

HAJDÚHADHÁZI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

4242 Hajdúhadház, Béke u. 54/b. sz.

SZAKMAI PROGRAM

2018. január 01.

Tartalomjegyzék

I. A SZOLGÁLTATÓ

1. A szolgáltató adatai.....	4
1.1. A szolgáltató, intézmény neve:	4
1.2. A szolgáltató székhelye:.....	4
1.3. A szolgáltató elérhetősége:	4
1.4. A szolgáltató fenntartója:	4
2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői.....	4
3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	6
3.1. Családsegítés célja, feladata:	6
3.2. Gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata:.....	6
3.3. Kiemelt szakmai alapelvek:	6
4. A szolgáltató szervezeti rendje.....	8
4.1. A szolgáltató szervezeti ábrája	8
4.2. Szervezeti egységek létszáma, feladatkörök megjelölése	9
5. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés	9
5.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat	9
5.2. Család- és Gyermekjóléti Központ.....	10
5.3. A jelzőrendszer együttműködése.....	10
5.3.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri feladatai.....	10
5.3.2. A Család- és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri feladatai.....	11
6. Tájékoztatási kötelezettség, nyilvánosság, a szolgáltatások igénybevételéről szóló tájékoztatás helyi módja.....	12
7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	12
7.1. A személyes gondoskodást igénybevevők jogai	12
7.1.1. Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai.....	13
7.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai.....	13
7.3. A titoktartás szabályai	13
8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái	13
9. Panaszjog	14

II. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása.....	14
1. Család és Gyermekjóléti Szolgálat	14
1.1. A létrejövő kapacitások.....	15
1.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, körei, rendszeressége.....	15

1.2.1. A családsegítés szolgáltatási elemei.....	15
1.2.2. A gyermekjóléti szolgáltatási elemei.....	16
1.3. Az ellátottak jellemzői	19
1.4 Szakmai dokumentáció.....	20
1.5 Az ellátás igénybevételének módja.....	21
 2. Család és Gyermekjóléti Központ.....	21
2.1. A létrejövő kapacitások.....	21
2.2. A feladatellátás szakmai tartalma , módja, a biztosított szolgáltatások formái, körei, rendszeressége.....	21
2.2.1. A Család- és Gyermekjóléti Központ általános feladatai.....	21
2.3. Az ellátottak jellemzői.....	27
2.4 Szakmai dokumentáció.....	27
2.5 Az ellátás igénybevételének módja.....	28
 3. Szakképző iskolai tanulók szakmai gyakorlati oktatásával összefüggő működtetési feladatok.....	28
 4. A Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ egyéb szolgáltatásai	28
 5. Szakmai munkát meghatározó jogszabályok, protokollok, módszertani útmutató, szakmai ajánlás	28

III. MELLÉKLET

1. Szervezeti és Működési Szabályzat

I. A SZOLGÁLTATÓ

1. A szolgáltató adatai

1.1. A szolgáltató, intézmény neve:

Hajdúhadházi Család és Gyermekjóléti Központ

1.2. A szolgáltató székhelye:

4242 Hajdúhadház, Béke u. 54/b.

1.3. A szolgáltató elérhetőségei:

csaladsegito@hajduhadhaz.hu

Tel./Fax.: 06-52-583-129; 06-52-583-130

1.4. A szolgáltató fenntartója:

Hajdúhadház Város Önkormányzata

4242 Hajdúhadház, Bocskai tér 1.

2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői:

A Hajdúhadházi Család és Gyermekjóléti Központ illetékessége, működési területe a települési szintű feladatok vonatkozásában Hajdúhadház Város lakosságára, a járási szintű feladatok vonatkozásában a Hajdúhadházi járást alkotó települések lakosságára: Bocskaikert, Hajdúhadház, Téglás terjed ki. A járás összlakossága (lakónépessége) 2017. január 01-jei adat szerint: 22.418 fő, melyből Téglás: 6377 fő, Bocskaikert: 3169 fő, Hajdúhadház: 12 872 fő.

Hajdúhadház kisváros Debrecentől 17 km-re északra, Nyíregyházától 30 km-re délre, Hajdú-Bihar megye északi részén helyezkedik el, a 4-es számú főközlekedési út és a Budapest-Záhony vasútvonal mentén. A település a Hajdúhadházi Járás székhelye. A város közigazgatási területének nagysága 8.882 ha. Hajdúhadház állandó lakosainak száma 2017. január 1. napján 13458 fő volt, melyből 6687 fő férfi, 6771 fő nő.

A lakosságon belül nagyarányú a szociálisan hátrányos helyzetű családok száma, a kiskorú gyermekek több mint $\frac{3}{4}$ része rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül.

A település infrastruktúráját tekintve elmarad a megye városainak átlagos ellátottsági színvonalától.

A település legsúlyosabb társadalmi problémái: a munkanélküliség és a koncentrált roma lakosság száma (szociális területen tevékenykedő szakemberek becslése alapján a lakosság kb. 25 %-a roma származású) Kiemelt probléma a lakhatás, az iskolázatlanság, a rossz anyagi és lakáskörülmények és a családban megjelenő devianciák.

Hajdúhadház lakosságának képzettségi színvonala alacsony. A statisztikai adatok alapján a lakosság 32 %-a általános iskolai, vagy annál is alacsonyabb végzettséggel rendelkezik, és nagyon kevesen vannak a felsőfokú végzettséggel rendelkezők. A diplomával rendelkezők számára a közszéfer (polgármesteri hivatal, a szociális és oktatási intézmények, stb.) nyújt korlátozott számú munkalehetőséget, ezért sokan, akik számára nincs elérhető pozíció, ingázásra, illetve a város elhagyására kényszerülnek.

Az elmúlt évek intézményi/infrastrukturális beruházásai érintették az általános iskolákat, óvodákat, az egészségügyi intézmények bővültek és korszerűsödtek. A szociális és gyermekvédelmi feladatokat ellátó intézmények vonatkozásában egy új bölcsőde és egy új óvoda épület beruházása valósult meg, valamint 2012-ben a Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat is új épületbe költözhetett át.

Az egyházak különböző szociális szolgáltatásokkal bővítették tevékenységüket Hajdúhadházon (pl.: a Református Egyház óvodát és általános iskolát alapított 2008-ban, a Magyarországi Pünkösdi Egyház házi segítségnyújtás szolgáltatást biztosít, stb.).

A különböző civil szervezetek a kultúra, a sport, a szabadidős programok területén tevékenykednek, melyek célcsoportja általában egy konkrét hobbi tevékenység (pl. természetjárók, kézi munka szakkör, lovas klub, kertbarátok...stb.) iránt érdeklődők.

Megjelentek a település civil szervezetek között a szociális ellátásokat nyújtó szolgáltatók is, akik az idős ellátás, a szenvedélybeteg és a fogyatékkal élő, a pályakezdők és az álláskeresők számára biztosítanak szolgáltatásokat.

