés időpontjában köteles tisztán átadni a használatra átvett lakrészt, illetve az egyéb tárgyi eszközöket.
- e) A család a kiköltözés időpontjában köteles, minden a tulajdonát képező tárgyat elvinni az intézményből.
- f) Az ellátott a kiköltözés napján köteles megszüntetni az intézmény címére szóló lakcímét vagy tartózkodási helyét.
- g) Az ellátott tudomásul veszi, hogy kiköltözését követően az intézmény nem veszi át és őrzi a nevére érkezett postai küldeményeket. Nem értesíti azok érkezéséről.
- g) Az ellátott tudomásul veszi, hogy amennyiben a kiköltözéskor nem tudja maradéktalanul elszállítani tárgyakat akkor az intézmény belső rendjének megfelelően 15 napig tárolja. A tárolási határidő lejártát követően gondoskodik annak hasznosításáról vagy hulladékként történő elszállításáról. Az ellátott ezt követően kártérítési igényel nem élhet az intézmény felé.

### **3. Tájékoztatási kötelezettség**

Az intézménybe történő felvételkor a családok átmeneti otthonának csoportvezetője tájékoztatást ad:

- a) A Családok Átmeneti Otthona szolgáltatásainak tartalmáról formájáról, feltételeiről, a családgondozás módjáról, és az adatkezelés szabályairól.
- b) A Családok Átmeneti Otthonában igénybe vett gyermekek átmeneti gondozása miatt a gyermekről és szülőkről szóló nyilvántartásokról, melyek vonatkozásában a családok átmeneti otthonát adatvédelmi kötelezettség terheli.
- c) Az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről.
- d) A fizetendő térítési, illetve gondozási díjról.
- e) Az érték és vagyonmegőrzés módjáról.
- f) A hozzátartozók közötti kapcsolattartásról, a látogatás rendjéről.
- g) A panaszjog gyakorlásának módjáról.
- h) Az intézményre vonatkozó dohányzási szabályokról.

i) Az intézmény házirendjéről.

#### **4. Az intézmény működési rendje**

##### **4.1. Az intézmény az ellátás keretében:**

- a) Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez.
- b) Biztosítja az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét.
- c) Az intézmény minden család számára egy lakrészt biztosít, minden lakótér rendelkezik 1 szobával, konyhával, vizesblokkal (fürdő, WC) illetve egy tárolásra alkalmas hellyel. A helyiségek bútorzattal felszereltek.
- d) Pszichológiai, jogi, szociális és mentálhigiénés segítséget nyújt a családok számára,
- e) Közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, helyzetének rendezésében.

##### **4.2. Látogatás rendje:**

A szolgáltatást igénybevevő család látogatókat csak az intézmény látogatási rendjének megfelelően fogadhatnak. A látogatót a család saját lakrészében fogadhatja. A látogató magatartásáért a lakó felelős, beleértve az anyagi kártérítést is.

A látogatás rendje:

Hétfő	8 – 10 óráig
Kedd – Péntek	16–18 óráig
Szombat – Vasárnap	12- 18 óráig

##### **4.2.1. Látogatás és kapcsolattartás rendkívüli esetei:**

- a) A látogatási rendtől eltérő, látogató fogadására előzetes egyeztetést követően van lehetőség. A látogatási rendtől eltérő látogató fogadására elsősorban akkor van lehetőség, amennyiben az a normál látogatási rendben nem megoldható (pl.: távoli hozzátartozó) és az a kiskorú gyermek érdekeit szolgálja.
- b) Újszülött gyermek esetében a kismama megsegítésére 1 fő nappali tartózkodása engedélyezett a szülést követő 2 hétben.
- c) Bírósági ítélet alapján a családok átmeneti otthona lehetőséget biztosít a szülő számára, hogy bírói ítélet alapján élhessen kapcsolattartási jogával. Így különélő gyermekét a kapcsolattartás idejére az otthonba fogadja.

##### **4.3. Intézményből való távozás és visszaérkezés rendje**

- a) Az intézmény zavartalan működésének biztosítása és a szolgáltatást igénybe vevő családokért érzet felelősség miatt fontos, hogy az érkezés és a távozás mindig az ügyeletes dolgozók tudtával történjen.
- b) Távozáskor a lakrész kulcsát az ügyeletes dolgozónak minden esetben le kell adni.
- c) Az intézménybe történő visszaérkezés időpontja gyermekkel 20.00 óra. Az intézménybe történő visszaérkezés legkésőbbi időpontja 22.00 óra. A visszaérkezés időpontja indokolt esetben (pl.: délutános, éjszakai műszak, utazás) ettől eltérő lehet.
- d) A nyári tanítási szünetben az intézménybe való visszaérkezés legkésőbbi ideje a gyermekek számára egységesen 21.00 óra.
- e) Az intézmény 22.00 óra és 5.00 óra között az otthonban elhelyezett gyermekek nyugalma érdekében zárva tart.

