



SZÉKESFEHÉRVÁRI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

---

*SZÉKESFEHÉRVÁRI  
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT*

*CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT  
SZAKMAI EGYSÉG*

*SZAKMAI PROGRAMJA*

**2019. január 1.**

## I. Szolgáltató adatai

Neve: **Székesfehérvári Család- és Gyermekjóléti Központ**  
Székhelye: **8000 Székesfehérvár, Sziget u. 4. 3. j. sz.**  
Nyújtott szolgáltatás: **Család- és Gyermekjóléti Központ**  
A szolgáltató tevékenység típusa:  
**gyermekjóléti szolgáltatás**  
Fenntartó neve: **Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata** (továbbiakban:  
Fenntartó)  
Fenntartó székhelye: **8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.**

A Székesfehérvári Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Intézmény) a Család- és Gyermekjóléti Központ, mint szakmai egysége (továbbiakban: Központ) útján, szociális és gyermekjóléti szolgáltatásainak nyújtásával hozzájárul a Székesfehérvári járás közigazgatási területén:

- a szociálpolitikai célok megvalósításához,
- a magas fokú szociális biztonságot és minőséget biztosító, fenntartható, esélyteremtő helyi jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéshez,
- a lakosság életminőségének javításához,
- a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez,
- a társadalmi kohézió erősítéséhez,
- az ellátási területén élő lakosság szükségleteihez, igényeihez leginkább alkalmazkodó, hatékony és átlátható struktúra kialakításához.

### Általános szabályok

A gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató szakmai programja tartalmazza:

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét,
- az ellátandó célcsoport és az ellátási terület jellemzőit,
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját,
- az ellátás igénybevételének módját,
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak, igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit.

A szakmai program személyi hatálya kiterjed az ellátottakra, az igénybe vevőkre, valamint a Központ szakmai működtetésében, szolgáltatások nyújtásában közreműködő személyekre.

A Központban folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik:

- Magyarország Alaptörvénye,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.),

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény,
- a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény,
- a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról szóló önkormányzati rendelete,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a pénzbeli és természetben nyújtott szociális-, család- és gyermekvédelmi ellátások biztosításának szabályairól szóló önkormányzati rendelete,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet,
- a helyettes szülők, a nevelőszülők, a családi napközit működtetők képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint az örökbefogadás előtti tanácsadásról és felkészítő tanfolyamról szóló 29/2003. (V. 20.) ESZCSM rendelet,
- a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet,
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
- a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet,
- a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény,
- a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet.

## II.

### Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások tekintetében a Központ ellátási területe a Székesfehérvári járás településeinek - Aba, Bakonykúti, Csór, Csősz, Füle, Iszkaszentgyörgy, Jenő, Káloz, Kőszárhegy, Lovasberény, Moha, Nádasdladány, Pátka, Polgárdi, Sárkeresztes, Sárkeszi, Sárosd, Sárszentmihály, Seregélyes, Soponya, Szabadbattyán, Székesfehérvár, Tác, Úrhida, Zámoly - közigazgatási területe (továbbiakban: ellátási terület). A települések Székesfehérvár 30 km-es vonzáskörzetében találhatóak, közlekedés szempontjából jól megközelíthetőek.

Az ellátási terület lakosság száma az alábbi táblázatban részletezve:

Sorszám	Járáshoz tartozó önkormányzatok	Lakosság szám 2017.01.01-jén (fő)
1.	Aba	4 635
2.	Bakonykúti	142
3.	Csór	1 866
4.	Csősz	1 060
5.	Füle	882
6.	Iszkaszentgyörgy	2 080
7.	Jenő	1 262
8.	Káloz	2 425
9.	Kőszárhegy	1 597
10.	Lovasberény	2 690
11.	Moha	566
12.	Nádasdladány	1 785
13.	Pátka	1 696
14.	Polgárdi	6 950
15.	Sárkeresztes	1 539
16.	Sárkeszi	604
17.	Sárosd	3 254
18.	Sárszentmihály	3 128
19.	Seregélyes	4 518
20.	Soponya	1 907
21.	Szabadbattyán	4 669
22.	Székesfehérvár	97 986
23.	Tác	1 732
24.	Úrhida	2 529
25.	Zámoly	2 408
<b>Összesen:</b>		<b>153 910</b>

## Járási statisztika

Székesfehérvári járás lényeges statisztikai adatai	
Járáshoz tartozó települések száma:	25
Terület (km <sup>2</sup> ):	1032
Népsűrűség (fő/km <sup>2</sup> ):	152
Lakónépeség 2015 év elején (fő):	154967
14 év alattiak aránya (%):	14.2
15-64 évesek aránya (%):	70.1
65 év feletti aránya (%):	15.6
Nyilvántartott álláskeresők aránya a munkavállalási korú népességéből (%):	7.1
Nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma ezer lakosra:	266.5
Rendszeres szociális segélyben részesítettek átlagos száma ezer lakosra:	2.1
Óvodával rendelkező települések aránya (%):	86.4
Általános iskolával rendelkező települések aránya (%):	81.8
Középiskolával rendelkező települések aránya (%):	18.2

A Székesfehérvári járás Fejér megyében található, székhelye Székesfehérvár, a járás lakosságszámát tekintve a népesebb járásokhoz tartozik, legnagyobb települése az említett megyeszékhely, míg legkisebb települése Bakonykúti.

### III.

#### Szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

Cél az Egyesült Nemzetek Szervezetének New York-i, a gyermekek jogairól szóló Egyezményében, Magyarország Alaptörvényében meghatározott gyermeki jogok érvényre juttatása érdekében a Gyvt. által meghatározott szolgáltatások koordinálása, szervezése.

A Központ az alapfeladatain túl - a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében - a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos, valamint speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt az ellátási területén.

A Központ önálló szakmai egységként működik az Intézményen belül.

