

TÜSKEVÁRI CSALÁD- ÉS
GYERMEKJÓLÉTI
SZOLGÁLAT

SZAKMAI PROGRAM

2024.

TARTALOMJEGYZÉK

A szociális szolgáltató neve, székhelye, működési adatai	3
I. A Tüskevári Család- Gyermekjóléti Szolgálat	
- Az ellátandó célcsoport jellemzői	4
II. A szolgáltatás célja, feladatai, alapelvei	11
- A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	
- Más szolgáltatókkal, intézményekkel történő együttműködés módja	17
III. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	19
IV. Az ellátás igénybevételének módja	21
V. A gyermekjóléti szolgáltató szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	24
VI. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	25
VII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	27

Mellékletek:

1. számú melléklet: Megállapodás tervezet, nyilatkozatok
- 1.1. Nyilatkozat
- 1.2. Együttműködési megállapodás Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez

A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ NEVE, SZÉKHELYE, MŰKÖDÉSI ADATAI

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.

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.**

E-mail: tuskevar.csaladsegito@gmail.com

Web: www.tuskevarikozoshivatal.hu

A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ ELLÁTOTTAK SZÁMÁRA NYITVA ÁLLÓ HELYISÉGEK

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Tüskevár**
(Tüskevár, Apácatorna, Kisberzsény lakosai részére)
8477 Tüskevár, Kossuth L. u. 48.

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Kolontár**
(Kolontár, Pusztamiske lakosai részére)
8468 Kolontár, Kossuth L. u. 24.

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Iszkáz**
(Iszkáz, Kiscsősz lakosai részére)
8493 Iszkáz, József A. u. 3.

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Nagypirit**
(Nagypirit, Kispirit lakosai részére)
8496 Nagypirit, Kossuth L. u. 42.

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Nagyalásny**
(Nagyalásny, Dabrony, Somlóvecse, Vid lakosai részére)
8484 Nagyalásny, Kossuth L. u. 29.

- **Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal Kirendeltsége Kerta**
(Kerta, Karakószörcsök, Kamond lakosai részére)
8492 Kerta, Dózsa György utca 36.

- **Nyírád Község Önkormányzata – Szociális Gondozási Központ**
(Nyírád lakosai részére)
8454 Nyírád, Park u. 1/A.

A szolgáltató tevékenység típusa:

- **család- és gyermekjóléti szolgálat**

I. A SZOLGÁLTATÓ ELLÁTÁSI TERÜLETÉNEK, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORTJÁNAK JELLEMZŐI

(2024. év adatai alapján)

Általános bemutatás

Az ellátott települések Veszprém megyében, a devecseri járásban találhatóak. A Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatal székhelye: Tüskevár. Ellátott települések: Tüskevár, Apácatorna, Kisberzseny, Nagypirit, Kispirt, Iszkáz, Kiscsősz, Kolontár, Pusztamiske, Nagyalásny, Dabrony, Somlóvecse, Vid, Kerta, Karakószörcsök, Kamond, Nyirád. A 17 település állandó lakosságának száma 2024-es adatok szerint: 7231 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 igénybe vevők 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.

Tüskevár település bemutatása

Tüskevár település állandó lakossága 570 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, gyógyszerár 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
570	81	361	128

Apácatorna község bemutatása

Apácatorna település állandó lakossága 180 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.) ingázik a községről.

Apácatorna település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
180	23	110	47

Kisberzsény település bemutatása

Kisberzsény település állandó lakossága 102 fő. A település a 8-as számú főút közelében található. A kisberzsényi lakosok elsősorban Tüskeváron veszik igénybe a szolgáltatásokat, háziorvos heti egy alkalommal rendel. A lakosság igen nagy hányada különböző okokból (munka, iskola, óvoda, ügyintézés stb.) ingázik a községről.

Kisberzsény település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
102	14	68	20

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	34	163	63

Kispirit település bemutatása

Kispirit település állandó lakossága 78 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
78	11	53	14

Kolontár település bemutatása

Kolontár település állandó lakossága 756 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
756	158	453	145

Pusztamiske település bemutatása

Pusztamiske település állandó lakossága 436 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 121 fő, ebből 14 év alatti gyermek 94 fő. Pusztamiske külterületén helyezkedik el Erzsébetpuszta. 2022-ben a Magyar Bencés Kongregáció, majd 2023 májusától a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Jelenlét Pont működik a településen, a, a Dózsa György utca 26. szám alatt.