#### **4.4. Takarítási rend**

- a) A családok számára használatra átadott lakrészek takarítása a lakó feladata és kötelezettsége.
- b) A lakók kötelesek használat után a közös helységeket kitakarítva, rendben átadni a műszakot teljesítő dolgozónak.
- c) Az intézményben minden este 20 óra után kötelező a folyosó feltakarítása, e feladat a lakók kötelezettsége. Minden nap más személy végzi a feladatot, erről a faliújságon a lakók tájékoztatást kapnak 1 hónapra előre. A takarítás alól csak a várandós kismama kerül felmentésre, terhességének utolsó hónapjában.
- d) Az otthonban 2 hetente kötelező a közösen használt helységek (Pl.: mosókonyha, Krízis konyha, foglalkoztató, folyosó, udvar) nagytakarítása.
- e) A közös helységek takarításához szükséges tisztítószerket és takarító eszközöket az intézmény biztosítja.
- f) Az intézmény közös hűtőszekrényben biztosítja a tárolási lehetőséget azon lakók számára, akik nem rendelkeznek saját hűtőszekrényvel. A hűtőszekrényben csak felcímkézett tárolóban lehet élelmiszert elhelyezni. A lakók kötelesek a hűtőszekrény tisztaságáról gondoskodni, a romlott élelmiszert haladéktalannal eltávolítani. A lakók tudomásul veszik, hogy a csoportvezető utasítására az otthon dolgozói a hűtőszekrényt bármikor ellenőrizhetik és a romlott ételt egészségügyi okokra hivatkozva megsemmisítik.
- g) Az intézmény a foglalkoztató fűrdőszabályában mosási lehetőséget biztosít azon lakók számára, akik nem rendelkeznek saját mosógéppel. A mosógép használatát követően a lakó köteles az eszközt kitakarítva átadni a műszakban lévő dolgozónak.
- i) Az intézmény dolgozói hetente 3 alkalommal (kedd, csütörtök, szombat) 18 és 19 óra között kötelesek lakrész ellenőrzést tartani. Az ellenőrzés során vizsgálják a lakrész tisztaságát és a használatra átadott eszközök állapotát. A lakrészek tisztaságának ellenőrzésére az intézmény dolgozói a fenti időpontoktól eltérően is jogosultak.

### **5. Alapvető jogok és köteleességek**

#### **5.1. Jogok:**

- a) A gyermek joga, hogy megismerje jogait és kötelezettségeit.
- b) A gyermek joga, hogy segítséget kapjon:
  - a saját családjában történő nevelkedéshez,
  - személyiségének kibontakoztatásához,
  - a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához,
  - a társadalomba való beilleszkedéshez.
- c) A gyermek joga, hogy állandóságot, érzelmi biztonságot nyújtó ellátásban, gondozásban, lelkiismereti és vallásszabadságot, nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozását figyelembe vevő nevelésben, ellátásban részesüljön.
- d) A gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon.
- e) A család jogosult az otthon egy lakásegységének és a közös helyiségek (klub, teakonyha, mosókonyha) és az udvar lakótársakkal közös használatára.
- f) A lakó az intézményvezetőtől kérheti letét elhelyezését (betétkönyv, értékpapír) megőrzés céljából.
- g) A lakótársakkal kialakult vita esetén kérheti a családgondozó, szakgondozó döntését.

- h) Az otthon gondozói akkor jogosultak a lakásegységet látogatni és annak rendjét, tisztaságát ellenőrizni, amennyiben a lakók a lakrészben tartózkodnak.
- i) A gondozók a lakrészbe – ha a lakók nem tartózkodnak otthon – csak műszaki káresemény (tűz, csőtörés, hibaelhárítás), rovarirtás, baleset esetén egy másik lakó jelenlétében jogosult bemenni.