A szolgáltatások hangsúlyos elemei:

- az emberi értékek,
- jogok és kötelezettségek,
- a családmegtartó és támogató szolgáltatások,
- családok segítése, képessé tétele az otthonukban nyújtott szolgáltatásokkal,
- egyénre szabott szolgáltatások,
- team munka, a gyermekek védelmében közreműködő – speciális kompetenciákkal, ismeretekkel bíró - szakemberek együttes tevékenysége.

A célok elérése érdekében az Intézmény a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szolgáltatásokat igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez önkéntesek és segítő közösségek bevonásával.

A szakmai tevékenység hangsúlyos eleme a szociális munka módszereinek és eszközeinek használata a kliensek – gyermekek – védelme érdekében.

### **III. 1. A Központ működésének elvei**

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

Alapelvek, értékek, melyek a szolgáltatást nyújtó, a szolgáltatást igénybe vevő oldaláról alapvetően fontosak és követendők:

- A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesülése.
- Az autonómia, a kliens érdekének, akaratának, méltóságának és jogainak tiszteletben tartása.
- Mindennemű hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása.
- Együttműködés kezdeményezése és fenntartása azok körében, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben.
- A szolgáltatást nyújtó részéről a titoktartás, az információ felelős kezelése.
- A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, várható következményeiről.
- A közös munka kiindulópontja a család által elmondottak.
- A szolgáltatás nyújtása során az intervenciónak a hatékonyságot és hatásosságot kell szolgálnia, szem előtt tartva a minimalizálás követelményeit.
- Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték.
- A szolgáltatást igénybe vevő családoknak, nemcsak problémái, hanem lehetőségei is vannak, de a változáshoz elsősorban az ő erejük szükséges.
- A gyermeknek támogató családra van szüksége.
- A szociális munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza, munkája során a segítségnyújtás a döntő, csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végezhet kontroll tevékenységet.
- Összeférhetetlen a családgondozás folyamán a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi és üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.
- A szociális munkát végző tevékenységéről beszámolóval tartozik szakmai felelősnek, és egy személyben felelős azért, hogy a szakmai standardoknak és jogszabályi követelményeknek megfelelő munkát végezzen.

A szakmai tevékenységet meghatározza a szociális munka etikai kódexe. A Központ munkatársai nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzik munkájukat.

### **III. 2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva a gyermekek, egyének, családok, csoportok segítésére, képessé tételére törekszik. A személyes segítő munka keretében az igénybevevők megküzdési képességeinek, problémamegoldó stratégiájának növelése az elérendő cél.

#### **Ellátott feladatok**

A Központ ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait, a Gyvt. 39.§ (3a) bekezdése és 40/A. §-a szerinti feladatokat, így ezen feladatok megosztása a Központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egység (továbbiakban: Szolgálat) között áll fenn.

Feladatai ellátása során az igénybe vevők esetében a problémamegoldó készség, képesség kialakulása, fejlődése, a hatékony konfliktuskezelés módszereinek átvétele, az egyén és a társadalom közötti kapcsolatrendszer erősödése, egyéni érdekérvényesítés, közösségi részvétel megvalósulása a cél.

Az eszményedzser feladata, hogy figyelemmel kísérje az ellátási terület lakosságának szociális, mentális helyzetét, az észlelt konfliktusokra, problémákra hatékonyan reagáljon, illetve a hatósági tevékenységhez kapcsolódó feladatellátásban közreműködjön.

Megoldási javaslatokat dolgozzon ki és továbbítsa azon szervek, intézmények felé, ahol mód és lehetőség nyílik a nagyobb méretű, társadalmi problémává nőtt helyzetek kezelésére, megoldására.

Feladata, hogy kezelje, illetve megelőzze azon okokat, melyek a szociális, mentális problémák kialakulásához vezettek. Krízishelyzet esetén gyors, hatékony helyzetfelismerést követően feladat a krízis megszüntetése, továbblépés kidolgozása. A szociális szakember segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok, ill. családon belüli konfliktusok kezelésében, megoldásában.

A szakmai egységben a létrejött kapacitás magas szintű szakmai munkát tesz lehetővé, mivel az eszményedzser, óvodai és iskolai szociális segítők a tanácsadó szakemberekkel együtt a multiszektorális szemlélet és interdiszciplinaritás biztosított.

A tevékenységek és a nyújtott szolgáltatások részletes bemutatását a IV. fejezet tartalmazza.

### **III. 3. Más intézményekkel való együttműködés**

A Központ kapcsolatot tart a Szolgálat által működtetett észlelő és jelzőrendszer tagjaival, az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, más alap- és szakellátást nyújtó gyermekvédelmi és szociális intézményekkel, egészségügyi intézményekkel, pártfogó felügyeleti szolgálattal, munkaügyi hatósággal, javító intézettel, gyermekjogi és szociális ellátottjogi képviselővel, érdekképviseleti szervekkel, civil szervezetekkel, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal, önkéntes segítőkkel, jogsegély szolgálatokkal, valamint egyéb szolgáltatásokat biztosító szolgáltatókkal és intézményekkel.

Az együttműködés formái:

- szakmai fórumok, megbeszélések szervezése és azon való aktív részvétel,
- eszmébeszélések, eszmekonferenciák, munkacsoportok és egyéb alaptevékenység ellátását támogató egyeztetések szervezése,
- az ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltása,
- partnerségi együttműködés az ellátási területén,
- pályázatok, vagy közös projektek esetében történő együttműködés,
- gyermekvédelmi tanácskozás.

A kapcsolattartás jogszabályok adta rendszerét – eszmébeszélések, jelzőrendszeri eszmébeszélések, eszmekonferenciák – helyi szinten az adott terület problémakörei, az érintett szakemberek együttműködési készsége befolyásolja.