Pusztamiske település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
436	94	284	58

Iszkáz település bemutatása

Iszkáz település állandó lakossága 346 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. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett Biztos Kezdet Gyerekház van a településen.

Iszkáz település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
346	50	205	91

Kiscsősz település bemutatása

Kiscsősz település állandó lakossága 114 fő. A településen nincs óvoda, iskola, gyógyszerár, 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
114	14	63	37

Nagyalásny település bemutatása

Nagyalásny település állandó lakossága 532 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
532	87	356	89

Dabrony település bemutatása

Dabrony település állandó lakossága 440 fő. Nagyalásny szomszédságában található a település. A 18 év alatti lakosság száma magas, 107 fő. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van. Óvoda a szomszédos településeken Nagyalásnyban és Nemesszalókon. Ez a tény igaz az általános iskolára is.

Dabrony település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
440	83	286	71

Somlóvecse település bemutatása

Somlóvecse település állandó lakossága 92 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
92	12	53	27

Vid település bemutatása

Vid állandó lakossága 134 fő. Nagyalásny 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
134	31	83	20

Kerta település bemutatása

Kerta település állandó lakossága 551 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
551	91	340	120

Kamond település bemutatása

Kamond település állandó lakossága 450 fő. A településen élő gyermekek nagy része Kertára járnak oktatási és nevelési intézményekbe. Kisebb részük bobai Reményik Sándor Evangélikus Általános Iskola és Óvodába. Orvosi rendelés hetente egy alkalommal van. A Bakony Integrált Szociális Intézmény Veszprém Vármegye Földvár Otthon Kamond telephelye Kamond településen található. Ezen intézményben a településen élők közül sokan dolgoznak. Szolgáltatunkkal kapcsolatban állók is dolgoznak itt. A 18 év alatti lakosság száma magas, 81 fő. A 62 év fölötti lakosság száma az intézményi ellátottak miatt magasnak tekinthető, 126 fő.

Kamond település demográfiai sajátosságai:

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
450	67	264	119

Karakószörcsök település bemutatása

Karakószörcsök település állandó lakossága 299 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
299	59	165	75

Nyirád település bemutatása

Nyirád község Ajkától 19km távolságra, Tüskevár településről 23 km távolságra található. Állandó lakossága 1891 fő. A településen óvoda, bölcsődei férőhellyel és általános iskola működik. Diszlexiás-prevenációs tevékenységek is biztosítottak az intézményben. A településen a házi segítségnyújtást, az idősek nappali ellátását, szociális étkeztetést a Nyirádi Szociális Segítő Központ Biztosítja. A szociális étkeztetést és a közétkeztetést az óvodában kialakított konyha biztosítja.

A településen 1 fő védőnő dolgozik. A háziorvosi helyettesítésben látja el - 1 fő házi orvos.

Lakosságszám	0-14 éves	15-62 éves	63 éves és idősebb
1891	301	1206	384

CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Tájékoztató jellegű bemutatás

Tüskevár Község Önkormányzata 2016. január 1-től 13 településen, majd 2020. január 1-től 16 településen nyújtott térítésmentes szociális segítő munkát. 2025. január 1-től 17 településen látja el térítésmentesen a szociális segítő munkát. Az állandó lakosság száma 2024-es adatok szerint, a 17 településen: **7231** fő.

Ellátási terület	Korcsoportok(év)								
	0-14	15-18	19-44	45-59	60-64	65-74	75-89	90-	Összesen
<i>Tüskevár</i>	81	20	182	141	29	74	42	1	570
<i>Apácatorna</i>	23	12	52	43	7	25	16	2	180
<i>Kisberzseny</i>	14	7	33	24	5	9	9	1	102
<i>Nagypirit</i>	34	9	80	61	27	27	18	4	160
<i>Kispirit</i>	11	2	21	27	6	5	6	0	78
<i>Kolontár</i>	158	28	251	153	50	75	40	1	756
<i>Pusztamiske</i>	94	27	151	95	16	36	17	0	436
<i>Iszkáz</i>	50	11	111	66	31	44	31	2	346
<i>Kiscsász</i>	14	5	29	23	9	15	19	0	114
<i>Nagyalásony</i>	87	23	198	117	33	50	20	4	530
<i>Dabrony</i>	83	24	151	90	30	36	22	4	440
<i>Somlóvecse</i>	12	4	25	21	6	16	6	2	92
<i>Vid</i>	31	6	43	27	8	11	8	0	134
<i>Kerta</i>	91	19	187	101	50	58	44	1	551
<i>Kamond</i>	67	14	128	102	39	65	32	3	450
<i>Karakószörcsök</i>	59	10	86	61	20	45	18	0	299
<i>Nyírád</i>	301	88	591	452	115	201	133	10	1891