### **5.2. Kötelességek:**

- a) A gyermek kötelessége, hogy gondozása, nevelése érdekében szülőjével vagy más törvényes képviselőjével, és a gondozójával együttműködjön.
- b) A gyermek kötelessége, hogy képességeinek megfelelően tegyen eleget tanulmányi kötelezettségének.
- c) Az intézmény lakójának kötelessége, hogy betartsa az elhelyezésének megfelelő szabályokat, elfogadja a szabályok megsértésével járó következményeket.
- d) Az intézmény lakójának kötelessége, hogy ügyeljen a saját személyének, holmijának és környezetének rendjére és a tisztaságára, továbbá a család által használt lakrész teljes körű tisztán tartása.
- e) Az intézmény minden lakójának kötelessége, hogy megóvja az intézmény berendezési, és használati tárgyainak épségét. A szándékosan okozott kárért anyagi felelősséggel tartozik.
- f) A szülő/ők köteles – egészségi állapotának megfelelő – munkát vállalni, aktívan együttműködni a családgondozóval a munkahelykeresésében.
- g) A szülő köteles minimum egy nappal előre jelezni a családgondozónak, ha a gyermeke ellátásáról nem tud gondoskodni. Váratlan esemény esetén haladéktalanul köteles jelezni a családgondozónak, hogy segítséget kér gyermeke ellátásához.
- h) A szülő köteles előre bejelenteni távozási szándékát, esetleges elutazásának, időpontját, és a távolmaradás várható időtartamát a családgondozónak.
- i) Az átmeneti otthonba történő beköltözéskor az intézmény vezetője és a család megállapodást köt, az abban rögzítetteket a felek kötelesek betartani.
- j) A lakó köteles a megállapított személyi térítési díjat, minden hónap 15-ig befizetni.
- k) Távozáskor a lakásegység kulcsát köteles az ügyeletesnek leadni.
- l) Köteles a szülő együttműködni a Család -és Gyermekjóléti Szolgálat családgondozójával.
- m) A szülő köteles a gyermeket teljes mértékben ellátni, a gyermek étkezéséről, ruházata és személye tisztaságáról gondoskodni.

## **6. Érdekképviselői fórum**

Az intézményi ellátásban részesülők érdekvédelmét az Érdekképviselői Fórum látja el.

### **6.1. Az Érdekképviselői Fórum tagjai:**

- 3 fő ellátásban részesülő gyermek szülője, vagy más törvényes képviselője
- 2 fő az intézményi dolgozó
- 1 fő a fenntartó képviselője

## **6.2. Lakók képviselőjének megválasztása:**

A lakók képviselőit, lakógyűlés keretében szavazással választják. A megválasztáshoz egyszeri többség elegendő.

## **6.3. Az Érdekképviselői Fórum feladatai, tevékenységi köre:**

- a) Az Érdekképviselői Fórum a megválasztott tagjai közül, elnököt választ magának.
- b) Az Érdekképviselői Fórum elnökéhez érkezett szóbeli, vagy írásbeli összehívási javaslat, indítvány esetén; de legalább évente egy alkalommal ülésezik.
- c) A fórum legalább 4 tag jelenlétében határozatképes. Üléseiről jegyzőkönyv készül.
- d) Az Érdekképviselői fórum elnöke az intézmény lakógyűlése előtt évente egy alkalommal beszámol a fórum tevékenységéről.
- e) Amennyiben az otthonból kiköltöző személy Érdekképviselői Fórum tagja volt, úgy új tag választásáról kell gondoskodni. Az Érdekképviselői Fórum elnöke köteles a lakógyűlést választás céljából 30 napon belül összehívni.
- f) Az Érdekképviselői Fórum az intézmény vezetőjénél véleményt nyilváníthat a gyermeket érintő ügyekben, valamint javaslatot tehet az intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezéséről, működéséről, valamint az abból származó bevételek felhasználásáról.
- g) Az Érdekképviselői Fórum egyetértési jogot gyakorol a házirend jóváhagyásánál tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban.
- h) A gyermek szülője vagy törvényes képviselője a házirendben foglaltak szerint panasszal élhet az intézmény vezetőjénél vagy az Érdekképviselői Fórumnál:
  - az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében
  - gyermeki jogok sérelme, továbbá
  - az intézmény dolgozóinak kötelezettségzegése esetén
  - valamint a külön jogszabályban meghatározott iratbetekintés megtagadása esetén
- i) az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.

Az Érdekképviselői Fórum összehívásáról a beérkezett konkrét panaszok alapján az Érdekképviselői Fórum elnöke gondoskodik.