A Központ szakemberei minden héten, kedden délelőtt szakmai megbeszélést tartanak, ahol megtörténik az esetek kiosztása, eszmébeszélésre van lehetőség, illetve a közérdekű, az Intézményt érintő információk átadására kerülhet sor.

## **IV.**

### **Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A Központ a Szolgálatnak a 39. §, 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, amelynek keretében biztosít
  - utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát,
  - óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást,
  - kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
  - ha a helyi viszonyok azt indokolják - kórházi szociális munkát,

- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
  - jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
  - családkonzultációt.
- 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 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, családgondozást 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.

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

Tevékenységi köre:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településeken élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervét, illetve az adott ügyben illetékes (a gyermek életvitelszerű tartózkodási helye szerinti) gyámhivatal megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhivatal elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló feladatokat az esetmenedzser látja el.

A Központ az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatainak szakmai támogatása érdekében:

- havi rendszerességgel esetszegbeszélést tart a szolgálatok munkatársai számára és szükség szerint konzultációt biztosít,
- tájékoztatja a szolgálatokat a Központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve az ellátási területen elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról és ellátásokról.
- a járás területén dolgozó családsegítő munkatárs szakmai felkészülését, alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások teljesítése alól felmentést kapott.



Ha a Központ a család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés *b*) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer járási szintű koordinálása körében a Központ:

- koordinálja az ellátási 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 intézkedési terveket,
- az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést,
- a kapcsolati erőszak és emberkeresedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A Központ a feladatokra, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

#### **IV.1. A Központ a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében az alábbi egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtja:**

##### **Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve az Intézmény 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 találkozásra felügyelet mellett kerül sor.

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja

- a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,
- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét,
- az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása,
- a konfliktuskezelő, segítő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatást.

A Központ a felügyelt kapcsolattartás

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

tájékoztatja a gyámhivatalt.

A felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén gyermekvédelmi közvetítést az a személy végezhet, akit a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon kiképeztek, illetve az ilyen program tréneré. Kiképzettnek kell tekinteni azt a személyt is, akiről a programot minősítő személy, illetve szervezet igazolja, hogy minősített programon szerzett tanúsítványt.

A kapcsolattartási ügyelet az érintettek igényeinek megfelelően a kapcsolattartásra megfelelő feltételekkel rendelkező család- és gyermekjóléti szolgálatnál is biztosítható.

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

A titkos menedékházban, a kapcsolati erőszak áldozatait fogadó krízisközpontban és az emberkereskedelem áldozatait fogadó átmeneti szálláson élő szülő gyermekére – amennyiben a külön élő szülő kapcsolattartásra jogosult – a kapcsolattartási ügyelet e bekezdés szerinti szabályai irányadóak azzal, hogy a kapcsolattartás helyszíne nem lehet a titkos menedékház, krízisközpont és átmeneti szállás.

A kapcsolattartás az alábbi időpontokban biztosított: előzetes megbeszélést követően szombat délelőttönként 9-13 óra között. A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a gyámhivatal, bíróság felveszi az Intézménnyel a kapcsolatot és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont.

Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után az Intézmény tanácsadója felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy „nulladik találkozás” alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak - írásba foglalják - azokat a kérdéseket, melyek nem kerültek szabályozásra.

A létrejött, avagy meghiúsult alkalmáról a felügyelő szakember kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzés készül. Felügyeletet családsegítők, eszménymentesek vagy tanácsadók látják el.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem tesznek eleget, vagy nem megfelelően, akkor a tanácsadó javaslattal él az illetékes hatóság irányába, a kapcsolattartás felülvizsgálata, módosítása céljából.

A kapcsolattartás kötelező adminisztrációja:

- a kapcsolattartási esetlap,
- kapcsolattartási megállapodás,
- tájékoztató a kapcsolattartás házi rendjéről, rendjéről (aláírással kell igazolni a megtörténtét).

### **Utcai (lakótelepi) szociális munka**

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,
- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a Központ ellátási területén, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Központ klubhelyiségében, lehetőség szerint a gyermek családjának bevonásával.

Az utcai- és lakótelepi szociális munkát ellátó operatív munkacsoporthoz a programok jellegéből adódóan különböző segítők, önkéntesek és szakemberek csatlakoznak.

A szociális munka célja, hogy felkutassa és elérje az elsősorban veszélyeztetett gyermekeket, fiatalokat és számukra alternatívákat kínáljon szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítson kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozási alkalmakkal.

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

Az utcai- és lakótelepi szociális munka célja:

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

Az utcai- és lakótelepi szociális munkások feladata, hogy felderítsék a Központ ellátási területén azokat a köztereket, ahol a gyermekek valószínűsíthetően megtalálhatók. Cél, hogy ezekkel a fiatalokkal a kapcsolatfelvétel megtörténjen, és az iskolából való hiányzás oka kiderüljön.

A szakember és a gyermek találkozásakor elsősorban nem a felelősségre vonás a cél. Az utcai- és lakótelepi szociális munkások feladata az is, hogy a gyermekeket tájékoztassák a gyermek- és szabadidős programokról – melyekről minden hónapban összesítés készül – és lehetőség szerint be is vonják őket abba. Tájékoztatásuk során arról is információt adnak, hogy a gyermekek hova fordulhatnak problémáikkal, panaszaikkal.

A fiatalok, gyerekek elérésében, problémáik, személyiségük megismerésében nagy segítség lehet az iskola. Ennek érdekében az intézmények - személyes felkeresés alkalmával - tájékoztatást kapnak a speciális szolgáltatásokról. Fontos a folyamatos kapcsolattartás azokkal az iskolában dolgozó pedagógusokkal és gyermekvédelmi felelősökkel, akik a veszélyeztetettségre felhívhatják a tanácsadók/utcai (lakótelepi) szociális munkások figyelmét. A feladatok teljesítése során a tanácsadók/utcai (lakótelepi) szociális munkás számít a városi polgárőr csoportok, szabadidő szervezők közreműködésére is, és mindazokra a civil-, és társadalmi szervezetekre, melyek elkötelezettek a gyermekek védelme iránt.