Az ellátási terület állandó lakosságának száma 2024.január 1. napján

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

A szolgáltatást a Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó települések közigazgatási területén lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező, segítségre szoruló személyek, vagy más családok, valamint lakcím nélküli hajléktalan személyek vehetik igénybe. A szolgáltatás kiterjed az ellátási területen élő magyar állampolgárságú, valamint – ha a nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik – a letelepedett, bevándorolt illetve befogadott jogállású, továbbá a magyar hatóságok által menekültként, illetve hontalanként elismert gyermekekre és szüleire – akik lakóhellyel, lakóhely hiányában tartózkodási hellyel rendelkeznek, illetve nincs ismert lakó-, vagy tartózkodási helyük, de hajléktalanként az említett települések egyikén élnek.

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 a 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, melynek következményeiként előfordulhat serdülőkori konfliktus, alkoholfogyasztás, szabálysértés, igazolatlan iskolai hiányzás, iskolakerülés.

2024-ben 35 védelembe vett gyermeket gondozott szolgálatunk. A szolgálatunkkal kapcsolatban álló családok elsődleges problémátípusa az életviteli nehézség - 21 család, gyermeknevelési problémákkal - 11 család, anyagi-megélhetési nehézséggel küzdő - 8 család, családi-kapcsolati konfliktus - 5 család, elhanyagolással - 5 család, családon belüli bántalmazással - 3 család, gyermek intézménybe való beilleszkedési nehézségével - 4 család, egyéb problémával - 4 család.

2024-es évben 61 családot gondozott szolgálatunk.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 2024 évében 16 településen együttműködési megállapodás alapján ez 177 főt jelent. Ebből 96; 0-18 év közötti igénybe vevő volt. Az együttműködési megállapodás alapján gondozott 50 év feletti igénybe vevők száma: 7 fő. 62 évnél idősebb gondozott nem volt.

<i>2016. évi</i>	<i>2017. évi</i>	<i>2018. évi</i>	<i>2019. évi</i>	<i>2020. évi</i>	<i>2021. évi</i>	<i>2022. évi</i>	<i>2023. évi</i>	<i>2024. évi</i>
125	100	64	71	80	77	85	84	66

2016 és 2024-es időszakban beérkező jelzésszámok alakulása

2024-es évben 66 jelzés érkezett szolgálatunkhoz, ez az előző évekhez képest alacsonyabb számnak tekinthető.

	<i>Családok száma</i>	<i>Gyermekek száma</i>	<i>Védelembe vett gyermekek száma</i>
2023. évi	62	117	45
2024. évi	61	96	35

2023 és 2024-es időszak családsszámai, gyermekek számának és védelembe vett gyermekek számának alakulása

2024-es évben 61 családot gondozott szolgálatunk, 96 gyermekből, 35 gyermeket védelembe vétel keretén belül.

2024-es évben 13 családot gondozott a Nyirádi Szociális Segítő Központ. Nyirád településen együttműködési megállapodás alapján 40 fő, ebből 31; 0-18 év közötti igénybe vevő volt. Az együttműködési megállapodás alapján gondozott 50 év feletti igénybe vevők száma: 6 fő. 3 gyermeket védelembe vétel keretén belül. A szolgálathoz beérkezett jelzések száma 20.

II. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATAI, ALAPELVEI

Az 1993. évi III. törvény 64. § (1) bekezdése alapján a szolgáltatás célja segítséget nyújtani a Tüskevári Közös Önkormányzati Hivatalhoz tartozó települések működési területén élő 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 képességek megőrzése céljából.

