

Önkormányzati Szociális Szolgálat
2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.
Tel.: 34/560-070 Fax: 34/ 560-071

AZ ÖNKORMÁNYZATI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI
PROGRAMJA

Készült: Oroszlány, 2016. március 10.

Hatályba lép:

Készítette: Deák Sándorné
tanácsadó

Baráth Domonkos
intézményvezető

Jelen Szakmai Programot Oroszlány Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a
..... Kt. sz. határozatával jóváhagyta.

Lazók Zoltán
polgármester

I. Intézmény neve, székhelye, telephelye

Az intézmény neve: Önkormányzati Szociális Szolgálat

Az intézmény székhelye, címe: 2840 Oroszlány, Fürst S. u. 20.

Integrált intézmény személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátás keretében gyermekjóléti szolgáltatást, szociális szolgáltatás keretében családsegítés szolgáltatását biztosító szakmai egysége

Az intézmény fenntartója: Oroszlány Város Önkormányzata

Székhelye: Oroszlány, Rákóczi F. u. 78.

Nyitva álló helyiségek: 2840 Oroszlány, Nyíres dűlő 12411/2

2855 Bokod, Hősök tere 6.

2854 Dad, Kossuth L. u. 11.

2852 Kecskéd, Óvoda u.4.

II. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

A Család- és Gyermekjóléti Központ alapszolgáltatásait és a speciális szolgáltatásokat a járás egészében biztosítjuk. Oroszlány Város járásszékhely, Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd, Szákszend községek tartoznak Oroszlány járáshoz.

A szociális és gyermekjóléti feladatok megfogalmazását nagymértékben meghatározza a lakosság korösszetétele, jövedelmi helyzete, gazdasági aktivitása és egészségi állapota. A szükségletek felmérése alapján kapott információkon és a rendelkezésre álló statisztikai adatokon túlmenően a Család- és Gyermekjóléti Központ tapasztalatai is ezt mutatják.

Lakónépesség

Oroszlány város és a hozzátartozó községek (Bokod, Dad, Kecskéd, Kömlőd, Szákszend) a megye egyik legkisebb járását alkotják. A járás területe 199,39 km², népessége 26 353 fő, népsűrűsége pedig 132 fő/km². A népességen belül a 14 év alatti korosztály 14,2 %-os arányt, a 15-65 éves korosztály 70%-os arányt, a 65 éven felüli korosztály 15,8 %-os arányt képvisel.

A hat település lakónépességének és állandó népességének száma mérsékelt csökkenést mutat az elmúlt évtizedben, kiemelten a 0-9 éves korcsoportba tartozó gyermekek számában. Vannak ugyan magasabb születésszámú évek, de összességében negatív trendet tapasztalunk. A térség korábban kedvező korösszetétele is folyamatosan változik. Jelentős eltolódás tapasztalható az idősebb korosztályok felé. Az országos tendenciákhoz hasonlóan, de annál lényegesen nagyobb mértékben nő a 60 éven felüliek száma. Az öregedési index – az idős népesség aránya a gyermek népesség százalékában – országosan 5 %-os emelkedést mutat az utolsó 10 évben, a járásban a mutató meghaladja a 10 %-ot. Az összlakosságon belüli gyermekarány a megyei átlag alatt van az ellátási területen.

Lakhatás

A nyilvántartási adatok alapján 10 621 lakás található a járásban, 75%-uk Oroszlány városban. A városban a lakások 80%-a tömblakás, 20% körüli a családi házak aránya. A járás

többi településén családi házas lakhatást találunk. Az önkormányzati bérlakások száma Oroszlányon 48. Az összkomfortos lakások aránya a lakásállományon belül a járás egészében kb. 65%, a városban 80%.

Oroszlány város centrumában tömbházas elrendezésű lakókörnyezet található, melyet családi házas övezet ölel. Táguló körben a lakóházakat külterületek övezik, melyek távolsága a centrumban található szolgáltatásoktól minimum 2 km, de több helyen közelítik és elérik a 4-5 km-t. Oroszlány város külterületén található „telepek”: Német dűlő, Nyíres dűlő, Felsőtelep, Majk-Madárhegy, Homoki dűlő, Svandovszki dűlő, Szőlőkert. A külterületeken élő ellátottakat földúton lehet megközelíteni, amelyek állapota a város törekvései ellenére nehezített körülményeket jelentenek a gödrök, kátyúk, erős emelkedők miatt. Zordabb időjárási körülmények között átlagos gépkocsival nehezen megközelíthetők a külterületeken élő ellátottak. Hasonló körülmények jellemzőek a járás községeire is, amelyek a Család- és gyermekjóléti központ ellátási területei közé tartoznak. A települések elérése tömegközlekedési eszközzel megoldható, azonban a „telepeken” élők személyes segítéséhez gépkocsi igénybevétele szükséges. A szolgáltatáshoz jutás szervezési, közvetítési faladatainak ellátása, igénybevétele nehezített.

Munkaerő-piaci helyzet

A foglalkoztatás tekintetében Oroszlányon kiemelkedik az Ipari park, az itt működő 17 vállalkozás több mint **3000** főnek biztosít munkát. Az aktívkorúak további jelentős számú foglalkoztatói az állami/önkormányzati feladatot ellátók, a közüzemi cégek, pénzintézetek és egyéb vállalkozások által foglalkoztatottak. A községek munkaerő helyzetét döntően elhelyezkedésük határozza meg. A mezőgazdaság visszaszorulásával a munkaerő egy része a helyi kényszervállalkozásokban, többségük azonban a környező városokban talál munkát.

A munkanélküliek létszámának alakulása

2015. januári adatok alapján az oroszlányi kirendeltségben 715 fő álláskeresőt tartottak nyilván, a járás egészében 1088 főt. Az egy évnél hosszabb ideig álláskeresőként regisztráltak száma 151 fő volt. A KSH adatai alapján járásunkban a munkanélküliségi ráta 5,2% (2013-ban 6% volt). A regisztrált álláskeresőkön belül 10,35% a pályakezdő munkanélküliek aránya a térségben, mely magas mutató. Az adatok csak a nyilvántartott álláskereső vonatkozásában ismertek, a tényleges munkanélküliek számára vonatkozóan az 59,6%-os foglalkoztatási ráta mutat némi viszonyítási alapot. A „fekete munkások” száma becslések szerint több száz főre tehető. A külföldön dolgozók száma is árnyalja az arányt, számuk szintén több száz főre becsült.

Egészségügyi helyzet

Az utóbbi 10-15 évben tapasztalt tendencia, különösen a városban a népesség fokozatos előregedése. Korábbi szociológiai felmérés szerint a város egészségügyi mutatói az országos adatoktól lényegesen eltérőket nem mutatott. Az elhalálozások száma ma már meghaladja a születések számát.

Az egészségügyi ellátórendszer, az állami szerepvállalás mellett egészségügyi vállalkozásokra épül.

Felnőtt háziorvosi ellátás, gyermekorvosi ellátás, védőnői szolgálat, fogorvosi alapellátás, háziorvosi ügyeleti ellátás, foglalkozás-egészségügyi alapellátás, otthoni betegápolás, továbbá járóbeteg szakorvosi ellátások és krónikus fekvőbeteg ellátás biztosított a járás lakói számára.