Az intézmény vezetője és az Érdekképviselői Fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha a panasz kivizsgálására jogosult 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

## **7. Családok Átmeneti Otthona működésével összefüggő további szabályok**

- a) Az intézmény területén a gyermekek felügyelet nélkül, 10 éves kor alatt semmilyen körülmények között nem lehetnek! A gyermekek felügyelete a szülő feladata és kötelezettsége, azt csak indokolt esetben vállalhatja át a családgondozó, szakgondozó.
- b) A szülők egymás gyerekére akkor felügyelhetnek, ha erről tájékoztatják az ügyeletes családgondozót, szakgondozót, és az esetleges vitás kérdéseket egymás között tisztázzák.
- c) A szülő köteles biztosítani gyermeke nyugodt pihenését saját lakrészében 20.00 órától.



- d) A gyermek érdekében minden nap 12.00-15.00 óráig csendes pihenőt kell tartani, melynek betartása minden lakó számára kötelező.
- e) A lakóknak ismerniük kell, és be kell tartaniuk a rájuk vonatkozó tűzvédelmi és balesetvédelmi előírásokat.
- f) Az intézmény területén tilos az intézményvezető, csoportvezető vagy a lakó engedélye nélkül bármilyen kép, hang vagy videó felvétel készítése. A szabály megszegése büntetőjogi felelősséget vonhat maga után.
- g) Az intézménybe behozott értéktárgyakért az intézmény anyagi felelősséget nem vállal!
- h) A lakók vegyék ki részüket azokról a munkafolyamatokról, amelyek az intézményben, illetve környékén adódnak.
- i) A közös helyiségekben elhelyezett tárgyakat, berendezéseket tilos a lakásegységekbe bevinni!
- j) A szobák és közös helyiségek falaira, szekrényeire, üvegeire, berendezési tárgyaira bármit felerősíteni, felragasztani tilos!
- k) Étkezni csak az erre kialakított helyiségben lehet, élelmet tárolni csak az arra kijelölt helyen szabad.
- l) A hozzátartozóknak joguk van a gyermekeket, illetve családokat a házirendben meghatározott időben látogatni.
- m) Az intézményben a hozzátartozókon kívül idegen személyeknek tartózkodni szigorúan tilos!
- n) Az intézményben másokat a pihenésben akadályozni, illetve hangoskodni, zajongani, nyugalmat zavaró berendezéseket használni nem szabad.
- o) A lakók, amennyiben egészségi állapotukban bármilyen változást észlelnek, kötelesek azonnal jelezni az ügyeletesnek.
- p) Az otthon lakói az intézmény telefonját kizárólag segélyhívásra és rövid időtartamú hivatalos ügyek intézésére használhatják.
- q) A lakó tudomásul veszi, hogy az épületbe magával hozott elektromos készüléknek(ek) a magyar szabványban előírtaknak meg kell felelnie, és csak ilyen készüléket használhat.
- r) A lakó villamos hálózatban javítást nem végezhet, ill. minden meghibásodást köteles bejelenteni.
- s) Az intézmény területén tüzet okozó tevékenységet senki nem végezhet.
- t) Mindennemű balesetveszéllyel kapcsolatos hiányosságot haladéktalanul jelezni kell az intézményvezetőjének. A lakókkal történt balesetet azonnal jelezni kell az ügyeletes gondozónak, és rögzíteni kell az ügyeleti és a baleseti naplóban.
- u) A lakók kötelesek a házirendet, napirendet és az együttélés szabályait betartani, egymás és az otthon dolgozóit tiszteletben tartani, véleményüket, a többi lakó érdekeit figyelembe véve kialakítani.
- v) Az otthonban lakó gyermekek kötelesek szüleiknek és az itt dolgozóknak szót fogadni. A szülők gyermekük gondozásával kapcsolatban kötelesek a családgondozóval, szakgondozóval együttműködni, tanácsaikat elfogadni.
- w) Az intézmény területére alkoholt, kábítószerrel behozni, illetve fogyasztani tilos. Alkohol és kábítószer hatása alatt az intézményben tartózkodni tilos. A házirend e rendelkezésének a megszegése, az elhelyezés azonnali megszüntetését vonhatja maga után.


- x) Az intézmény egész területén tilos a dohányzás. A házirend e rendelkezésének a megszegése, az elhelyezés azonnali megszüntetését vonhatja maga után.
- y) Amennyiben a család az intézmény vezetőjével, dolgozóival nem működik együtt, illetve nem a Megállapodásban és Házirendben foglaltaknak megfelelően viselkedik, az otthonból való távozást vonja maga után.

## 8. A biztonsági kamerák működési szabályai

- a.) A Családok Átmeneti Otthona területén kamerás megfigyelőrendszer üzemel. A megfigyelőrendszer használatának célja az intézmény vagyonvédelme; a szolgáltatás igénybe vevők testi épségének védelme, az agresszív, fenyegető magatartás kiszűrése; a jogsértő cselekmények megelőzése és bizonyítása.
- b) A megfigyelést 15 db biztonsági kamera látja el, melyek napi 24 órában készítene felvételt. A szolgáltatás bűnmegelőzés és vagyonvédelem céljából történő megfigyelését az intézményi kamerahálózat látja el, melyre az intézményi előírások az irányadóak.
- c) A kamerák az intézmény bejáratának, az épületet körülvevő területnek a megfigyelésére irányulnak. A belső terek közül a folyósókra terjed ki a megfigyelés.
- d) A rögzített felvételeket az intézmény az adatvédelemre vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően kezeli, azokat harmadik fél részére csak törvényben meghatározott esetben (pl. rendőrség, bíróság részére) adja át. Az érintettnek lehetősége van a felvételt megtekinteni. A betekintés mértéke, terjedelme korlátozott, az érintett csak azt nézheti meg, ahol rögzítették a képmását, cselekvését. Az érintett ettől függetlenül kérhet írásbeli tájékoztatást.
- e) A Családok Átmeneti Otthonának szolgáltatásait igénybe vevő személy az intézmény területére való belépéssel elismeri és tudomásul veszi a kamerás megfigyelés tényét, és egyben hozzájárul ahhoz, hogy róla felvétel készüljön. Az intézmény a kamerás megfigyelő rendszer létéről és működéséről, a működés szabályairól a házirendben tájékoztatja a szolgáltatást igénybe vevőt, a részletes szabályokat az intézmény Szakmai Működési szabályzata tartalmazza.

Dunaújváros, 2021. 03. 19.

  
Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető



**Útkeresés Segítő Szolgálat**  
**Család- és Gyermekjóléti Központ**  
**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**  
**Szolgáltatási rend**

Az intézményt Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata az 1997. évi XXXI. törvény, az 1993. évi III. törvény, és a hozzá kapcsolódó végrehajtási rendeletek, valamint a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete alapján működteti.

Az intézmény működési rendjét a Szervezeti és Működési Szabályzat, szakmai tevékenységét Szakmai program, és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint végzi.

**1. Az intézmény ellátási területe:**

Család- és Gyermekjóléti Központ: Dunaújváros Járás települései / *Dunaújváros, Rácalmás Kulcs, Nagyvenyim, Perkáta, Besnyő, Beloiannisz, Ivánca, Adony, Nagykarácsony, Előszállás, Daruszentmiklós, Kisapostag, Baracs, Pusztaszabolcs, Mezőfalva*/

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat: Dunaújváros közigazgatási területe

**2. Az intézmény nyitvatartási/ügyfélfogadási rendje:**

Hétfő:	8.00- 16.00
Kedd:	nincs ügyfélfogadás
Szerda:	8.00-18-00
Csütörtök:	8.00-16.00
Péntek:	8.00-15.30

**3. Az intézmény által nyújtott ellátások igénybevételének módja:**

- önkéntesen /együtműködési megállapodás alapján/
- észlelő- és jelzőrendszer jelzése által
- együtműködési kötelezettség alapján /hatósági kötelezés alapján/

**4. Az intézmény szolgáltatásai:**

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

A gyermekjóléti szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. A szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermekek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörében:**

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- tájékoztatást nyújt, és információs adatokat gyűjt,

- szociális segítő tevékenységet végez,
- segíti és szervezi a szociális ellátásokhoz való hozzájutást,
- közreműködik hivatalos ügyek intézésében,
- programokat, szolgáltatásokat működtet a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére,
- együttműködik a család és gyermekjóléti központtal,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
- felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.

### Család- és Gyermekjóléti Központ:

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl

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

- utcai és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve, a Gyvt. 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást,
- ha a helyi viszonyok azt indokolják – kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot ( Tel.: +36 20-387-2059),
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát;
- ellátottjainak fejlesztő pedagógiai, gyógypedagógiai ellátást biztosít.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére

- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
- utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a Gyvt. 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít;
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes.

### **5. A szolgáltatást igénybevevők alapvető jogai:**

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból.

Az intézményben dolgozó munkatársak nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amely azt a látszatot kelti, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatásokért külön anyagi juttatást vagy egyéb előnyt várnak el.