A városban kevés a munkalehetőség, nincs megfelelő számú munkahely. A vállalkozások száma alacsony, a meglévők jelentős része csak 1-2 fős egyéni vállalkozás. Az országos, ill. multinacionális cégek elenyésző számban képviselik magukat a térségben.

Bocskaikert

Bocskaikert község a Dél-Nyírség északi peremén Hajdú-Bihar megyében, Debrecentől 15 km-re található, a településen a 4-es számú főút és a Budapest-Záhony vasút vonal halad keresztül. Bocskaikerthez két külterületi lakott településrész tartozik Monostordülő és Rákóczikert.

A szolgáltatást igénybevevők többsége a külterületi részeken élő egyének, illetve családok közül kerülnek ki. Kiemelt probléma a munkanélküliség, a lakhatás, az iskolázatlanság, a rossz anyagi és lakáskörülmények és a családban megjelenő devianciák.

Téglás

Téglás Debrecentől 21 km, Nyíregyházától 26 km-nyire távolságra helyezkedik el. A település autóval, és tömegközlekedési eszközökkel könnyedén megközelíthető, a várost érinti a 4.sz. főút és a Budapest – Záhony vasút vonal egyaránt. Tégláson és vonzáskörzetében az elmúlt két évben jelentősen nőtt a munkanélüliek száma. Az alkalmi munkavállalási lehetőségek a jogszabályok módosítása következtében szűkültek, de azt megelőzően sem volt nagy kínálat. A környező településeken lévő munkaadók a válság hatására a korábbi időszakhoz viszonyítva nagyobb számban szűntek meg, a megmaradók korszerűsítéssel igyekeztek az élők munkaejét pótolni. Az újonnan alakult vállalkozások a fölös munkaejét nem bírták felszívni. A gazdasági válság miatt a megrendelések csökkentek, ami miatt több cég létszámléépítésre kényszerült, így a településen magas a munkanélüliek száma.

Település legjelentősebb vállalata a HAJDU Hajdúsági Iparművek Zrt.

A munkát vállalók alacsony jövedelmi szintje is jellemző. A családi kötelek fellazulnak, jelentkeznek a gyermeknevelési problémák, az agresszió, a családi konfliktusok. A diákok igazolatlan hiányzásai túlnyomórészt a sokproblémás családoknál jelentkező nevelési problémák és hiányosságok következményei.

Jellemző a nem megfelelő szülői gondoskodás, a testi és a ruházati higiénia hiányossága, ápolatlanság, elhanyagolás, mely során a gyermekek elsődleges szükségletei nincsenek kielégítve. A rossz szocializáció következményeként jelentkezik az iskolákban a sajátos nevelési igény, a rossz tanulmányi eredmény, és a magatartási problémák.

A lakáskörülmények romlása tapasztalható, közműtartozások, kikapcsolt áram, víz és gázszolgáltatás. Hiányoznak az otthoni tanuláshoz szükséges feltételek.

3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A szolgáltató célja elősegíteni a helyi társadalmi változásokat, a probléma megoldásokat az emberi kapcsolatokban, valamint az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek a jólét fokozása érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek egymással és társadalmi környezetükkel kerülnek kapcsolatba. A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás elősegíti a szociális munka eszközeivel és módszereivel (családgondozás) a problémák komplex módon való kezelését, a családokban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását, mely magába foglalja a megelőzést, a probléma feltárását, a problémamegoldást.

3.1. Családsegítés célja, feladata:

A szolgáltató működési területén 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 céljából nyújtott szolgáltatás biztosítása.

Feladatát a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993.évi III. törvény 64. §-a és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján végzi.

3.2. Gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata:

A szolgáltató működési területén a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez nyújtott szolgáltatás biztosítása.

Feladatát a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. §-a, 40. § (2) bekezdése és 40/A. § (2) bekezdése, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 46/2003. (VIII. 8.) ESZCSM rendelettel módosított 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet és a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet alapján végzi.

3.3. Kiemelt szakmai alapelvek:

Emberi méltósághoz, önrendelkezéshez való jog.

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs a szolgáltatások nyújtása során nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ellátást igénylő döntési jogának figyelembe vételével alakítja ki a szakmai kapcsolatot. Az ellátást igénylő és munkatárs kapcsolata, együttműködése a Bizalmon alapul. A szolgáltatás nyújtása során a szociális munka etikai kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában.

A család öngondoskodási képességének erősítése

Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybevevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, Szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a családdal kapcsolatban álló társas támogató hálózatokat.

Egységes szakmaiság elve

Az együttműködés során megfogalmazásra kerül a probléma és ennek alapján a klienssel közösen megoldást keresünk. Az esetkezelés során a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs megállapodást köt a klienssel, gondozási tervet készít, és ennek alapján folyik a segítő munka. A gondozási terv alapján, folyamatosan figyelemmel kíséri a segítő a problémamegoldás folyamatát. Amennyiben közösen sikerül megoldani a problémát az elérhetőségek, és további szolgáltatások megadásával az eset lezárásra kerül. Ha a probléma megoldása nem sikerül, újabb megoldási alternatívát kell kidolgozni a kliensünkkel közösen.

A szociális munkásnak joga és kötelessége, hogy folyamatosan nyomon kövesse a szakma fejlődését, változását, törekedjen szakmai tudása folyamatos fejlesztésére és korszerű ismeretek elsajátítására, és azt alkalmazza a munkájában.

Adatvédelem, titoktartás

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang-és képanyagra rögzített, és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik. A szolgáltató által végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig kell kiterjednie.

Gyermei jogok érvényesítése

A gyermeket megilletik az alapvető emberi jogok, és további jogként fogalmazódik meg a megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéshez szükséges védelemre és gondoskodásra való gyermeki jog. A gyermek mindenkifelett álló érdekének figyelembevételét a hatóságok döntéshozatala során, a gyermeki jogok megkülönböztetés nélküli érvényesítését és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek szabad véleménynyilvánítását, melyet korára, érettségére tekintettel megfelelően figyelembe kell venni.