A gyermekeket nevelő családok helyzetének egyes mutatói

A járás egészére vonatkozó tendencia a 18 év alattiak számának csökkenése. A községekben élő gyermek- és fiatalok száma 2007-2013 között kismértékben csökkent, az ezt követő években összességében stagnálás tapasztalható. Oroszlányon 2007-2014 között 900 fős csökkenést tapasztaltunk a gyermek- és fiatalok számában.

A pénzbeli és természetbeni ellátások alakulása

Az Szt. és a Gyvt. a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, jogosultsági feltételeit valamint törvényi felhatalmazást adott az önkormányzatok részére, hogy saját költségvetésük terhére egyéb ellátási formákat is megállapíthassanak.

A pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátások esetében a legfőbb cél, hogy az ellátás:

- igazodjon a lakosság szükségleteihez,
- kövesse azokat az igényeket, amelyek a változó társadalmi környezetből adódóan megjelennek,
- minden rászoruló számára hozzáférhető legyen.

A család-, és gyermekjóléti szolgálat ellátási területén élő lakosok számára elérhető települési támogatások:

A székhely Önkormányzata az alábbi támogatásokat biztosítja:

Rendszeres települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- a 18. életévét betöltött tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére ápolási díj
- a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékok csökkentéséhez adósságkezelési szolgáltatást, valamint

Rendkívüli települési támogatás

- eseti rendkívüli települési támogatás
- köztemetés
- természetbeni óvodáztatási támogatás
- tehetséges, szociálisan rászoruló tanulók továbbtanulási támogatása

Kecskéden nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- a 18. életévét betöltött tartósan beteg hozzátartozójának az ápolását, gondozását végző személy részére ápolási díj
- eseti rendkívüli települési támogatás
- születési támogatás
- köztemetés

Bokodon nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

Dadon nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

Kömlődön nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

Szákszenden nyújtott települési támogatás

- a lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez lakásfenntartási támogatás
- rendkívüli települési támogatás

A társadalmi szinten zajló folyamatok hatására az ellátási területünkön is jelentős differenciálódás történt a helyi társadalom helyzetében, bár ismereteink alapján kisebb mértékű, mint az ország egésze vonatkozásában. A társadalmi szinten zajló változásokra reagáló intézkedések nem hagyják érintetlenül a szociális-és gyermekvédelmet sem, az intézmény számára alapvetően többletfeladatot jelentenek. Az alapvetően válaszoló jelleg miatt nincs teljes és automatikus egyidejűség a védelmi rendszer, és az azt meghatározó társadalmi-gazdasági viszonyok között. Ebből adódóan a hatékony segítő tevékenység csak a többi ellátórendszerrel koordináltan képzelhető el.

Jellemző problématerületek a központot felkeresők körében:

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A családi kapcsolati problémák hátterében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
- A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is megínogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
- A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
- A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak, mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
- A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.

III. A szolgáltatás célja, feladatai, alapelvei

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak biztosításával **célunk**, hogy az ellátási területen élő gyermekeket – családokat olyan eszközökkel erősítsük meg, amelyekkel csökkenthetők az őket fenyegető veszélyeztetettségi tényezők. Célunk továbbá, hogy a hatósági intézkedés igénybevételével megelőzhető legyen a gyermek családból történő kiemelése, a szülői készségek, képességek megerősítésével segítsük a gyermekek visszakerülését vérszerinti családjukba. Segítséget nyújtunk a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez. Széleskörű támogatást nyújtunk

a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához.

Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

A gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk:

- az utcai szociális munkát,
- a kapcsolattartási ügyeletet,
- a kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális munkát,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
- a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet.

Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a az ellátási területen működő család,- és gyermekjóléti szolgálatokkal, valamint a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

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

A Központban feladatot ellátó szakemberek a szociális munka eszközeinek alkalmazásával nyújtanak szolgáltatást a hatósági feladatellátáshoz és a speciális szolgáltatásokhoz kapcsolódóan. A szociális munkában alapvető érték az együttműködés. Tevékenységünknek irányt ad a szociális munka etikai kódexe. Nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük a munkánkat. Szakmai munkavégzésünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,

- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, meglévő kapcsolatok formálását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselését,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

Alapelveink a következők: az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

IV. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek tevékenységek

A gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk:

- az utcai szociális munkát,
- a kapcsolattartási ügyeletet,
- a kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális munkát,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
- a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet. *A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységünk a VI. fejezetben kerülnek részletes kifejtésre.*

Utcai – lakótelepi szociális munka

Az utcai szociális munkát heti 20 órában 1 fő látja el, akihez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További célunk alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozóiraikra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény. A szolgáltatás során lehetőséget biztosítunk egyéni-csoportos beszélgetésre, tanácsadásra, játékos foglalkozásra (filmvetítés, kvíz- és társasjáték, kézműves munkálkodás, stb.) továbbá pszichológus által vezetett tréningen részvételre. A csoportokkal

végzett tevékenységünket kétheti rendszerességgel tervezzük. ez utóbbi színtere rossz idő esetén az intézmény klubhelyisége.

Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy gondozójuk a lakásból kitett.

Az utcai szociális munkával célunk:

- a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel,
- a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
- a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
- az iskola világába való „visszatérés” segítése,
- alternatív szabadidős programok megszervezése (csoportok, rendezvények, sportversenyek) melybe a központ pszichológusa is bekapcsolódik.

A lakótelepi szociális munka során két, **problémás területre koncentrálnunk, egyik a Petőfi udvar és a Táncsics Mihály út környéke, a másik pedig a Bánki Donát út és a Népekbarátsága út által határolt terület.** A prevenciós programok többségét a területeken található játszótéren szervezzük meg. A játszótéri programok során főleg ügyességet igénylő foglalkozásokat, versenyeket tervezünk.

Az utcai szociális munkás tevékenységéről havonta egyszer összegzést készít.

Az utcai szociális munka feladatainak ellátásába a községekben szolgáltató családsegítők besegítenek. A Központ utcai szociális munkása kéthetente személyesen keresi fel a településeket, szervez programot, ill. koordinálja a területen szolgáltatást nyújtó családsegítő ez irányú tevékenységét. Feladataink teljesítése során számítunk az oktatási-nevelési intézményekre, egészségügyi szolgáltatókra, mindazokra a civil-, és társadalmi szervezetekre, melyek elkötelezettek a gyermekek védelme iránt. A szolgáltatás elsősorban a településeken élő 3 éven felüli gyermekek/fiatalok számára nyújt elfoglaltságot. Ők azok, akik célzottan bevonhatók a programokba.

Kórházi - egészségügyi szociális munka

Intézményünk által biztosított kórházi - egészségügyi szociális munkával célunk, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtsunk segítséget. A feladatot a ***kapcsolattartást/ koordinációt végző munkatárs osztott munkakörben látja el.***

A kórházi szociális munka helyszíne a városban az Ápolási Intézet. Gyermekvédelmi célú kórházi – egészségügyi szociális munkát a **tatabányai Megyei kórház** szociális munkásával együttműködve végzünk.

