

SZAKMAI PROGRAM

TÜSKEVÁRI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

2020

Tartalomjegyzék

I. A szolgáltatás általános bemutatása	2
<i>I.1. A szociális szolgáltató adatai</i>	<i>2</i>
<i>I.2. A szolgáltatást igénybe vevő ellátottak számára nyitva álló helyiségek.....</i>	<i>2</i>
<i>I.3. A szolgáltató tevékenység típusa.....</i>	<i>2</i>
<i>I.4. A feladat ellátásához szükséges tárgyi- és személyi feltételek</i>	<i>3</i>
II. Szakmai munkát meghatározó jogszabályok és egyéb előírások.....	3
<i>II.1. Jogszabályi háttér.....</i>	<i>3</i>
<i>II.2. Egyéb előírások szakmai szabályozó dokumentumai</i>	<i>3</i>
<i>II.3. A szolgáltatás alapelvei</i>	<i>4</i>
III. A szolgálat által ellátott települések bemutatása.....	5
<i>III.1. Általános bemutatás</i>	<i>5</i>
<i>III.2. Tüskevár település bemutatása</i>	<i>5</i>
<i>III.3. Apácatorna település bemutatása</i>	<i>5</i>
<i>III.4. Kisberzseny település bemutatása.....</i>	<i>6</i>
<i>III.5. Nagypirit település bemutatása.....</i>	<i>6</i>
<i>III.6. Kispirit település bemutatása.....</i>	<i>6</i>
<i>III.7. Kolontár település bemutatása.....</i>	<i>7</i>
<i>III.8. Pusztamiske település bemutatása</i>	<i>7</i>
<i>III.9. Iszkáz település bemutatása</i>	<i>7</i>
<i>III.10. Kiscsösz település bemutatása</i>	<i>8</i>
<i>III.11. Nagyalásony település bemutatása</i>	<i>8</i>
<i>III.12. Dabrony település bemutatása</i>	<i>8</i>
<i>III.13. Somlóvecse település bemutatása</i>	<i>8</i>
<i>III.14. Vid település bemutatása.....</i>	<i>9</i>
<i>III.15. Kerta település bemutatása.....</i>	<i>9</i>
<i>III.16. Kamond település bemutatása</i>	<i>9</i>
<i>III.17. Karakószörcsök település bemutatása</i>	<i>9</i>
IV. A szolgálat által ellátottak körének bemutatása	10
<i>IV.1. Tájékoztató jellegű bemutatás</i>	<i>10</i>
<i>IV.2. A szolgálat által ellátandó célcsoport jellemzői, az ellátási területre jellemző veszélyeztető tényezők.....</i>	<i>10</i>
V. A szolgáltatások céljai, feladatai, közzétételének módjai	10
<i>V.1. A szolgáltatások célja.....</i>	<i>10</i>
<i>V.2. A szolgáltatás fő feladata</i>	<i>10</i>
<i>V.3. A szolgáltatások közzétételének módja.....</i>	<i>11</i>
VI. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja	11
<i>VI.1. Az igénybevétel módja</i>	<i>11</i>
<i>VI.2. Az igénybevétel feltételei</i>	<i>11</i>
<i>VI.3. A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja</i>	<i>11</i>
VII. Más intézményekkel történő együttműködés módja	12
<i>VII.1. Jelzőrendszer együttműködése</i>	<i>12</i>
<i>VII.2. A Család- és Gyermekegészségügyi Szolgálat jelzőrendszeri feladatai</i>	<i>12</i>
<i>VII.3. Az együttműködés formái</i>	<i>13</i>
<i>VII.4. A kapcsolattartás módja.....</i>	<i>13</i>
VIII. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai.....	13
<i>VIII.1. Az igénybevevők jogai</i>	<i>13</i>
<i>VIII.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai és kötelességei</i>	<i>14</i>
IX. Érdekvédelem, panaszjog.....	14

I. A szolgáltatás általános bemutatása

A szociális alapszolgáltatási feladatok, család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatainak ellátásáról Tüskevár Község Önkormányzatának Képviselő-testülete önállóan gondoskodik.

