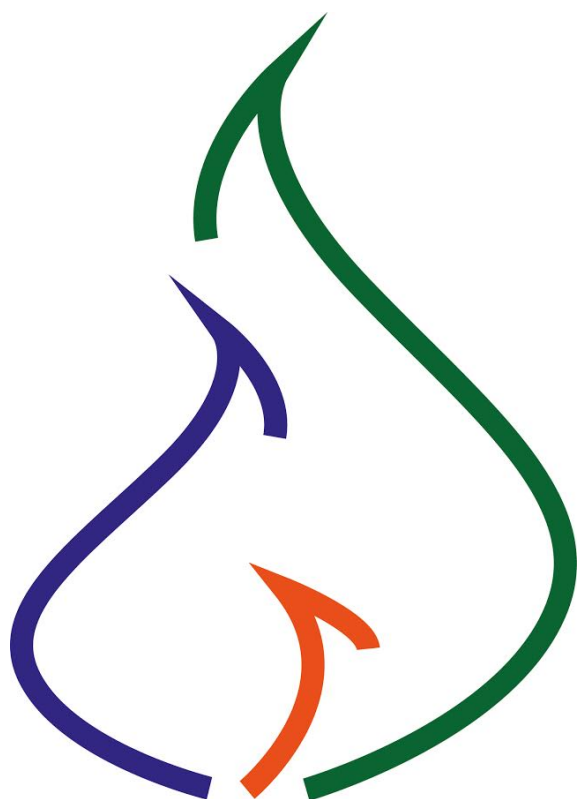


Gyomaendrődi Család- és Gyermejköléti Központ Szakmai program



Pál Jánosné

Gyomaendrődi

Család.

és

Gyermejköléti Központ

Tartalom

I.	A szolgáltató, intézmény neve, székhelye, telephelye;	3
II.	Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői;	3
III.	A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	7
IV.	A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	8
1.	Család-és gyermekjóléti szolgálat	8
2.	Család-és gyermekjóléti központ.....	11
V.	Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	14
1.	Intézményen belüli együttműködés	14
2.	Más intézményekkel történő együttműködés	15
2.1	Család- és gyermekjóléti szolgálat.....	15
2.2	Család-és gyermekjóléti központ	17
VI.	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	18
VII.	Az ellátás igénybevétele módja	25
VIII.	A gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja	25
IX.	Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	25
X.	A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	27
XI.	A nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti alkalmassági felülvizsgálat módja..	27

I. A szolgáltató, intézmény neve, székhelye, telephelye;

Az intézmény elnevezése: Gyomaendrődi Család- és Gyermekjóléti Központ
Az intézmény székhelye: 5502 Gyomaendrőd, Fő út 2.
Telefon/fax száma: Tel./fax: 66/282-560
E-mail címe: csaladsegito.gye@gmail.com; gyermekjolet.gye@gmail.com

II. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői;

Az ellátandó célcsoport jellemzői

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételére jogosultak Gyomaendrőd, Csárdaszállás és Hunya települések állandó vagy bejelentett lakosai és az itt tartózkodó hajléktalanok.

A család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybevételére jogosultak a Gyomaendrődi Járás településein (Gyomaendrőd, Csárdaszállás, Hunya, Dévaványa és Ecsefalva) állandó vagy bejelentett lakcímmel rendelkező lakosok és az itt tartózkodó hajléktalanok.

A klienskör jellemzői:

- hátrányos családi helyzet
- alacsony iskolai végzettség
- megfelelő szakképzettség hiánya
- testi és lelki egészségkárosodás
- alacsony jövedelem
- életvezetési problémák
- lakhatási problémák
- életkori sajátosságok

A klienskör sajátosságai és veszélyeztető tényezői

- szocializációs hiányok
- diszkrimináció (etnikai hovatartozás miatt)
- elszigetelődés, családi diszharmónia
- szenvedélybetegségek és egyéb más deviáns viselkedésformák (alkoholizmus, bűnözés, öngyilkosság, depresszió)
- önbizalomhiány
- passzivitás

A nehéz gazdasági helyzet a középrétegek körében is leszakadást idézett elő. Az igénybe vevők száma nőtt, elsősorban az eseti segítségnyújtás és ügyintézés vonatkozásában.

Ellátottak problémái:

Jellemző, hogy leggyakrabban a gyermeknevelési problémák jelennek meg, de nagyon hasonló az arány az anyagi nehézségekre vonatkoztatva is.

A mikro térségben is jellemző a magas munkanélküliség, kevés a munkalehetőség, különösen azoknak a munkahelyeknek az aránya, ahol alacsony végzettségű munkaerőt

foglalkoztatnának. Gyakori, hogy a családok csak transzferjövedelemmel rendelkeznek. Emiatt már eleve nagy feszültséget okoz a mindennapi megélhetés gondja, és erre rakódnak rá az egyéb problémák.

A szülők gyakran túl nagy szabadságot adnak gyermekeiknek, kevés a kötelezettségük, túl sok a szabadidejük, amit csavargással, esetenként törvénybe ütköző cselekedetekkel töltenek el. Amikor a kamaszkorból adódó természetes lázadás időszaka eljön, az addig csak „rosszalkodó, eleven” gyermekből hirtelen „kezelhetetlen” fiatal válik, amikor már a szülő is elismeri tehetetlenségét, csakhogy ekkor már nagyon nehéz a folyamatok visszafordítása.

A szülők illetve a család életvitele is nagy gondot jelent. Nagyon sokszor éppen a rossz életvitelből következnek a nevelési problémák.

Sajnos magas a szülői elhanyagolás illetve a családi konfliktusok aránya is. Elhanyagolásról akkor beszélünk, ha a szülő nem elégíti ki a gyermek életkorának megfelelő szükségleteit, különösen az étkezés, ruházkodás illetve gondozás terén. Ennek a problémának gyökere lehet abban is, hogy alapvetően kevés a háztartás összjövedelme, de gyakoribb az, hogy a bevételeket nem élelmiszerre, ruházkodásra, hanem inkább dohányárura esetleg alkoholra költik a szülők. Gyakori az is, hogy a szülőknek nincs mintájuk arra vonatkozóan, hogyan kellene nevelniük gyermekeiket.

A családi konfliktusok leggyakrabban az anya-apa között zajlanak, de időnként egyéb családtagok is bevonódnak, különösen a nagyszülők, illetve a gyermek növekedésével megnő a szülő-gyermek konfliktusok aránya is.

Kisebb számban, de előfordul fogyatékoság problémaként, ilyenkor gyakori, hogy a szülő is alacsonyabb intelligenciával rendelkezik, illetve nem tud segíteni gyermekének a mindennapi életvitelben, valamint a tanulási hátrányok korrigálásában.

A szülők vagy egyéb családtagok szenvedélybetegsége is jelentős problémákat okozhat. A szenvedélybetegségnél elsősorban az alkoholfüggőség jelentkezik, de egyre gyakrabban találkozunk olyan családokkal, ahol kábítószer használata is előfordul, illetve viselkedési függőség (számítógép, internet használat vonatkozásában) jelenik meg.

Külön kiemelendő a családon belüli erőszak, ami mindig nagyon nehezen dolgozható fel, hiszen a gyermek éppen abban a közegben, a családjában sérül, amelynek a biztonságról, a feltétel nélküli elfogadásról kellene szólnia.