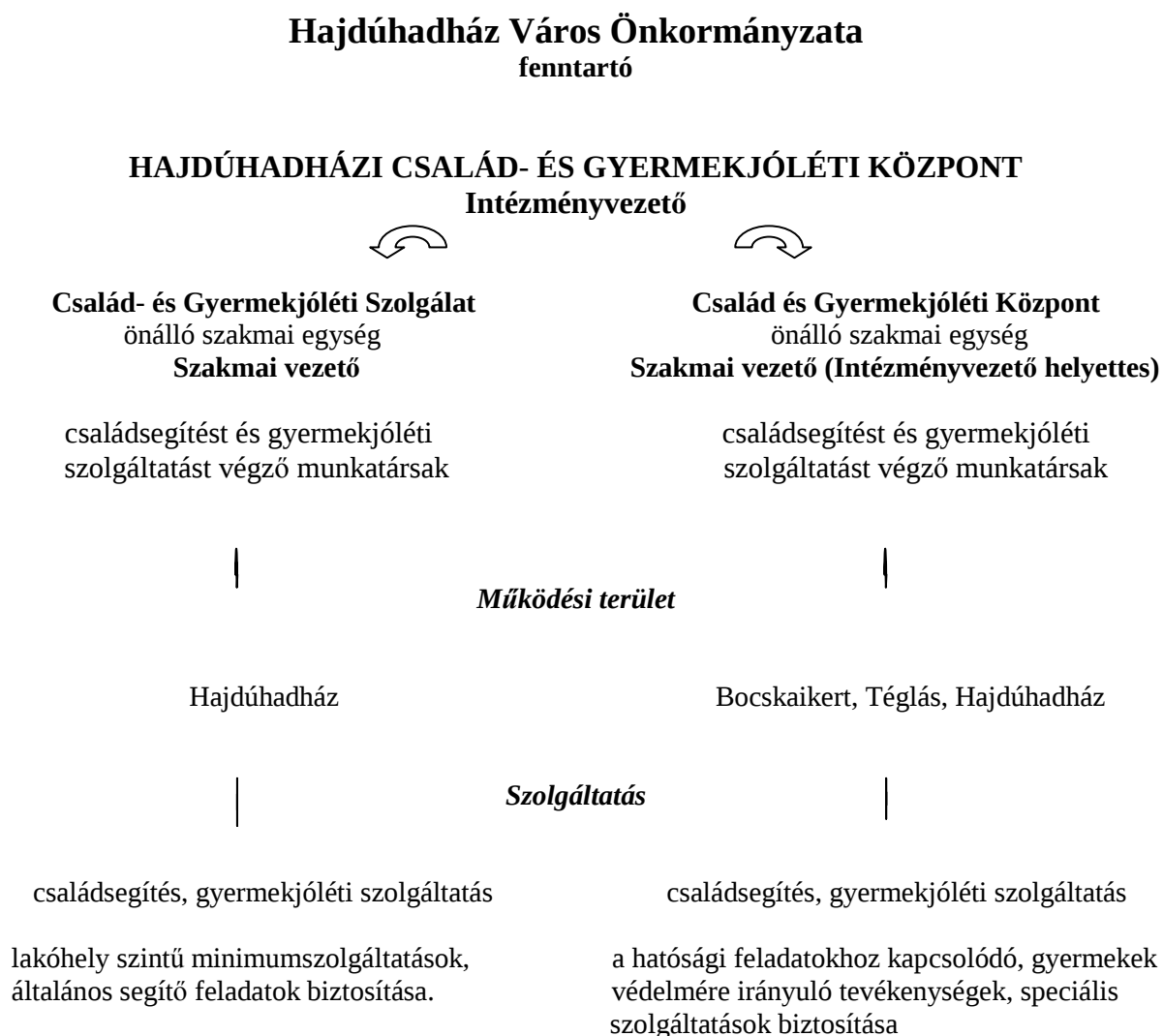
A gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az intézmény faliújságján kifüggesztésre kerül, az ellátottak számára elérhető az információ, adott esetben az intézmény dolgozója segít az eligazodásban.

Az önkéntesség és együttműködés elve

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

4. A szolgáltató szervezeti rendje

4.1. A szolgáltató szervezeti ábrája



4.2. Szervezeti egységek létszáma, feladatkörök megjelölése

A Szolgáltatónál betöltött munkakörök: Intézményvezető/esetmenedzser, Szakmai vezető/családsegítő, Szakmai vezető/ esetmenedzser, családsegítő, esetmenedzser, szociális asszisztens. A munkakör betöltéséhez szükséges szakképzettséggel minden munkatárs rendelkezik.

Összesen: 19 fő

A szervezeti egységek létszáma, feladatkörök:

Család és Gyermekjóléti Szolgálat		Család és Gyermekjóléti Központ	
		Intézményvezető/esetmenedzser	1 fő
Szakmai vezető/családsegítő	1 fő	Szakmai vezető/esetmenedzser/intézményvezető helyettes	1 fő
családsegítő	10 fő	esetmenedzser	5 fő
		szociális asszisztens	1 fő
összesen:	11 fő		8 fő

5 . Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés

A Hajdúhadházi Mikrotérségi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 2015. december 31. napjával, jogutóddal történő megszüntetését követően Hajdúhadház Város Önkormányzata 2016. január 01. napjával hozta létre és működteti a Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központot.

A Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapellátás, 2 szervezeti egységből, a Család és Gyermekjóléti Szolgálatból, valamint a Család és Gyermekjóléti Központból áll. A szakmai egységek önállóak, egymással mellérendelt viszonyban vannak.

A Szolgáltató hatékonyabb munkája érdekében a szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak fenn, az együttműködés minden lehetőségével élnek. (intézkedések kezdeményezése, stb.)

5.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat

A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítői közt a feladatelosztást a szakmai vezető végzi. Figyelembe véve a területi adottságokat, a leterheltséget és a szakmai létszámnormákat. A szakmai egységen belül az esetátadásról esetátadó lap készül, melyben rögzítésre kerül az átadott dokumentáció, valamint az intézmény nyilvántartásába is átvezetésre kerül. Esetátadásakor a korábbi családsegítő személyesen mutatja be az új családsegítőt.

Amennyiben illetékesség hiányában kerül sor az esetátadásra, akkor a szakmai szabályzók figyelembevételével kerül sor a szakmai dokumentáció átadására, melyről szintén esetátadó lap készül, tartalmazva az átadott iratok jegyzékét.

A helyettesítésről minden esetben a szakmai vezető az intézményvezetővel közösen dönt. A szociális segítőmunka folyamata során a családsegítő tartós távolléte miatt a szociális segítőmunka nem szakadhat meg. A kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolat kialakítása

céljából az esetet átadó családsegítő szabadságolása előtt a helyettesítő családsegítőt bemutatja a gyermeknek és családjának, valamint az egyénnek.

5.2. Család- és Gyermekjóléti Központ

A család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserei közt a feladatelosztást a szakmai vezető végzi. Figyelembe véve a területi adottságokat, a leterheltséget és a szakmai létszámnormákat. A szakmai egységen belül az esetátadásról esetátadó lap készül, melyben rögzítésre kerül az átadott dokumentáció, valamint az intézmény nyilvántartásába is átvezetésre kerül. Esetátadáskor a korábbi esetmenedzser személyesen mutatja be az új esetmenedzsert.

Amennyiben illetékesség hiányában kerül sor az esetátadásra, akkor a szakmai szabályzók figyelembevételével kerül sor a szakmai dokumentáció átadására, melyről szintén esetátadó lap készül, tartalmazva az átadott iratok jegyzékét. Az esetátadó lapot a kliens is megismeri és aláírja.