Az eddig együttműködésünket a **tatabányai Megyei Kórházzal** szeretnénk megőrizni annak érdekében, hogy a válsághelyzetben lévő anyának, szülőnek és gyermekének segítséget nyújtsunk a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzésében, megszüntetésében valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén.

A jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a kórházi-egészségügyi szociális munkás feladata, aki egyben a jelzések vevője is, azonnal felvéve a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek, felnőtt már korábban, vagy folyamatos gondozás alatt áll, akkor azonnali szóbeli tájékoztatást ad az illetékes családsegítőnek, ellenkező esetben a területileg illetékes családsegítő részére átadja az esetet egy rövid írásos ismertető kíséretében.

Kórházi-egészségügyi szociális munkás feladatai

- Jelzés esetén felveszi a kapcsolatot a krízis helyzetben lévő személlyel, veszélyeztetett gyermekkel, családjával, és írásban tájékoztatja a jelzést tevőt a jelzés fogadásáról, a megtett intézkedésről.
- A szülészeti-nőgyógyászati osztályokon, krízishelyzet esetén támogatja az anyát anyaságának elfogadásában, a személyes gondoskodás eszközeivel támogatja helyzete stabilizálásában, szükség esetén segíti, hogy gyermekével közösen családok átmeneti otthonába, illetve „anyaotthonba” kerülhessenek.
- A szülészeti-nőgyógyászati osztályokat és a Családvédelmi Szolgálatot felkereső anya és gyermeket váró nő esetében tájékoztatást ad az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, illetve Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról. Tájékoztatást ad egyben az egészségügyi intézmények keretében működő inkubátorokról is.
- Amennyiben a gyermek érdekében szükséges, megfelelő szakmai segítséget nyújt ahhoz, hogy a gyermek megfelelő családot pótló, helyettesítő védelemben részesüljön.
- Segítséget nyújt a kliens kórházból történő kikerülésének előkészítésében, így a családi kapcsolatok feltérképezésében, az otthoni ápolás, lábadozás feltételeinek megteremtésében, a szükséges pénzügyi, természetbeni ellátások igénybevételeiben, szükség esetén más helyi ellátások, szolgáltatások biztosításában.
- A családsegítővel közösen családot látogat, részt vesz esetmegbeszélésen, esetkonferencián, közreműködik a gondozási terv elkészítésében.
- Információt, tájékoztatást nyújt a különböző szociális ellátásokról, támogatásokról, személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról (alapellátás, szakellátás).
- A segítségre szoruló egyének, családok számára tanácsadást végez annak érdekében, hogy a szociális problémáiknak a megoldásához támogatást nyújtsanak.

Óvodai és iskolai szociális munka

Az óvodai és iskolai szociális munkát heti 20 órában egy fő látja el. 2016-ban Oroszlányon indítjuk a segítő szolgáltatást, ennek tapasztalatai alapján kerül majd bevezetésre az ellátott községekben is a tevékenység. Ezen időszak alatt a községekben szolgáltató család-, és gyermekjóléti szolgálat családsegítője feladata az iskolákkal történő együttműködés. A feladatellátás indoka, hogy a fiatalok, gyerekek elérésében, problémáik, személyiségük megismerésében nagy segítség lehet az iskola. Ennek érdekében az intézményeket személyes felkeresés alkalmával tájékoztatjuk a szolgáltatásainkról. Fontos a folyamatos kapcsolattartás

az iskolában dolgozó pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel, iskolai védőnőkkel, fejlesztő pedagógusokkal, akik a veszélyeztetettségre felhívhatják a szociális munkás figyelmét.

A kapcsolattfelvétel formája a személyes találkozások az adott intézménnyel történt egyeztetés szerint és a rendszeres telefonon történő konzultáció is akár általános kérdésekben, vagy egy – egy gyermek konkrét ügyében.

2 általános iskola, 1 több feladatot is magába foglaló speciális intézmény, 1 gimnázium, és 1 szakiskola tanulói és pedagógusai kapnak segítséget Oroszlányon a szolgáltatás során.

Ennek érdekében a szakember:

- Tájékoztatást, információt nyújt a iskolai szociális munkáról, a család-gyermekjóléti szolgálat működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről.
- Lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetés szerint valósul meg, ami heti rendszeres jelenlétet is magába foglal. Továbbá telefonon történő konzultáció lehetőségét biztosítja általános kérdésekben, illetve egy-egy konkrét gyermek esetében.
- Segíti a gyerekeket az életkoruknak megfelelő kompetencia kialakulásában.
- Segíti a kommunikációt a gyerek – tanár kapcsolatban, diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javításában.
- A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítése érdekében feltárja az akadályozó tényezőket, segíti azok megoldását.
- Szükség esetén a gyermek tanulmányi kötelezettségének elősegítése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát kezdeményez.
- A kialakult veszélyeztetettség megelőzésében és megszüntetésében érdekében segítséget nyújt tanulók, a pedagógusok és a szülők részére.
- Részt vesz a jelzőrendszer működtetésében, gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzést küld az illetékes család- és gyermekjóléti központnak.

Kapcsolattartási ügyelet biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve, intézményünk már évek óta rendelkezésére áll azon kliensek számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A zavartalan együttlétre az intézmény saját helyiségeiben kerül sor, névleges, valamint kötelezett felügyelet mellett, szükség szerint, mediáció biztosításával.

A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: Kedd délután 14-18 óra között és szombaton: 09-13 óra között.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után intézményünk szakembere felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy „nulladik találkozás” alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak azokban a kérdésekben is, melyek nem

kerültek szabályozásra (Kapcsolattartási Ügyelet Keret-megállapodása), a megállapodást írásban rögzítik. A létrejött, avagy megghiúsult alkalmakról a felügyelő kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készítünk. Felügyeletet az intézmény erre a feladatra kijelölt szakembere látja el.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a szakember javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- kapcsolattartási esetlap,
- kapcsolattartási megállapodás,
- tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

A kapcsolattartási ügyeletet a Központ a járás valamennyi azt igénybe venni szándékozó számára biztosítja. A kapcsolattartási ügyeletet 1 fő látja el, aki egyben a kórházi szociális munka koordinátora is egyben. helyettesítéséről a szakmai egységvezető gondoskodik.

Készenléti szolgálat biztosítása

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenléteket biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben. Amennyiben távoltartásról érkezik bejelentés, úgy 24 órán belül fel kell keresni az érintett családot.

A készenléti szolgálat biztosításában a szolgálat és a központ szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon. Az elkészített adminisztrációt, valamint a kifizetés jogosságát a szakmai vezető előzetesen igazolja, s ezt követően kerülhet sor a kifizetésre. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőnek kell jelezni előre, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről.

A szolgáltatás elérhető a járás egészében, az erről szóló tájékoztatás folyamatosan történik.