Ezen speciális szolgáltatás körében az alábbi programokat kínálja:

- tematikus csoportfoglalkozások (értékfeltáró, konfliktuskezelő csoportok)
- készségfejlesztő drámafoglalkozások
- „játékos napok” – Műhelyfoglalkozások, Klubfoglalkozások
- szabad interakciós csoportfoglalkozások
- szabadtéri programok
- biztonságos szórakozóhely programok
- korrepetálás
- táborok

Az utcai-szociális munkával kapcsolatos kötelező adminisztráció:

- minden hétre munkaterv készítése, programfelelős megjelölésével,
- minden hónapban a gyermek- és szabadidős programokról összeállítás készítése,
- a programokról, rendezvényekről jelenléti ív vezetése.

### Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás

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 szolgáltatás keretében egyéni, csoportos és közösségi szociális munka végzése, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátása történik.

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

Az óvodai és iskolai szociális segítőkhez a programok jellegéből adódóan különböző szakemberek csatlakoznak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célja:

- tájékoztatás: tanulók, szülők és a pedagógusok tájékoztatása a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- szoros együttműködés a célcsoportokkal,
- prevenciós tevékenység,
- a probléma súlyosságát figyelembe véve, szükség esetén, közvetítés gyermekjóléti intézmények, szolgáltatások felé.

Az óvodai és iskolai szociális segítő célja és feladata, hogy az óvodát és iskolát segítse, motiválja, hogy a gyerekek, a családok és a közösség szükségleteire odafigyeljen. Segítse megváltoztatni azokat a tényezőket, melyek gátolják a gyermeki önbizalom kialakulását, az autonómiát és a kompetenciát, súlyosbítják a már meglévő beilleszkedési nehézséget, visszahúzódotást, agresszivitást és az elidegenedést, melyek megakadályozzák a tanulók iskolai sikereit, sok esetben a gyermek jelenlétét az iskola életében. A tantestület, iskolavezetőség informálása a problémák feltárásának fontosságáról, jelzési kötelezettségükről, az észlelő és jelzőrendszer működéséről.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatással kapcsolatos adminisztráció:

- minden hónapra vonatkozóan összefoglaló anyag készítése az előző hónap programjairól, rendezvényeiről, a gyermekekkel, pedagógusokkal folytatott segítő, problémafeltáró beszélgetésekről, esetkonferenciákon való részvételről,
- a tanévekre előzetesen, szeptember 31. napjáig cselekvési terv készítése, a tervezett feladatok, irányvonalak és felelősök megjelölésével, figyelembe véve az iskola éves programtervét,
- a programokról, rendezvényekről jelenléti ív vezetése.

### **Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munka feladata:

- a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedések megtétele,
- a Központ ellátási területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés.

Az Intézmény által biztosított gyermekvédelmi célú kórházi szociális munka feladata a következő - a Központ ellátási területén működő - szervekkel, szervezetekkel való együttműködés erősítése:

- a Fejér Megyei Szent György Egyetemi Oktató Kórház (továbbiakban: Kórház) Szülészeti-nőgyógyászati, Újszülött, Csecsemő és Gyermek Osztályával,
- Védőnői Szolgálattal,
- Család és Nővédelmi Központtal,
- Házi orvosi és házi gyermekorvosi szolgálatokkal,
- Pszichiátriai Gondozóval.

További feladat a szociális válsághelyzetben lévő anyának, szülőnek és gyermekének való segítségnyújtás, a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzése, megszüntetése, valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzés a gyámhivatal felé.

A tanácsadó/kórházi szociális munkás koordináló feladatot lát el a Kórház és a Központ között. Az érkezett jelzésekre az ellátási területébe tartozó gyermek esetén a lehető legrövidebb időn belül felkeresi a Kórházat, és a gyermek szükségleteinek megfelelő ellátást kezdeményez.

Abban az esetben, ha az érintett gyermek, család más gyermekjóléti szolgáltató ellátási területébe tartozik, segítséget nyújt a tanácsadó/kórházi szociális munkás és az illetékes szolgáltató kapcsolatfelvételében.

A jelzésnek tartalmaznia kell:

- a jelző intézmény pontos adatait (név, cím, telefonszám, osztály),
- a jelző személy nevét, beosztását, elérhetőségeit,
- az érintett gyermek vagy család adatait (név, születési adat, lakcím, anyja neve, telefonos elérhetőség),
- a jelzés okát (rövid esetismertetéssel),
- a probléma elhárítása érdekében történt intézkedéseket.

Ezen jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a tanácsadó/kórházi szociális munkás feladata, aki a jelzések fogadását követően felveszi a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel, az érintett családdal.

Tanácsadó/kórházi szociális munkás feladatai:

- A gondozott gyermek, szülő egészségi állapotára vonatkozó adatok kezelése, mely során köteles a lehető legnagyobb diszkrécióval eljárni.
- A gondozott gyermek egészségi állapotára vonatkozóan a szükséges adatlapok kitöltéséről való gondoskodás.
- Jelzés esetén kapcsolatfelvétel a krízishelyzetben lévő személlyel, veszélyeztetett gyermekkel, családjával, és a jelzést tevő írásos tájékoztatása a megtett intézkedésről.
- A Szülészeti-nőgyógyászati Osztályon krízishelyzet esetén támogatja az anyát anyaságának elfogadásában, a személyes gondoskodás eszközeivel támogatja helyzete stabilizálásában, szükség esetén segíti, hogy gyermekével közösen családok átmeneti otthonában, illetve anyaotthonba kerülhessenek.
- A Szülészeti-nőgyógyászati Osztályon, és a Család és Nővédelmi Központot felkereső anya és gyermeket váró nő esetében, tájékoztatást ad az örökbeadás lehetőségéről, az örökbebefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, illetve területi gyermekvédelmi szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbebefogadási eljárásról. Tájékoztatást ad egyben az egészségügyi intézmények keretében működő inkubátorokról is.
- Amennyiben a gyermek érdekében szükséges, 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 igénybevitelében, szükség esetén más helyi ellátások, szolgáltatások biztosításában.
- Részt vesz esetmegbeszélésen, esetkonferencián.