A helyettesítésről minden esetben a szakmai vezető az intézményvezetővel közösen dönt. A szociális segítőmunka folyamata során az esetmenedzser tartós távolléte miatt a szociális segítőmunka nem szakadhat meg. A kölcsönös bizalmon alapuló kapcsolat kialakítása céljából az esetet átadó esetmenedzser szabadságolása előtt a helyettesítő esetmenedzsert bemutatja a gyermeknek és családjának, valamint az egyénnek.

5.3. A jelzőrendszer együttműködése

A Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ munkája során folyamatosan együttműködik, és hatékony munkakapcsolatot alakít ki az illetékességi területén az ellátást végző intézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel.

5.3.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri feladatai:

- A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, melynek tagjai a jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat. Az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.
- A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.
- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,

- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- évente legalább 6 alkalommal szakmaközi esetmegbeszélést szervez
- éves szakmai tanácskozást szervez minden év február 28.-ig
- éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít március 31.-ig, mely tartalmazza a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti szolgálat 11 fő családsegítőt foglalkoztat, ezért 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 9.§ (6) bekezdése értelmében, közülük *települési jelzőrendszeri felelőst* kell kijelölni a fenti feladatokra, illetve azok koordinálására, melynek ténye a munkaköri leírásban kerül rögzítésre.

5.3.2. A Család- és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri feladatai

- a feladatok ellátását a *járási jelzőrendszeri tanácsadó* biztosítja
- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- ismeri az illetékességi területen működő speciális szolgáltatások tartalmi elemeit, elérhetőségét, az igénybevétel módját.
- összegyűjti és értékeli az illetékességi területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok települési jelzőrendszeri felelőse által készített, problémajelzéseket összefoglaló heti jelentéseket
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálatnak segítséget nyújt a szakmai támogatást igénylő esetekben, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai, valamint a család és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusokban,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszer működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést,
- kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A kapcsolattartás módja: írásban, személyesen, telefonon, e-mailben. Törekedni kell, hogy a jelzés mindig írásban történjen. Szakmaközi egyeztetésen jelzett segítségre szoruló személyről, a tanácskozáson résztvevő családsegítő készít jelző lapot és továbbítja iktatásra.

A jelzőrendszeri tagok részére havonta 1 alkalommal szakmaközi egyeztetés kerül megszervezésre, ahol az aktuális szakmai kérdések mellett a jelzőrendszer működését érintő feladatok is egyeztetésre kerülnek. Folyamatos információáramlás és szakmai konzultáció biztosítása a tagok részére.

6. Tájékoztatási kötelezettség, nyilvánosság, a szolgáltatások igénybevételéről szóló tájékoztatás helyi módja

A Hajdúhadházi Család- és Gyermejjóléti Központ működésének megkezdéséről a lakosságot mind három településen a helyben szokásos módon tájékoztatja: plakátok, szórólapok, képújság, helyi lapok. A tájékoztató tartalmazza a Központ nevét, címét, elérhetőségeit, fenntartóját, az ügyfélfogadás rendjét és a nyújtott szolgáltatásokat. A Szolgáltató működését, tevékenységeit bemutató alapinformációkat tartalmazó dokumentumok (Szakmai Program, SZMSZ) a szolgáltató székhelyén illetve Bocskai kert, Téglás és Hajdúhadház város honlapján is megtekinthetők. A tájékoztatás különös figyelemmel kiterjed az együttműködő partnerekre, az észlelő és jelzőrendszer tagjaira (szakmaközi esettanulmányok, esettanulmányok, tanácskozások alkalmával a szolgáltató jelzi az esetleges változásokat).

A szolgáltatásokról, rendezvényekről a helyi nyomtatott sajtóban (Téglási Krónika, Hajdúhadházi Lapok) az elektronikus sajtóban, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot.

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

7.1 A személyes gondoskodást igénybevevők jogai

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

- A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. A tájékoztató tartalmazza az intézmény működési költségének összesítését, a szolgáltatások igénybevételének térítésmentességét.

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos

jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

7.1.1. Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai

- A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen az akadálymentes környezet biztosítására, az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására, az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására.

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. A szociális szolgáltató, intézmény vezetője, fenntartója, valamint az ellátottjogi képviselő által megkeresett hatóság a külön jogszabályban meghatározott határidőn belül megvizsgálja az ellátottjogi képviselő észrevételét, kezdeményezését, megkeresését, és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről őt tájékoztatja.

7.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

- Közfeladatot ellátó személynek minősülnek a családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó szociális asszisztens munkakörben foglalkoztatott személyek, valamint az intézményvezető.

- A munkavállaló eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért joga és kötelessége a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségekben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.

- A munkavállalót megilleti a biztonságos munkavégzéshez való jog.

7.3. A titoktartás szabályai

A munkavállaló munkája során a személyes titok védelmének érdekében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, az 1993. évi III. törvény és az 1997. évi XXXI. törvény, valamint a Szociális Szakma Etikai Kódexe az irányadó. A munkavállaló a tudomására jutott adatokat és a munkája során tudomására jutott információkat bizalmasan kezeli, azokat harmadik személynek csupán a hatályos jogszabályokban előírt módon adhatja át, az intézményvezető kivételével azokról harmadik személynek és vagy a médiának nyilatkozatot nem tesz.

A titoktartási kötelezettség a munkavállalót a munkaviszony vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony fennállása alatt, és azt követően is terheli.

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

A szakmai felkészültségük biztosítása, valamint a továbbképzési követelmény teljesítése érdekében az intézmény munkatársai szakmai továbbképzésben, szupervízió, esetmegbeszélésen vesznek részt. Az intézmény biztosítja a költségvetési források lehetősége

szerint az elérhető szakirodalmat, folyóiratokat és a továbbképzési terv alapján a képzéseken való részvételt.

9. Panaszjog

A szolgáltatást igénybe vevő az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást kap a panaszjoga gyakorlásának módjáról. Az igénybe vevő és hozzátartozója, valamint az érdek-képviselői szervezet panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, amennyiben az ellátás igénybevétele során sérülnek személyiségi jogai, a szakmai, titoktartási kötelezettség és a szolgáltatás nyújtásának körülményeit kifogás éri.

A panasz kivizsgálására jogosult köteles 15 napon belül értesíteni a panaszt tevőt az elé terjesztett panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőre nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

II. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

A Szolgáltató általános feladata a működési területén élő lakosságnak és problémáiknak folyamatos figyelemmel kísérése, a szolgáltatások szükségletekhez való igazítása. A szakmai program a Hajdúhadház Város Önkormányzata 2016. január 01. napjával létrehozott Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ, mint szolgáltató szakmai tevékenységének bemutatása. A Program megvalósulásának helyszíne, Bocskaikert, Hajdúhadház és Téglás város közigazgatási területe (Települési szintű feladatok vonatkozásában Hajdúhadház, járási szintű feladatok vonatkozásában Bocskaikert, Hajdúhadház, Téglás).