Készenléti szolgálat működési protokollja

A készenléti szolgálat célja, hogy a gyermekjóléti szolgáltatást ellátó intézmény nyitva tartási idején túl (éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon) folyamatosan biztosítsa a család, - és gyermekjóléti központ szakemberének elérhetőségét abból a célból, hogy **krízishelyzet esetén az egyén, a gyermek a család ne maradjon segítség, illetve ellátás nélkül.**

A készenléti szolgálat tehát a limitált időkeretben működő család, - és gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségének meghosszabbítását jelenti. Szakmai tartalmában nem hordoz többletet a szolgáltatáshoz képest, csupán annak a lehetőségét teremti meg, hogy a szolgálat

nyitva tartási idején túl, szükség esetén, a kiemelt figyelemmel a gyermek biztonságára, **ezek a szolgáltatások mozgósíthatóak legyenek.**

Mindezek alapján elsősorban telefonos tanácsadás, információnyújtás, szolgáltatáshoz/ellátáshoz való közvetítés a feladatellátás tartalma. A címlista összeállításában fontos szempont, hogy a családok/gyermekek körében felmerülő problémák kezelésének intézményrendszerei/elérhetőségei szerepeljenek.

A készenléti szolgálat működéséről a lakosságon kívül a településen működő intézményeket, szolgáltatókat (jelzőrendszeri tagok, rendőrség, mentők, stb.) is szükséges tájékoztatni.

A készenléti szolgálat biztosításához a készenléti szolgáltatást ellátó szakembernek cím- és telefonlistával kell rendelkeznie (családok átmeneti otthona, gyermekek átmeneti otthona, rendőrség, befogadó otthon, stb.) a hatékony tájékoztatás és intézkedés érdekében

A készenlét időtartama alatt a munkavállaló köteles gondoskodni a munkára képes állapotának megőrzéséről.”

A protokoll minden élethelyzetet nem tud modellálni, a feltételezett esetekre adandó lépéseket rögzíti, a szakmai jogszabályokat alapul véve. A gyakorlat történései alapján folyamatosan bővíthető.

- A készenléti telefonos híváskor az ügyeletes a Család-, és Gyermejkölési Központ munkatársaként mutatkozik be.
- Alap adatokat kér a telefonálótól (név, telefonszám, esetleg lakcím). Mindezzel a „betyárok” számát csökkenthetjük. Amennyiben a telefonáló névtelen szeretne maradni, biztosítsuk arról, hogy ezt tiszteletben tartjuk, sőt jogszabály kötelez erre. Azonban csak így tudunk a bejelentése nyomán tett intézkedésekről referálni számára.
- Ezt követően meghallgatjuk a bejelentést, kérést, kérdést.
- Egyszerű esetben a címlista figyelembe vételével adunk információt:
Pl.: orvos, védőnő, drogambulancia, hajléktalan-, idősellátás, bölcsőde, stb. elérhetősége- tájékoztatni szükséges a segítséget kérőt arról, hogy a következő napon tudunk konkrét ügyintézással segíteni. Pl.. házi segítségnyújtás kezdeményezése, hajléktalan ellátásról információ, felhívás a rendőrség értesítésére, ha a szomszédban veszekedés, kiabálás van).
- Biztosan feltett kérdések:
Pl.: Mikor tudok beszélni XY nénivel, mikor lesz faosztás, kríziscsomagot kaphatok-e, - az ismeretek birtokában adekvát válasz adása.
- Krízishelyzet észlelése:
Pl.: Gyermekek nem hajlandó hazamenni: orosz lányi kiskorú esetében a családok átmeneti otthonába irányítjuk. Feltételezhető, hogy a telefonszámot megjegyezni tudó gyermek irányítható. Itt 3 napot lehet a szülő engedélye nélkül. Haladéktalanul tájékoztatjuk a rendőrséget, kérjük segítségüket (esetleges szállítás, keresés, stb.). A családok átmeneti otthona munkatársát is tájékoztatjuk a történésekről, segítségét kérjük a gyermek elhelyezésében, ellátásában. Vidéki ügyek esetében a rendőrség,

mentők, stb. haladéktalan hívása. A következő munkanapon tesszük meg a jogszabályban előírt intézkedéseket.

- A család marad hajlék nélkül: 1 éjszakára a családok átmeneti otthona befogadja, akár a társalgóba is, intézkedés a következő napon.
- Egyén esetében a hajléktalan ellátásba irányítjuk, a következő munkanapon a szakmai egység munkatársával konzultálunk az esetről. Írásban is tájékoztatást adunk az érintett szakmai egységnek a megkeresésről. A megszólított egység írásban tájékoztatja a megkeresőt a megtett intézkedéseiről.

A készenléti szolgálat működéséről **nyilvántartást kell vezetni**. A nyilvántartás vezetésére, az erre a célra bevezetett számozott lapú füzet szolgál. A készenlét ideje alatt történt eseményekről az adminisztrációs teendőkön túl a gyermekjóléti központ heti esetmegbeszélő csoportülésen is tájékoztatást kell adni.

Adminisztráció:

A készenléti szolgálatot dokumentálni kell, melynek tartalma:

- a készenlétet adó személy készenléti idejének időtartama (pl.: 2016. 02. 08. 17 óra- és 2016. 02. 15. 07 óra között);
- Adatfelvétel, az események dokumentálása
 - a hívás időpontja,
 - a hívó személy, illetve az érintett gyermek/személy azonosításához szükséges adatok,
 - a hívás tartalma,
- A segítségnyújtás módja, illetve a megtett intézkedések, a bevont szakemberek, szervezetek neve, elérhetősége.

Pszichológiai tanácsadás

Egyéni foglalkozások

- Az érzelmi és magatartási problémák, iskolai mulasztások, bizonyos esetekben családi krízisek (pl. a szülők válása, illetve az ennek kapcsán fellépő érzelmi nehézségek), az életkörülmények megváltozása teheti indokolttá a beavatkozást. A jelentkezés lehet önkéntes, de irányított, sőt kötelezés alapján is történik. A terápiás cél a legtöbb esetben a szorongás oldása, az érzelmi és magatartási problémák enyhítése, továbbá az iskolai teljesítmény növelése és a hiányzások számának csökkentése.

Pszichológusunk elsősorban az intézmény székhelyén kialakított „Buborék szobában” fogadja a segítséget kérőket. Az egyéni tanácsadást a járás egészében biztosítani tudjuk, szükség esetén segítünk a hozzájutás megszervezésében (útiköltség, utazás szervezése, stb.) .

Pár/családpeszichológiai konzultáció/terápia

- A család közösen tartja fenn a tünetet és gyakran a gyermek a tünezhordozó a családban. A család ilyenkor nem tudja adekvátan kezelni a problémáit. Előfordul, hogy nem tud alkalmazkodni az életciklus váltáshoz, a családi hierarchia rosszul működik, nem a normál rendszereknek megfelelően tagolódik. A tünetek

kommunikációs akciók, rejtett üzenetek, amikor valaki változást akar, de azt nem tudja elérni. Terápiás cél a fennálló problémák megoldása és ezzel egyidejűleg a tünetek megszűnése. A szakember a szociális munkás kollégával együttesen (koo - vezetéssel) dolgozik a probléma megoldásáért, és rendszerszemléletet igyekszik közvetíteni a folyamatorientált családpszichológiai üléseken.