Kórházi szociális munkával kapcsolatos kötelező adminisztráció:

- egyénre szabott statisztika,
- forgalmi napló,
- feljegyzések.

### **Készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat célja a Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával kell megszervezni, olyan módon, hogy a készenléttben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A Központ tájékoztatást nyújt a lelkisegély-telefonvonal elérhetőségéről.

A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról - akár érkezett, akár kezdeményezett - feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon.

Az azonnali intézkedést igénylő jelzések esetén az elkészített adminisztrációt a Központ vezetésével megbízott esetmenedzser veszi át.

A készenléti szolgálattal kapcsolatos adminisztráció kötelezően vezetendő nyomtatványa a „Készenléti szolgálat” elnevezésű nyomtatvány, mely tartalmazza:

- a készenlét időtartamát,
- a hívó személy, illetve az érintett gyermek azonosításához szükséges adatokat, hívások tartalmát, időpontját,
- a segítségnyújtás módját, illetve a megtett intézkedéseket a bevont szakemberekkel, szervezetek nevével, elérhetőségével,
- készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatványt.

### **Jogi tájékoztatás**

Tájékoztatás keretében a szolgáltatást igénybe vevő az Intézmény feladatkörébe tartozó problémakörökben információt kap a kérdésre a jogairól és a kötelezettségeiről, a követendő eljárásról, a hatósági ügyintézés helyéről, a jogi ügyével kapcsolatos szervezetek ügyfélfogadási idejéről.

A jogi tanácsadás keretében az ügyre vonatkozó jogszabályok ismeretében a szolgáltatást igénybe vevő javaslatot kap jogainak érvényesítésére, az ügy megoldására vonatkozóan.

A Központ által biztosított jogi tájékoztatás a munkajog, társadalombiztosítási jog, polgári jog, családjog és a közigazgatási eljárások jogterületén nyújt segítséget.

A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe a családsegítő vagy esetmenedzser javaslata alapján.

### **Pszichológiai tanácsadás**

A Központ pszichológiai tanácsadás keretében tanácsadást, konzultációt, terápiát biztosít az Intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek (gyermeknek, szülőknek, egyéneknek, pároknak, családoknak). A gondozásban lévő gyermekéknél felmerülő igény esetén pszichológiai ellátás nyújtása történik, amely lehet szülőkonzultáció, családkonzultáció, gyermekekkel pszichológiai foglalkozás és terápia.

A tanácsadás keretében az alábbi feladatokat végzi a Központ tanácsadó/pszichológusa (továbbiakban: pszichológiai tanácsadó):

#### *Pszichodiagnosztikai munka*

A kliensek problémái, életvezetési nehézségei mögött olyan mentális bajok is állhatnak, amelyek megakadályozzák az adekvát problémamegoldást. Ha ennek gyanúja felmerül, akkor a pszichológus tesztek segítségével rávilágíthat erre. Javaslatára a szolgáltatást igénybe vevő bekerül a megfelelő ellátórendszerbe (pszichiátriai gondozó, kórház), ahol orvosi kezeléssel olyan állapotba hozzák, amiben problémáinak kezeléséhez szükséges képességeit adekvátan tudja működtetni.

#### *Támogatás*

A pszichológiai tanácsadó a családsegítő/esetmenedzser felé támogató szerepet is betölthet. Azokban a helyzetekben, mikor a segítő szakember elakad az esetvezetésben, kérheti a pszichológiai tanácsadót arra, hogy 1-2 találkozás erejéig vegyen részt a klienssel történő találkozásokon, és külső szemlélőként tett megfigyeléseivel segítse továbblépni a családgondozást.

#### *Krízisintervenció*

Krízis esetén a pszichológiai tanácsadó a családsegítővel/esetmenedzserrel együtt vesz részt a krízisintervencióban, melynek során – ha szükséges – terepre megy. A krízis protokollja szerint elsődleges a közvetlen veszély elhárítása: a megfelelő védetség biztosítása, a biztonságos közeg megteremtése, ill. a társas támogatottság felépítése. A pszichológiai tanácsadó feladata a biztonságérzet helyreállítása, az öngondoskodás visszaállítása. Közös munka a jövőre vonatkozó védelmi terv kimunkálása.

*A pszichológiai tanácsadó szerepe a szolgáltatást igénybe vevők számára szervezett csoportos és közösségi szociális munka során:*

A pszichológiai tanácsadó bevonható a Központ által szervezett és meghirdetett csoportfoglalkozásokba. A csoportmunka megtervezése során a csoport céljait, kereteit, tematikáját dolgozzák ki együtt az Intézmény szakembereivel vagy a csoportmunka végrehajtásában vállal részt, amely a pszichológiai tanácsadó és a családsegítő/esetmenedzser együttműködésében valósul meg.

A pszichológiai tanácsadó a Központ által szervezett csoportos és közösségi programokon, mint „megfigyelő” is részt vehet, egy-egy témában szakértőként van jelen a csoportban.

A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe a családsegítő vagy esetmenedzser javaslata alapján.