Az ellátandó terület jellemzői

1. Család-és gyermekjóléti szolgálat által ellátott települések
 - Gyomaendrőd
 - Csárdaszállás
 - Hunya
2. Család-és gyermekjóléti központ által ellátott települések
 - Gyomaendrőd
 - Csárdaszállás
 - Hunya
 - Dévaványa
 - Ecsegfalva

Gyomaendrőd bemutatása

Gyomaendrőd Békés megye északi részén fekszik, a Hármas-Körös bal partján. 1982-ben jött létre Gyoma és Endrőd községek egyesüléséből. Városi rangot 1989-ben kapott. 2013-tól a Gyomaendrődi Járás székhelytelepülése. A település csendes nyugodt alföldi kisváros. Budapesttől 160 kilométerre fekszik, autóval a 46-os főközlekedési útvonalon Mezőtúr és

Mezőberény felől érhető el, illetve a 44-es számú főútról Szarvas és Kondoros felől, valamint a 4-es főútról Kisújszállás és Dévaványa irányából.

A város legnagyobb munkaadója az önkormányzat, amely a gyermekjóléti, oktatási, szociális, egészségügyi, sport és kulturális területen nyújt megélhetést a helyi humán értelmiség számára.

A település egészségügyi ellátását 6 háziorvos, 3 gyermekorvos, 7 védőnő, és szakrendelések biztosítják.

Az idősgondozást a Térségi Szociális Gondozási Központ végzi, mely foglalkozik bentlakásos idősellátással, idősök klubjával, házi segítségnyújtással, étkeztetéssel, és felnőtt fogyatékosok nappali ellátásával. A településünkön található még: Rendőrőrs, Mentőállomás, Művelődési Ház, Könyvtár.

A városban 2 bölcsőde, 6 óvoda, 2 állami és 1 egyházi általános iskola, 1 zene- és művészeti iskola és 2 középiskola működik kollégiummal. Működik továbbá egy általános iskolai kollégium, ahová a külterületen lakók gyermekei járnak.

Településünk állandó lakosainak száma 2016. január 1. napján 13.674 fő a munkanélküliek aránya közel 10% (kb. 1200 fő).

A helyi népesség döntő többsége magyar nemzetiségű, ám számottevő Gyomaendrődön a magukat német (sváb) nemzetiséghez tartozónak vallók száma, valamint a cigány etnikumhoz tartozók. A cigány közösség 1995 óta, a német pedig 1998 óta rendelkezik önálló kisebbségi önkormányzattal.

Gyomaendrődön a gyermekek, és az aktív korú személyek száma csökken, míg a nyugdíjas korú személyek száma stagnál. Nyolc év alatt 503 fővel 18 %-kal csökkent a 0-17 lakosok száma, valamint 11 %-kal csökkent az aktív korú lakosok száma. A 60-69 éves korosztályt vizsgálva létszámuk a fenti időszakban 18 %-kal nőtt, az idősebb korosztálynál viszont stagnálást tapasztalunk, a nyugdíjas személyek várható életkora nem mutat településünkön növekedést. A városunkban jelentős a külterületi lakosok száma, akik számára a közszolgáltatások elérhetőségét kell folyamatosan biztosítani.

A két településrészen közel azonos ütemben figyelhető meg a lakosság elöregedése, a különbség a lakosság anyagi és szociális helyzetében van, az endrődi településrészen jóval több család szorul az önkormányzat segítségére.

Az elmúlt tíz évben évente átlagosan 130 fővel csökkent a település lakosainak a száma, minden évben átlagosan 100 fővel többen haltak meg a településen, mint amennyien születtek. A népesség lélekszámának visszaesése közel negyvenéves folyamat, mely az ország területein különbözőképpen megy végbe. A természetes fogyás tekintetében Békés Megye népessége a két utolsó népszámlálás között 9,5 %-kal – országosan legnagyobb arányban – tovább fogyott, így 2011-ben nagyjából annyian élnek a megyében, mint a 19. század végén.

Sajnos a megyei tendencia településünkön is megjelenik, hiszen az elmúlt 10 év alatt 8,5 %-kal csökkent a településünkön élő személyek száma. A népesség számának csökkenése mellett jelentősen változott a magyar lakosság korösszetétele, a gyermekkorúak számának csökkenése mellett, nő az idős korosztály létszáma. Ez az idősödési folyamat szintén megfigyelhető településünkön, mely nagy terhet ró az önkormányzatra, hiszen az idősök ellátásáról fokozottabban kell gondoskodnia. A lakosságszám alakulásában jelentős szerepet játszik még az el és bevándorlás. A település külterületein (Öregszőlő, Nagylapos) figyelhető meg nagyobb arányú bevándorlás az alacsony ingatlanárak miatt. Az ide beköltözők nagy része anyagilag és szociálisan rászorult személy illetve család.

Csárdaszállás bemutatása

Csárdaszállás Békés megyében, Gyomaendrődtől kb. 15 km-re található kisközség. A falu mellett vezet el a 46-os számú főközlekedési útvonal, valamint a Békéscsaba-Budapest vasúti fővonal. Csárdaszállás, mint község 1952. január 1. óta önálló közigazgatási értelemben, a közeli Köröstarcsa tanyáiból alakult ki.

A lakosság lélekszáma 2016. január 1-én 442 fő.

A településen található 1 óvoda és 1 orvosi rendelő. A településen alsó tagozat működik, a felső tagozatos gyermekek iskolajáráttal jutnak be a gyomaendrődi általános iskolákba.

A problémátípusok közül a legkiemelkedőbb a munkanélküliség, emiatt sok család él rossz anyagi körülmények között. Ehhez kapcsolódik gyakran szenvedélybetegség, elsősorban alkoholizmus. A fiatalok iskolai tanulmányaik befejezése után jellemzően nagyobb városokban telepednek le, a lakosság elöregedő.

Hunya bemutatása

Hunya Békés megyében, Gyomaendrődtől kb. 17 km-re található kisközség. Megközelíthető a Gyomaendrődről Kondoros felé vezető úton autóval.

A településen található 1 óvoda és 1 orvosi rendelő, valamint 1 idősek nappali ellátását biztosító klub. A településen lakó gyermekek általános iskolába Gyomaendrődre járnak, ahova iskolabusz juttatja el őket.

A lakosság lélekszáma 637 fő. (2016. január 1-i adat)

A problémátípusok közül a legkiemelkedőbbek a munkanélküliség és az anyagi problémákhoz kapcsolódóan a szenvedélybetegség, elsősorban alkoholizmus. A település tömegközlekedéssel nehezen megközelíthető.

Dévaványa bemutatása

Dévaványa jellegzetes alföldi település, a Körös és a Berettyó által határolt síkságon fekszik, Békés megye északi részén, a Nagykunság és a Nagy-Sárrét találkozásánál. Közigazgatási határa egyben Békés és Jász-Nagykun-Szolnok megye határa is. A Berettyó, a Kettős-, valamint Hármaskörös közötti síkság jellegzetes alföldi települése.

Közúton a 4. sz. főútról a kisújszállási, a 47. sz. főútról a körösladányi, a 46. sz. főútról a gyomaendrődi leágazással érhető el. Békéscsabától 52 km távolságra fekszik. A vasúti kapcsolatot a Budapest-Békéscsaba-Arad fővonalról leágazó Gyomaendrőd-Körösnagyharsány szárnyvonal biztosítja.

Állandó lakosok száma: 7622 fő 2016. január 1-én.

A településen található 1 óvoda, 1 állami és 1 egyházi általános iskola, 1 középiskola, védőnői, házi orvosi és házi gyermekorvosi szolgálat, időotthon, pedagógiai szakszolgálat, gyermekotthon, művészeti iskola valamint család-és gyermekjóléti szolgálat.

A település jellemző problémái: alacsony iskolázottság és szocializáció, munkanélküliség, ehhez kapcsolódó anyagi problémák.

A település elöregedő, a fiatalok munka reményében elvándorolnak nagyobb településekre illetve külföldre. A település legnagyobb foglalkoztatója az önkormányzat, jellemzően közfoglalkoztatás keretében. A település elsősorban mezőgazdasági jellegű, a termelőszövetkezet felbomlása után 1-2 mezőgazdasági vállalkozó telepedett meg, akik humán erőforrást nem igényelnek.

Ecsegfalva bemutatása

Ecsegfalva a Körös-Sárrét északi peremén fekvő település, 1949 óta önálló község. Határán folyik a Hortobágy-Berettyó főcsatorna.

Lakosainak száma: 1157 fő (2016. január 1-i adat).

A településen található egy óvoda és egy könyvtár. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait a Szeghalom Kistérség Egységes Szociális és Gyermekjóléti Intézménye Család-és Gyermekjóléti Szolgálat látja el.

Fő probléma a településen, hogy a munkanélküliek száma és aránya magas. A fiatalok elvándorolnak, a lakosság elöregedő.

III. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A szolgáltatás célja

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §-a alapján:

A családsegítés célja a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára olyan szolgáltatást nyújtani, mely az ilyen helyzethez vezető okokat megelőzi, a krízishelyzetet megszünteti, valamint az életvezetési képesség megőrzését segíti.

A Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján a gyermekjóléti alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez.

A gyermekjóléti szolgáltatás célja, olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás nyújtása, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Intézményünk az általános célokon túl speciálisan az ellátási területünkre jellemző problémákra is megoldást kíván nyújtani.

Speciális céljaink az alábbiak:

Bár ellátási területünk nem tartozik a droggal erősen fertőzött települések közé, fontos célunk a drog terjedésének megakadályozása érdekében a drogprevenció. Intézményünk munkatársa a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum titkára, aktívan részt veszünk a Fórum munkájának koordinálásában, programokat szervezünk és tartunk az itt élő és tanuló diákok, valamint szülők és pedagógusok részére.

A dolgozó szülők számára segítséget nyújtunk, hogy gyermekeiket a nyári szünet ideje alatt is biztonságban tudhassák, ehhez több hétig tartó nyári napközit szervezünk.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy az ellátandó települések lakói ismerjék intézményünk munkáját és munkatársaink személyét, ezzel is segítve a bizalmas segítő kapcsolat kialakítását

esetleges probléma esetén. Ennek érdekében rendszeresen szervezünk különböző rendezvényeket, szabadidős programokat, és aktívan részt veszünk a társintézmények programjaiban is.

Az ellátási területünkön kiemelt figyelmet fordítunk a téli időszakban a hajléktalansággal veszélyeztetett emberekre, illetve a kihűléses esetek megelőzésére. Ehhez kapcsolódóan intézményünkben rendelkezésre áll 7 db fatüzelésű kályha, melyek időszakosan kihelyezhetők, illetve krízishelyzetben fát is kapnak a rászorulóknak.

Kiemelt fontosságot tulajdonítunk szolgáltatásaink fejlesztésének, illetve új szolgáltatások bevezetésének. Ehhez kapcsolódóan folyamatosan figyeljük a pályázati lehetőségeket. Intézményünk dolgozói képzettséggel és tapasztalattal rendelkeznek Uniós és hazai pályázatok elkészítésében és megvalósításában is.

A szolgáltatás alapelvei

- **Önkéntesség:** A hatóság által együttműködésre kötelezett kliensek kivételével, a szolgáltatást mindenki önkéntesen veheti igénybe.
- **Titoktartás:** A Szociális Munka Etikai Kódexe alapján a szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített, és az azokból kikövetkeztethető információkra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.
- **Adatkezelés:** Adatkezelésnél és nyilvántartásnál a Szociális Munka Etikai Kódexe és az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásai szerint járunk el, különös tekintettel az adatok védelmére, a szolgáltatást igénybevevők és a szolgáltatást nyújtók jogaira, és az adatvédelmi nyilvántartás vezetésére vonatkozó előírásokra. Személyes adatokat csak kivételes esetekben szolgáltatunk ki, pl. tudományos, vagy statisztikai célra.

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

1. Család-és gyermekjóléti szolgálat

Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással együtt a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működik.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatainkat tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látjuk el.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtetünk. A kapott jelzés alapján feltérképezzük az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, személyeket, és személyesen felkeresve tájékoztatjuk őket a családsegítés keretében nyújtható segítségről.

Az észlelő és jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

a) A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítjuk

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást
- végezzük a kríziskezelést, illetve segítjük nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások elérését,
- a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter általi kijelölés alapján segítjük menedékhelyről szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedést
- A gyermekjóléti szolgáltatás kliense a gyermek, az intézmény az ő mindenek felett álló érdekét képviseli. A család gondozása elsődlegesen ezt a célt szolgálja. Ennek egyik fontos, de nem egyetlen eszköze, a szülői képességek kiteljesítése, a szülői felelősség megerősítése.

b) Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladataink körében

- folyamatosan figyelemmel kísérjük a településeken élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatjuk a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megtesszük a szükséges intézkedést,
- önálló helyettes szülőket foglalkoztatunk
- nyilvántartást vezetünk a helyettes szülői férőhelyekről.
- segítjük a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készítünk,
- kezdeményezzük a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,

- biztosítjuk a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt veszünk a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- tájékoztatjuk a családot a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, segítjük a támogatásokhoz való hozzájutást,
- megszervezzük a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokat vagy az ezekhez való hozzájutást
- támogatjuk a válsághelyzetben lévő várandós anyát, segítjük, tanácsokkal látjuk el, valamint szervezzük a szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutását
- szabadidős programokat szervezünk,
- segítjük a hivatalos ügyek intézését.

c) A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtetünk, melyben segítjük a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételét.
Veszélyeztetettség észlelése esetén a jelzőrendszer tagjai a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.
- feladatunk a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- tájékoztatást nyújtunk az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében szükség esetén iskolai szociális munkát biztosítunk.

d) Feladataink a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális segítő munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- részt veszünk a családi konfliktusok megoldásában, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- Szükség esetén kezdeményezzük egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, vagy pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét,

A segítségnyújtás formái:

- ✓ Szociális segítő munka, egyéni esetkezelés: a klienssel az ellátás kezdetén együttműködési megállapodást kötünk, és gondozási tervet készítünk. A gondozási tervben rögzítjük a megoldandó feladatokat, felelősökkel és határidőkkel. Jellemzően ilyen tevékenység: családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett szociális segítő munka és a pszichológiai tanácsadás.
- ✓ Csoportokkal végzett szociális munka: aktív korúak beilleszkedési programján belül és azon kívül csoportokkal végzett szociális munka is folyik intézményünkben. Ennek során hasonló helyzetben levő, közös célokat megfogalmazó kliensekkel foglalkozunk.

- ✓ Eseti segítségnyújtás: ilyen esetekben nem kötünk együttműködési megállapodást a klienssel. Jellemzően az egyszeri segítségnyújtást követően az igénybevevő önállóan intézi, rendezi problémáját és nem igényel további segítséget. A klienssel közösen keressük meg a megoldási lehetőségeket.
- ✓ Ügyintézés: informális, adminisztratív tevékenység.

A segítség során pénzbeli ellátás nyújtására nincs lehetőség. A szolgáltatások igénybe vétele térítésmentes.

2. Család-és gyermekjóléti központ

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

- kezdeményezzük a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készítünk 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,
- együttműködünk a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítő munkát koordinálunk és végzünk - 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 végzünk a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészítjük a gondozási-nevelési tervet, szociális segítő munkát koordinálunk és végzünk, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készítünk;

Szakmai támogatást nyújtunk az ellátási területen működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében

- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tartunk a szolgálatokkal illetve szükség szerint konzultációs lehetőséget biztosítunk.
- tájékoztatjuk a szolgálatokat a központ által nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.
- A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó - a gyermekek védelmére irányuló tevékenységek ellátás során - amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleljük, akkor

bevonjuk a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívjuk a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

A központban dolgozó esetmenedzser **szociális diagnózist készít**, mely tartalmazza

- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálatát
- a vizsgálat alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat
- jogosultságunk függvényében szociális diagnózist készítünk a meghatározó szerepet betöltő szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra vonatkozóan, melynek elkészítése során bevonjuk a nem járásszékhely településen működő családsegítést ellátó szolgáltatót is

A szociális diagnózis kiterjed az egyén

- személyi állapotára és családi kapcsolataira,
- lakhatási körülményeire,
- lakhatási körülményeire,
- egészségi állapotára és esetleges fogyatékoságaira,
- mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeire,
- kommunikációjára, személyes kapcsolataira,
- munkaerőpiaci státuszára,
- krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére,
- támogatást igénylő életterületeinek felmérésére,
- számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a szociális diagnózis elkészítése során

- az igénylő, valamint családja helyzetének megismerése, szükségletei meglétének vagy hiányának, valamint jogosultságának megállapítása,
- a megfelelő szolgáltatások és szolgáltatási elemek megállapítása,
- az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

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

A szociális diagnózis elkészítése irányított személyes interjún alapul, amely során a szociális diagnózist készítő esetmenedzser az ellátást igénylőt bevonja a diagnózis készítésébe.

A szociális diagnózis elkészítésébe az ellátást igénylő hozzájárulásával más szakember is bevonható.

A személyes interjú felvétele során az esetmenedzser döntése alapján több személyes találkozásra is sor kerülhet. A szociális diagnózist az első interjútól számított 15 munkanapon belül kell elkészíteni. Az ellátást igénylő krízishelyzete esetén a szolgáltatás a szociális diagnózis elkészítése előtt is igénybe vehető.

A szociális diagnózist a szociális diagnózist készítő esetmenedzser és a szolgáltatást igénylő személy aláírja.

A szociális diagnózis elkészítésének célja:

- az igénylő problémájának megismerése, definiálása, és ennek alapján a szükségleteinek és jogosultságának megállapítása
- a szükséges szolgáltatások megállapítása
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése

- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása
- az igénybevevő ellátásának nyomonkövetése.

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

- utcai és - ha a helyi viszonyok azt indokolják - lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást az intézmény nyitvatartási idejében
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.

A központban dolgozó óvodai és iskolai szociális segítő 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.

Munkája során segíti a gyermek:

- szociális kompetenciáinak növelését,
- köznevelési intézménybe való beilleszkedését
- tanulmányi kötelezettségének teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztését
- beiskolázásához, tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatását,
- mulasztásának, tanulmányi kötelezettségének teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- veszélyeztetettségének kiszűrését prevenciós eszközök alkalmazásával, valamint az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működésének segítségével.

Feladatellátása körében segíti a gyermek családja és a gyermek, valamint a család és a köznevelési intézmény között kialakult konfliktusok feloldását, a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, nevelési problémák esetén.

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

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásának kereteit a család- és gyermekjóléti központ és a köznevelési intézmény között kötött együttműködési megállapodást adja.

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkája során segíti a pedagógusokat, érzékenyítő és tudást fejlesztő programokat szervez a tantestület tagjai számára, részt vesz az iskolai rendezvényeken, együttműködik az iskolai szakemberekkel, szülők közösségekkel, illetve a partner intézményekkel.

V. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

1. Intézményen belüli együttműködés

Személyi feltételeink		
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	Család- és Gyermekjóléti Központ	Helyettes szülői tevékenység
közalkalmazotti jogviszonyban		
4 fő családsegítő	1 fő intézményvezető 1 fő esetmenedzser — egyben intézményvezető-helyettes 2 fő esetmenedzser 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser 2,5 fő óvodai és iskolai szociális segítő	1 fő helyettes szülő (megállapodásban foglaltak szerint)
megbízásos jogviszonyban		
	1 fő pszichológus tanácsadó 1 fő jogász tanácsadó	

Esetmegbeszélés intézményen belül

A szolgálat segítő szolgáltatást nyújt, a szociális munka eszközeivel és módszerével, ezen kívül szervezési és gondozási tevékenységet végez, egyének és csoportok részére. A segítő munka hatékony ellátása érdekében esetmegbeszéléseket tart. Az esetmegbeszélések havi 1-2 alkalommal kerülnek megrendezésre. A megbeszéléseket az intézményvezető vezeti le. Intézményen belüli esetmegbeszélések alkalmával a segítő munka esetvezetési kérdései kerülnek megvitatásra.

Ezen megbeszélések elsődleges célja, a segítő munka során felmerülő dilemmák, személyes érzések, problémák megértése a segítő munkát végző szakemberek csoportjának részvételével. Az esetet hozó szakember lehetőséget kaphat az érzelmi-indulati tényezők helyes kezelésére, illetve a konkrét esetvezetéssel kapcsolatos, más szakemberektől jövő szubjektív, tárgyilagos nézőpontokról. A probléma megoldásához instrukciókat kaphat,

megoldási javaslatokkal gazdagodhat. Az esetvezetéssel kapcsolatosan felmerülő sikertelenségek elemzésének az elsődleges helyszínéül is szolgál az esetmegbeszélés.

Az esetmegbeszélés tartalmi elemei:

- Az esetet hozó szakember tájékoztatást ad a konkrét esetről.
Itt ismertetni kell az eset kezdetének az idejét, a szolgáltatás igénybevételének a módját, mi a feltérképezett probléma, a kliens és családjának a viszonyulását a problémához.
- A kliens és családjának bemutatása, jellemzése.
A szociális és családi háttér ismertetésével történik, megemlítve az iskolázottságot, a foglalkozást, életkort, jövedelmi viszonyokat, lakás és életkörülményeket.
- A család érzelmi kötelékeinek, viszonyulásának bemutatása.
Itt ki kell térni a családon belüli és a családon kívüli viszonyokra.
- A kliensnek és családjának más intézményekkel való viszonyának bemutatása.
Van-e, vagy volt-e már kapcsolata eddig más segítő intézménnyel?
Ha volt, az milyen eredménnyel zárult?

A fentiek ismertetése után az esethezozó érzelmi, indulati viszonyulásait vázolja fel a kollégáknak a konkrét eset vonatkozásában. A következőkben kerül megbeszélésre a kompetenciahatárok meghúzása, és az ezektol várható változások felvázolása. (Ez természetesen még csak elméleti feltételezés.)

A probléma megoldása érdekében szükséges a változtatásokhoz való viszonyulásokat feltérképezni.

Az esetmegbeszélések alkalmával a változtatások jellegét és irányát, valamint az esetleg szükséges más szakemberek bevonásának lehetőségét és indokoltságát kell meghatározni. Figyelni kell, hogy milyen akadályok keletkezhetnek a feladatmegoldás során, illetve ezeket milyen módon lehet kompenzálni.

A kialakult helyzetet és a megoldási lehetőségeket is több szempontból kell vizsgálni és elemezni. Meg kell határozni a szociális segítő munka konkrét eszközeit és módszereit a változás érdekében.

Az esetmegbeszélések alkalmával értékeljük az elhangzottakat, a jelenlevők beszámolnak érzéseikről és a folyamat egészéről. A közvetlen szakmai munkacsoport egységesítésének fő fórumául szolgálnak az esetmegbeszélések, valamint a segítő szakemberek „kiegésének” megakadályozásában is kulcsfontosságú szerepük van.

Ismertetésre kerül a már folyamatban levő segítő tevékenység jelenlegi állapota, a család együttműködésének felvázolása.

A szakemberek kérdéseket tesznek fel egymásnak, a problématerület teljes feltérképezésének céljából.

2. Más intézményekkel történő együttműködés

2.1 Család- és gyermekjóléti szolgálat

A család- és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet.

A feladatok ellátása és koordinálása a települési jelzőrendszeri felelős feladata.

Ennek keretében:

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

Esetkonferencia külső szereplőkkel:

Az esetmegbeszélés állandó meghívottja az adott gyermek vagy gyermekek ügyében illetékes védőnő, a bölcsőde, óvoda munkatársa, iskolai gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, illetve a nevelési tanácsadó munkatársa, valamint a járási jelzőrendszeri tanácsadó.

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

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

Szakmaközi megbeszélés

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Éves szakmai tanácskozás:

A család-és gyermekjóléti szolgálat minden év február 28-ig tanácskozást szervez, amelyen

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

A szakmai tanácskozásra meg kell hívni:

- az ellátott települések polgármestereit, a képviselő-testületek tagjait és a jegyzőket,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatal munkatársait,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket, és
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

A szolgálat kapcsolatot tart továbbá minden olyan szereplővel, aki a kliens problémájának megoldásában releváns közreműködő lehet.

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

2.2 Család-és gyermekjóléti központ

A család-és gyermekjóléti központ koordinálja a család-és gyermekjóléti szolgálat által működtetett veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert.

A feladat ellátása a járási jelzőrendszeri tanácsadó feladata.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,

- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat 9. § (7) bekezdése szerinti megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében

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

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

A családok gondozásának elsődleges módszere az egyéni esetkezelés, szociális segítő munka. A klienssel történő kapcsolatfelvétel történhet a szolgálat irodájában, vagy a kliens otthonában. A klienseknek csak egy része keresi meg önként a segítő intézményt, többeket a jelzőrendszer tagjai irányítanak az intézményhez..

Az emberek segítő munkával kapcsolatos elképzelései többnyire bizonytalanok, akik nem önkéntesen keresik fel az intézményt gyakran elutasítók. A kapcsolatfelvétel során az első, legfontosabb feladat oldani a feszültséget, támaszt nyújtani, megerősíteni a klienseket abban, hogy gondjait megfogalmazhatja. Az első találkozás a probléma megfogalmazása, feltárása, ebből kell megérteni a helyzetét, az adott körülményeket. Az első interjú rendszerint hosszabb időt vesz igénybe azért, hogy valamennyi lényeges tényrt feltárjunk. Ekkor kerül sor az együttműködési megállapodás megkötésére is. A megkötéstől számított 15 napon belül kell elkészíteni a további adminisztrációt.

Ennek során a kliens megfogalmazza problémáját. A családsegítő irányított beszélgetéssel segíti elő azoknak a tényezőknek a feltárását, melyek a kialakult helyzetért felelősek.

Ha a családsegítő megítélése szerint a probléma megoldása érdekében egyéb szolgáltatás igénybevétele is szükséges, erre javaslatot tesz, és közvetít a szolgáltatás elérésében.

Az ügyféllel való kapcsolattartás történhet személyesen, az otthonában vagy az intézmény irodájában, illetve telefonbeszélgetés útján.

A folyamat egésze során időről időre szükség van az egész kapcsolatrendszer átgondolására.

A gondozási folyamat értékelése félévente történik.

Amennyiben a kitűzött cselekvési terv alapján nem sikerül megoldani a problémákat, a sikertelenség okait felvázolva meg kell fogalmazni a szükséges változtatásokat.

Az eset értékelésénél a családsegítő és a kliens közösen számadást készít arról, hogy mit érték el, mi az, amit a kliens hosszabb távon is hasznosítani tud, és mi az, ami nem oldódott meg. Utóbbiak kapcsán olykor szükségessé válik az eset átadása, vagy a szerződés újrafogalmazása és a segítő munka továbbvitele új feltételek között.

A szolgálat által végzett szociális segítő munka során sor kerülhet az esetátadásra. Az esetgazda esetei ilyenkor egy másik szakemberhez kerülnek. Ennek oka lehet személyi változás, intézményen belüli átszervezés valamint személyes okai is lehetnek a váltásnak.

Ez utóbbi esetben a segítő szakember esetleges bevonódásáról lehet szó, amely miatt úgy érzi, hogy nem tud vagy nem képes szakmailag helyes lépéseket tenni az adott ügyben a személyes érzései miatt. Ilyen esetekben a szakember ezt köteles jelezni az intézményvezetőnek, mert a kialakult helyzet nagyban hátráltatja a szociális segítő munka eredményességét. Az esetátadás előtt indokolt egy esetmegbeszélést tartani a team tagjainak részvételével, ahol az eset ismertetésre és megbeszélésre kerül. Ha a folyamat végeztével az esetet hozó szakember érzései változatlanok, valamint a munkacsoport tagjai véleménye szerint is indokolt egy másik szakember kijelölése, akkor ez az intézményvezető hozzájárulásával történhet meg.

A segítő személyének változásáról a klienst korrekten tájékoztatni kell, és az új segítő szakember bemutatása is meg kell, hogy történjen.

Az esetátadás előtt a távozó szakembernek ismertetni kell az ügy jelenlegi állását, az elért és a még megvalósításra váró feladatokat az új esetgazdával.

Az esetátadáson az intézményvezető valamint a szolgálat érintett munkatársai vesznek részt. Az eset átadását az esetnaplóban rögzíteni kell.

Amennyiben a gondozási terv alapján a feltérképezett problémák megoldódnak, az elérhetőségek és további szolgáltatások lehetőségének megadásával az eset lezárásra kerül.

A lezárás az intézményvezető jóváhagyásával, az esetnaplóban dokumentálva történik.

Az intézményben a segítségnyújtás során pénzbeli ellátás nyújtására nincs lehetőség. A szolgáltatások igénybe vétele térítésmentes.

Ellátási területünkön biztosított szolgáltatások:

- a. a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése

Az eddig a családsegítés és a gyermekjóléti szolgálat által külön működtetett jelzőrendszer integrálásával megvalósul a teljes ellátási terület lefedése.

Az éves szakmai tanácskozáson már a teljes jelzőrendszer kapott tájékoztatást az új feladatokról. Az eddigi tapasztalatok és a jelzőrendszeri tagok beszámolóí alapján elkészített éves intézkedési terv foglalja magában a tapasztalt problémákat és a megoldási stratégiát.

A szakmaközi megbeszéléseket a beszámolóokban és a jelzőrendszeri tagok által megfogalmazott témákban tartjuk. Jogszabályi változások esetén az érintett jelzőrendszeri tagok számára rövid időn belül tartunk megbeszéléseket.

Ellátási területünkön viszonylag kicsi a települések lélekszáma, nagyon jelentős a személyes ismeretség, kapcsolatunk a jelzőrendszeri tagok többségével napi-heti szintű, ami nagyban megkönnyíti a jelzőrendszer működtetését.

A jelzések megtehetőek személyesen, telefonon vagy írásban, az intézmény elérhetőségein.

A jelzéseket az aktuálisan ügyeletet ellátó munkatárs fogadja, és mérlegeli az eset súlyosságát. Amennyiben jelzőrendszeri tagtól érkezik a jelzés, felhívja a figyelmet a jelzés írásban történő megküldésére is.

Ha azonnali intézkedés szükséges, akkor a jelzésben szereplő információkról tájékoztatja az intézményvezetőt vagy helyettesét és egyeztetik a további teendőket. Amennyiben nem igényel azonnali intézkedést, a jelzésről feljegyzés készül, az intézményvezető eldönti, melyik családsegítő munkatárs kapja az esetet, és ő végzi a további feladatokat.

Az intézkedések megtétele után az illetékes családsegítő visszajelzést küld a jelzést tevő számára, amennyiben ismert és kéri.

A jelzésekről a jelzőrendszeri felelős heti jelentést ír, és továbbítja a jelzőrendszeri tanácsadó felé.

A téli krízisidőszakban fokozottabb a jelzőrendszer feladata. Ilyenkor egy mobil telefon áll rendelkezésre, melyet a jelzőrendszer tagjai (mezőőrök, településőrök, rendőrök, polgárőrök, tanyagondnokok) ismernek, és ezen a nap 24 órájában jelezhetnek, ha veszélyeztetett emberről vagy családról szereznek tudomást. Ilyen esetben intézményünk munkatársa részt vesz a probléma megoldásában, szükség szerint intézkedik pl. hajléktalanszállóra szállításról.

Az intézmény a jelzőrendszeri tagok jelzései alapján összeállította a hajléktalansággal és/vagy kihűléssel fenyegetettek listáját (veszélyeztetettség lista). Itt jellemzően idős, egyedül élő személyek szerepelnek.

A tél elején, illetve a hidegebb időszakokban intézményünk munkatársa bejárason egy polgárőrrel végiglátogatja azokat az embereket, akik a veszélyeztetett listán szerepelnek. Felméri aktuális állapotukat, illetve megadják a krízis telefon számát, hogy probléma esetén azon jelezzenek. A veszélyeztetettség listát folyamatosan felülvizsgáljuk és aktualizáljuk.

b. szociális, életvezetési, és mentálhigiénés tanácsadás

A tanácsadások többsége egyénileg illetve családi körben történik. Ha több kliensnek is hasonló a problémája, akkor csoportot szervezünk adott témakörben.

Tapasztalataink szerint a nehézségek leggyakrabban gyermekneveléssel, illetve pénzkezeléssel kapcsolatban jelentkeznek.

c. az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése

Az intézmény munkatársai napi kapcsolatban állnak a polgármesteri illetve a járási hivatal dolgozóival minden ellátott település vonatkozásában. A kitöltendő adatlapok elektronikusan rendelkezésre állnak, azok nyomtatásában és kitöltésében segítünk a klienseknek. A rendkívüli támogatások esetében a hivatalok kikérik a véleményünket, és javaslatunk esetén támogatják a klienseket.

A Térségi Szociális Gondozási Központ Tanyagondnoki és Támogató Szolgálattal is rendelkezik, így szükség esetén megoldható a kliensek szállítása is a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása érdekében.

Felmértük az ellátási területünkön működő civil szervezeteket, melyek céljai hasonlóak intézményünkéhez. Felvettük velük a kapcsolatot, és kölcsönösen segítjük egymás munkáját. Vannak olyan civil szervezetek, melyek programokat szerveznek, ezekben igény szerint segítünk. Ezen kívül gyakran kéri a segítségünket adományok osztásában, a rászorulóknak megtalálásában is.

Intézményünk munkatársa részt vett a Helyi Esélyegyenlőségi Program kidolgozásában és felülvizsgálatában, ahol a helyi problémákra specifikus megoldási javaslatokat dolgoztak ki.

- d. a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése

A család diszfunkcionalitása lehet időszakos vagy tartós. Az első esetben többnyire egy adott élethelyzetről, esetenként krízisről beszélünk, mely az addig egészségesen működő család életét felborítja. Tartós működési zavar hátterében gyakran áll valamely családtag szenvedélybetegsége, esetleg más krónikus betegség.

Intézményünk a kóros működésről, konfliktusokról többnyire a jelzőrendszer tagjain keresztül értesül. Ilyenkor a családdal felvéve a kapcsolatot családi konzultációt, megbeszéléseket szervezünk az okok kiderítésére és megoldására. Amennyiben megítélésünk szerint szükséges, más szakembereket is bevonunk a folyamatba: pszichológus, orvos, addiktológus stb.

Konfliktusok történhetnek a családon belül is, de egyre gyakoribb az intézményekben, különösen iskolákban előforduló konfliktus, mely történhet a gyermekek között, vagy a pedagógus és a gyermek között.

Ezekben az esetekben a jelzés alapján felvesszük a kapcsolatot az érintettekkel, és külső konzulensként segítjük a konfliktus feloldását. A külső, a konfliktusba nem bevonódott személy racionálisabban látva a konfliktus forrását segítséget tud nyújtani abban az esetben is, ha az érintettek már reménytelennek látják a helyzetet.

Meghívásra részt veszünk az iskolákban szervezett esetmegbeszéléseken, illetve intézményünk hívja össze az érintetteket. Szükség esetén más szakembereket: pszichológus, rendőr is bevonunk az esetmegbeszélésbe.

Felkérésre tájékoztató előadásokat tartunk az oktatási intézményekben gyermekek, pedagógusok és szülők számára is.

- e. felkérésre környezettanulmány készítése

Leggyakrabban a Járási Gyámhivatal felkérésére készítünk környezettanulmányt a gyámság és gondnokság alatt állók családjában, illetve a Gyomaendrődi Közös Önkormányzati Hivatal kérésére a halmozottan hátrányos helyzet megállapításához.

Ezen kívül más társszervek (pl. kórház, rendőrség) munkáját is segítjük a pontos környezettanulmányokkal.

- f. a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, a lakhatási problémával küzdők, a fogyatékossgal élők, a szenvedélybetegek, ill. egyéb szociálisan rászorult személyek és családjaik részére tanácsadás nyújtása

Több éven keresztül a szociális segélyben részesülők számára kötelező volt az együttműködés a családsegítő szolgálattal. Bár ez a kötelezés már nincs érvényben, a korábbi kötelezettek továbbra is rendszeresen bejárnak az intézménybe.

Heti rendszerességgel kapunk tájékoztatást a járási hivatal foglalkoztatási osztályától képzettségekkel és munkalehetőségekkel kapcsolatban, melyet megosztunk klienseinkkel is.

Azok számára, akik még visszakerülhetnek az elsődleges munkaerő-piacra, egyéni és csoportos felkészítést tartunk álláskeresési technikák vonatkozásában.

Az intézmény pszichológusa addiktológiai tapasztalatokkal is rendelkezik, így azon szenvedélybetegeknek, akiknek az ambuláns tanácsadás elegendő, nem kell vidékre járniuk.

g. közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés

Különböző korosztályok számára szervezünk csoportokat önismeret és személyiségfejlesztés témakörében.

Jellemzően az iskolás korosztály érhető el könnyebben, különösen az iskolai szünetekben, számukra az önismereten kívül pénzügyi ismeretek témakörében szervezünk csoportos foglalkozást.

Kapcsolatban állunk olyan céggel, ahol sok a hátrányos helyzetű illetve egészségkárosodott munkavállaló, számukra is tartunk csoportfoglalkozásokat a fenti témakörökben.

Nagyon fontosnak tartjuk, hogy az ellátandó települések lakosai ne csak a tevékenységünkhöz kapcsolódó negatív tendenciákról tudjanak (pl. gyermekek kiemelése), mivel ez ellenállást generál a munkánkkal és a munkatársainkkal szemben.

Ezért rendszeresen szervezünk szabadidős és egyéb, különböző témájú programokat.

A Kihívás Napján felhívjuk a figyelmet az egészséges életmódra egészségpiac szervezésével. Előadássorozatot szervezünk nők számára a nőiesség, anyaság témakörében,

Segíteni kívánjuk a dolgozó szülőket, így minden nyáron intézményünk szervezi a nyári napközit. Ez igény szerint a nyári szünetben 5-8 hetet jelent, amikor a gyermekek szakszerű felügyelet mellett szabadidejüket hasznosan tölthetik. A nyári napköziben a szülőknek csak az étkezést és a belépőket kell téríteniük, így az alacsonyabb jövedelműek számára is elérhető ez a szolgáltatás.

Gyomaendrőd Város Önkormányzata intézményünket bízta meg a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum létrehozásával és működtetésével. Munkatársunk a KEF titkára. 2016-ban pályázati forrásból megtörtént a település helyzetértékelése a szenvedélybetegségek témakörében, és a Fórum ennek a dokumentumnak a felhasználásával állította össze cselekvési tervét.

A programok anyagi háttérének biztosítása érdekében folyamatosan figyelemmel kísérjük a pályázati lehetőségeket. Munkatársaink korábban képzéseken is részt vettek, hogy sikeresen pályázhassanak hazai és uniós forrásokra. Tapasztalattal rendelkezünk ilyen pályázatok írásában és megvalósításában egyaránt.

h. kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások

Munkatársaink mindig aktuális információkkal rendelkeznek az adható támogatásokról.

Krízisbe került egyének és családok esetén az önkormányzat javaslatunkra települési támogatással illetve egyéb módon segíti a rászorultakat. Az intézmény rendelkezésére áll ruhanemű, melyet oda tudunk adni a klienseknek.

Amennyiben a rászorulóknak nincs jövedelme, térítésmentes étkezést vehet igénybe a Térségi Szociális Gondozási Központnál.

A téli tüzelési problémák enyhítésére Gyomaendrőd Város Önkormányzata 7 db kályhát vásárolt. A kályhák kölcsönadásával és a rászorultság vizsgálatával intézményünket bízták meg.

Amennyiben valakinek a téli időszakban elromlik a kályhája, és nincs más fűtési módra lehetősége, ezt jelzi a család-és gyermekjóléti szolgálatnál. A családsegítő munkatárs kimegy a helyszínre, és megnézi, hogy valóban szükség van-e a kályhára, illetve hogy kémény rendelkezésre áll-e. A családsegítő azt is vizsgálja, hogy egyéb módon megoldható-e a probléma (pl. más családtag segítsége által).

Amennyiben nem, akkor az igénylő kölcsön kapja a kályhát a fűtési szezon végéig. A kályha állapotáért felelősséggel tartozik a kliens.

A településen rendelkezésre áll minden télen bizonyos mennyiségű tűzifa, melynek kiosztásában intézményünk szerepet vállal.

Amennyiben valaki intézményünkhöz illetve az önkormányzathoz fordul, hogy elfogyott a tüzelője, intézményünk munkatársa megvizsgálja a körülményeket, és amennyiben valóban nincs tüzelője, egyszeri alkalommal kaphat 5 mázsa tűzifát.

- i. a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők utánkötését biztosító esztmenedzseri feladatok

Az átalakítás után azon kliensek számára, akik támogatott lakhatást vesznek igénybe, mentális és életvezetési tanácsadást biztosítunk. Munkatársunk támogató segítséget nyújt az igénybevevő számára egy olyan személyi és infrastrukturális háttér biztosításával, mely lehetőséget nyújt arra, hogy folyamatosan önállósodva egyedül is képes legyen ellátni önmagát és esetleg családját.

A szolgáltatások közvetítése és nyújtása során lehetőséget biztosítunk az ügyfeleknek az ügyintézéshez szükséges telefon, fax, fénymásolás, internet használatára. Dologi javak közvetítése során segítséget nyújtunk más szervezeteknek az adományozás szervezésében, lebonyolításában.

Ügyfélfogadás Gyomaendrőd településen a Család-és Gyermejjóléti Szolgálat irodájában:

NAP	ÜGYFÉLFOGADÁS IDEJE	
	DÉLELŐTT	DÉLUTÁN
HÉTFŐ	8.00 -12.00	12.30 – 16.00
KEDD	8.00 -12.00	-----
SZERDA	-----	12.30 - 16.00
CSÜTÖRTÖK	8.00 -12.00	-----
PÉNTEK	-----	12.30 - 16.00

A szolgáltatás biztosítása a Gyomaendrődi Járás többi településén:

A szociális segítő munka módja és folyamata minden település esetén megegyezik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a tevékenységét a járás köznevelési intézményeiben végzi a problémák mennyisége alapján megszabott időbeosztással.

Minden intézményben és azok tagintézményeiben fogadóórákat tart az intézményekkel egyeztetett időpontokban, melyhez a helyszínt és az infrastruktúrát együttműködési megállapodás alapján az adott köznevelési intézmény biztosítja.

Hunya

Hunya község Gyomaendrődtől 20 km-re helyezkedik el. Megközelítése: Gyomaendrődöt és Kondoros nagyközséget összekötő úton gépkocsival.

A család- és gyermekjóléti központ munkatársa ügyfélfogadást tart a helyi önkormányzat épületében. A községben a szolgáltatást 1 fő családsegítő és 1 fő esztmenedzser látja el.

A fogadóóra helyszíne: Hunya Községháza kijelölt helyisége

Hunya Rákóczi út. 19.

Időpontja:

minden hónap harmadik keddjén 14.00-15.00 óra között

A családsegítő és az esetmenedzser a helyi önkormányzat épületében biztosítja a fogadóórát. A feladatellátáshoz a jogszabályi feltételeknek megfelelő tárgyi eszközök rendelkezésre állnak. Az épületben ügyfél váró rendelkezésre áll.

Az Önkormányzat a település központjában helyezkedik el, rendezett környezetben.

A településen a megjelenő főbb problémátípusok a következők: munkanélküliségből adódó rossz szociális helyzet, alkoholprobléma, kapcsolattartás.

Intézményünk munkatársa gyakran közvetít a rászoruló családok és a Vöröskereszt vagy egyéb segítő szervezetek között.

A kliensek az esetek nagy többségében felvilágosítást kérnek a helyi szociálpolitikai lehetőségekről, és igen gyakran a nyomtatványok kitöltésében is kéri munkatársaink segítségét.

Csárdaszállás

Csárdaszállás Gyomaendrőd és Mezőberény között fekszik félúton. A 46-os számú út mentén lehet megközelíteni a községet gépkocsival.

A család- és gyermekjóléti központ munkatársa ügyfélfogadást tart a helyi önkormányzat épületében. A községben a szolgáltatást 1 fő családsegítő és 1 fő esetmenedzser látja el.

A fogadóóra helyszíne: Csárdaszállás Községháza kijelölt helyisége

Csárdaszállás, Petőfi u. 17.

Időpontja: minden hónap második szerdáján 14.00-15.00 óráig

A családsegítő és az esetmenedzser a helyi önkormányzat épületében biztosítja a fogadóórát.

A feladatellátáshoz a jogszabályi feltételeknek megfelelő tárgyi eszközök rendelkezésre állnak. Az épületben ügyfél váró rendelkezésre áll.

A Községháza épülete a település központjában helyezkedik el, jól megközelíthető az ügyfelek számára és akadálymentesített.

A kliensek legtöbbször a helyi szociálpolitikai lehetőségekről kérnek felvilágosítást, ügyintézésben kérnek segítséget.

A településen sajnos a munkalehetőségek igen behatároltak, ebből kifolyólag több család rossz anyagi körülmények között él.

Dévaványa és Ecsefalva vonatkozásában a család- és gyermekjóléti központ feladatai kerülnek ellátásra.

Dévaványa

Dévaványa Gyomaendrődtől kb. 20 km-re fekszik. Megközelítése: gépkocsival.

A család- és gyermekjóléti központ munkatársa minden hónapban előre egyeztetett időpontban ügyfélfogadást tart a helyi család-és gyermekjóléti szolgálat épületében.

A városban a szolgáltatást 2 fő esetmenedzser látja el.

Helyszíne: Margaréta Egységes Szociális és Gyermekjóléti Intézmény

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

Dévaványa Eötvös u. 44.

A feladatellátáshoz a jogszabályi feltételeknek megfelelő tárgyi eszközök rendelkezésre állnak. Az épületben ügyfél váró rendelkezésre áll.

Az épület jól megközelíthető az ügyfelek számára és akadálymentesített.

Ecsegfalva

Ecsegfalva Gyomaendrőd településtől kb. 33 kilométerre helyezkedik el, Dévaványán keresztül közelíthető meg gépkocsival.

A család- és gyermekjóléti központ munkatársa minden hónapban előre egyeztetett időpontban ügyfélfogadást tart a helyi család-és gyermekjóléti szolgálat épületében.

A községben a szolgáltatást 1 fő esetmenedzser látja el.

A fogadóóra helyszíne: Család-és gyermekjóléti szolgálat épületében
Ecsegfalva, Ady u. 5.

A feladatellátáshoz a jogszabályi feltételeknek megfelelő tárgyi eszközök rendelkezésre állnak. Az épületben ügyfél váró rendelkezésre áll.

Az épület a település központjában helyezkedik el, jól megközelíthető az ügyfelek számára.

VII. Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás igénybevétele többnyire jelzések alapján történik. A jelzés érkezhets az alábbiaktól:

- köznevelési intézmény,
- rendőrség,
- gyámhatóság,
- házi orvos, házi gyermekorvos
- védőnő,
- más gyermekjóléti szolgálat,
- magánszemélyek.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban.

A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján is történik intézkedés, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivétel a gyámhatóság által határozatban a családgondozás igénybevételére kötelezettek.

VIII. A gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

A család- és gyermekjóléti központ a feladatkörébe tartozó tevékenységekről, azok megkezdéséről, céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról a helyi sajtóban, települési önkormányzatok honlapján, illetve a központ munkatársai által tájékoztatja a települések lakosságát, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

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

1. Igénybe vevők jogai, azok védelme

1. Az ügyfélnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a Központ által biztosított ellátásra, valamint az egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A Központ által nyújtott szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
2. A Központban maximális figyelmet fordítunk az ügyfeleket megillető emberi jogok teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel
 - az élethez, emberi méltósághoz,
 - a testi épséghez,
 - a testi-lelki egészséghöz, az önrendelkezéshez való jogra.
3. A Központ ügyfeleit megilleti személyes adataik védelme, valamint a magánéletükkel kapcsolatos titokvédelem.
4. A Központ biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtása során az ügyfél problémájával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos, különös információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.
5. Amennyiben az ügyfél egészségi állapota vagy egyéb körülményei miatt közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézmény vezetője segítséget nyújt ebben, illetőleg értesíti az ügyfél törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Az intézménnyel kapcsolatba kerülő állampolgár, család, közösség tudta és beleegyezése nélkül semmilyen adat nem szolgáltatható ki.

A központ munkatársa a család egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel kell, hogy biztosítsa. Arra törekszik, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a család összetartó ereje növekedjék, a hiányzó funkciók visszapótlódjanak.

Az intézménynek az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárási törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

Az intézmény birtokába került adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011.évi CXII törvény előírásai szerint kezeljük.

A családsegítő és az esetmenedzser köteles külön nyilatkozatot tenni az 1997. évi XXXI. tv. 15. § (8) bekezdése alapján.

A gyermekjogi és az ellátott jogi képviselő neve és elérhetősége az intézményben jól látható helyen van függesztve, az esetleges változások folyamatos aktualizálásával.

2. Személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

A család-és gyermekjóléti központ munkatársai munkavégzésük során közfeladatot ellátó személynek minősülnek, így joguk van a védelemhez (jogi, szükség esetén fizikai védelem), a tájékoztatáshoz és az érdekvédelemhez.

A központ munkatársai a személyes adatok védelméről szóló jogszabályok maximális betartása mellett végzik munkájukat.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat – a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben – megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

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

A szociális szolgáltató szervezetben a munkavállalók továbbképzésre kötelezettek. A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatást végző szakmai tevékenységet folytatók körében-, kredit pontszerzéssel teljesíti a szakember továbbképzési kötelezettségét. Felsőfokú végzettségű munkatársnak 80 kreditpontot kell gyűjtenie a továbbképzéseken a részére előírt továbbképzési időszak alatt. Az intézménynél a munkavállalók a továbbképzési tervben meghatározott ütemben vesznek részt a kötelező továbbképzéseken.

Mind a szervezetnek, mind a munkavállalóknak e kötelezettségükkel a szolgáltatás minőségi kiteljesedése biztosított.

A munkakör betöltéséhez és a feladatkör megfelelő ellátásához elengedhetetlen követelmény a munkakörre előírt szakképesítés. Lehetőséget biztosítunk a szakdolgozók részére, hogy továbbképző tanfolyamokon és továbbképző előadásokon részt vegyenek.

Lehetőség szerint helybe hozzuk a továbbképzéseket, illetve más szolgáltatóknál dolgozó kollégákkal telekommunikációs eszközökkel tapasztalatcseréket folytatunk. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a szakmai szabályok változásait, szakmai ajánlásokat, módszertani közléseket. Minden dolgozóval szemben alapvető elvárás, hogy önállóan is megtegyen mindent annak érdekében, hogy szakmai tudása naprakész legyen.

XI. A nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti alkalmassági felülvizsgálat módja

A működtető írásban tájékoztatást nyújt a helyettes szülőnek jelentkező személy részére a helyettes szülői jogviszony létesítésének feltételeiről és a feladatellátásra való alkalmasság vizsgálatának folyamatáról.

A működtető a jogviszony létesítését megelőzően vizsgálja a helyettes szülőnek jelentkező személy feladatellátásra való alkalmasságát. Az alkalmasság vizsgálata kiterjed a pszichológiai alkalmasság vizsgálatára is.

A működtető környezettanulmányt készít annak megállapítása érdekében, hogy a helyettes szülőnek jelentkező személy körülményei alkalmasak-e a gyermek fogadására.

A helyettes szülőnek jelentkező személy háziorvosi véleménnyel igazolja a működtető felé, hogy a saját és vele egy háztartásban élő személy egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket.

A szakmai programot Gyomaendrőd Város Képviselő-Testülete a Gye Kt számú határozatával jóváhagyta.