A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása

A Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai a jogelőd intézmény szolgáltatásaihoz kapcsolódnak. A szolgáltatások megkezdése előtt elkészült a településeken a lakosság körében végzett szükségletfelmérés és adatelemzés a települési Szociális Koncepciók, valamint a Szolgáltatástervezési Koncepciók részeként. A Koncepciók elkészítésében tevékeny részt vállaltak a jogelőd intézmények. Hajdúhadház Város Önkormányzata rendelkezik átfogó Területfejlesztési és Szolgáltatástervezési Koncepcióval, mely tartalmazza a szociális szolgáltatások fejlesztési irányát is.

1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény 1993. évi III. törvény (Szociális törvény) 64.§-a szerinti családsegítés feladatait, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyermekevédelmi Törvény) 39. §-a és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.

1.1. A létrejövő kapacitások

A Szolgáltató szolgáltatásaival Hajdúhadház város lakosságát 12.872 főt szólítja meg. A család és gyermekjóléti szolgálat családsegítői feladatait 11 fő családsegítést és gyermekjóléti szolgálatást végző munkatárs látja el.

A szakma szabályait - 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 2 számú melléklete, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletet - figyelembe véve a település számára biztosítottá válik a megfelelő minőségű ellátás.

1.2. A feladatellátás szakmai tartalma módja, a biztosított szolgáltatások formái, körei, rendszeressége

1.2.1. A családsegítés szolgáltatási elemei:

Tanácsadás:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- szociális és egyéb információs adatbázis működtetése és folyamatos frissítése az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében.

Esetkezelés:

- családgondozás, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- esetkezelés, az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat biztosítása

Közösségfejlesztés:

- közösségfejlesztő programok szervezése
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,

Készségfejlesztés:

- a veszélyeztetettség okainak megelőzése, egyéni és csoportos preventív módszerek tervezése, szervezése
- az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,

Megkeresés:

- szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,

Egyéb:

- kríziskezelés, szociális válságkezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtetése
- természetbeni és anyagi támogatások közvetítése
- ügyintézésben közreműködés: kérelmek, beadványok, fellebbezések megírása, nyomtatványok kitöltése, személyes okmányok beszerzése, pótlása stb.

1.2.2. A gyermekjóléti szolgáltatási elemei:

Pedagógiai segítségnyújtás:

- együttműködés a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok ellátása
- segíteni a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,

Megkeresés:

- a településen élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,

Esetkezelés:

- az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat biztosítása, amely során feltárásra és mozgósításra kerül az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásai, továbbá azokat a szolgáltatások és juttatások, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- meghallgatni a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megtenni a szükséges intézkedést,

Közösségi fejlesztés:

- az ellátási területén közreműködni a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában,
- szükség szerint kezdeményezni a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,

Egyéb:

- szervezni a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetni azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
- felkérésre környezettanulmányt készíteni,
- biztosítani a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt venni a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- nyilvántartást vezetni a helyettes szülői férőhelyekről.

Tájékoztatósi feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a) a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő 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,
- b) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- c) a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
- d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

Amennyiben az információt kérő személy által igényelt szolgáltatás helyben nem érhető el, a szociális információs szolgáltatást nyújtó intézkedik az ellátási lehetőségek felkutatása érdekében, valamint segítséget nyújt az ellátást nyújtóval való kapcsolatfelvételben és az ügyintézésben is.

Információs források: közlönyök, újság, szakirodalom, személyes kapcsolat, telefon, szóróanyagok, internet

Rendszeresség: A feladatellátás ügyfélfogadási időben folyamatos.

Szociális segítőmunka keretében

- a) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- b) az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése 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,
- c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- d) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbiektől mellett - a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- e) a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és
- f) közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- b) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és
- d) 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 családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- a) olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna, és
- b) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

Szabadidős programok közösségfejlesztő, egyéni és csoportos terápiás programok szervezése: Társasjáték Klub szervezése hetente 1 alkalommal.

Kiválasztottak Klubjának szervezése a település leginkább veszélyeztetett szegregátumában élő fiatalok számára.

Fiatal Anyák Klubjának szervezése havonta 2 alkalommal.

Tere – Fere Klub szervezése az elmagányosodás kialakulásának megelőzésére.

Nyári szünidőben Nyári Játsszóház biztosítása dolgozó szülők 6-13 év közötti életkorú gyermekei részére

Karácsonyi játszóház szervezése, lebonyolítása a településen mély szegénységben élő nagycsaládok, egyedül élő rászoruló személyek számára

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében :

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

A hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapítása érdekében

A hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet fennállásának megállapításhoz a települési önkormányzat jegyzőjének felkérésére környezettanulmányt készít.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szakmai tevékenysége során törekszik, hogy pontosan és határidőben történjenek a szakmai tevékenységek, a családok és gyermekek érdekeit szem előtt tartva. A szakmai munka során törekszik a multidiszciplináris együttműködésre, a rendszerszemléletre és a magas szakmai színvonalra.

1.3. Az ellátottak jellemzői

Hajdúhadházon megnövekedett a tartósan szegény családok száma, ezzel párhuzamosan nő a veszélyeztetett gyermekek száma, csökken a szülők motiválhatósága, érdektelenné, apatikussá válnak. A településen élő, szolgálatunkkal kapcsolatba kerülő családok jelentős része rendkívül alacsony jövedelemből és egyre rosszabb lakás - és szociális körülmények között él. Az esetek jelentős részében egyik, illetve gyakran mindkét szülő álláskereső, az ezzel járó anyagi nehézségek a legtöbb családnál konfliktusokat idéztek elő, melyek kezelése több esetben igényelt segítséget. A higiénés és egészségi állapotok is romlást mutatnak, így a gyermekek fejlődési feltételei is rosszabbak, melyek iskolai sikertelenségekhez, lelki betegségekhez és devianciákhoz vezetnek.

A gyermeknevelés terén főleg az jelenti a problémát, hogy a szülők következtlen, ráhagyó nevelési módszereket alkalmaznak, nem fordítanak kellő odafigyelést gyermekeik tanulmányi munkájára, szabadidejének eltöltésére, illetve az életkorukból adódó problémáikra. Növekvő tendenciát mutat a magatartás és teljesítményzavaros gyermekek száma, mely kiugróan magas értéket jelez az iskolába lépéskor.

A család- és gyermekjóléti szolgálat részére a problémajelzések döntő többsége a helyi köznevelési intézményekből érkezik. Az óvodákból és iskolákból a jelzések többsége igazolatlan mulasztásokról, a gyermekek elhanyagolásáról érkezik. Az óvodába, iskolába rendszeresen járó gyermekek esetében a higiénés problémák gyakoriak. A gyermekek ápolatlanok, ebből kifolyólag gyakran fertőző bőrbetegségektől (rüh, ótvar) és fejtetvességtől szenvednek. A bőrbetegségeket, tetvességet a szülők gyakran nem vagy késve kezelik, ami további kockázatokkal jár. Gyakran érkezik jelzés azzal kapcsolatosan, hogy a gyermekek ruházata piszkos, elhanyagolt vagy nem az évszaknak és a gyermek életkorának megfelelő.