### **Családkonzultáció**

A családkonzultáció segítő, gyógyító beavatkozás, amely emberi kölcsönhatás, kommunikáció révén próbál változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A családkonzultáció során a család, mint rendszer jelenik meg, ahol a tagok kölcsönösen hatnak egymásra, a tevékenység fókuszában ezért a családtagok állnak. A családkonzultáció egy aktív folyamat, melynek végső célja egy új szemlélet kialakítása, illetve pozitív irányú változás elérése annak érdekében, hogy a család és tagjai hatékonyabban küzdjenek meg a mindennapi problémákkal. A családban felmerülő nehézségek lehetnek a gyerekneveléssel kapcsolatos kérdések, házastársak között megbúvó kezeletlen konfliktusok, a gyermek tanulási zavara, a gyermekkel kapcsolatos egyéb problémák, szenvedélybetegség; hangulati zavarok; pszichoszomatikus megbetegedések.

A családkonzultáción két megfelelő végzettséggel rendelkező tanácsadó van jelen, az ülések számát a probléma nehézsége, a tagok együttműködési készsége befolyásolja. A családkonzultációban a felnőtteken kívül a gyerekek is részt vehetnek. A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe a családsegítő vagy esetmenedzser javaslata alapján.

A Központ elősegíteni kívánja:

- Az esélyegyenlőség érvényesítését, a korai beavatkozást és az adekvát szolgáltatás biztosítását.
- A fenti tanácsadásokhoz való hozzájutás megszervezését biztosítja az adott település rendelkezésére álló intézményrendszerében. Ez esetben a gyermeket, illetve törvényes képviselőjét felhívja a tanácsadás igénybevételeének lehetőségére, tájékoztatja annak céljáról és feltételeiről, segíti a tanácsadást nyújtó felkeresésében.

#### **IV.2. A Központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló alábbi tevékenységeket látja el:**

##### **Javaslattevél hatósági intézkedésre**

A Központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családbafogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- gondozási helyének megváltoztatására,
- után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A javaslattétel során a gyermekbántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni.

A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
- a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlappon szereplő adatokat,
- a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
- azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén elég a veszély tényét és jellegét megnevezni, és a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon, majd azt követően elektronikus formában javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Ha a javaslattételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a Központ

- javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait,
- védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

A Központ a család- és gyermekjóléti szolgálat által összehívott esetkonferenciát követően, ha a javaslattételre család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor:

- Javaslatot tesz a gyermek védelembe vételére, ha a család- és gyermekjóléti szolgálat előzetesen megkísérelte a veszélyeztetett gyermeknek az alapellátás keretében történő segítségét, de az a gyermek vagy a szülő (törvényes képviselő) megfelelő együttműködésének hiánya miatt nem vezetett eredményre. Javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, mely javaslatot 3 munkanapon belül továbbítja a gyámhivatal felé. A védelembe vétel során az esetmenedzser a gyámhivatal határozata alapján biztosítja a gyermekjóléti szolgáltatást.
- A Központ feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében javaslat készítése - a veszélyeztetettség mértékének megfelelően - megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére.

A védelembe vétel során az esetmenedzser feladata:

- A gyermek gondozásának, ellátása szervezésének és a szülői nevelés támogatásának folyamatos biztosítása,
- A gyámhivatal tájékoztatása - felülvizsgálat keretében, illetve szükség szerint - a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről, a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról. Szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére vonatkozólag.
- Együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel és javaslatot tehet a megelőző pártfogás fenntartására vagy annak megszüntetésére a gyermek magatartásának kedvező irányú változása esetén.



A védelemben vétel mellett elrendelt megelőző pártfogás során az eszményvezser egyttmüködik a megelőző pártfogó felügyelővel, amelynek keretében:

- szükség szerint közösen végeznek családlátogatást, és
- szükség szerint közösen hallgatják meg a gyermeket,
- a Központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

Az eszményvezser a szülővel és a gyermekkel fenntartott segítő kapcsolata során:

- A gondozási-nevelési tervet a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve, meghatározott határidőre, a szülő, a gyermek, az érintett személyek és - szükség esetén - szakemberek bevonásával készíti el. A terv elkészítésénél figyelembe kell venni az alapellátás során követett gondozási tervet és az alapellátás tapasztalatait. Az egyéni gondozási-nevelési tartalmazza:
  - a veszélyeztető körülmények megjelölését,
  - a védelemben vétel megszüntetéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az eszményvezser, a szülő, továbbá a gyermek feladatait, határidőket megállapításával,
  - a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
  - a terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt,
  - a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket,
  - megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az eszményvezser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az eszményvezser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.
- Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását értékeli, és szükség esetén módosítja, vagy kezdeményezi a módosítását. Amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges:
  - írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
  - felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelemben vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
  - javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására.
- Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

Az eszményvezser elősegíti, hogy:

- a szülő, illetve a gyermek fogadják el a gondozási-nevelési terv céljait, és működjenek együtt a tervben meghatározottak teljesítése érdekében,
- a szülő, illetve a gyermek nyilatkozzal kell, hogy vállalják az együttműködést,
- a szülő váljon alkalmassá, illetve legyen hajlandó a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítására és a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének biztosítására,
- a védelemben vétel megszüntetésre kerüljön.

A Központ a családi pótlék (iskoláztatási támogatás) természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt esetí gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

A Központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A Központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során

- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,
- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak,
- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

Amennyiben a Központ a gondozási tevékenysége során arra a megállapításra jut, hogy a gyermek veszélyeztetettsége:

- részben, vagy egészben a szülő elhanyagoló magatartásából,
- a gyermek érdekét sértő helytelen pénzfelhasználásából következik,
- és a gyermek veszélyeztetettsége a gyermekjóléti alapellátások igénybevételével nem szüntethető meg,

a gyermekvédelmi nyilvántartás adatlapjának megküldésével kezdeményezi a gyámhivatalnál a gyermek védelembe vételét és ezzel egyidejűleg a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtását, feltéve, hogy a gyermek védelembe vételére korábban még nem került sor.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser:

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását,
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

A megelőző pártfogó felügyelővel történő együttműködés keretében:

- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,
- a Központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz:

- a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére,
- a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

### **Egyéni gondozási-nevelési terv**

A védelembe vett gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, családból kiemelt gyermek esetében a visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,

- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataik és a felelősségük meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén:
  - az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát,
  - az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja:

- a gyermeket és családját,
- a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és
- az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat.