A családsegítő a hozzáforduló kliens közös munkálkodása – szociális segítőmunka – során a szakember támogatása mellett a problémák felismerését, meghatározását követően az egyének, családok, csoportok, közösségek hatékony megoldási mechanizmusokat alkalmazva érhetnek el eredményt kapcsolati konfliktusaik, problémáik kezelésében. Cél, hogy csökkenjen a kiszolgáltatottság és a periférikus helyzet.

A szolgáltatást nyújtó családsegítő munkatársak:

- a segítő munkaformák biztosítása során megtartják az egyenlő bánásmód követelményét, tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés,
- együttműködnek az egyénnel/családdal, legjobb szakmai tudásukkal elősegítik a problémamegoldás folyamatát,
- a segítségnyújtás folyamatában mindenkor az egyén/család helyzetéhez, szükségleteihez igazodva biztosítják szolgáltatásaikat,
- betartják a Szakmai Munka Etikai Kódexének alapelveit.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben szabályozottak szerint ellátásokkal és intézkedésekkel a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelezettségek teljesítéséhez segítséget kell nyújtani. Gondoskodni kell a gyermek veszélyeztetettségének megelőzéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás megszervezése.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- az észlelő- jelzőrendszeri tagokkal, valamint a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálat igénybevételét.

A szolgáltatást nyújtó családsegítők

- eljárásukban a gyermek mindenekfelett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogaikat biztosítva járnak el,
- biztosítják a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget,
- együttműködnek a családdal és elősegítik a gyermek családban történő nevelkedését,
- szervezési, szolgáltatási, gondozási feladataikat a gyermek és családja helyzetének, szükségleteihez igazodva nyújtják,
- a családok érdekében együttműködnek a település gyermekvédelmi rendszerében tevékenykedőkkel,
- a gyermek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét megtartják, tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés,
- betartják a Szociális Munka Etikai Kódexének alapelveit.

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 érdemtelenység 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.

A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

A szociális segítő munka a családsegítő és a szolgáltatást igénybe vevő személy/család közös munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjúval nem zárható le.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza az igénybe és/vagy törvényes képviselő nevét, elérhetőségét, az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét, az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, a vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról (GYVR, KENYSZI), panaszjoga gyakorlásának módjáról, az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, és annak tudomásul vételét, hogy az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles a jogszabályban meghatározott nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, és nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállt változásokról. Az együttműködési megállapodást a családsegítő írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel, a megállapodást a családsegítő, az igénybe vevő is aláírja. (A megállapodást a 2.1 számú melléklet tartalmazza.)

A szociális segítőmunkába bevont családról/egyénről a családsegítő esetenaplót vezet, melynek szerves részét képezi az együttműködési megállapodás, cselekvési terv, valamint a segítő folyamatról időrendben sorrendben készített feljegyzések. Kötelező dokumentáció a nyilvántartás, valamint a KENYSZI vezetése, gyermekvédelmi probléma esetén a Gyermkeink védelmében informatikai rendszer (GYVR) használata.

A szolgáltatást igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a Szolgálatnál folytatott segítő beszélgetések, és segítő munkaformák útján valósul meg. A szociális segítőmunka során családonként éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezése szükséges egyidőben 25 családdal, ezen felül egy családsegítő havi átlagban 10 családot támogathat szociális segítőmunkával kevesebb találkozás biztosításával.

Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- szociális segítőmunka, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve összeütközések megoldásának elősegítése,
- közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kátólszer-problémával küzdők,

illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,

- kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működteti a gyermekek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszert, melynek keretében:

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylők 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 veszélyeztettség 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 zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít az illetékes Család-és Gyermekjóléti Központoknak. A Devecseri Szociális Alapszolgáltatási Központ számára következő hét hétfő délig teljesít, az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központnak a következő hét kedd délig teljesít.
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart minden év február 28. napjáig, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, melynek határideje minden év március 32. napja,
- kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az észlelő rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokat a települési jelzőrendszeri felelős koordinálja, aki kapcsolatot tart a járási jelzőrendszeri tanácsadókkal.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb informális adatokat gyűjt és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,

- a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérésének érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiníálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélés, illetve – az előbbiek mellett – a család problémáiban, illetve a megoldásban érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermekeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében,
- segítséget nyújt a Devecseri Szociális Alapszolgáltatási Központ és az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ szociális diagnózis felvételi szakértője számára.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területen található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,

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

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programok szervezésében vesz részt, amelyeken a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek a részvétel nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és civil szervezeteknél az előző pontban szereplő programok megszervezését.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a Család és Gyermekjóléti Központok felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet 47/A § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ támogatását igényli, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést szervez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot az ideiglenes hatályú elhelyezésre.

MÁS SZOLGÁLTATÓKKAL, INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai havi egy alkalommal – lehetőség szerint a hónap első keddi napján – esetmegbeszélést tartanak a folyamatban lévő esetekről, aktualitásokról.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői napi kapcsolatban állnak a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsereivel, szükség esetén esetkonzultációt biztosítanak. A Szolgálat és a Központ munkatársai írásban is tájékoztatják egymást, illetve közös családlátogatást tesznek.

Továbbá rendszeres, napi szintű kapcsolatban állunk a védőnői szolgálatokkal, akik mind telefonon, mind írásos tájékoztatást is nyújtanak számunkra a közösen ellátott ügyében. Pusztamiskén működő Jelenlét Ponttal az illetékes családsegítő mind személyesen, mind telefonon és írásban is kapcsolatot tart. Jelzési kötelezettségükkel már éltek. A helyi családok

problémáinak megoldásában kulcsszereplőkké váltak. A Biztos Kezdet Gyerekházakkal havi rendszerességgel tartjuk a kapcsolatot, illetve alkalmyszerűen. Ha problémát érzékelnek és annak megoldásában segítségre van szükségük, már több alkalommal is sikerült pozitív eredményt elérni.

Az 1993. évi III. törvény(Szt.)64. § (2) bekezdése és a 1997. évi XXXI. törvény(Gyvt) 17. §-a szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése a Szolgálat feladata. E feladatot, amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelős kijelölésével kell ellátni, szervezni és koordinálni.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai:

A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. (Szt. alapján)

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

A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködés módja: telefonon, vagy személyes úton történő esetkonzultáció, írásban történő együttműködés kölcsönös tájékoztatás, esetkonferencia, közös családlátogatás, szakmaközi megbeszélések, éves szakmai tanácskozás megszervezése.

III. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE – A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT GONDOZÁSI, NEVELÉSI, FEJLESZTÉSI FELADATAINAK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA:

Megelőző tevékenység:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, a nagyszámban előforduló problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó felé;
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő – és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti szociális, egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
- a beérkezett jelzésekre felkeresi a családot, tájékoztatja a szolgáltatásairól, megteszi a szükséges intézkedéseket a veszélyeztetettség és a krízishelyzet megelőzésére. Az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, amennyiben lehetséges.

Az egyének és családok életvezetési képességének megőrzése, a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- tájékoztatja a hozzá fordulókat a szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatással és fogyatékkal kapcsolatos ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;
- szociális, életvezetési, mentálhigiénés, mediációs és állskeresési tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az egyénnek szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében;
- segítséget nyújt az egyén, család panaszának orvoslása érdekében;
- szociális segítőmunka biztosításával elősegíti a családban jelentkező kríziske, működési zavarok, konfliktusok megoldását.

Egyéb, az általános segítő szolgáltatás körébe tartozó feladatok – egyénnel, családokkal végzett szociális munka:

- segítséget nyújt egyéneknek, családoknak kapcsolatuk javításához;
- krízishelyzetben segítő beavatkozást biztosít, melyet krízisintervencióval valósít meg;
- tanácsadást nyújt tartós és fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékkal élők, krónikus és szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők és családjaik részére;
- segítséget nyújt az ügyintézésben;
- természetbeni, pénzbeli ellátásokat közvetít:
 - o természetbeni juttatások: rendszeresen gyűjt használatra, melyeket szétválogatva a családok számára családlátogatások alkalmával kivisz. Bútoradományok közvetítését végzi. Tartós élelmiszert közvetít, azokhoz ajánlásokat ír az illetékes szervezet számára, így segítve a rászoruló családokat.

- pénzbeli ellátások közvetítése: segíti a települési támogatások, pénzbeli juttatások, méltányossági ellátások, segélyek intézését.

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. Az általános segítő szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások nyújtása folyamatos; az ünnepekhez kapcsolódó programok alkalomszerűek, az igényeknek megfelelően biztosított.

A Szolgálat tevékenységi körében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását, az óvodai és iskolai szociális munkás feladatait,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget - amennyiben szükséges, alkalomszerűen,
- részt vesz a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

A Vörös Kód kiadásával összefüggő feladatok:

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma vörös kód figyelmeztetést ad ki különösen a -10°C vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a 27°C feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének időtartama alatt (pl. nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás), az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében szükséges intézkedések megtétele céljából.

IV. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA

A szolgálatot vele nem rendszeres kapcsolatban álló egyének/családok is felkereshetik eseti jelleggel, problémáik megoldása céljából. A szociális segítőmunka elsősorban önkéntességen alapul, amely a segítségre szoruló személy kérelmére, indítványára történik. A szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. A Szolgálat nyitott szolgáltatást nyújtó, az általa nyújtott szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető, ingyenes. A szakmai munka során a családsegítő az ügyfél érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli, figyelembe véve a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az Etikai Kódex rendelkezéseit.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény az ellátás kötelező igénybe vételét rendeli el. A személyes gondoskodást nyújtó ellátás igénybe vételét a helyi önkormányzat képviselő-testületének határozata, valamint a gyámhatóság határozata alapozza meg.

Az esetek elosztásának és átadásának rendje

Esetelosztás a szolgálaton belül:

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál illetékességi területek vannak kijelölve. Településenként eltérő a családsegítő személye, így a jelzés beérkezését követően az eset ahhoz kerül, akinek a területén él a család/gyermek/személy.

Az ügyfélfogadási időpontokban személyesen megjelenő kliensek esetében a családsegítő a probléma jellegétől függően azonnali segítséget nyújt, illetve annak jellegétől függően közvetíti az ügyfelet a megfelelő szolgáltatóhoz – ügyfélfogadást szintén települési szinten tartunk, ahol az adott település családsegítője tart ügyfélfogadást.

Esetátadás más település család-, és gyermekjóléti szolgálata felé:

Elköltözés, illetve tartós távollét esetén az addig keletkezett iratanyagot az illetékes szolgálatnak meg kell küldeni. Várhatóan tartós elköltözés esetén az illetékesség tisztázását követően az érintett gyermekek adatait, a velük, róluk készült iratokat a „Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer” (GYVR) megfelelő részeibe töltött adatokat adja át szolgálatunk, melyről értesítőt küld az illetékes szolgálatnak.

Esetátadás a járási család-, és gyermekjóléti központ felé:

Azon családok esetében, ahol gyermekvédelmi hatósági intézkedésre kerül sor, különösen: védelembe vételi eljárás indult, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, vagy megelőző pártfogó felügyelet elrendelése történik, a szolgálat elektronikusan megküldi a rendelkezésére álló iratanyagot a központ részére, amennyiben az érintett gyermeket és családját addig alapellátás keretében gondozta. A hatósági intézkedésben érintett

gyermek adatait, a velük, róluk készült iratokat a GYVR megfelelő részeibe fel kell tölteni. A feltöltött részeket dokumentumokat az ország bármely részében lévő gyámhatóság, illetve szolgálat, vagy központ megtekintheti, amennyiben illetékességet szerzett az ügyekben.

A szolgálat a hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetében csak az érintett gyermek iratanyagát továbbítja, a családban nevelkedő, addig alapellátás keretében gondozott testvéreket alapellátás keretében a szolgálat gondozza tovább.

Amennyiben -a szolgálat szempontjából- előzmény nélküli esetben történik hatósági intézkedés, a szolgálat, a hatósági intézkedéssel érintett gyermek testvéreit és családját - indokolt esetben- alapellátásban gondozásba veszi.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek esetében a szolgálat a gondozási tevékenységet az esetenaplóban megfogalmazott cselekvési tervben lévő feladatok alapján, és ezt kiegészítve, a gondozási-nevelési tervben vállalt és rögzített feladatainak megfelelően látja el. A család-, és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációját a szolgáltatási egység szakmai vezetője ellenőrzi.

A szolgáltató naponta rögzíti ügyfeleit a KENYSZI rendszerbe.

A gyermekjóléti és a gyermekvédelmi ágazat működésének átláthatósága, a hatékonyság javítása, a gyorsabb, hatékonyabb szakmai kommunikáció és feladatellátás érdekében, valamint az adminisztrációs terhek és a papíralapú kommunikáció csökkentését szolgálva a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján került bevezetésre a Gyermekünk Védelmében Informatikai Rendszer (GYVR) a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtók és a gyermekek átmeneti gondozását biztosítók részére is.

Az informatikai rendszert minden család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtónak használnia kell. A GYVR-ben történő adatrögzítésért, valamint az adatok hiteles szolgáltatásáért a család- és gyermekjóléti szolgálat adott családsegítője felel.

A jelzés vagy az önkéntes jelentkezés adatait legkésőbb a jelzést vagy jelentkezést követő hét napon belül rögzíti, valamint feltölti a GYVR dokumentumtárába. A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője a megállapodás adatait a megállapodás megkötésétől számított öt napon belül rögzíti a GYVR-ben, a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a rögzítéstől számított öt napon belül jóváhagyja azt.

Ha a család problémája előreláthatólag hosszabb távú esetkezelést igényel, a család- és gyermekjóléti szolgálat az adatokat és az azokban bekövetkezett változásokat a GYVR-ben rögzíti. A családsegítő a környezettanulmányt, valamint a cselekvési és intézkedési tervet az együttműködési megállapodás megkötésétől számított tizenöt napon belül, a helyzetértékelést pedig ezek alapján fél évente, vagy szükség szerint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében készíti el. Ha a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó gyermekvédelmi gondoskodás alá tartozó hatósági intézkedést kezdeményez, vagy arra javaslatot tesz, azt a szakmai vezető véglegesíti. Az adatokban bekövetkezett változásokat a tudomására jutástól számított hét napon belül a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítője rögzíti a GYVR törzsadat alrendszerében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője az adatok rögzítésével, valamint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a környezettanulmány, a cselekvési és intézkedési terv, valamint a helyzetértékelés véglegesítésével kezdeményezi - az ideiglenes hatályú elhelyezés kivételével - a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételét, vagy javaslatot tesz a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.

Előzménnyel nem rendelkező ügyek esetében a környezettanulmányt és a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését tizenöt napon belül – a gyámhivatal vagy a család- és gyermekjóléti központ felkérésére - a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője vagy a család- és gyermekjóléti központ vezetője véglegesíti. A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai vezetője a védelembe vételről szóló döntés kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős munkatársat – területileg illetékes családsegítő, és a kijelölést rögzíti a

A vezetett dokumentációk:

- Tájékoztatási nyilatkozat - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Egyszeri megjelentek adatlapja - hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Nyilvántartásba vételi lap
- Esetnapló
- Együttműködési megállapodás, mely tartalmazza:
 - az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét, aláírását
 - az esetkezelést végző családsegítő/speciális szolgáltató nevét, elérhetőségét, aláírását
 - az eljáró intézményvezető, családsegítő nevét
 - az együttműködés tartamát (max. egy év)
- Statisztika
- „Gyermekek védelmében informatikai rendszer” vonatkozó adatlapja

V. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatás igénybe vétele előtt a kérelmező tájékoztatást kap a személyes gondoskodás feltételeiről: az ellátás tartalmáról és feltételeiről; a szolgáltató által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról; személyi adatok kezeléséről; a házirendről, panaszjoga gyakorlásának módjáról. A segítséget kérő kliens esetkezelés biztosítása esetén felvilágosítást kap a segítségnyújtás, együttműködés módjáról, a segítségnyújtás folyamatairól, várható eredményéről.

A szolgálat folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az elérhető szolgáltatásokról a jelzőrendszeri megbeszélések során. A Szolgáltató székhelyén és nyitva álló helyiségei hirdetőtábláján tájékoztatja a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségeiről (név, cím, telefonszám, e-mail cím, weboldal, nyitvatartási idő, valamint a készenléti szolgáltról. (Dabrony, Nagyalásny, Vid, Somlóvecse, Iszkáz, Kiscsősz, Kispirit, Nagypirit, Kamond, Kisberzseny, Apácatorna, Karakószörcsök, Tüskevár, Kolontár és Pusztamiske illetékességi területén a 06-20/231-7406 telefonszámon, Nyírád településen élők a 06-20/226-2322 telefonszámon.)

VI. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátottak jogai

A szolgáltatás megszervezése során figyelemmel kell lenni a szolgáltatást igénybe vevő alapvető jogaira, emberi méltóságára. A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel biztosított ellátásra, valamint speciális helyzetére való tekintettel az egyéni ellátás igénybevételére. Fontos, hogy az Alkotmányban és az egyéb jogszabályokban meghatározott jogait teljes körűen gyakorolhassa. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen nemre, vallásra, nemzeti, etnikai hovatartozásra, politikai vagy más véleménye, kora miatt. Az egyenlő bánásmód követelményét mindig meg kell tartani. Az ellátás megkezdésének időpontjáról a családsegítő értesíti a szolgáltatást igénybe vevőt, akit megillet a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az Etikai Kódex betartásával végzi munkáját valamennyi családsegítő.

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6. § (10) bekezdése alapján a munkavállaló, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet, valamint nem fogadhat el ajándékot.

Érdekvédelem/panaszjog

A szolgáltatást igénybe vevő panasszal élhet a szolgáltató fenntartójánál:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelmére, továbbá
- a munkatársak kötelezettség szegése esetén.

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vevőinek jogainál a törvény alkalmazása során:

- tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés nemhez, nemzethez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni korlátozottság miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján,
- a gyermek mindenekfelett álló érdekét kell figyelembe venni,
- törvényben elismert jogait kell biztosítani.

A gyermeknek joga van:

- testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetben történő nevelkedéséhez,
- személyiségének kibontakoztatásához,
- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez,
- a fejlődést veszélyeztető helyzet elhárításához,
- önálló életvitelének megteremtéséhez,
- társadalomba való beilleszkedéséhez,
- fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségre káros szerek ellen védelemben részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához,

- tájékoztatást kapjon a jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről,
- őt érintő ügyekben a törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- jogai megsértése esetén eljárást kezdeményezzen.

Az Integrál Jogvédelmi Szolgálat megbízásából Veszprém megye területén Turi Renáta gyermekjogi képviselő működik. Elérhetősége telefonon: 06-20/4899-642, e-mailben: renata.turi@ijb.bm.gov.hu Iroda és levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7. Fogadóóra helye, időpontja: Zalaegerszeg, Kinizsi u. 81. OGYSZ Zala Vármegyei TEGYESZ minden hónap első szerda 10.00-12.00 órig, Szombathelyen, Vörösmarty u. 11. OGYSZ Vas Megyei TEGYESZ minden hónap második szerda 10.00-12.00 óráig.

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében a fenntartó Tüskevár Község Önkormányzatához vagy az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül, ha:

- a fenntartó nem intézkedik, vagy
- a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ellátottjogi képviselő: Huszárné Török Katalin. Elérhetősége telefonon: +36 20 4899 661, e-mailben: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu

A szolgáltatást igénybevevő jogai gyakorlása érdekében az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat. Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál és egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a szolgálat segítséget nyújthat ebben, illetve értesítheti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Az ellátottjogi képviselő

- tájékoztat az alapjogokról, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában,
- segít a panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását a fenntartónál,
- panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában.

A szolgáltatást végzők jogai:

A szociális és gyermekjóléti rendszerben foglalkoztatottakat megilleti, hogy:

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartás,
- tevékenységüket értékeljék és elismerjék,
- valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson a számukra.

A családsegítő közfeladatot ellátó személynek minősül.

VII. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLSÉGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

A Tüskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai figyelemmel kísérik a kijelölt módszertani intézmény által készített ajánlásokat a hatékonyabb szolgáltatási módszerek alkalmazására. Részt vesznek a módszertani intézmény által kezdeményezett, szociális és gyermekvédelmi rendszerben tapasztalatcserét szolgáló szakmai rendezvényeken, műhelyeken, továbbképzéseken. A családsegítő munkatársak kiégésének megelőzésére szupervízió biztosítható. A családsegítők szakmai munkájuk magas színvonalon végzése érdekében szükség esetén szakmai tanácsadást, illetve állásfoglalást kérnek, illetve minősített továbbképzéseken való részvétellel eleget tesznek továbbképzési kötelezettségüknek.

Záradék:

A Tüskevári Család- és Gyermejjóléti Szolgálat Szakmai Programját Tüskevár Község Önkormányzatának Képviselő-testülete a 10/2025. (II.13.) határozatával jóváhagyta.

Tüskevár, 2025. február 13.




Szarka Gyula
jegyző