Az igazolatlan hiányzások hátterében gyakran állnak anyagi okok pl. nincs cipő, kabát stb, emellett gyakori a gyermek egészségügyi ellátásának elhanyagolása, tehát a szülő nem viszi időben orvoshoz, emellett a betegség elhúzódását, súlyosbodását okozhatja, hogy a szülő nem váltja ki a felírt gyógyszert vagy azt nem megfelelően adagolja.

További problémaként jelentkezik az óvodákban, hogy a szülők a szülői értekezleten nem jelennek meg, nem érdeklődnek a gyermekről, aminek hátterében szintén az elhanyagoló magatartás áll.

Az iskolából érkező jelzések jelentős részét teszik ki azok az adatlapok, melyek magatartásproblémákról, beilleszkedési nehézségekről, szocializációs problémákról, agresszivitásról számolnak be. A problémák oka esetenként a szocializáció hiánya, a rendszer- és szabálynélküli mindennapok, a rossz szülői minta és a nem megfelelő gyermeknevelési módszerek alkalmazása.

Súlyos problémaként jelent meg az utóbbi években az iskoláskorú gyermekek körében a tudatmódosító szerek használata, melynek kezelésére fontos lenne prevenciós foglalkozások szervezése.

Állandó ügyfelek:

- Alacsony jövedelmű, mély szegénységben élő személyek, családok,
- Iskolából kimaradó fiatalok
- Álláskereső, alkalmi munkavállalók
- Szenvedélybetegséggel, pszichiátriai problémákkal küzdő személyek és/vagy családtagjaik
- Aktív korúak ellátásában részesülő személyek,
- Párkapcsolati problémákkal küzdők
- Személyes segítő kapcsolatot igénylő egyének.

A szolgáltatást **igénybe vevők hozott problémái** leginkább információkérés, ügyintézéshez segítség kérése, foglalkoztatással kapcsolatos vagy családi-életviteli.

1.4. Szakmai dokumentáció

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai dokumentációi a következők:

- Esetnapló- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 7. melléklete alapján Az Esetnaplót és a keletkezett dokumentumokat családonként külön dossziében kezeljük.
- Forgalmi napló – saját formátumban: intézményben jelentkező ügyfeleket, a segítségnyújtás jellegét a forgalmi naplóban dokumentáljuk.
- Gondozásban részesülő gyermekről a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet alapján előírt adatlapok kerülnek kitöltésre: Esetnapló (a, adatlap, b, belső tartalom, - esetsnapló betétlap) , „T-Törzslap”, „GYSZ-1” – Esetfelvételi lap (II. számú adatlap), „GYSZ-2” – További fontos információk (III. számú adatlap), „GYSZ-3” – Család, környezet (IV. számú adatlap)
- A dokumentációkat a szakmai vezető legalább negyedévente ellenőrzi.
- Feljegyzés
- Tájékoztatási nyilatkozat, amelyet a személyes titok védelmének érdekében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.törvény, és „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv” rendelkezéseit figyelembe véve a Szolgálat a kliens aláírásával ellátott adatvédelmi nyilatkozatot nyilvántartási rendszerében kezel
- Együttműködési megállapodás – a kliens és családsegítő között a szolgáltatás tartalmáról
- Ügyfélnyilvántartás vezetése
- Tevadmin rendszer kezelése - Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről rendszer - (KENYSZI) Minden családsegítő naprakészen vezeti a nyilvántartást, ügyfélkapun keresztül.

1.5. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltató tevékenysége elsődlegesen a személyes kapcsolattartásra épül. A Szolgálat által nyújtott valamennyi szolgáltatás térítésmentes. A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, kivéve az együttműködésre kötelezett személyeket, akik számára kötelező.

A kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel elsősorban személyes találkozással (családlátogatás, ügyfélfogadás) valósul meg, de levélben, telefonon és e-mailben is történhet a kommunikáció. A kapcsolattartás minden formájára kötelező a titoktartás és az adatvédelmi jogszabályok betartása.

A szolgáltatást önként igénybe vevők esetében az első találkozás a szolgáltatónál vagy az igénybe vevő otthonában, tartózkodási helyén történik.

A személyes segítő kapcsolat helyszíne a problémától függően lehet:

- a kliens lakása, tartózkodási helye,
- a szolgáltató székhelye, területi irodája,
- amennyiben a kliens állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag tartózkodási helyén is történhet,
- egyéb.

Az ellátás igénybevétele az szolgálat ügyfélfogadási idejében történik.

hétfő: 8.00-12.00 óráig,

kedd: 8.00-12.00 óráig,

szerda: 8.00-15.00 óráig

csütörtök: 8.00-12.00 óráig,

péntek: 8.00-12.00 óráig,

2. Család- és Gyermekjóléti Központ

A család- és gyermekjóléti központ ellátja

- A család- és gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl speciális feladatokat is ellát.

2.1. A létrejövő kapacitások

A Szolgáltató szolgáltatásaival Bocskai kert, Téglás és Hajdúhadház város lakosságát 22.418 főt szolgálja meg. A család és gyermekjóléti központ esetenkénti feladatait 7 fő esetenkénti és 1 fő szociális asszisztens látja el.

A szakma szabályait - a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletet - figyelembe véve a települések számára biztosítottá válik a megfelelő minőségű ellátás.

2.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, körei, rendszeressége

2.2.1. A Család- és Gyermekjóléti Központ általános feladatai:

- a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és a családsegítésnek a Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatainak ellátása
- a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel eszmecsatározást tart a szolgálatok számára, szükség szerint konzultációt biztosít, tájékoztatja a szolgálatokat a közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról,

és az ezeket érintő változásokról, védelembe vétel esetén szükség szerint bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a közös munkába, egyéb esetben felkéri a szolgáltatás nyújtására.

- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról,

- a családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások teljesítése alól felmentést kapott.

- a járásban működő család- és gyermekjóléti szolgáltatóknál lehetőleg hetente, de minimum kéthetente 1 napot kint tölt a Központ esetmenedzsere. (felkeresi a működő szolgálatokat, és az illetékes családsegítő szakemberekkel meglátogatja a gondozott családokat, esetmegbeszélésen, esetkonferencián vesz részt, szakmai támogatást nyújt az esetek vitelében, a kötelező dokumentáció vezetésében.)

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

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni. Ha a javaslatételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére. A javaslatétel során a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni. A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét. A javaslatételi eljárás részeként esetkonferenciát szervez.
- Közreműködik és javaslatot tesz egyéb hatósági intézkedésekkel kapcsolatos eljárásokban – családbafogadás, gyámrendelés, gondnokság
- A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához, együttműködik a gyermekkel, családjával és a velük kapcsolatban álló szakemberekkel
- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez, együttműködik a gyermekkel, családjával és a velük kapcsolatban álló szakemberekkel
- védelemben vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít; együttműködik a gyermekkel, családjával és a velük kapcsolatban álló szakemberekkel
- Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családbafogadásának elősegítése: A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és - amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges - családbafogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.
- A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családbafogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.
- A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
- Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.
- A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról és a családbafogadás lehetőségéről.
- Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.
- Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységekbe bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

A Hajdúhadházi járás településein a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó és a gyermekek védelmére irányuló tevékenységeket a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserei végzik.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében - a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő – az alábbi **egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtja:**

- kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja

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

A kapcsolatügyi szolgáltatás célja, hogy a gyermek/ek külön élő szüleikkel, rokonaikkal biztonságos, barátságos, otthonos környezetben találkozhassanak.

A kapcsolattartás biztonságos körülmények között, semleges helyen valósul meg, oly módon, hogy elősegítse a gyermek/ek egészséges személyiségfejlődését, valamint a családi kapcsolatok helyreállítását, újraépítését. A kapcsolattartási ügyelet funkciója, hogy a gyermek számára minél konfliktus-mentesebb tegye a kapcsolattartást az arra jogosult személlyel.

A Család- és Gyermekjóléti Központ és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt Intézményi keretmegállapodást kötnek.

Intézményi keretmegállapodás és a Házirend elfogadása és aláírása nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe.

A szolgáltatás igénybevételét a Hajdúhadházi Család- és Gyermekjóléti Központ nyitva tartását figyelembe véve a gyámhatóság/bíróság által meghatározott időpontban hétfői, keddi, szerdai és pénteki napokon (munkanapokon) 8.00 órától 16.00 óráig tartó időtartamban biztosítja intézményünk. Ettől eltérő időpont meghatározására is sor kerülhet a központ és a hatóság közötti megállapodás függvényében.

A kapcsolattartási ügyelet keretei között dolgozó esetmenedzser a szolgáltatás minden szakaszában (előkészítő beszélgetés, mediációs ülés, szülő-gyermek találkozás megszervezése és lebonyolítása) a gyermek/ek biztonságát és jogait veszik figyelembe.

A felügyelt kapcsolattartás elrendelését követően az intézmény esetmenedzserének írásban tájékoztatnia kell a hatóságot a felek megjelenéséről, és a szülők együttműködési készségéről, a kapcsolattartás alakulásáról, mellékelve megküldi az aláírt megállapodások másolatát.

Az intézmény a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, a felügyelt kapcsolattartás megvalósulásáról, a felügyelt kapcsolattartáson történekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, a felügyelt kapcsolattartás felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt. A felkérő szerv által megjelölt időpontban, illetve felkérésre tájékoztatást nyújt az intézmény, a kapcsolatügyi munkatársak feljegyzéseit, tapasztalatait figyelembe véve. A feljegyzések tényekre alapoznak. Ezen összefoglalók segíthetik a hatóságot abban, hogy a gyermek számára a legmegfelelőbb döntés születessen.

A felügyelt kapcsolattartás során a felügyeletet 2 fő esetmenedzser biztosítja.

- iskolai és óvodai szociális munka

Az iskolai és óvodai szociális munka a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azért, hogy egyéni és csoportos formában segíti

- a) a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- b) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- c) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, és
- d) a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

Cél: A szociális segítő napi szintű jelenlétének biztosítása a járás köznevelési intézményeiben. Tevékenységét a prevencióra helyezve, segítséget nyújtson a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzésében, kompetenciát fejlesszen, közvetítsen a gyermek és szülő, a gyermek és tanár, a szülő és tanár közti konfliktusok rendezésében, kapcsolatot építsen és tartson a társintézményekkel. Egyéni és csoportos tanácsadást biztosítson, közösségi munkát szervezzen és vezesse a szükséges dokumentációt, továbbá gyermekvédelmi felelősi feladatokat is ellásson. A szociális segítők munkaidejük jelentős részét a köznevelési intézményekben töltik, tevékenységük biztosításához az intézmények biztosítanak helyiséget.

- Készenléti szolgálat

Készenléti szolgálat célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával került megszervezésre oly módon, hogy a készenléti munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tud mozgósítani. A készenléti szolgálat telefonszáma: 06-30-833-0382

A készenléti feladatokat ellátó kolléga otthonában köteles az erre a célra fenntartott mobiltelefont olyan módon üzemeltetni, hogy a folyamatos elérhetőség biztosított legyen, így a hívást észleli és annak adminisztrációját elkészíti. Az átadás-átvételt a készenléti szolgálat naplójában rögzítjük. Az esemény leírása mellett a mobilról indított hívás számát és indokát is szintén írásban rögzíteni kell.

A készenléti szolgálat munkatársa a készenléti szolgálat végeztével, de legkésőbb a következő ügyelet megkezdése előtt fél órával minden alkalommal köteles felkeresni az utána következő készenléti szolgálatban lévő kollégát konzultáció, telefonkészülék és a dokumentáció átadása céljából. Szükség esetén megteszi a megfelelő lépéseket: értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti központot, vagy család- és gyermekjóléti szolgálatot, jelzőrendszer tagjait, hatóságot.

•pszichológiai tanácsadás

Az intézmény nyitvatartási idejében, a pszichológiai tanácsadás keretében, a pszichológus munkatárs szakmai végzettségének és szakmai gyakorlatának megfelelően az alábbi feladatokat végezheti:

- o Pszichodiagnosztika (kérdőívek, becslőskálák, tesztek), értékelés és véleményezés, első interjú (argelander-i szempontok alapján)
 - o Pszichoszociális kockázatok értékelése, intervenciós protokoll kidolgozása szupervízió mellett
 - o Egyéni és csoportos pszichológiai programok tervezése és lebonyolítása szupervízió mellett
 - o Krízisprevenációs és krízisintervenciós tevékenység
 - o Pszichológiai képességfejlesztő tréningek megvalósítása
 - o Segítő beszélgetés (rogers-i elvek alapján)
 - o Pszichológiai tanácsadás és gondozás szupervízió mellett
 - o Pszichoedukációs előadások megtartása
- jogi tájékoztatásnyújtást: a szolgáltatások biztosításához a központ - amennyiben nem rendelkezik megfelelő szakirányú végzettséggel - külső szakértő bevonását kezdeményezi.
 - családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát; a szolgáltatások biztosításához a központ - amennyiben nem rendelkezik megfelelő szakirányú végzettséggel - külső szakértő bevonását kezdeményezi.
 - Szociális diagnózis készítése

A család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járasszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat.

A szociális diagnózis bevezetésével egységes, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevétele megelőző bementi szűrő kerül bevezetésre.

Az igénybevétele önkéntes. A diagnózis elkészítésében az ellátottnak aktívan részt kell vennie, nélküle a terv nem készíthető el.

2.3. Az ellátottak jellemzői

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai a Bocskai kert, Hajdúhadház és Téglás települések hatósági gyermekvédelmi intézkedéssel érintett családjaira irányul. 2016. évben 645 fővel volt kapcsolata a Központnak.

Állandó ügyfeleink:

- Rossz szociális körülmények között élő gyermekes családok, ahol a gyermekek veszélyeztetett helyzetűek
- Gyermekvédelmi szakellátásban nevelkedő, illetve onnan kikerülő gyermekek és családjuk
- Hatóság által együttműködésre kötelezett gyermekek és családjuk

A Központ gondozási eseteiben hátrányos és veszélyeztetett helyzetű gyermekekkel találkozunk. A gyermekek veszélyeztetettségének okai egyrészt a családok anyagi helyzetére, lakhatási problémáikra vezethetők vissza. Sokan küzdenek anyagi problémákkal, melyhez gyakran életviteli probléma is társul. Évről évre visszatérő gondot okoz a tankötelezettség elmulasztása. A családgondozás hatására némi javulás mutatkozik az iskolába járási morál területén, de még mindig előfordulnak olyan tanulók, akik kötelezettségeiket időnként megszegik. Egyre inkább jelen vannak a deviáns viselkedésű gyermekek, melynek hátterében gyakran a szülők elhanyagoló attitűdje, agresszivitása, italozó életmódja áll. A gondozás alatt álló gyermekek estében elmondható, hogy általában sokproblémás családokban nevelkednek, így a felsorolt fő problémákhoz mindig társul valamilyen más probléma is.

2.4. Szakmai dokumentáció

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai dokumentációi a következők:

- Forgalmi napló – saját formátumban: intézményben jelentkező ügyfeleket, a segítségnyújtás jellegét a forgalmi naplóban dokumentáljuk.
- Gondozásban részesülő gyermekről a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet alapján előírt adatlapok kerülnek kitöltésre: Esetnapló (a, adatlap, b, belső tartalom, - esetnapló betétlap), „T-Törzslap”, „GYSZ-1” – Esetfelvevési lap (II. számú adatlap), „GYSZ-2” – További fontos információk (III. számú adatlap), „GYSZ-3” – Család, környezet (IV. számú adatlap), „GYSZ-4” – Egészségügyi lap (VI. sz. adatlap), „GYSZ-5” – Családi/egyéni gondozási-nevelési terv védelembe vétel esetén (VII. sz. adatlap), GYSZ-6” – Helyzetértékelés (VIII. számú adatlap), „GYSZ-7” – Családi Kapcsolatok, családgondozás tervezése nevelésbe vétel esetén (IX. számú adatlap), „GYSZ-8” – Helyzetértékelés (X. számú adatlap)
- Feljegyzés, hivatalos feljegyzés
- Tájékoztatói nyilatkozat, amelyet a személyes titok védelmének érdekében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.törvény, és „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv” rendelkezéseit figyelembe véve a Szolgálat a kliens aláírásával ellátott adatvédelmi nyilatkozatot nyilvántartási rendszerében kezeli
- Együttműködési megállapodás – a kliens és az esetmenedzser között a szolgáltatás tartalmáról

- Ügyfélnyilvántartás
- Tevadmin rendszer kezelése - Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről rendszer - (KENYSZI) Minden családsegítő naprakészen vezeti a nyilvántartást, ügyfélkapun keresztül.

2.5. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltató tevékenysége elsődlegesen a személyes kapcsolattartásra épül. A Központ által nyújtott valamennyi szolgáltatás térítésmentes. A szolgáltatások igénybevétele önkéntes, kivéve az együttműködésre kötelezett személyeket, akik számára kötelező.

A kapcsolattartás a szolgáltatást igénybe vevőkkel elsősorban személyesen találkozással (családlátogatás, ügyfélfogadás) valósul meg, de levélben, telefonon és e-mailben is történhet a kommunikáció. A kapcsolattartás minden formájára kötelező a titoktartás és az adatvédelmi jogszabályok betartása.

A szolgáltatást önként igénybe vevők esetében az első találkozás a szolgáltatónál vagy az igénybe vevő otthonában, tartózkodási helyén történik.

A személyes segítő kapcsolat helyszíne a problémától függően lehet:

- a kliens lakása, tartózkodási helye,
- a szolgáltató székhelye, területi irodája,
- amennyiben a kliens állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag tartózkodási helyén is történhet,
- egyéb.

3. Szakképző iskolai tanulók szakmai gyakorlati oktatásával összefüggő működtetési feladatok

Szociális középfokú képzésben résztvevő tanulók gyakorlati képzésének szervezése és lebonyolítása. A gyakorlati képzés a tanuló és az intézmény között gyakorlati képzés céljából megkötött írásbeli tanulósz szerződés alapján folyik. A gyakorlat- jellegétől függően- külsős teljesítési megbízott bevonásával valósul meg.

4. A Hajdúhadházi Család- és Gyermejjóléti Központ egyéb szolgáltatásai:

- terepgyakorlati hely biztosítása a közép és felsőfokú szociális képzésben résztvevő hallgatók számára
- közérdekű önkéntesek fogadása
- közösségi szolgálat programban való részvétel

5. Szakmai munkát meghatározó jogszabályok, protokollok, módszertani útmutató, szakmai ajánlás

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.)

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)
- A gyermek jogairól, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény.
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (továbbiakban: Gyer.)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet
- A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 326/2013. (VIII. 30.) Korm. rendelet a pedagógusok előmeneteli rendszeréről és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény köznevelési intézményekben történő végrehajtásáról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet
- Hajdúhadház Város Önkormányzata Képviselő-testületének a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. által szabályozott személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások helyi szabályairól szóló 37/2013.(X.28.) önkormányzati rendelete
- Protokoll - A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő-és jelzőrendszer folyamatairól - Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus 2. kiadás
- Protokoll - A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól- Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus 2. kiadás
- Módszertani útmutató - A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus 2. kiadás
- Szakmai ajánlás - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól - Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus 2. kiadás

- Protokoll – A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól - Emberi Erőforrások Minisztériuma, 2017. augusztus 2. kiadás
- A szakképzésről szóló 2011. évi CLXXXVII. törvény (Szt.);
- A szakképzési hozzájárulásról és a képzés fejlesztésének támogatásáról szóló 2011. évi CLV. törvény (Szht.);
- Az Országos Képzési Jegyzékről és az Országos Képzési Jegyzék módosításának eljárásrendjéről szóló 150/2012 (VII.6.) Korm. Rendelet (OKJ);
- a közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény

Hajdúhadház,

Csáfordi Dénes
Hajdúhadház Város Önkormányzata
Polgármester

Komorné Karap Mária
Hajdúhadházi- Család és Gyermekjóléti Központ
Intézményvezető