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében:

- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő munkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- elősegíti a szülő és gyermek esetében
  - az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését,
  - azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést,
  - a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelemben vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges
  - írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
  - felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelemben vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
  - javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására,
- amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

#### **IV.3. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése érdekében szükséges intézkedések:**

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését, és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.

A gyermek családjába történő visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről, kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokolttá teszi.

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a Központ tájékoztatja a gyámhivatalt

- a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
- a szülők életkörülményeinek alakulásáról,
- a családba fogadás lehetőségéről.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását.

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

#### **IV.4. Bűnmegelőzést szolgáló feladatok**

A bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyaljuk, mivel valamennyi esetmenedzser és tanácsadó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

Az Intézmény legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnismétlés megelőzése, megakadályozása és ezzel összhangban potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Cél a már meglévő lehetőségeket tudatosabban kihasználni, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek más területeken már működő megoldások adaptálása. Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket a munkatársak automatikusan használnak a családgondozás során.

Ezen eszközök a következők:

- agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,
- konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
- gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
- szülők körében a tanultság, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása,
- jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
- bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
- aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen az esetmenedzserek és tanácsadók részvétele a különböző tréningeken, képzéseken és programokon.

#### **IV.5. A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében:**

- A Központ célja, hogy segítse a szülő-gyermek kapcsolattartás optimálisabbá tételét, különösen azon családoknál, ahol a kapcsolattartás lebonyolítása sorozatos konfliktusok forrása, s ezek feloldásához képzett szakemberek segítségét elfogadják az érintettek.

- Célja, hogy csökkentse, illetve megszüntesse a gyermekek problematikus kapcsolattartás miatti érzelmi veszélyeztetettségét.
- A Központ mediátor szakemberek elérhetőségével nyújt segítséget vitás ügyek rendezésében.
- Kapcsolattartási ügyelet révén biztosítja a különélő szülővel, nagyszülővel való kapcsolattartást felügyelt körülmények között. Az ügyeletben két tapasztalt szociális szakember nyújt segítséget.

A Központ gondoskodik a gyermek bántalmazásáról, elhanyagolásáról érkezett jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatainak zártan történő kezeléséről. A Központ a jelzéssel érintett személy részére nem biztosít betekintést a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

A Központ írásban jelzi a gyámhivatal felé, ha az általa gondozott családban hozzátartozók közötti erőszak jut tudomására, vagy annak veszélyét észleli.

## V.

### Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybe vehető önként, más intézmények/személyek jelzését követően, valamint hatóság által kötelezett formában valósul meg. A gyermekjóléti szolgáltatás térítésmentes.

A család és a gyermek számára felkínálja a segítséget a közös problémamegoldás érdekében. Együttműködési készség hiánya, súlyos veszélyeztetettség esetén más gyermekvédelmi, hatósági intézkedést kezdeményez. Az esetmenedzser és a tanácsadó a kliens érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli. Munkáját a szakmai etikai kódex alapelveinek megfelelően végzi.

A Központ elérhetősége:

8000 Székesfehérvár, Tolnai u. 10. 3. j.

Telefon: +36 (22) 202-405

Hétfő:	8.00 – 12.00 óra
Kedd:	12.00 – 16.00 óra
Szerda:	8.00 – 18.00 óra
Csütörtök:	8.00 – 16.00 óra

Speciális szolgáltatások igénybevétele, előre egyeztetett formában az alábbi nyitva álló helyiségekben történik:

8000 Székesfehérvár, Tolnai u. 16. 1.j.

8000 Székesfehérvár, Tolnai u. 16. 2.j.

8000 Székesfehérvár, Jancsár u. 31.

8000 Székesfehérvár, Sziget u.35. 3.j.

E-mail: [csaladesgyermekjolet@fehervar.hu](mailto:csaladesgyermekjolet@fehervar.hu)

## VI.

### Dokumentáció

A Központ szakmai munkájának segítése érdekében vezetett dokumentáció kezelésében a személyiségi jogok és a személyes adatok védelméről rendelkező jogszabályokat be kell tartani.

Az esetmenedzserek, a tanácsadók a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet alapján a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap-rendszert kötelesek használni minden gondozási formánál, illetve környezettanulmány készítésénél. A kliensek tájékoztatási kötelezettségéről szóló nyilatkozatot, adatvédelmi, együttműködési nyilatkozatot minden esetben elkészítik, ezen kívül az esettanulmányokban feljegyzéseket készítenek, vezetnek az ügyfélforgalmi naplót, valamint havi rendszerességgel statisztikát készítenek a gondozottakról.

A IV. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége című fejezetben kerültek meghatározásra a speciális szolgáltatások tekintetében a dokumentációs feladatok, kötelezettségek.

## VII.

### **Az Intézmény szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja**

Az Intézmény kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokról a potenciális ellátotti célcsoport, a szolgáltatást igénylők korrekt, pontos tájékoztatást kapjanak.

Az Intézmény az általa nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területen élők, valamint más érintettek számára is elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza.

Annak érdekében, hogy az Intézmény szolgáltatásai a lakosság körében megismertetésre kerüljenek, szoros kapcsolatot tart fenn más szociális, gyermekvédelmi és egészségügyi szolgáltatókkal, civil szervezetekkel.

A szolgáltatások elérésében az igénybevevő a kapcsolatfelvételt megteheti személyesen, valamint az ügyfelek, ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségekben az ellátási területén lévő településeken, a helyszíni ügyfélfogadáson az ügyfélfogadási időben, telefonon a tájékoztatókban ismertetett telefonszámokon, email-en, postai úton, levélben.