Szakmai munkája a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, valamint a végrehajtási rendeletben szabályozott. Továbbá a gyermekjóléti szolgálat, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény figyelembevételével működik.

Szakmai program célja, hogy rögzítse a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások céljait, feladatát, igénybevételének feltételeit, működésére vonatkozó szervezeti kérdéseit.

I.1. A szociális szolgáltató adatai:

Neve: **Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

Székhelye: **8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.**

Nyújtott szolgáltatás: **család- és gyermekjóléti szolgáltatás**

Ágazati azonosító: **S0094239**

Ellátási terület: **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal közigazgatási területe**

Fenntartó neve: **Tüskevár Község Önkormányzata**

Fenntartó székhelye: **8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.**

I.2. A szolgáltatást igénybe vevő ellátottak számára nyitva álló helyiségek:

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal

(Tüskevár, Apácatorna, Kisberzsény lakosai részére)

8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kolontári Kirendeltsége

(Kolontár, Pusztamiske lakosai részére)

8468 Kolontár, Kossuth L. u. 24.

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Iszkázi Kirendeltsége

(Iszkáz, Kiscsösz lakosai részére)

8493 Iszkáz, József A. u. 3.

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Nagypiriti Kirendeltsége

(Nagypirit, Kispirit lakosai részére)

8496 Nagypirit, Kossuth L. u. 42.

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Nagyalásnyi Kirendeltsége

(Nagyalásny, Dabrony, Somlóvecse, Vid lakosai részére)

8484 Nagyalásny, Kossuth L. u. 29.

Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Kerta

(Kerta, Karakószörcsők, Kamond lakosai részére)

8492 Kerta, Dózsa György utca 36.

I.3. A szolgáltató tevékenység típusa:

– **család- és gyermekjóléti szolgálat**

I. 4. A feladat ellátásához szükséges tárgyi- és személyi feltételek

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Tüskevár Község Önkormányzatának épületében található; Tüskevár központi részén, amely könnyen megközelíthető az ügyfelek számára mind tömegközlekedéssel, mind saját járművel, az épületegyüttes előtt parkoló van kialakítva; továbbá az épület építészeti megoldásai lehetővé teszik az akadálymentes közlekedést. Az épület hátsó udvarában mozgáskorlátozottak számára kialakított parkoló van. A szolgálat adminisztrációs és ügyintézési tevékenységéhez kialakított helyiségben a 3 családsegítő munkatárs számára rendelkezésre áll 2 db laptop, 1 db PC, 2 db nyomtató, 4 db zárható szekrény. Fax és vezetékes telefon elérhetőség rendelkezésre áll, illetve 3 db mobiltelefon. Az ügyintézési tevékenység előtti folyosórész várakozásra alkalmas. Ugyanerről a folyosóról nyílik egy olyan helyiség, amely biztosítja a szolgáltatást nyújtó szakember és segítséget igénylő személy számára a bizalmas beszélgetés körülményeit.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 3 főállású munkatársat foglalkoztat, amelyből 2 munkatárs a szakképesítési előírásoknak megfelelő képesítéssel rendelkezik. 1 fő felsőfokú tanulmányait jelenleg folytatja.

II. Szakmai munkát meghatározó jogszabályok és egyéb előírások

II.1. Jogszabályi háttér

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény szakmai feladatairól szóló és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 15/1998 (IV.30.) NM,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet,
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgáltatók és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23.) 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 végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény.

II.2. Egyéb előírások szakmai szabályozó dokumentumai

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály által készített:

- Dokumentációs vonalvezető; útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez.

Emberi Erőforrások Minisztériuma által közzétett család- és gyermekjóléti szolgáltatások működésével kapcsolatos szakmai szabályozó dokumentumai:

- szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól,

- protokoll a család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól,

- protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól.