A szolgáltatás elsősorban az intézmény székhelyén történik, azonban lehetőség van arra, hogy helyben történjen meg az ellátási terület településein is.

Jogi segítségnyújtás

- A szakember segítséget nyújt a kollégáknak a családjogi, vagyoni és bankjogi kérdésekben.
- A klienseknek lehetőségük van arra, hogy jogi tanácsok mellett, az egyes eljárások kezdő iratainak megszerkesztésében segítséget kapjanak (pl. érdemi ellenkérelmek, bizonyítási indítványok, fellebbezések).

Az intézmény jogásza előre egyeztetett időpontban személyesen áll az ügyfelek rendelkezésére. Községek lakói számára a munkatársak közvetítésével történik a tanácsadás. Bonyolultabb esetekben a szolgáltatás elérhetőségében nyújtanak segítséget (pl. utazás szervezése).

Mediáció

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában. A szolgálatnál többen rendelkeznek mediátor végzettséggel.

Mediátor feladatai:

- tájékoztatás a mediáció menetéről, szabályairól,
- előkészítő beszélgetés,
- mediáció/közvetítő eljárás (tárgyalás) megtartása,
- egyezség esetén utánkövetés/konzultáció biztosítása.

A szolgáltatást az intézmény székhelyén és kliensek lakóhelyén található fogadóhelyiségben biztosítjuk.

Gyógypedagógus (az intézmény más szervezeti egységében dolgozó munkatársa) feladata

- az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése

A közös munkát minden esetben állapotfelmérés előzi meg, amely a szülő, iskola illetve a családsegítő kérésére történik.

Gyógypedagógus feladatellátása Oroszlányon érhető el a gyermekek számára, a szolgáltatás biztosítható idejének behatároltsága miatt.

A Központ szakmai feladatait szakmai egységvezető irányítja, akinek a feladatkörébe tartozik a járási szintű jelzőrendszer koordinálása is. A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó esetmenedzseri feladatokat 3 esetmenedzser látja el. A speciális szolgáltatások 4 fő tanácsadó

feladatkörébe tartoznak. 1 fő jogász, 1 fő pszichológus, 1 fő iskolai és utcai (lakótelepi) szociális munkát ellátó, 1 fő kórházi szociális munkát végző, aki egyben a kapcsolattartási ügyeletet is ellátja. 2 szociális asszisztens segíti a szakemberek munkáját.

V. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Az intézmény család- és gyermekjóléti szolgáltatást és család-és gyermekjóléti központ feladatait nyújtó szakmai egységei számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit a Szt. és a Gyvt. szabályozza.

Oroszlány gyermekjóléti alapellátása integrált intézményi keretekben működik. Az intézményi szervezetbe tartozik: - bölcsőde, családsegítő- és gyermekjóléti központ, családok átmeneti otthona, étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali klubja, idősek átmeneti otthona, nappali melegedő, éjjeli menedékhely, népkonyha. Az integrált intézményi keretben adottak az együttműködés feltételei. Heti egy alkalommal vezetői szinten történik megbeszélés, egyéni esetek kapcsán szükség szerinti a kommunikáció a másik egység munkatársaival. Általános esetekben egyeztetést követően történik az információcseré, helyzetelemzés, megoldás keresése. Az együttműködés protokollja több területtel elkészült, az abban meghatározottak alapján történik a feladatellátás, kapcsolattartás.

Az önkormányzatok intézményeivel mindennapos a kapcsolatunk. Ezen intézmények részben a jelzőrendszer tagjai; az esetmegbeszélések, esetkonferenciák, szakmaközi értekezletek, a jelzések protokolljai (jelzőlap, igazolatlan hiányzás kapcsán protokoll, stb...) rögzítik az együttműködés módját, kereteit. A jelzőrendszer további tagjaival esetek vitele kapcsán, szakmaközi konzultációk során tartjuk a kapcsolatot. A katolikus egyházzal, a Máltai Szeretetszolgálattal, a Vöröskereszttel is szoros az együttműködés a különböző programokban.

Az intézmény munkatársai két egyesületet is létrehoztak. A városban működő Civil Fórumon keresztül a civil szférával partneri viszonyban van intézményünk. Önkéntesek is segítenek körükből a gyermek és idős ellátásban. Az önkéntesség két formája működik intézményünkben. Saját dolgozóink havi rendszerességgel végeznek önkéntes munkát, másodsorban intézményünk több telephelyén foglalkoztat külső önkénteseket.

VI. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a szolgáltatási típusnak megfelelő gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.

A gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk:

- az utcai szociális munkát,
- a kapcsolattartási ügyeletet,

- a kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális munkát,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
- a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet.

A speciális szolgáltatások - a IV. Megvalósítani kívánt program - fejezetcím alatt kerültek részletes kifejtésre.

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

A család- és gyermekjóléti központ az észlelő és jelzőrendszer keretein belül figyelemmel kíséri a járás településein élő gyermekek életkörülményeit, szociális helyzetét és a szolgáltatások, ellátások iránti igényt. Az innen származó adatokat nyilvántartja és a jogszabályokban rögzített módon használja fel.

A család- és gyermekjóléti központ feladata az észlelő- és jelzőrendszer működtetése során:

A járási szinten működő veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a járási jelzőrendszeri felelős feladata.

Ezen túl, járási szinten feladata a **Gyvt. 40A.§ (2) c. pontjában meghatározott szakmai támogatás keretében a járáshoz tartozó településeken működő észlelő-és jelzőrendszer feladatellátását, koordinációját segíteni.** Ennek keretében:

- a járásban működő család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók szakmai segítése, támogatása az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működtetésében,
- a család- és gyermekjóléti központ szükség esetén segítséget nyújt a települési észlelő- és jelzőrendszer működésének értékeléséhez, a hiányosságok feltárásához, a helyi jelzőrendszeri intézkedési terv elkészítéséhez,
- a család- és gyermekjóléti központ munkatársa a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése, meghívása alapján részt vehet a településen szervezett települési tanácskozáson, szakmaközi megbeszélésen, esetmegbeszélésen, esetkonferencián,
- részt vesz a hatósági intézkedésre történő javaslattételt megelőző esetmegbeszélésen, esetkonferencián,

- tájékoztatást nyújt az észlelő- és jelzőrendszeri tagok részére a továbbképzési, kompetenciafejlesztési céllal szervezett programokról,
- esetkonzultációt biztosít a járás területén működő család-és gyermekjóléti szolgálatok szakemberei és az észlelő-és jelzőrendszer tagjai számára.

A jelzőrendszer koordinációs feladatait járási szinten a járási jelzőrendszeri koordinátor látja el.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében a **központ esetmenedzsere**:

- 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 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, a családból történő kiemelést követően, valamint a felülvizsgálat előtt meglátogatja a gyermeket a gondozási helyén,
- 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, koordinálja a terv megvalósítására irányuló tevékenységet, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

Ebben a tevékenységekörben eltérően az előzőektől, elsődlegesen korrektív feladatot látnak el a Központ munkatársai. A problémamegoldás tervei és módjai az együttműködés folyamatában realizálódnak. Az esetmenedzser munka feladatai: a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése.

Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

A **védelembe vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az esetmenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő estemenedzser személyét is - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az esetmenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő estemenedzser személyét is, védelembe vétel esetében - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Az estemenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

Az esetmenedzser a gyermek védelembe vételére, családból történő kiemelésére irányuló javaslatát a család- és gyermekjóléti szolgálat illetékes családsegítője, valamint az érintett jelzőrendszeri tagok véleményére alapozva teszi meg.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása érdekében feladataink kiemelt jelentőségűek, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, így fontos szempont, hogy a családjából kikerült gyermekek közül minél többen térjenek vissza rövid időn belül a saját családjukba, vagy, ha erre nincs lehetőség családi környezetben történő nevelkedését segítsük elő. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során viszonylag rövid időn belül kell hathatós segítséget nyújtunk a gyermek családjának, alkalmassá téve a gyermek mielőbbi visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll rendelkezésünkre, mely lehetővé teszi a tervszerű családgondozást. Az utógondozás esetében inkább monitorozó-kontrolling feladatokat kell ellátnunk, mivel ez már önmagában feltételez egy jól működő családi környezetet.

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli az estemenedzsertől:

- családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény gyermekvédelmi gyámjával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az esetmenedzser a nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a községekben feladatot ellátó családsegítőkkal, a más gondozási típusban is részesülő családok családsegítőivel, és véleményezi az eltávozások lehetőségét,

- szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való felvértezése, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
- gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- a gyámhivatal határozata alapján utógondozás, segítség a beilleszkedésben, szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

Cselekvési-, gondozási- nevelési terv elkészítése; szerződészkötés

A terv kidolgozása, a feladatok személyre bontása, a vállalások folyamatos számon kérése, végigkövetése elősegíti a gondozási folyamat eredményességét és a veszélyeztető tényezők hatékony megszüntetését, mivel a feladatok és vállalások közös döntéssel alapulnak.

- Cselekvési terv készül a védelembe vett és a szakellátásban részesülő gyermek esetében egyaránt. A Gyermkeink védelmében elnevezésű nyilvántartási rendszer megfelelő adatlapjai szolgálnak a tervezésre és felülvizsgálatára
- A probléma megoldására irányuló terv maximum egy évre készül, a gondozási folyamatot azonban érdemes fél éves szakaszokra bontani.
- Úgy kell meghatározni a célt, és a feltérképezett segítő háló és a család erőforrásainak ismeretében a reálisan elérhető részcélokat, hogy az az egyénre, a családra, gyermekekre motiváló hatással legyen, és fenntartsa az aktivitást.
- A személyre szabott feladatokat az egyén, a család napi életéhez szükséges igazítani. A szolgáltatást igénybe vevő egyénnel, vagy családdal, az érintett gyermekkel közösen kell meghatározni, hogy a problémák megoldásában kinek, mikor, milyen lépéseket kell megtennie, miben kell változnia, kinek kivel kell esetleg felvennie a kapcsolatot. A cselekvéseket, feladatokat konkrétan, pozitív megfogalmazásban, nem tilalmakkal kell megjeleníteni. A feladatok mellé határidőket kell kitűzni konkrét dátummal és gyakorisággal (pl.: naponta, minden kedden, minden tanítási napon; stb.).
- Az aláírt tervből a családtagok és a tervben nevesített szakemberek is kapnak egy példányt.

A segítő folyamat során alkalmazott eszközök

- A szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család-és gyermekjóléti Központban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján, valamint a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó eljárás során a gyámhatóság hivatali helyiségében valósul meg az alábbi módszerekkel:

- **Segítő beszélgetés:** - mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képessé tevés”. A kliens a saját erőforrásai révén képes legyen a változtatásra/változásra.
- **Tanácsadás:** - elsősorban a speciális ellátási formáknál alkalmazzuk. Irányított beszélgetés, melynek célja a probléma hatékony megoldása, konkrét feladatok megfogalmazásával.
- **Konzultáció:** - az együttműködő partnerekkel a munkafolyamat során a szolgáltatást igénybe vevő érdekében a probléma közös megoldása céljából folytatott tárgyalás.
- **Esetkonferencia, esetmegbeszélés:** - a partnerintézmények képviselőivel, együttműködő tagokkal a szolgáltatást igénybe vevő aktuális élethelyzetének áttekintése, megoldási alternatívák keresése közös gondolkodás révén. A kompetenciahatárok tisztázása, feladatmegosztás is fontos eleme az esetkonferenciának. A találkozóról feljegyzés, jegyzőkönyv készül.
- **Tárgyalás:** családba fogadáshoz, védelembevételhez, nevelésbe vételhez – felülvizsgálatukhoz kapcsolódó hivatalos „esetmegbeszélés”, melynek eredményeként döntés születik.
- Sikeres esetkezelés (védelembevétel-, nevelésbe vétel megszüntetése), illetékesség megszűnése esetén az eset a Központ részéről lezárásra kerül, melyet minden alkalommal a team üléseken ismertetnek a kollégák, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag irattárban kerül elhelyezésre.

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei

- nyilatkozat, melyben az esetmenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- gondozás jellegtől függően a „macis-adatlapok”,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- családgondozási eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- irattározás esetén az összegző feljegyzés.

VII. Az ellátás igénybevételének módja

A Család,- és Gyermekvédelmi Központ nyitvatartási- és ügyfélfogadási rendje:

A Központ nyitvatartási ideje a székhelyen:

Hétfő 07⁰⁰ – 17⁰⁰ óra

Kedd	07 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ óra
Szerda	07 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ óra
Csütörtök	07 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ óra
Péntek	07 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ óra

Ügyfélfogadási idő a székhelyen:

Hétfő	08 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ óra
Kedd	08 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óra
Szerda	08 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ óra
Csütörtök	nincs
Péntek	08 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰ óra

Az infrastruktúra a Központ munkatársai számára biztosított a székhelyen. A járás települései ügyfélfogadási időben biztosítják a munkavégzéséhez szükséges tárgyi feltételeket, illetve egyéb eszközöket (pl.: hely, fénymásoló) a Központ munkatársai számára. Telefon, laptop használatát a Központ biztosítja az esetmenedzserek/tanácsadók számára.

A községekben feladatot ellátó esetmenedzserek és tanácsadók Oroszlányon ügyfélfogadási időben a fent nevezett helyen és időben fogadják a hozzájuk fordulókat. Hatósági intézkedéshez kapcsolódóan a polgármesteri hivatalokban, ill. a településeken család-, - és gyermekjóléti szolgáltatását nyújtók ügyfélfogadási helyén látják el feladataikat. A csütörtöki napokon esetmegbeszélés, a szakmai team megbeszélései, szupervízió, továbbképzés, adminisztráció készítése a székhelyen történik.