Ezen túl az Intézmény időszakosan szórólapokon ismerteti az ellátási feladatait, és a helyi nyomtatott és elektronikus sajtó útján is tájékoztatást nyújt.

Az Intézmény szolgáltatásairól szóló szórólapjai az együttműködő partnereknél, jelzőrendszeri tagoknál is elérhetőek.

Az Intézmény a helyi médiában, telekommunikációs csatornákon közzéteszi:

- a szolgáltatások igénybevételének módját, formáit,
- a szolgáltatások telephelyeinek elérhetőségét.

Honlapja folyamatosan naprakész információkat szolgáltat, amely mindenki számára hozzáférhető a [www.csaladesgyermekjolet.hu](http://www.csaladesgyermekjolet.hu) oldalon.

Ezen túl az Intézmény munkatársai lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken vesznek részt, segítve ezzel a lakossági tájékoztatást.

## VIII.

### **Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és a gyermekjóléti alapellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az Intézmény által biztosított ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni szolgáltatás igénybevételére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapellátást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A dokumentumokat a Központból csak területi munkavégzés céljára és idejére lehet kivinni.

A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az Intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető Magyarország Alaptörvényében előírt jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben a klienst, az ellátást igénybe vevőt bármilyen sérelem éri, panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Amennyiben a klienst, az ellátást igénybe vevőt bármilyen sérelem éri - és az Intézményvezető panasz kivizsgálását nem tartja elegendőnek - panaszával fordulhat a működést engedélyező szervhez, melynek elérhetősége az Intézmény faliújságján kifüggesztésre került.

Az Intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelméről külön jogszabályok rendelkeznek: Az itt nem szabályozott egyéb kérdésekben, a tevékenység vonatkozásában a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

Az Intézmény munkavállalói szakmai feladatellátásuk során a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 459.§ 12. fejezet j) pontja értelmében. közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett gyermeket, egyént, családot, családtagot ne lehessen felismerni.

Az Intézmény dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.

Az Intézmény főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként - kivéve a hivatásos gondnok beosztású munkatársat - nem jelölhető ki.

Az Intézmény vezetője és valamennyi munkatársa köteles gondoskodni az illetéktelen és más személyekre, intézményekre nem tartozó adatok megőrzéséről.

Az Intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy az ellátott jogi képviselő, a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az Intézmény területén, a faliújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

Biztosítja továbbá, hogy a fenti jogi képviselők az Intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthesse, az igénybe vevőkhöz és a dolgozókhöz kérdést intézzenek, az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

*A gyermekjóléti alapellátást igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos speciális szabályok:*

A gyermeknek joga van:

- a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez,
- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához,
- a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez,
- ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez,
- a gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak,
- ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá, hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia,

- ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek,
- 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,
- ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben, a Gyvt.-ben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen,
- a fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz,
- a gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- a gyermeknek joga van - örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában - a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez,
- a gyermek helyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására,
- ha törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és - a vér szerinti család beleegyezése mellett - a kapcsolattartáshoz,
- a gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket - különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást -, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutást biztosítsa,
- a gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon,
- a gyermek szülője - ha törvény másként nem rendelkezik - jogosult és köteles gyermekét annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni,
- a gyermek szülője köteles gyermekével együttműködni, és emberi méltóságát tiszteletben tartani, gyermekét az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni, gyermekének jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni, gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni, a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

Az Intézmény biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Az intézményvezető tizenöt napon belül érdemben megtárgyalja a gyermekjogi képviselő észrevételeit és az ezzel kapcsolatos állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja őt.

Az Intézmény munkatársai számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg.

Az Intézményben foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Központban szakmai munkát végzők, az alábbi munkakörökben dolgozók, közfeladatot ellátó személynek minősülnek:

- esetmenedzser,
- tanácsadó,
- szociális asszisztens.



## IX.

### Szakmai felkészültség biztosításának módja, formái

Az Intézmény vezetője - figyelembe véve a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendeletben foglaltakat - éves továbbképzési tervet készít, mely tartalmazza a tárgyévben továbbképzésben résztvevők, szakvizsgára kötelezettek, valamint az arra önként jelentkezők várható számát, helyettesítésükre vonatkozó tervet, a továbbképzésre, felkészítő tanfolyamra és szakvizsgára fordítható források megjelölését és felosztását; a továbbképzési kötelezettségüket teljesítők számát. A továbbképzési terv alapján az Intézmény elemi költségvetésben tervezésre kerülnek a képzés munkáltatói részének fedezetét képező források.

Az Intézmény a családsegítő és eszményedzser munkavállalók részre a szakmai felkészültség biztosítása és a kiégés megelőzése érdekében rendszeres eszmégbeszéléseket szervez. Az Intézmény alkalmazottai és az ellátási területen működő család-és gyermekjóléti szolgálatok szakemberei részére egyéni, csoportos vagy szükség szerint team szupervíziót szervez, biztosít.

Az Intézmény a vezető beosztású alkalmazottai részére biztosítja a szociális vezetőképzésen való részvételt.

## X.

### Záró rendelkezések

Jelen Szakmai program Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése Humán Közszolgálati Szakbizottsága jóváhagyásával **2019. január 1.** napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen Szakmai program hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése Humán Közszolgálati Szakbizottsága 126/2018. (IV. 19.) számú határozattal jóváhagyott Szakmai program.

Székesfehérvár, 2018. november 17.

  
**Tisztli Henrik**  
intézményvezető



### Záradék:

A Székesfehérvári Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység Szakmai programját Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése Humán Közszolgálati Szakbizottsága a 458/2018. (XII. 13.) határozatával jóváhagyta.

Székesfehérvár, 2018. december. *18.*

  
**Dr. Cser-Palkóvics András**  
polgármester