II.3. A szolgáltatás alapelvei

Az önkéntesség és együttműködés: Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételen, vagy jelzést követően történik. Törekedni kell az önkéntes részvételre, az együttműködés kialakítására az egyénnel, családokkal, illetve folyamatosan együtt kell működni az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.

A célszerűség: Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az egyének, családok érdekét, a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

A választás lehetősége: Az egyén, család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek, illetve cselekvőképességükben korlátozott egyének érdekében korlátozható.

Az érdemtelenség vizsgálatának tilalma: Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.

A gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása: A gyermek - fejlettségének mértéke szerint -, illetve a cselekvőképességében korlátozott egyén a korlátozás mértékének szintje szerint jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.

A megelőzés és a komplex szemlélet: Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma: Tilos az egyének megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel az egyén, a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma által átdolgozott Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat szakmai tevékenységünk folyamán betartjuk.

III. A szolgálat által ellátott települések bemutatása

III.1. Általános bemutatás

Az ellátott települések Veszprém megyében, a devecseri járásban találhatók. A Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal székhelye: Tüskevár. Ellátott települések: Tüskevár, Apácatorna, Kisberzsény, Nagypirit, Kispirt, Iszkáz, Kiscsősz, Kolontár, Pusztamiske, Nagyalásony, Dabrony, Somlóvecse, Vid, Kerta, Karakószörcsök, Kamond. A 16 település állandó lakosságának száma 2019-es adatok szerint: 5248 fő.

A Tüskevári Közös Önkormányzathoz tartozó települések hagyományosan mezőgazdasággal foglalkozóak, iparilag fejletlenek. Nagy létszámú foglalkoztató nincs. A települések lakosságának nagy része megélhetésének biztosítása érdekében más településen vállal munkát, a településekről elérhető ipari parkokban. Pápán, Ajkán, Sárváron, Celldömölkön, Veszprémben dolgoznak többnyire. Főként több műszakot vállaló munkásokra van igény ezen ipari parkokban. Szinte valamennyi települési önkormányzat biztosít közmunkaprogram keretén belül foglalkoztatást. A mélyszegénységben élő igénybevevők egy részének ez az egyetlen lehetősége a munkavállalásra, mivel alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek és/vagy családi kötelezettségeik miatt nem tudnak több műszakos munkát vállalni.

Valamennyi települést hátrányosan érintette, hogy az utóbbi két-három évtizedben a fiatal, képzett lakosság nagy része a regionális központokba költözött.

III.2. Tüskevár település bemutatása

Tüskevár település állandó lakossága 572 fő. A település a 8-as számú főút mentén helyezkedik el, a Somló hegytől nyugat felé. Tüskevár a közös önkormányzati hivatal székhelye és azt fenntartó község. A településen háziorvosi szolgálat, védőnői szolgálat, óvoda, általános iskola, mentőállomás, gyógyszertár található. A település külterületén vasútállomás van. A környező települések lakossága autóbusszal, saját járművel, falugondnoki busszal közelíti meg a fenti szolgáltatásokat. Székhelyén heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk.

Tüskevár település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
572	69	380	123

III.3. Apácatorna község bemutatása

Apácatorna település állandó lakossága 170 fő. A település a 8-as számú főút mellett, Tüskevár szomszédságában helyezkedik el. A háziorvos heti egy alkalommal rendel. A lakosság az alapszolgáltatásokat elsősorban Tüskeváron veszi igénybe. A lakosság igen nagy hányada különböző okokból (munka, iskola, óvoda, ügyintézés stb.) elingázik a községről.

Apácatorna település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
170	30	96	44

III.4. Kisberzseny település bemutatása

Kisberzseny település állandó lakossága 104 fő. A település a 8-as számú főút közelében található. A kisberzsenyi lakosok elsősorban Tüskeváron veszik igénybe a szolgáltatásokat, háziorvos heti egy alkalommal rendel. A lakosság igen nagy hányada különböző okokból (munka, iskola, óvoda, ügyintézés stb.) elingázik a községről.

Kisberzseny település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
104	18	61	25

III.5. Nagypirit település bemutatása

Nagypirit település állandó lakossága 260 fő. Vas megyével határos, a településen élők egy része Vas megyébe jár dolgozni, tanulni. A Marcalmenti Start Szociális Szövetkezet helybelieknek ad munkát. A csöglei háziorvos hetente egy alkalommal rendel a településen. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk.

Nagypirit település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
260	22	174	64

III.6. Kispirit település bemutatása

Kispirit település állandó lakossága 72 fő. Nagypirittal szomszédos. Munkalehetőség a közelben nincs, a csöglei háziorvos hetente egy alkalommal rendel a településen.

Kispirit település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
72	8	47	17

III.7. Kolontár település bemutatása

Kolontár település állandó lakossága 736 fő. Devecser és Ajka városok között helyezkedik el. Busszal mindkét városból jól megközelíthető. A lakosok a két közeli városban veszik igénybe az egészségügyi szolgáltatásokat, oktatást. Helyben hetente 1 alkalommal elérhető háziorvosi rendelés és védőnői tanácsadás. A közeli városokban sok a munkalehetőség. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk. Kolontár külterületén helyezkedik el Csótapuszta és Lőrintepuszta. A településen a Fuchs Tojás Kft. helybeli és környékbeli lakosnak ad munkát. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk.

Kolontár település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
736	128	487	121

III.8. Pusztamiske település bemutatása

Pusztamiske település állandó lakossága 439 fő. Helyben heti 1 alkalommal rendel a háziorvos, védőnői tanácsadás heti 1 alkalommal vehető igénybe. Oktatási intézményekbe Devecserbe és Nyírádra viszik a gyerekeket. Magas a gyermekkorúak aránya a lakosságon belül 18 év alattiak száma 137 fő, ebből 14 év alatti gyermek 111 fő. Pusztamiske külterületén helyezkedik el Erzsébetpuszta.

Pusztamiske település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
439	111	271	57

III.9. Iszkáz település bemutatása

Iszkáz település állandó lakossága 334 fő. Helyben heti 1 alkalommal rendel a háziorvos. Oktatási intézményekbe Tüskevárra, Kertára, Pápára és Ajkára viszik a gyerekeket. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk.

Iszkáz település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
334	44	207	83

III.10. Kiscsősz település bemutatása

Kiscsősz település állandó lakossága 106 fő. A településen nincs óvoda, iskola, gyógyszertár, mindez a 2 km-re lévő Csöglén, a 8 km-re lévő Kertán vagy a 25 km-re lévő Celldömölkön biztosított. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van.

Kiscsősz település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
106	13	60	33

III.11. Nagyalásny település bemutatása

Nagyalásny település állandó lakossága 496 fő. A településen háziorvosi szolgálat, védőnői szolgálat, óvoda, általános iskola, fogorvosi ellátás elérhetőek. A környező települések lakossága autóbusszal, saját járművel, falugondnoki busszal közelíti meg a fenti szolgáltatásokat. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk.

Nagyalásny település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
496	66	351	79

III.12. Dabrony település bemutatása

Dabrony település állandó lakossága 441 fő. Nagyalásny szomszédságában található a település, melynek saját óvodája van. A 14 év alatti lakosság száma magas, 88 fő. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van.

Dabrony település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
441	88	267	86

III.13. Somlóvecse település bemutatása

Somlóvecse település állandó lakossága 84 fő. Nagyalásnyba járnak a gyermekek óvodába, iskolába. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van.

Somlóvecse település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
84	10	51	23

III.14. Vid település bemutatása

Vid állandó lakossága 144 fő. Nagyalásony közelében található a település, a gyermekek oda járnak oktatási intézményekbe. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van.

Vid település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
144	26	102	16

III.15. Kerta település bemutatása

Kerta település állandó lakossága 570 fő. A településen háziorvosi szolgálat, védőnői szolgálat, óvoda, általános iskola, fogorvosi ellátás elérhetőek. A környező települések lakossága autóbusszal, saját járművel, falugondnoki busszal közelíti meg a fenti szolgáltatásokat. Nyitva álló helyiségben heti egy alkalommal ügyfélfogadást tart szolgálatunk. Helyben több munkáltatónál van lehetőség munkavégzésre.

Kerta település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
570	70	381	119

III.16. Kamond település bemutatása

Kamond település állandó lakossága 424 fő. A településről Kertára járnak a gyermekek oktatási intézményekbe. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van. A településen "Dr. Magyar Károly" Pszichiátriai Betegek Otthona munkalehetőséget biztosít.

Kamond település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
424	49	272	103

III.17. Karakószörcsök település bemutatása

Karakószörcsök település állandó lakossága 296 fő. A település lakói Kerta és Tüskevár településeken veszik igénybe az oktatást, egészségügyi alapellátásokat. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van.

Karakószörcsök település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
296	41	190	65

IV. A szolgálat által ellátottak körének bemutatása

IV. 1. Tájékoztató jellegű bemutatás

A Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal 2020. január 1-től 16 településen nyújt térítésmentes szociális segítő munkát. Az állandó lakosság száma 2019-es adatok szerint, a 16 településen: 5248 fő.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2018 évében 13 településen együttműködési megállapodás alapján 201 főt gondozott. Ebből 119; 0-18 év közötti igénybe vevő volt. Az együttműködési megállapodás alapján gondozott 50 év feletti igénybevevők száma: 8 fő. 62 évnél idősebb gondozott nem volt. A szolgálat munkájának jelentős részét a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtása teszi ki. Magas a veszélyeztetett gyermekek száma. 2018-ban 50 védelembe vett gyermeket gondozott szolgálatunk. A KENYSZI rendszerében, 1 alkalommal lezárható esetként (nem együttműködési megállapodás alapján végzett segítő tevékenység) további 110 személy lett igénybe vevőként rögzítve.

IV.2. A szolgálat által ellátandó célcsoport jellemzői, az ellátási területre jellemző veszélyeztető tényezők

A szolgálat ellátási területén élő és tartózkodó személyek, akik önkéntesen vagy jelzést követően kerülnek kapcsolatba szolgálatunkkal. Az esetek sokszínűsége a teljesség igénye nélkül például rossz lakáskörülmények közt élők, többgyermekes családok, nehéz élethelyzetben lévő válsághelyzetű várandós anyák, adósságterhekkel rendelkező családok, kapcsolattartási nehézségekből adódó problémák.

Jellemző az aluliskolázottság, rendezetlen lakáskörülmények, családban jelentkező működési zavar, durva bánásmód, vándorló életmód, alkoholizmus és más szenvedélybetegségek, a szülők helytelen magatartása, a helytelen gyermeknevelés.

Jellemző a fellazult szülő-gyermek kapcsolat. A nem megfelelő szülői minták, normák következményeként előfordulhat serdülőkori konfliktus, alkoholfogyasztás, szabálysértés, rongálás, igazolatlan iskolai hiányzás, iskolakerülés.

V. A szolgáltatások céljai, feladatai, közzétételének módjai

V.1. A szolgáltatások célja

A családsegítés célja a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

A gyermekjóléti szolgáltatás célja a gyermekek egészséges fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítése. A veszélyeztetettség megelőzése és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzése, a már kiemelt gyermekek hazajutásának elősegítése, utógondozása.

V.2. A szolgáltatás fő feladatai

- az illetékességi területen élő népesség szociális és mentálhigiénés jólétét veszélyeztető tényezők felmérése, az adatokat elemzése,
- feltárja a szociális feszültségek okait, megelőzésükre az egyént, illetve a közösséget érintő intervenciókat dolgoz ki és alkalmaz,
- közreműködik a gyermekek/családok külső támogató rendszerének fejlesztésében, a családokkal kapcsolatban lévő intézmények, társadalmi szervezetek, egyesületek és egyházi szervezetek tevékenységének összehangolásában,
- szakmai háttérrel támogatja az állampolgári kezdeményezéseket, alapítványok, egyesületek munkáját,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,

- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájárulásának szervezése,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- mentális és szociális válságkezelés (krízisintervenció),
- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárítás megszervezése,
- szociális segítő munkával a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalmozással és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,
- a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család-, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- évente legalább 6 alkalommal szakmaközi megbeszélések megszervezése és lebonyolítása,
- éves gyermekvédelmi tanácskozás megszervezése.

V.3. A szolgáltatások közzétételének módja

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- hirdetőtáblákon,
- szórólapokon, minden lakásba eljuttatva,
- község honlapján
- helyi rendezvényeken: pl. közmeghallgatás,
- személyesen, előszóban.

VI. A szolgáltatások igénybevételének módja és feltételei, a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

VI.1. Az igénybevétel módja

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatását:

- önkéntesen vehetik igénybe az egyének, gyermekek és szüleik vagy gondozóik, illetve cselekvőképességükben korlátozott személyek,
- a jelzőrendszer jelzését követően intézményünk kezdeményezi a kapcsolatfelvételt,
- a hatóság (gyámhivatal) kötelezi az egyént, a gyermeket, a szülőt a szolgáltatás igénybevételére.

VI.2. Az igénybevétel feltételei

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes.

VI.3. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tevékenysége elsődlegesen a személyes kapcsolattartásra épül. A szolgáltatást önként igénybe vevők esetében az első találkozás szolgálatunknál, a család otthonában vagy egyéb helyszínen történik, amelyen a felvetődő problémák, felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés színterének a megbeszélésére. Amennyiben az ügyfél állapota szükségessé teszi, a gondozás a tartózkodási helyén történik. Levélben, e-mailen történő megkereséskor felvilágosítást, segítséget – a probléma jellegétől függően – írásban vagy személyesen nyújt szolgálatunk.

VII. Más intézményekkel történő együttműködés módja

VII.1. Jelzőrendszer együttműködése

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai munkája során együttműködik, és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az illetékességi területén az ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel.

VII.2. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat jelzőrendszeri feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségességét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- tájékoztatja a jelzésre kötelezetteket a jelzési lehetőségéről, továbbá felhívja jelzési kötelezettségük írásban történő teljesítésére,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt és/vagy családot, a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, valamint a veszélyeztetettség mértékéhez az egyén, a gyermek, család szükségletéhez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve megszüntetése érdekében,
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekjóléti nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- az intézkedés tényéről tájékoztatja a jelzéstevőt,
- a beérkezett jelzésekről, a megtett intézkedésről heti jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében szakmaközi megbeszélést szervez, melyről feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal,
- évente 6 alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez,
- az éves szakmai tanácskozást február 28-ig kell megszervezni a jelzőrendszeri tagok meghívásával,
- az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el,
- szakmai támogatás szükségessége esetén haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

Jelzőrendszeri tagok:

- 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 gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv.

VII.3. Az együttműködés formái:

- szakmai fórumok, konferenciák, megbeszélések szervezése és aktív részvétel,
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák szervezése,
- az ellátásra vonatkozó információk átadása.

VII.4. A kapcsolattartás módja:

- Személyesen,
- telefonon,
- e-mailen,
- postai úton.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös, rendszeres konzultációkat. Az együttműködés során írásban vagy szóban közlik egymással az adatokat, problémákat, eredményeket, amelyek a közös célok eléréséhez, a feladat ellátáshoz szükségesek.

VIII. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai

VIII.1 Az igénybevevők jogai

A szolgáltatást igénybevevőket megilleti: a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Ennek része a kliensek fizikai, egészségi és mentális állapotára vonatkozó titoktartási kötelezettség is. Az Szt. és a Gyvt. alapján elrendelt adatkezelésre és az adatok védelmére egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadóak. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre. A szolgáltatást igénybevevőt tájékoztatni kell a róla vezetett, személyes adatait tartalmazó dokumentumokról. Kérésére, biztosítani kell betekintési joga gyakorlását.

A szolgáltatásnyújtás egész folyamatában az igénybevevőt megilleti alkotmányos jogai maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása. 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. Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri ő illetve hozzátartozója panasszal élhet. Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálathoz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a családsegítő a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat jogorvoslatért. A fenntartó: Tüskevár Község Önkormányzata 8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről a nyitva álló helyiségek faliújságain keresztül tájékozódhat.

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők általános vagy speciális jogainak biztosítása és jogvédelme vonatkozásában a Gyvt. 6-13. §-ának rendelkezései az irányadóak.

A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás végzése során biztosítjuk, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek a Gyvt.-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

VIII. 2. A szociális szolgáltatást végzők jogai és kötelességei

A szolgáltatást végzők jogait a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény rögzíti. A szociális szolgáltatásban dolgozóknak biztosítani kell a munkavégzésükhöz kapcsolódó megbecsülést. A szociális szolgáltatást nyújtók elvárják, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, személyiségi jogukat, munkájukat, törekvéseiket elismerjék. A szociális szolgáltatást végzőket megilleti a megfelelő munkavégzés körülményeinek biztosítása. A szociális és gyermekvédelmi ellátást nyújtó személy közfeladatot ellátó személynek minősül.

A szolgálat dolgozójának kötelessége:

- A munkaköri leírásban foglalt feladatot szakmailag magas szinten, a szolgálat elvárásainak megfelelően teljesíteni, partnerkapcsolatai során a szolgálatot hitelesen, magas színvonalon képviselni.
- Munkavégzése során különösen a kliensekkel példamutatóan viselkedni, a szolgálat szakmai programjában rögzített elveket maximálisan képviselni.
- A kliensekkel kapcsolatos minden olyan tény, adatot, információt, amelyről a kapcsolattartás során szerzett tudomást munkahelyi titokként kezelni, illetve betartani az adatvédelmi törvény idevonatkozó rendelkezései alapján.
- Saját munkaterületén szakmai, elméleti felkészültséggel rendelkezni, szakmai ismereteit folyamatosan továbbfejleszteni.
- A munkaköre ellátására vonatkozó jogszabályokat ismerni és azt a munkavégzés során alkalmazni, betartani.

IX. Érdekvédelem, panaszjog

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálathoz (8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.) fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a családsegítő a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat (Tüskevár Község Önkormányzata 8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.) jogorvoslatért.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

A terület ellátottjogi képviselője: Csetényi-Guba Mária

Elérhetősége: tel.: 06-20/4899-662, E-mail: maria.csetenyi@ijb.emmi.gov.hu

Fogadóóra helye, ideje (előzetes egyeztetés alapján): Székesfehérvár, Horvát István utca 16-18.

A terület gyermekjogi képviselője: Bánházi Ágnes

Elérhetősége: tel.: 06-20/4899-621, E-mail: banhazi.agnes@ijb.emmi.gov.hu

Az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő elérhetőségéről a szolgáltató székhelyén, valamint az ellátott önkormányzatok hirdetőtáblájára tájékoztató van kifüggesztve.

Záradék:

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai Programját Tüskevár Község Önkormányzatának Képviselő-testülete a 4/2020. (I.13.) határozatával jóváhagyta.

Tüskevár, 2020. január 13.




Szarka Gyula
jegyző