Kórházi szociális munka terepe Tatabányán a Megyei Kórház, Oroszlányon az Ápolási Intézet és a betegek családjainak otthona. Az iskolai szociális munka a járásszékhely iskoláiban délelőttönként, és a kapcsolódó terepen munkaidőben történik. Utcai/lakótelepi szociális munkavégzés/ programok tanítási időben délutánonként vehetők igénybe, szünetekben, munkaidőben, szükség esetén azon túl is rendelkezésre állnak. A községekben ez utóbbi szolgáltatást az adott települések családsegítői és az utcai szociális munkás közösen látják el.

A pszichológiai tanácsadás előre egyeztetett időpontban lehetséges, intézményi pszichológusunkat az ügyfelek problémáikkal az intézményben kereshetik fel, a tanácsadás szükség esetén történhet az ellátott településeken is.

A jogász előre egyeztetett időpontban áll a kliensek rendelkezésére jogi tanácsadás céljából.

Az ügyfelekkel történő kapcsolattartás ügyfélfogadási időben a szolgálat épületében, fogadóhelyiségeiben személyesen, illetve telefonon történhet. Lehetőség van előre egyeztetett időpont alapján is a személyes találkozásra. A megkeresés emellett történhet írásban is. Az intézményen kívüli találkozások formái a családlátogatás (elsősorban nevelésbe vett gyermekek szülei, utógondozottak, családba fogadottak esetében), más intézményben történő találkozás, környezettanulmány végzése, valamint szükség esetén az ügyfél kísérése ügyei intézésekor.

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Telefonon: Az Intézményben reggel 7 órától, hétfő délután 17 óráig, kedd-csütörtökön 16 óráig, pénteken 15 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés, üzenet fogadása biztosított.

Az Önkormányzat honlapja: www.oroszlany.hu

Az intézmény honlapja és e-mail címe: www.oszocszolg.hu, oszocszolg@oszocszolg.hu

Készenléti szolgálat

A család-és gyermekjóléti központ a nyitva tartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: Hétfő: délután 17- reggel 7 óra
Kedd - csütörtök: délután 16- reggel 7 óra,
Péntek: délután: 15-reggel 7 óra,
Szombat - Vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

Telefonszám: 06-20 336 3191

A szolgáltatás igénybevételének menete

Személyes megkeresés esetében

- az információs pultnál a szociális asszisztens fogadja az intézménybe érkezőket
- az illetékes esetmenedzser/ tanácsadó ügyszóhoz kapcsolódó, adekvát intézkedése, szolgáltatása:
 - esetkonferencia, esetmegbeszélés, meghallgatás-tanácsadás, közvetítés, hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenység,
 - foglalkozások, programok szervezése, lebonyolítása.

Levélben telefonon érkezett megkeresés esetén

- új ügynél a szakmai vezető kijelöli az eset felelősét,
- kapcsolatfelvétel az érintettekkel, információ gyűjtése, konzultáció, esetkonferencia, esetmegbeszélés, meghallgatás-tanácsadás, közvetítés, hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenység,
- foglalkozások, programok szervezése, lebonyolítása.

A gyermek védelme okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra, melyet követően az igénylő annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá:

- a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
- a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
- az irat betekintési jog gyakorlásáról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,

- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a **„Gyermekeink Védelmében”** elnevezésű adatlap rendszerről, és a **Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről**.

Esetelosztás

Az esetelosztás rendje: új kliens jelentkezésekor az esetek elosztásáról a Központ szakmai vezetője intézkedik, figyelembe véve a probléma jellegét, az esetmenedzserek aktuális leterheltségét. Az esetek lezárása az esetmenedzserek részéről a Gyámhatóság megszűntető határozatát követően történik. Az esetek lezárását a szakmai vezető ellenőrzi, ezt követően kerül sor az iratanyag irattárba helyezésére.

Az esetlezárás a „KENYSZI”-ben és az intézmény nyilvántartási rendszerében is rögzítésre kerül.

Az ellenőrzésről az azt végző vezető részletes dokumentációt készít, mely az esetdosszié része. Az ellenőrzés összegzését írásban a munkatárs számára átadja, egy példány megőrzésre kerül a dokumentációban.

VIII. Az intézmény szolgáltatásairól szóló tájékoztatás módja

Az előzőekben megfogalmazottakon túl rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról. Eszközeink:

- szórólapok, tájékoztató anyagok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése,
- érdekképviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatása,
- házi orvosok, védőnők tájékoztatása,
- oktatási intézmények, egészségügyi- szociális intézmények értesítése,
- polgármesteri hivatal hirdetőtábláján való közzététel,
- különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás.

IX. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak jogainak védelme:

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára, tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- Az intézmény az általa biztosított szolgáltatás során figyelmet fordít az ellátottak alkotmányos jogainak maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogokra.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéleteire vonatkozó titokvédelem. Az intézménnyel kapcsolatba kerülő állampolgár család közösség tudta és beleegyezése nélkül semmilyen adat nem szolgáltatható ki.
- A szociális szakember felelőssége az ellátást igénylővel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak

tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

- A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.
- A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni. Különösen: Az akadálymentes környezet biztosítására. Az információhoz, az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására. Az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos öntéseiinek tiszteletben tartására. Társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A panaszjog gyakorlásának módja:

A kliens a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban bármely kérdésben jogosult panasszal élni. A panasz kivizsgálására az intézményvezető jogosult, melyet a bejelentést követő 15 napon belül meg kell tenni és erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

Nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat a panasztevő, ha a kivizsgálás eredményével elégedetlen vagy az intézményvezető a határidőn belül nem intézkedett.

Panasz tehető az ellátottjogi és gyermekjogi képviselőnél, akinek az elérhetősége az információs táblán kifüggesztésre került. A panaszjog gyakorlásának menetéről a kliens a tájékoztatást megkapja, ennek megtörténtét aláírásával igazolja.

A szolgáltatást végzők jogainak védelme

Az intézményben dolgozó munkatársaknak joga van arra, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletbe tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék. A szakemberek közfeladatot ellátó személynek minősülnek, közalkalmazottak, rájuk a *közalkalmazotti törvény* jogi szabályozása vonatkozik. Az alkalmazotti közösséget és annak képviselőit jogszabályokban meghatározott *részvételi, javaslattételi, véleményezési, egyetértési és döntési jogok* illetik meg. A szakmai jogszabályok nevesítik azokat a feltételeket, melyet a munkáltatónak biztosítani kell.

A szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályok

Az adatkezelésre vonatkozó jogszabályokat az Magyarország Alaptörvénye, a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. tv., 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv., valamint a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a család-, és gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló

235/1997. (XII. 17.) sz. Kormányrendelet tartalmazza.

Az adatvédelmi törvény értelmező rendelkezései közül:

Személyes adatnak minősül minden olyan információ, amely meghatározott természetes személlyel kapcsolatba hozható, valamint az abból levonható az érintettre vonatkozó következtetés is.

Különleges adatnak minősül a faji eredetre, nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, politikai véleményre vagy pártállásra, vallásos vagy világnézeti meggyőződésre, az egészségi állapotra, a káros szenvedélyre, szexuális életre vonatkozó, valamint a bűnügyi személyes adat.