Az ellátottat megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titoktartás. A szolgáltatást igénylő adataihoz, csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

A kliens élethelyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhethet tudomást.

Az intézmény adatkezelés, adattovábbítás területén a jogszabályi előírások szerint. (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) köteles eljárni.

A közérdekű adatszolgáltatásról szintén a fenti törvény rendelkezik.

A szolgáltatást igénybevevő az adatokat tartalmazó dokumentumról vagy dokumentumrészről, annak tárolási módjától függetlenül az igénylő másolatot kaphat.

Az intézmény az adatingénylés teljesítéséért – az azzal kapcsolatban felmerült költség mértékéig terjedően – költségtérítést állapíthat meg, amelynek összegéről az igénylőt az igény teljesítését megelőzően tájékoztatni kell.

A költséget az intézményben alkalmazott önköltség számítási szabályok szerint kell meghatározni.

### **6. Az intézményben tartózkodás szabályai:**

Az ellátást igénybe vevőknek tiszteletben kell tartani a szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát, személyiségi jogait.

Az intézmény dolgozóival szemben agresszív magatartás tanúsítása, a dolgozók szidalmazása, fenyegetése nem megengedett.

Az intézmény területén alkoholt fogyasztani és alkoholos állapotban megjelenni tilos.

Az intézmény területén tilos a dohányzás.

A kliensek az intézmény vagyonaiban okozott kárt a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kötelesek megtéríteni.

### Egyéb rendelkezések

A kliensek az alábbi helyiségekben tartózkodhatnak:

- ügyfélváró
- interjú szoba
- közösségi helyiségek
- mellékhelyiségek
- udvar /rendezvények alkalmával/

Az intézmény egyéb területeire kliens csak engedéllyel léphet be. Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.

Az intézmény területén felügyelet nélkül hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

### **7. Az intézmény alkalmazottjára vonatkozó szabályok:**

Az intézmény vezetője gondoskodik a dolgozó foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesüléséről és az ellátottak személyiségi jogai tiszteletben tartásáról.

A dolgozó nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti, a házirendet sérti. Köteles a házirendet betartani és betartatni.

Az intézmény dolgozójának titoktartási kötelezettsége van.

A dolgozóknak a munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem lehet.

Az intézményben dolgozó, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartamai alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A dolgozónak kötelessége a munkavégzés során óvni és védelmezni az intézmény vagyonát. Az intézmény tárgyi eszközeiben okozott károkért a munkatársak a Munka Törvénykönyve, a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény, valamint Polgári Törvénykönyv szerint tartoznak felelősséggel.

Az intézményben dolgozó szakemberek (családsegítő, esetmenedzser, asszisztens, stb.) közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

### **8. Szolgáltatások megtagadása:**

Az intézmény munkatársainak meg kell tagadni azon tevékenységre (szolgáltatásra) vonatkozó felkérést, amely jogszabályba vagy a jó erkölcsbe ütközik.

A szolgáltatások nyújtása megtagadható, ha az igénybevevő a Házirendet megsérti.

Az intézmény alkalmazottja, csupán azért, mert őt az ügyfél – a testi szenvedései által okozott ingerlékenysége, illetve szociális helyzetének természete miatt – szóban megsértette, nem tagadhatja meg a gondozási szolgáltatások teljesítését, viszont személyiségi jogainak megsértése miatt a törvényes eszközöket igénybe veheti.

Ha az Ügyfél az intézmény eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást (verbális is) tanúsít, alkohol vagy drog befolyása alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás – más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható. Továbbá a kliens felszólítható az épület haladéktalan elhagyására.

**9. A szolgáltatást igénybe vevők panaszaikkal, észrevételeikkel az alábbi szervekhez fordulhatnak:**

Útkeresés Segítő Szolgálat  
Intézményvezető: Mészárosné Libor Ágnes  
2400 Dunaújváros Bartók Béla u. 6/B.  
Tel. +36 25 510-100  
E-mail: utkereses.vezeto@gmail.com

Intézmény fenntartója: Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata  
A panasz benyújtása: DMVJ Polgármesteri Hivatala Humán Szolgáltatási Osztály  
Cím: 2400 Dunaújváros, Városháza tér 1.

Gyermekjogi képviselő elérhetőségének közzétételéről az intézményvezető köteles gondoskodni.

Dunaújváros, 2020. december 16.



*Mészárosné Libor Ágnes*  
Mészárosné Libor Ágnes  
intézményvezető