A fenti meghatározásokból látható, hogy a családsegítő egy eljárás során mind a személyes adatokkal, mind a különleges személyes adatokkal kapcsolatba kerül, azokat kezeli, illetve bizonyos esetekben a gyámhatóságnak, nyomozó hatóságnak, bíróságnak, önkormányzati képviselő-testületnek továbbítja, vagy köteles továbbítani.

Adatkezelésnek minősül a személyes adatokkal végzett bármilyen művelet, így például adatok gyűjtése, felvétele, rögzítése, tárolása és az adatvédelmi törvényben meghatározott egyéb művelet. A családsegítő a 235/1997. (XII. 17.) Kormányrendeletben meghatározott nyilvántartás vezetésével adatkezelési, jelzőrendszeri tagságánál fogva adattovábbító tevékenységet is végez.

Az adatvédelmi törvény rendelkezései szerint **személyes adat abban az esetben kezelhető**, ha ahhoz az érintett hozzájárul, illetve törvény, vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet azt elrendeli.

Különleges adat abban az esetben kezelhető, ha ahhoz az érintett írásban hozzájárul, illetve az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése a nemzetbiztonság, bűnmegelőzés vagy a bűnüldözés érdekében, vagy egyéb esetekben törvény elrendeli. Nyilvánosságra hozatalhoz - ha azt közérdekből törvény nem rendeli el - az érintett beleegyezése szükséges.

Az adatvédelmi törvény szerint adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Személyes adatok felhasználására az ágazati miniszter, a helyi önkormányzat a gyermekvédelmi és gyámügyi igazgatási, szociális hatáskört gyakorló szerv a személyes gondoskodást nyújtó személy és intézmény, a közoktatási és felsőoktatási intézmény, igazságszolgáltatási és ingatlan nyilvántartási szerv, pénzügyintézet, külföldi hatóság és bíróság jogosult a törvényben meghatározott módon és mértékben a jogszabályban meghatározott célok teljesüléséhez.

A szociális munka etikai kódexe megkívánja a szociális munkástól a titoktartást és az információk felelős kezelését. A titoktartás minden információra, esettanulmányra, esetismertetésre, feljegyzésre vagy publikációra vonatkozik. Az adatokhoz sok esetben csak hosszan tartó munka során a klienssel kialakított bizalmi viszony keretében jut hozzá. Amennyiben a szociális munkás titoktartási kötelezettségét megszegi, egyrészt megsérti a szociális munka szabályait, másrészt hosszan tartó munkája mehet kárba, ha emiatt a kliens bizalmát elveszíti. Ugyanakkor az etikai kódex szerint a kliens érdekei megkívánják mindazok együttműködését, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben. A félreértések elkerülése érdekében jó tudni és fontos figyelembe venni az együttműködésben,

jelzőrendszeri munkában részt vevő intézményekre, szervekre irányuló titoktartási szabályozásokat:

X. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A Család,- és Gyermekjóléti Központ szakemberei részére az intézmény vezetője biztosítja a továbbképzéseken, szupervízió, továbbá esetmegbeszélő csoportokban és munkamegbeszéléseken való részvételt.

Segítők segítése

Team:

A család,- és gyermekjóléti központ, a család, és gyermekjóléti szolgálat kéthetente tart munkaértekezletet. A team kiegészülve a családok átmeneti otthona dolgozóival havonta ül össze. A megbeszélések célja az elmúlt két hétben végzett tevékenységek, események, információk, szakmai munka történéseinek átbeszélése, egymással való megosztása, következtetések levonása, illetve a következő hétre való tervszerű felkészülés a megvalósítandó feladatok felvállalásával.

Esetmegbeszélés:

Havi rendszerességgel történő esetmegbeszélés a Család, és Gyermekjóléti Központ és az illetékességi területen szolgáltató Család, - és Gyermekjóléti Szolgálatok közös szakmai fóruma, mely az aktuális esetek átbeszélésén túl módszertani segítséget is magába foglal, melyet a Központ munkatársaitól kaphatnak a szakemberek munkavégzésük során felmerülő kérdésekben, dilemmák kapcsán.

Ezen túl a szakmai egységben heti rendszerességgel, illetve a családsegítő/esetmenedzser jelzése alapján az esetkezelés folyamata során szükség szerint történik esetmegbeszélés, mely azt a célt szolgálja, hogy a segítő tevékenység során az esetkezeléssel kapcsolatos problémák teamben kerüljenek megbeszélésre, illetve, hogy a team segítséget adjon az adott probléma kreatív megoldásához.

Ezen alkalmakkor fontos, hogy a segítő és a kliense közötti munkakapcsolatból eredő személyes problémák, esetleges érzelmi - indulati tényezők is megbeszélésre kerüljenek, a segítő kiadhatta magából a frusztráltságát. A "több szem többet lát" elv alapján ugyanazon problémát más-más megközelítésből is értékelheti, melynek során a jövőre nézve, a hasonló probléma megoldásának eléréséhez, új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélések közreműködője az intézmény pszichológusa.

Szupervízió

A **szupervízió** havi rendszerességgel **segíti a szakembereket**, célja a segítő szakmában dolgozók mentális védelme és szakmai kompetenciájuk fejlesztése. A szupervízió fókuszában a szakmai személyiség áll, ami azt jelenti, hogy a személyiségfejlesztés a szakmai kontextus keretei között zajlik. A szupervízió segíti a problémákra való rálátást egy külső szemszögből.

XI. Elektronikus felületen működő országos nyilvántartási rendszer.

A nyilvántartás célja:

Az Szt., valamint a Gyvt. értelmében a szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése és a párhuzamos ellátások kiszűrése érdekében olyan nyilvántartási rendszer működtetése, amely tartalmazza az adott napon, adott szolgáltatást igénybevevő legfontosabb adatait, valamint a gyermek, ellátott által igénybe vett szolgáltatásokat, ellátásokat is. A rendszer tartalmazza továbbá az igénybevevők Társadalombiztosítási Azonosító Jelét is, ami lehetővé teszi az egyes szolgáltatások, ellátások igénybevevőinek elkülönítését és a szolgáltatások, ellátások igénybevevőkhöz való hozzárendelését.

A nyilvántartás működése

A rendszer működtetője a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal. A központi elektronikus nyilvántartási rendszer a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások igénybevevőiről napi szinten vezetett nyilvántartás, melyhez az adatokat a fenntartók által megbízott – a fokozott adatvédelmi követelmények teljesítése érdekében – ügyfélkapu jogosultsággal rendelkező személyek szolgáltatják. Szolgálatunk minden munkatársa rendelkezik ilyen jogosultsággal.

Az igénybevevői nyilvántartásban az adatszolgáltatásra jogosultak az igénybevevővel, illetve a szolgáltatással kapcsolatos főbb adatokat rögzítik. Ezt követően az igénybevevői nyilvántartás elektronikus adatlapján naponta nyilatkoznak arról, hogy a rögzített személy a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni.