

**Tatabányai Járási Egyesített Szociális Intézmények
Család és Gyermekjóléti Központ
2800 Tatabánya, Platán tér 10.**

A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA



Készítette:

Nagy-Dombóvári Mária

2025. február

A Család és Gyermekjóléti Központ szakmai programját és mellékleteit a Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás Társulási Tanácsa hagyta jóvá

Tartalom

1.	Küldetésünk.....	3
2.	Az intézmény adatai, szervezeti egységei.....	4
3.	Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői.....	5
3.1.	Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság.....	11
3.2.	Kisebbségek számaránya, helyzete.....	12
3.3.	Általános szociális problémák a térségben.....	12
3.4.	A gondozott családoknál az alábbi problémátípusok jelennek meg.....	12
4.	A szolgáltatás célja, feladata, a megvalósítani kívánt program bemutatása a nyújtott szolgáltatáselemek, a létrejövő kapacitások.....	13
4.1.	A szociális segítőmunka célja.....	13
4.2.	A szociális segítőmunka során ellátandó feladatok.....	14
4.3.	A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:.....	16
4.4.	A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:.....	16
4.5.	A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:.....	16
4.6.	A Család és Gyermekjóléti Központ.....	17
4.7.	A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében.....	17
4.8.	A Központ speciális szolgáltatásai.....	18
4.9.	A létrejövő szakmai kapacitás.....	19
4.10.	A központ tárgyi feltételei.....	26
4.11.	A szolgáltatás elérhetősége és igénybevételének rendje.....	27
5.	Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés.....	31
5.1.	Intézményen belüli együttműködés:.....	31
5.2.	Más intézményekkel történő együttműködés.....	32
6.	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, és a biztosított szolgáltatások.....	36
6.1.1.	Szociális segítőmunka a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében.....	36
6.1.2.	Tájékoztatási feladatai körében.....	37
6.2.	A családsegítő a szociális segítőmunka során.....	38

6.3.	Esetátadás, esetlezárás módja.....	39
6.4.	A Család és Gyermekjóléti Központ munkája a hatósági feladatellátás.....	40
6.5.	Az intézmény dokumentációi.....	41
6.6.	A szakmai munkát támogató szolgáltatások.....	42
6.6.1.	A központ speciális szolgáltatásai.....	46
6.6.2.	Szociális munka csoportokkal.....	51
6.6.3.	Közösségi szociális munka.....	56
6.6.4.	Adományközvetítés.....	58
6.6.5.	Kríziskezelés.....	58
7.	Az ellátás igénybevételének módja.....	58
7.1.	Az ellátás igénybevételének a menete.....	59
8.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	61
9.	A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme.....	61
9.1.	A szolgáltatást igénybe vevőknek jogai.....	61
9.2.	A panaszjog gyakorlásának módja.....	61
9.3.	Az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő feladatai.....	62
9.4.	A személyes gondoskodást végző személyek jogai.....	63
10.	A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége, biztosításának módja, formái	64
	Jogszabály jegyzék, és szakmai szabályozó dokumentumok.....	66
	Mellékletek.....	68
	Csatolmányok.....	68
	TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központ házirendje.....	69

1. Küldetésünk

A TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központ a személyes gondoskodást nyújtó alapellátó rendszer egyik intézménye. Feladatait tekintve alkalmas az emberi különbségek, a társadalmi átalakulás, a szociális rendszer változása és a családi gondok miatt fellépő, az életvitelt hátrányosan befolyásoló okok feltárására és megszüntetésére.

Szolgáltatásainkkal célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászoruló emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek.

Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű szociális segítőmunka biztosítása.

Munkatársainkkal azt vállaljuk, hogy a központunkhoz forduló emberek a preventív és korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget kapjanak problémamegoldó és problémakezelő képességük megerősítéséhez, önálló életvitelük és készségeik erősítéséhez.

Munkánk alapja a kölcsönös bizalom és tisztelet. Alapelveink az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő együttműködés.

Hiszünk a személyes szabadságban, az egyéni felelősségvállalásban és a társadalmi fejlődésben.

A közös munka során a Szociális Munka Etikai Kódexének és a szociális törvény ellátottak jogaira vonatkozó fejezetének előírásait betartva – segítő támogatással állunk a hozzánk fordulók mellé.

2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.), a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.), valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek, és az ellátási terület önkormányzatainak képviselő testületei által kiadott rendeletek határozzák meg.

A feladatellátást a minisztérium által szakmai szabályozó dokumentumok szabályozzák és segítik:

Az intézmény neve:	Tatabányai Járási Egyesített Szociális Intézmények Család
	és Gyermejkölési Központ
Fenntartó neve:	Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás
Felügyeleti szerve:	Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás Tanácsa
Jogállása:	önálló jogi személy
Az alapítás éve:	2007
Székhelye:	2800 Tatabánya, Cseri utca 34.
Telephelye:	2800 Tatabánya, Platán tér 10.
Nyitva álló helyiségek:	2800 Tatabánya, Füzes u. 40/B. (1016. hrsz.) 2800 Tatabánya, Szent György u. 43. (13652./A/6 hrsz.) 2821 Gyermely, Petőfi tér 1. (214. hrsz.) 2832 Héreg, Fő út 84. (300. hrsz.) 2851 Környe, Tópart út 8. (15/1. hrsz.) 2067 Szárliget, Szent István tér 1. (164/1. hrsz.) 2896 Szomor, Vörösmarty u. 3. (150. hrsz.) 2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17. (22. hrsz.) 2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a. (4. hrsz.) 2823 Vértessomló, Rákóczi u. 63. (242. hrsz.) 2837 Vértesszőlős, Ady Endre u. 2/D. (455 hrsz.)

Működés típusa: családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatások
 Az ellátott terület: Tatabánya, Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget,
 Szomor, Tarján, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős

A Család és Gyermekjóléti Központ a szolgáltatási és a központi - a hatósági intézkedésekhez tartozó - feladatait önálló szakmai egységekben látja el.

3. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Központunk a tatabányai járás tíz településén - Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget, Szomor, Tarján, Tatabánya, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős - nyújt családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást.

A tatabányai járásban élő lakosság számának korcsoport szerinti megoszlása 2024. december 31-én

lakosság szám korcsoport szerint	létszám (fő)
össztlakosság	89.454 fő
ebből:	
0-17 év	14.791 fő
17 év felettek	74.663 fő

Település	Terület (km ²)	Lakónépes ség	0-17 éves korú gyermekek száma	18- életkorú felnőttek száma
Tatabánya	91,45	68.102 fő	10.789 fő	57.313 fő
Gyermely	45,45	1.704 fő	359 fő	1.345 fő
Héreg	27,13	1.217 fő	207 fő	1.010 fő
Környe	45,35	5.147 fő	919 fő	4.228 fő
Szárliget	14,56	2.687 fő	493 fő	2.194 fő

Szomor	13,19	1.190 fő	208 fő	982 fő
Tarján	43,07	2.946 fő	543 fő	2.403 fő
Várgesztes	12,04	689 fő	241 fő	448 fő
Vértessomló	22,3	1.551 fő	282 fő	1.268 fő
Vértesszőlős	17,12	3.921 fő	749 fő	3.214 fő
Összesen:	286,31	89.454 fő	14.790 fő	74.664 fő

(Forrás: Kormányhivatal által küldött adatok)

A kistérség összehangolt fejlesztésének előmozdítása érdekében és az önkormányzati közszolgáltatások színvonalának emelése érdekében 2005. április 20-án megalakult a Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás.

A járás településeire általánosságban jellemző, hogy az országos átlaghoz képest alacsonyabb a munkanélküliség. A gyermekvédelmi problémák mellett a családsegítők elsősorban az alacsony jövedelemmel, rossz lakhatási körülményekkel rendelkező vagy egyedül élő idősokkal kerülnek segítő kapcsolatba. A magas infláció, valamint a lakhatással kapcsolatos költségek emelkedése miatt, egyre nagyobb kerülünk kapcsolatba az elszegényedés szélén álló kliensekkel. Az egyedülálló, elmagányosodott, súlyos egészségügyi problémával küzdő idősök kapcsán egyre több jelzés érkezik a Szent Borbála Kórházból is. Amennyiben az ellátási területünkön lévő települések lakosai esetében felmerül az intézményünkben működő bentlakásos idősotthonokba, hajléktalanellátásba vagy a gyermekek és családok számára fenntartott átmeneti gondozásba való bejutás szükségessége, viszonylag rövid időn belül megoldható az igénybevétele.

A munkatársak szakmai tevékenységét nagymértékben segíti a fogyatékosügyi tanácsadók jelenléte az intézményünkben.

Tatabánya

A térség foglalkoztatási központja Tatabánya, amelynek munkaerő-vonzáskörzete évtizedek óta lényegesen túlterjed a város szűkebb környékén. A járás- illetve megyeszékhelyen létesült ipari parkban található gyárak egyre nagyobb létszámban foglalkoztatják a környéken élő aktív munkavállalókat.

A járás munkahelyeinek tatabányai koncentrációja jelenleg is nagy mértékű napi ingázás forrása.

A város lakosság száma évek óta kismértékben csökkenő tendenciát mutat. A Család és

Gyermekjóléti Központ telephelye és két nyitvaálló helyisége a település három különféle szociokulturális adottsággal rendelkező területén találhatóak.

A kertvárosban segítségre szoruló ügyfelek többnyire a lakótelepen, szegényes körülmények között élnek, a legtöbb esetben önkormányzati bérlakásban. Jellemző, az alacsony iskolai végzettség, a munkanélküliség, ezzel egyidejűleg az anyagi problémák. Tatabánya ezen területén jobban fennmaradt a klasszikus családsegítés. Sok idősebb, egyedül élő ügyfél szorul segítségre.

A gyermekvédelmi problémák száma alacsonyabb, mint Tatabánya többi területén. Jellemző probléma az igazolatlan hiányzás, az elvált szülők közötti konfliktus, gyermeknevelési nehézségek, szintén megjelenik az anyagi probléma.

Az Újvárosban található telephelyen dolgozó családsegítők ellátási területe a legnagyobb. Magában foglalja Alsógallát, a Gál István lakótelepet, Tatabánya középső városrészét, a Sárberki lakótelepet., régi Bánhidát, a Bánhidai lakótelepet, Dózsakertet, Újváros egész területét, valamint a külterületeket. (Síkvölgy, Turul Hegyoldal) A kertvárosi városrésze jellemzőkhöz képest ezeken a területeken sokkal magasabb számban jelennek meg gyermekvédelmi problémák. Jellemző a gyermekek elmagányosodása, kapcsolataik virtuális térbe való áthelyeződése. Gyakoriak a családon belüli konfliktusok, válást követő gyermekelhelyezési problémák. Az egész városra jellemző elöregedési tendencia ezekre a városrészekre is kihat, egyre több, egyedülálló idős szorul segítségre, sokuknak csak a tartós intézményi elhelyezés nyújt megnyugtató megoldást.

A Mésztelepen, Hatostelepen, 25 házaknál és a Barackos dűlőkben lakók életét a veszélyeztető szociokulturális környezet, a mélyszegénységben való lét nehezíti. A gyermekvédelmi esetek száma itt a legmagasabb, szinte minden család folyamatos segítséget, támogatást igényel. Az igazolatlan iskolai hiányzások nagy számban jelentkeznek, a hatósági intézkedések száma is itt a legmagasabb.

Szomor

Tatabányától a legnagyobb távolságra lévő település. A faluban kevés a gyermekvédelmi probléma, ezért a családsegítő munkatárs általában az idősekkel kapcsolatos segítő tevékenységet látja el (adományközvetítés, hivatalos ügyintézés, idősek elhelyezésében való segítségnyújtás). Tatabánya és Szomor között a közösségi közlekedés a naponta csak néhány alkalommal közlekedő buszjáráttal oldható meg. Budapest irányába azonban a közlekedés rendszeres, ezért a településen élők többnyire a fővárosban vállalnak munkát, és a

szolgáltatásokat is ott veszik igénybe.

A központban működő speciális szolgáltatások igénybevétele a fenti okok miatt nehezen megvalósítható, de igény esetén a speciális szolgáltatások egy részének helyben történő igénybevételére is lehetőséget biztosít az intézmény.

A településeken az idősgondozásban működő segítő szolgálat munkatársaival, az önkormányzattal és a helyi civil szervezetekkel rendszeres a kapcsolat, a rászorulóknak számára szükséges támogatást biztosítják.

Az óvodai-iskolai szociális segítő havi 2 alkalommal, együttműködési megállapodás alapján, látogatja az óvodákat és az iskolákat.

Gyermely

Szomorhoz hasonlóan a Tatabányától való távolság és a közösségi közlekedés hiányából fakadó okok miatt a településen élők szintén Budapest irányában mutatnak mobilitást. A községnek nagy a népességmegtartó ereje, sok helyi fiatal, valamint más településekről betelepültek is alapítanak itt családot. A falu népessége növekedést mutat. A helyi térsztyagár nagyon sok család megélhetését biztosítja.

A gyermekvédelmi probléma kevés a településen, itt is az idősekkel kapcsolatos tevékenység teszi ki a szociális segítő munka nagy részét.

Héreg

A településről könnyen elérhető a járásszékhely, a gyermekvédelmi problémával érintett esetek száma alacsony.

Héregen csak alsó tagozatos általános iskola működik, amely a Tarjáni Általános Iskola tagintézménye. A község vezetése nagy erőfeszítést tesz az iskola megtartása érdekében, hogy a kisgyermeket nevelők számára vonzóvá tegye a beköltözést, illetve a településen maradást. A településen nagyon sok közösségi programot szerveznek az intézmények és az önkormányzat, melynek megvalósításában a családsegítő aktív szerepet vállal.

A lakosság száma számottevően nem változik. A lakosok egy része helyben, de a többség a településtől 6 km-re fekvő Tarjában, a 29 km-re lévő Esztergomban, valamint a 20 km-re lévő Tatabányára jár dolgozni. A buszjáratok lehetővé teszik az ingázást, de sokan saját gépjárművel oldják meg az utazást.

Tarján

A tarjáni önkormányzat támogatásával az elmúlt időszakban jött létre egy közösségi tér, ahol minden korosztály számára nyújtanak szabadidős tevékenységet.

Tarján nemzetiségi falu, az általános iskola fenntartója 2020/2021-es tanévtől a Német Nemzetiségi Önkormányzat lett. Nagy kultúrája van a német nemzetiségi hagyományok ápolásának, mely köré színes programokat szerveznek.

A lakosság száma évről évre növekszik. Az utóbbi években több építési telket mértek ki, ezáltal lehetőség van új házak építésére, amik meg is valósulnak. A helyi és a település 20 km-es körzetében lévő vállalatok biztosítanak munkalehetőséget.

Szárliget

A Vértes és a Gerecse ölelésében fekvő község az elmúlt évtizedben sokat fejlődött, egyre több család választja lakóhelyül a települést. A települést átszeli a Győr-Budapest vasútvonal, így mind Tatabánya, mind Budapest könnyen megközelíthető a lakosok számára. A gyermekvédelmi problémával küzdő családok száma alacsony, a prevenciós tevékenységet a családsegítő mellett az óvodai-iskolai szociális segítő is támogatja, akik a nyári szünet folyamán évek óta önálló napközis tábort szerveznek.

Vértesszőlős

A település ellátási területéhez tartozik Baromállás dűlő, amely évtizedek óta egyre nagyobb számban kiköltöző családok számára nyújt lakhatási lehetőséget.

A terület földrajzi elhelyezkedése miatt a tatabányai ellátórendszert is érinti, hiszen Kertváros közvetlen szomszédságában helyezkedik el.

A telepen lakó kisgyermekes családok számára az intézményekbe való eljutás nehézkes, ezért a Vértesszőlősi Önkormányzat egy telepi bölcsőde építése mellett döntött. A telkek egy részén nincs vezetékes víz, ami a megfelelő higiénés körülmények biztosítását nehezíti. A területen sok az idős, egyedül élő nyugdíjas, akik szintén támogatásra szorulnak a munkatárs részéről.

A családsegítő heti 40 órában biztosítja a szolgáltatást a településen. A település oktatási intézményeiben óvodai-iskolai szociális segítő is tevékenykedik.

Környe

A település dinamikusan fejlődik az utóbbi évtizedben, ezért egyre többen költöznek ki a városból. A családsegítő látókörébe került esetek legnagyobb része ennek kapcsán inkább Környe külterületi részéről, Homokdűlőből kerül ki. A lakhatási körülmények, a halmozottan hátrányos helyzetből adódó nehézségekből fakadó problémák miatt kerülnek a családok gondozásba.

A családsegítő aktív kapcsolatot ápol a helyi önkormányzattal, a segítő szolgálattal. A település oktatási intézményeiben óvodai-iskolai szociális segítő is tevékenykedik.

Vértessomló

A település 13 km-re fekszik Tatabányától.

Vértessomlón évek óta alacsony számban fordul elő gyermekvédelmi probléma, idősekkel kapcsolatos segítségnyújtás is elenyésző. A településre jellemző, hogy egyre több a fiatal beköltöző család. A településen óvoda és általános iskola működik, ahol óvodai-iskolai szociális segítő is tevékenykedik.

Várgesztes

A település zsákfalú, a járás legkisebb települése. A főleg idegenforgalomra épülő település gyönyörű óvodával, és általános iskola alsó tagozatával rendelkezik, mely a Vértessomlói Általános Iskola tagintézménye. Az elmúlt időszakban sok gyerekes család költözött a faluba. Elmondható, hogy a lakók kölcsönösen odafigyelnek egymásra, szükség esetén segítik egymást.

Összegzés

A járás településeire összességben jellemző, hogy a munkaerőpiaci lehetőségek az országos átlagot meghaladják, az intézményi ellátottság is megfelelő (szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális).

A települések önkormányzataival nagyon jó és gyümölcsöző a kapcsolat, rászorulóknak esetén akár azonnali segítségnyújtásra is lehetőséget biztosítanak.

3.1. Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság

A járás településein óvoda, általános iskola, védőnő, gyermekorvos és felnőtt háziorvosi ellátások érhetők el helyben, illetve, a kulturális- és közösségi programok jó részének helyt adó, művelődési és kultúrházak is működnek. Az orvosok átlagéletkora a járás településein jellemzően magas, mely hosszú távon problémát okozhat az egészségügyi ellátás területén.

A szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézmények jellemzően a társulás központjában találhatóak, gyakran megyei hatáskörrel, jó kiépítettséggel.

A városban egy főiskola is működik. Minden városrész „saját” közművelődési intézménnyel dicsekedhet. A Jászai Mari Színház Népház nivós színházi előadásokat biztosít az idelátogatók számára.

A járás 10 településéből 5 könnyen elérhető a járásszékhelyről (Tarján, Héreg, Szárliget, Vértesszőlős, Környe) 4 település esetében azonban nehézkes a Tatabányára való bejutás (Gyermely, Szomor, Vértessomló, Várgesztes).

A járásban a munkaképes korú lakosságnak mintegy 60–70%-a aktív kereső, a fennmaradó 30–40%-ot a továbbtanuló 18 éven felüliek, a munkanélküliek, az egészségügyi okokból nyugdíjazottak és a háztartásbeliek teszik ki.

A térség foglalkoztatási központja Tatabánya, amelynek munkaerő-vonzáskörzete évtizedek óta lényegesen túlterjed a város szűkebb környékén. A járás- illetve megyeszékhelyen létesült ipari parkban található gyárak egyre nagyobb létszámban foglalkoztatják a környéken élő aktív munkavállalókat.

A járás munkahelyeinek tatabányai koncentrációja jelenleg is nagy mértékű napi ingázás forrása. A járás falvainak aktív keresői 40–85%-ban ingázók, elsősorban tatabányai foglalkoztatottak. A községek közül legkevésbé a Gyermelyen, illetve Szomoron élőkre jellemző, hogy tatabányai munkahellyel rendelkeznek. Ehhez hozzájárul, hogy a Gyermely Rt. nagy számban tudja foglalkoztatni a két település munkavállalóit, illetve mivel tömegközlekedési eszközzel a főváros jobban megközelíthető az ott lakók számára, ezért inkább a Budapesten és vonzáskörzetében található munkalehetőségek megragadását teszi előnyösebbé számukra. A falvak többsége napi munkaerő kibocsátó.

3.2. Kisebbségek számaránya, helyzete

A települések többségében (Környe, Szomor, Tarján, Tatabánya, Várgesztes, Vértessomló) német kisebbségi önkormányzat alakult. Tatabányán a német mellett még további négy kisebbségnek (szlovák, lengyel, görög és roma) működik saját önkormányzata a Komárom-Esztergom megyében található hét kisebbség közül.

A kisebbségek közül a legnagyobb lélekszámban a romák találhatóak meg. Tatabánya két szegregált városrészében, Mésztelepen és VI-os telepen, a roma lakosság aránya eléri a majd 100%-ot. A többségükben mélyszegénységben élő családok helyzetének javítása a család és gyermekjóléti szolgáltatás egyik legfontosabb feladata.

3.3. Általános szociális problémák a térségben

- A szociálpolitika máig kialakult, hagyományos formái nem képesek kezelni a szegénység és egyenlőtlenség problémáit. Jellemző a leszakadó rétegek újra termelődése.
- Kedvezőtlen a lakosság egészségi és mentális állapota.
- Csökken a születések száma, egyre kevesebb az iskoláskorú gyermek, fiatal, folytatódik az elöregedés.
- Magas a halálozási arányszám, negatív természetes szaporodás jellemző.

3.4. A gondozott családoknál az alábbi problémátípusok jelennek meg

- anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)
- foglalkoztatási
- gyermeknevelési
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- magatartás, teljesítményzavar
- családi konfliktus (szülők egymás közt, szülők gyermek közt)
- szülők vagy család életvitele
- szülői elhanyagolás
- családon belüli bántalmazás

- lelki, mentális problémák
- fogyatékoság, retardáció
- szenvedélybetegségek
- bűnelkövetés, szabálysértés
- szociális válsághelyzet

A járás települései közül gyermekvédelmi szempontból a legtöbb probléma Tatabányához köthető. A város egyes területein (Hatos telep és Mésztelep, valamint Kertváros) a mélyszegénységben, életvezetési és mentális problémával küzdő családok száma magas. A két területen (Kertváros és Felsőgalla) közvetlenül is elérhető a családsegítő szolgáltatás. Mind a két városrészben aktív együttműködés alakult ki a Máltai Szeretetszolgálattal is.

Törekszünk rá, hogy az egyéni esetvezetést teljessé tevő speciális szolgáltatásainkat, csoportjainkat a kistérségben élők számára is minél inkább elérhetővé tegyük. Több szolgáltatást pld. pszichológiai szolgáltatást és családkonzultációt is szükség esetén kivisszük a településen élők számára. A szociális diagnózist készítésére is lehetőség van a településeken. Az óvodai-iskolai szociális segítség beépült az oktatási intézmények mindennapjaiba, a visszajelzések alapján hathatós segítséget nyújtanak a problémák megoldásában.

4. A szolgáltatás célja, feladata, a megvalósítani kívánt program bemutatása a nyújtott szolgáltatáselemek, a létrejövő kapacitások

4.1. A szociális segítőmunka célja

A családsegítés családoknak, családban élő vagy egyedülálló személyeknek nyújtott professzionális segítség, támogatás ahhoz, hogy életüket emberi módon élhessék. A családsegítés célja, hogy a kliensek a segítőkkal való közös munka során eljussanak problémáik megoldásához.

A családsegítés 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.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer

működik, melynek tagjait a Gyermekvédelmi törvény (Gyvt. 17§. (1) szabályozza.

A kapott jelzés alapján a központ feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés megjelölt céljáról, tartalmáról.

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

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

4.2. A szociális segítőmunka során ellátandó feladatok

A család és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Szt.64.§-ban és a 64/A§-ban meghatározott családsegítést, és a Gyvt. 39.§-ban szereplő gyermekjóléti szolgáltatást, valamint a Gyvt. 40§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait. Szakmai ajánlások, protokollok és módszertani útmutatók segítik és szabályozzák a területen dolgozó szakemberek munkáját.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumai:

- Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)
- Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)
- Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója 2022.
- Útmutató „Utcai (lakótelepi) szociális munka biztosítása a Család- és Gyermekjóléti Központokban 2022.

- Szakmai ajánlás „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” 2022.

A gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer működésére vonatkozó szakmai szabályzó dokumentuma:

- A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” (3. kiadás)

A családsegítés folyamatában a munkatársak a szociális, mentális problémával, illetve krízishelyzetbe hozzájuk forduló személyekkel és családokkal végeznek professzionális segítő munkát.

Feladatuk:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése
- a családgondozás, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése
- a tartós munkanélküliek, a fiatal álláskereső, az adósságtterhekkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása
- kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása
- a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése
- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítése.

4.3. A gyermekjóléti szolgáltatás 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
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése
- szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára szociális szolgáltatásokhoz és a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése
- szabadidős programok szervezése
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

4.4. A gyermekjóléti szolgáltatás 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- és jelzőrendszer tagjaival és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről
- az iskolai szociális munka alapjainak kiépítése.

4.5. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (továbbiakban családgondozás) a

- gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében kezdeményezi az egyéb gyermekjóléti, egészségügyi, szociális alapellátások és pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét
 - folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
 - meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést
 - nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről
 - segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását
 - felkérésre környezettanulmányt készít
 - új ellátások bevezetését kezdeményezi a települési önkormányzatnál
 - biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket
 - részt vesz a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

4.6. A Család és Gyermekjóléti Központ

A központ feladatait a Gyvt.40/A.§. határozza meg.

Feladata gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatások, programok biztosítása.

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

Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét, vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét. *(A védelembe vétel során a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, és az*

esetmenedzserrel való együttműködésre. 50 órát meghaladó igazolatlan mulasztás esetén védelembe vétel mérlegelés nélkül kötelező.)

- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít
- javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására
- javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

4.8. A Központ speciális szolgáltatásai

- kapcsolattartási ügyeletet, és ennek keretében közvetítői eljárás
- kórházi szociális munka
- jogi tájékoztatásnyújtás
- pszichológiai tanácsadás
- Életvezetési tanácsadás, megoldásfókuszú egyéni beszélgetés

- családkonzultáció
- utcai és lakótelepi szociális munka
- készenléti szolgálat
- szociális diagnózis készítés
- óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás
- fogyatékosügyei tanácsadás

4.9. A létrejövő szakmai kapacitás

A Család és Gyermekjóléti Központ személyi feltételrendszere

Család és Gyermekjóléti Központunk munkatársai közalkalmazotti jogviszonyban és megbízási szerződés alapján végzik munkájukat. Konkrét tevékenységük leírását a munkaköri leírás tartalmazza.

Az intézményben 21 fő családsegítő, 6 fő esetmenedzser, 5 fő főállású tanácsadó, 4 fő megbízási szerződéssel rendelkező tanácsadó, 1 fő szociális diagnózis felvételi esetmenedzser, 12 fő óvodai-iskolai szociális segítő, 7 fő asszisztens, 1,5 technikai dolgozó látja el feladatát.

Az intézmény évek óta kisebb-nagyobb mértékben küzd létszámhiánnyal, az álláslehetőségek meghirdetésre kerülnek a helyi médiában, illetve az kozigallas.hu oldalon is.

A munkavállalók számára ilyenkor lehetőség nyílik a különböző szakfeladatok közötti átjárásra.

A kiegyensúlyozott munkahelyi légkör feltételeinek biztosítása érdekében, fontosnak tartjuk, hogy a dolgozó lelki egészsége, családi körülményei rendezettek legyenek, ha problémája adódik, az mielőbb megoldódjon.

Már dolgozóink munkába állását megelőzően, törekszünk rá, hogy megismerjük családi körülményeit. Különösen fontos ez, ha valaki vidékről jár be, illetve, ha kisgyermekes családanya. Lehetőséget adunk munkatársainknak a rugalmas munkaidőre, a bölcsődébe, óvodába járó kisgyermek beszoktatása esetén.

Gyesen és nyugdíjban lévő munkatársainkkal folyamatosan kapcsolatban állunk. Tájékoztatjuk őket programjainkról, meghívást kapnak családjaikkal rendezvényeinkre.

Mivel több munkaterületen dolgozunk a járás különböző területén, így nagy jelentőségűek azok a közösségi rendezvények, melyek évek óta hagyományosnak számítanak központunk életében (farsang, húsvét, nőnap, családi nap, rekreációs nap, családi karácsony, közös kirándulások). Ilyenkor együtt játszunk, szórakozunk, és lehetőség nyílik rá, hogy a férjek, feleségek és gyermekek megismerjék egymás családtagjait is. A családi kirándulások, színházlátogatások során nem csak együtt vagyunk családtagjainkkal, hanem lehetőséget kapunk a munkatársi kapcsolatok erősítésére is.

Külső segítő szakember alkalmazásával egyéni és csoportos szupervízió biztosítunk.

A heti rendszerességgel megtartott vezetői tanácson a szakmai vezetők tájékoztatják egymást a területeken történő, illetve tervezett fontos eseményekről, akik ezekről tájékoztatják kollégáikat.

Minden szakterület részére korlátlan internet-hozzáférés biztosítja az információáramlást.

A szakmai vezető feladatai:

- Az intézményben szervezési, irányítási, ellenőrzési és koordináló tevékenységet lát el.
- Biztosítja a jogszabályi előírásokban foglalt szolgáltatásokat, a költségvetés keretein belül, felel a gazdálkodásért.
- Gondoskodik a jogszabályban előírt tájékoztatásról, adat, vagyon, és személyiségi jogok védelméről.
- Szakmai felügyeletet lát el az intézményben lévő munkaterületeken.
- Elkészíti az intézményi dokumentációkat szakmai programok, házirendek, jelentések.
- Gondoskodik az alkalmazott dokumentációk vezetéséről, ellenőrzéséről.
- Kapcsolatot tart mindazon intézményekkel és személyekkel, akik elősegítik a szociális munka magasabb színvonalú végzését.
- Ellenőrzi a dolgozók munkáját, munkaképes állapotát, szükség esetén intézkedik, fegyelmi eljárást kezdeményez.
- Részt vesz, a Vezetői Tanács munkájában.
- Felel a tűz- és balesetvédelmi utasítások betartásáért.
- Pénzügyi, munkaügyi jelentéseket készít, elkészíti a dolgozók munkaköri leírását.

A központvezető feladatai:

- A család és gyermekjóléti központban szervezési, ellenőrzési és koordináló tevékenységet lát el.
- A szakmai vezető távolléte esetén helyettesíti
- Szervezi a heti munkaértekezletet, az új munkatárs betanítását, és a heti munkarendet.
- Koordinálja a jelzőrendszer színvonalas működését.
- Évente megszervezi a gyermekvédelmi tanácskozásokat, a jelzőrendszeri felelőssel és jelzőrendszeri tanácsadóval elkészíti az éves gyermekvédelmi beszámolókat.
- Kezeli az alleltárt.

A családsegítő feladatai:

- Családgondozási feladatok ellátása, jelzőrendszer munkájának koordinálása, szociális ellátások közvetítése, prevenciós munkában való részvétel, szervezési tevékenység végzése.
- A szociális munka eszköztárával segítséget nyújt a szociális, mentális, életviteli problémákkal hozzá forduló személyeknek, családoknak, és a jelzőrendszer tagjai által jelzett veszélyeztetett gyermekeknek.
- Információkat gyűjt és szolgáltat az ellátást igénybevevők megfelelő tájékoztatása érdekében.

Együttműködik a hivatalos intézményekkel és civil szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.

- Az elsődleges prevenció keretében szabadidős programokat szervez.
- A gyermek veszélyeztetettsége esetén az alapellátáson túl, jelzéssel él az esetenedzser felé és kezdeményezi a gyermekvédelmi törvényben foglalt hatósági intézkedést.
- Rendszeresen családlátogatást végez.
- Vezeti a jogszabályban meghatározott dokumentációkat.
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz a továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, pályázatírásban, szupervízióon.
- Elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a Szociális Munka Etikai Kódexében

foglaltakat.

Az esetmenedzser feladatai:

- Együttműködik a hivatalos intézményekkel és civil szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.
- A gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekvédelmi törvényben foglaltak szerint hatósági intézkedést kezdeményez.
- A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást, visszahelyezés esetén utógondozást végez.
- Rendszeresen családlátogatást végez.
- Vezeti a jogszabályban meghatározott dokumentációkat.
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz a továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, pályázatírásban, szupervíziókn.
- Szakmai támogatást nyújt a Szolgálatnál dolgozó családsegítők számára.
- Tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető egyéb szolgáltatásokról, ellátásokról.
- Elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat.

Központunk 2018. szeptember 1-től **óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet** végez. Az óvodai, iskolai szociális segítői tevékenységet a kistérség 66 köznevelési intézményével háromoldalú együttműködési megállapodás (gyermekjóléti központ, köznevelési intézmény, fenntartó) alapján végzi a központ. Az intézmények közül 61 állami, 3 egyházi, 2 alapítványi és 1 nonprofit közhasznú kft.

A hatékony munkavégzés érdekében szoros együttműködés alakult ki az intézmények fenntartóival, a Komárom-Esztergom Megyei Rendőrség Bűnmegelőzési Osztályával, a Komárom-Esztergom Megyei Pedagógiai Szakszolgálattal. Az óvodai és iskolai szociális segítők csoportvezetője megalakulása óta tagja a Tatabányai Tankerületi Központ koordinációjával megvalósuló Antiszegregációs munkacsoportnak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő feladatai:

- A segítő a gyermekek veszélyeztettségének megelőzése érdekében, a szociális munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.
- Egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.
- Segíti a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéshez, valamint a tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetencia fejlesztésében. Elvégzi a tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását, és segítséget nyújt megoldásukban.
- Segíti a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, pályaorientációjához, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában.
- A szociális segítő a szülőket az intézmények közreműködésével tájékoztatja a szülőket az általa igénybe vehető lehetőségekről, szolgáltatásokról. Egyéni foglalkozások esetén a szülőtől hozzájárulási nyilatkozatot kér.
- A szociális segítők a szülőket nevelési tanácsokkal, mentális támogatással, igénybe vehető szolgáltatásról szóló információkkal látják el. Segíti a gyermeket és a családját a közöttük lévő konfliktus feloldásában.
- A szociális segítő információt és mentális segítséget nyújt a pedagógusok számára. A szolgáltatás egyénileg, csoportban és közösségi szinten is megvalósul.
- A gyermekek veszélyeztetése esetén jelzéssel él a Család és Gyermejkölési Központ, vagy ha indokolt a rendőrség számára.
- A segítő együttműködik a családsegítőkkel és az eszményekkel, megkeresésük alapján információkat gyűjt a gondozott gyermekekről. Szülői hozzájáruló nyilatkozat birtokában segítő munkát folytat a gyermekkel az oktatási, nevelési intézményben. Tapasztalatairól tájékoztatja a szülőt, valamint a családsegítő és eszményes kollégákat.
- A segítő a veszélyeztetett gyermekek ügyében szervezett szakmaközi megbeszéléseken megfigyeléseivel, feladatvállalásaival segíti a problémamegoldó folyamatot.
- A szakember a tevékenységét minden hónap 15. napjáig rögzíti a Magyar Államkincstár Igénybevevői Nyilvántartásában (KENYSZI). Tevékenységükről adatot szolgáltatnak a KSH-nak.
- Évente egy alkalommal részletes szakmai beszámolót készít az előző évben végzett

munkáról, tapasztalatairól, javaslatairól, melyet a február 28-ig kötelezően megszervezett települési tanácskozásokon a résztvevők megtárgyalnak.

- A szociális segítők szakmai támogatását a Központ által kijelölt csoportvezető végzi. Mentális állapotukat, szakmai személyiségfejlődésüket szupervízor támogatja.
- A segítők szakmai fejlődését ágazati együttműködésekkel, konferenciákon való részvételi lehetőségekkel, szakkönyvekkel, illetve a szakemberek számára biztosított számítógép és okostelefonon elérhető internethasználattal a munkáltató biztosítja.
- 15/1998. NM rend 26. §. (3) Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtása a miniszter által jóváhagyott módszertan alapján folyik. A miniszter a módszertant az általa vezetett minisztérium honlapján és a Szociális Ágazati Portálon közzéteszi, valamint gondoskodik annak folyamatos frissítéséről.

A járási jelzőrendszeri tanácsadó feladatai:

- Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját.
- Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez,
- valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához.
- Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket.
- A család és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt a jelzett esetben, szükség esetén intézkedik.
- Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában.
- Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban, jelzéssel él a gyámügyi osztály részére, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tesz eleget együttműködési kötelezettségének.
- A kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szociális diagnózist felvevő esetmenedzser feladatai:

- A delegált kliensekkel együttműködve elkészíti a Szociális Ágazati Portálon fellelhető

szociális diagnózis adatlapot.

- A diagnózis értékelését követően azt átadja a kliens számára, aki a bevonni kívánt szolgáltatók számára továbbíthatja ezt. A kliens külön, írásos kérésére alapján, továbbítja az értékelőlapot a szociális szolgáltató intézmény/intézmények felé.
- Figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek és családok jogainak érvényesülését, szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
 - Munkája során segítő támogatással áll a kliensek mellett.
- Információkat gyűjt és szolgáltat az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint elkészíti a járás szociális térképét, illetve nyilvántartást vezet az országos ellátási területtel rendelkező szociális, egészségügyi, oktatásügyi intézményekről.
- Együttműködik a hivatásos és civil intézményekkel, szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.
 - Szabadidős és közösségi programokat szervez.
- Kapcsolatot tart és együttműködik a járásszékhely, illetve a település szociális, oktatási, egészségügyi intézményeivel, a civil és karitatív szervezetekkel.

A szociális asszisztens feladatai:

- Végzi a család és gyermekjóléti központ adminisztrációs munkáit.
- Kezeli az irattárat.
- Vezeti az elektronikus kliensnyilvántartást (KENYSZI).
- Fogadja a család és gyermekjóléti központhoz érkező ügyfeleket.
- Környezettanulmányt készít, és családlátogatáson vesz részt a családsegítővel/esetmenedzserrel közösen.
- Prevenációs programokat szervez és bonyolít le.
- Eljár a hivatalban és a postán, egyéb ügyintézési feladatokat végez.
- Szükség esetén jegyzőkönyvet vezet.
- Kezeli a telefonközpontot.
- Kapcsolatot tart önkéntesekkel.
- Adományt szervez.
- Kezeli az a leltárt.

Egészségfejlesztő - mentálhigiénikus és drámapedagógus végzettséggel rendelkező tanácsadó feladatai:

Személyes életvezetési tanácsadás szolgáltatással fogadja a kamasz és felnőttkorú ügyfeleket, valamint megoldásfókuszú egyéni beszélgetést és szociális kompetencia- és személyiségfejlesztő csoportfoglalkozást tart gyermekek részére.

A pszichológus feladatai:

A pszichológus eszköztárával általános és speciális segítő szolgáltatásokat nyújt az összes szakfeladaton.

Segítséget nyújt a hozzá forduló személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében.

A jogász feladatai:

Térítésmentes jogi tanácsadást biztosít az intézményt felkereső igénybe vevőknek.

A technikai dolgozók feladatai:

Az intézmény helyiségeinek (Platán tér 10., Szent György u. 43., Fűzes u. 40/B. Kőrösi Csoma Sándor tér 14.) és környezetének tisztán tartása.

4.10. A központ tárgyi feltételei

Tatabánya városban három helyen (Platán tér 10., Szent György utca 43., Fűzes u. 40/B. nyújtunk szolgáltatást az igénybe vevők számára. Az óvodai és iskolai szociális segítők a TJ ESZI Szent József Központjában kaptak helyet, ahol többek között a heti rendszerességgel zajló stábmegbeszélésüket tartják.

A központ ellátási területén biztosítottak a család és gyermekjóléti központ tárgyi feltételei -

váróhelyiség, interjúszobák, munkaszobák, kliens WC, akadálymentes mosdó, személyzeti WC.

A tanácsadó és a pszichológusok külön szobában, zavartalanul végezhetik munkájukat.

A heti csoportmegbeszéléseket az irodákat összekötő közös helyiségben tartjuk. Rendelkezésre áll két összenyitható nagyobb terem, mely alkalmas szupervízió, stábmegbeszélések, csoportfoglalkozások, játszóházak, továbbképzések és egyéb rendezvények megtartására.

Tatabányán a Platán téri és a Szent György úton nyitva álló helyiségben teljes körű az akadálymentesítés.

Az irodákban dolgozók számára telefon, szolgálati mobiltelefon, számítógép, fénymásoló, internet elérhetőség biztosított.

A laptopok eszközök legnagyobb részét az intézményi költségvetésből vásároltuk, de adományok formájában is hozzájutottunk a munkavégzéshez elengedhetetlen számítástechnikai eszközhöz.

A feladatellátásra rendelkezésére áll három Suzuki (nem kizárólagos használat) típusú gépjármű, melyet a járás egy részén, a külterületeken történő családgondozásnál, valamint adományközvetítés, rendezvények, egyéb eszközök szállítása során használunk.

A tatabányai járás ellátása során saját gépkocsi használatát is támogatja a fenntartó. A munkatársak számára Tatabánya területén a helyi buszbérlet árát teljeskörűen visszatéríti a munkáltató.

A járás településein, az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségekben biztosítottak a család és gyermekjóléti szolgáltatás minimum tárgyi feltételei (váró, interjúszoba, munkaszoba, kliens WC, személyzeti WC). A családsegítők, esetmenedzserek és óvodai és iskolai szociális segítők számára rendelkezésére áll laptop, internet elérhetőség, mobiltelefon.

4.11. A szolgáltatás elérhetősége és igénybevételének rendje

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Platán tér 10.
Telefonszám:	34/512-890, 34/512-895

E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	13.00 – 16.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 17.00 óra
	Péntek:	08.00 – 12.00 óra
Pszichológiai tanácsadás: előre egyeztetett időpontban a 34/512-895-ös telefonszámon		
Jogi tanácsadás: hetente kedden 13 órától-16 óráig		

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Szent György utca 43.	
Telefonszám:	34/425-055, 34/309-025	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	13.00 – 16.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 16.00 óra
	Péntek:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Füzes u. 40./B	
Telefonszám:	34/512-751	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	nincs ügyfélfogadás
	Csütörtök:	08.00 – 16.00 óra
	Kedd, péntek:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2821 Gyermely, Petőfi tér 1.	
Telefonszám:	30/339-94-15	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Páros héten kedden:	9.30 - 11.00 óra
	Páratlan héten kedden:	13.00 - 14.30 óra

Telephely címe:	2832 Héreg, Fő u. 84.	
Telefonszám:	30/997-03-08	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek	08.00 – 10.00 óra

Telephely címe:	2851 Környe, Tópart út 8.	
Telefonszám:	34/473-040, 30/520-86-41	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	11.00 – 15.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2067 Szárliget, Szent István tér 1.	
Telefonszám:	34/512-895, 30/993-43-21	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 15.00 óra

Telephely címe:	2822 Szomor, Vörösmarty u. 3.	
Telefonszám:	30/339-94-15	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Páratlan héten kedden	9.30. – 11.00 óra
	Páros héten kedden	13.00-14.30 óra

Telephely címe:	2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17.	
Telefonszám:	30/997-03-08	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 15.00 óra

Telephely címe:	2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a.	
Telefonszám:	30/676-72-48	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek:	08.30 – 09.30 óra

Telephely címe:	2825 Vértessomló, Rákóczi út 63.	
Telefonszám:	30/67672-48	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek:	10.00 – 11.00 óra

Telephely címe:	2837 Vértesszőlős, Ady Endre u. 2/D.	
Telefonszám:	30/846-00-66	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Csütörtök:	13.00-15.00 óra

A **készenléti szolgálat** biztosítja az intézmény nyitvatartási idején túl a krízishelyzetbe került egyének, családok számára esetmenedzserek telefonon segítséget, tanácsadást nyújtanak a járás lakossága számára. A készenléti szolgálat elérhetősége: **30/339-87-27**.

5. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés

5.1 Intézményen belüli együttműködés:

A szakmai munkát, a szakmai munka szervezését, valamint az egységek közötti megfelelő információáramlást intézményünkben az alábbi értekezletek és csoportok segítik elő.

Vezetői értekezlet:

A TJ ESZI szakterületeinek szakmai vezetői hetente egy alkalommal vezetői értekezleten vesznek részt az igazgató vezetésével. Az értekezleten a szakmai vezetők beszámolnak az előző héten történekről, valamint az előttük álló hét feladatainak megvitatása is itt történik.

Csoportvezetői értekezlet:

Heti rendszerességgel csoportvezetői értekezlet kerül összehívásra, melyről feljegyzés készül. A megbeszélésen a szakmai vezető tájékoztatást nyújt a vezetői értekezleten elhangzottokról,

az aktuális problémák megvitatásra kerülnek, a megoldáshoz vezető lépésekhez a feladatok kiosztásra kerülnek.

Munkaértekezlet:

A szakmai egységek csoportvezetői heti rendszerességgel csoportmegbeszélést tartanak, ahol a közérdekű információkról tájékoztatást nyújt, ekkor minden munkatársnak lehetősége nyílik a szakmai dilemmák, elakadások, megosztására. Ebben a csoportvezető segítséget és iránymutatást ad. Itt történik az ügyeleti rend egyeztetése is.

Esetmegbeszélő csoportok:

Egy megbízási szerződéssel rendelkező tanácsadó havi rendszerességgel esetmegbeszélő csoportokat tart, területi elosztásban. A megbeszéléseken az esetekben érintett kollégák vesznek részt (családsegítő, esetmenedzser, óvodai-iskolai szociális segítő, jelzőrendszeri tanácsadó, egyéb tanácsadók, fogyatékosügyei tanácsadó, szociális diagnózis felvételi esetmenedzser)

A magas intézményi létszám miatt a központ összes dolgozójának részvételével zajló stábmegbeszélésre havi rendszerességgel kerül sor. Szakterületenként heti rendszerességgel zajlik szakmai team megbeszélés.

5.2 Más intézményekkel történő együttműködés

Az észlelő-jelzőrendszer működtetése

A család és gyermekjóléti szolgáltatás alapvető prevenciós feladata az észlelő-jelzőrendszer működésének biztosítása, mely lehetővé teszi mindazoknak a szakembereknek az együttműködését, akik bárhol, bármilyen formában kapcsolatba kerülnek gyermekekkel, egyénekkkel, családokkal.

A segítő munkát nagymértékben megkönnyíti, hogy integrált intézmény keretein belül működik a központ, probléma esetén a klienseket gyorsabban lehet megfelelő szolgáltatásba delegálni.

A GYVT.17.§. (1) bekezdése alapján a jelzőrendszeri tagok a következők

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés-végrehajtási intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

A jelzésre kötelezetteken túl jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár élhet.

A jelzés fogadására a minisztérium által 2017. augusztusában kiadott Protokoll A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2.kiadás) adatlap használatos, mely a jelzőrendszeri tagok számára elküldésre került.

A jelzést és a megtett intézkedés írásban rögzítésre kerül az intézkedésről a jelzéstevő – amennyiben kiléte ismert – írásban tájékoztatást kap.

A jelzés érkezését követően krízishelyzetben azonnal, egyéb esetben a 3 napon belül kapcsolatfelvétel történik az érintett gyermekkel, személlyel, családdal.

Az észlelő-jelzőrendszer hatékony működésének alapja a résztvevők együttműködése, melyet szolgáltatási szinten, a csoportvezetők és a települési jelzőrendszeri koordinátor, míg a központi feladatellátásnál a járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinál. A szakemberek a jelzőrendszer hatékony működtetése érdekében egymással szoros kapcsolatot ápolnak,

törekcsenek a kompetenciahatárok betartására, az egységes fogalomhasználat kialakítására. Ennek formája az éves települési tanácskozás, különböző szakmai rendezvények, fórumok, munkaértekezlet, szakmaközi megbeszélés, esetkonferencia, esetmegbeszélés, esetkonzultáció.

2024. szeptembertől lépett hatályba az a változás, ami a jelzőrendszeri tagokat fokozottabban érinti. A korábbi szabályozás szerint is a jelzési kötelezettség elmulasztása fegyelmi vétségnek minősül). A 1997. évi XXXI. törvény 17. § (4) bekezdése egyes minősített (kiemelten veszélyeztető) esetekben súlyosabb, büntetőjogi felelősséget határoz meg.

Az éves gyermekvédelmi tanácskozások alkalmával a jelzőrendszeri tagoknak lehetősége van arra, hogy az évente minimum 6 alkalommal szerveződő szakmai tanácskozások témáira, javaslatot tegyenek. A tanácskozások témáinak összeállítása során prioritást élveznek a jelzőrendszeri tagok igényei, valamint az aktuálisan felmerülő problémák.

Hatékony és jó gyakorlat, hogy a város különböző területein dolgozó jelzőrendszeri tagok, területi esetmegbeszélés formájában, tudják megbeszélni a területrészt érintő problémákat. Ezek a megbeszélések általában negyedéves gyakorisággal valósulnak meg.

A járási jelzőrendszeri tanácsadó rendszeres kapcsolatot tart a kórházban dolgozó szociális munkásokkal, esősorban telefonon, de évente 3 alkalommal személyes találkozóra is sor kerül.

Az egy-egy ügy kapcsán összehívásra kerülő esetkonferenciákra és esetkonzultációkra a családdal kapcsolatban álló jelzőrendszeri tagok minden esetben meghívást kapnak.

Az intézményekkel való együttműködés szorosabbá tételében, a jelzőrendszer működésének hatékonyságának növelése érdekében, az intézményekben dolgozó óvodai és iskolai szociális segítők folyamatosan segítik a pedagógusokat (tantestületi értekezleteken való megjelenés, tanulóközösségekkel való csoportmunka, szülő tájékoztatók)

Partnereink:

- Mosolygós Gyermekekért Alapítvány
- Mozgáskorlátozottak Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat
- Vöröskereszt Megyei Szervezete

- Cigány Kisebbségi Önkormányzat
- Utcai Szociális Segítők Egyesülete
- Nagycsaládosok Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete
- Magyar Élelmiszerbank Egyesület
- Komárom-Esztergom Megyei Család és Esélyteremtő Önkéntes Ház

A **jelzőrendszeri felelős** feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer szervezése, összehangolása, és működtetése. A jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetővé váljanak, és a szociális segítő munka során a megfelelő beavatkozási irányok meghatározásra kerüljenek.

A jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat a településen élő családok és gyermekek sorsának figyelemmel kísérésén túl szükség esetén szociális segítőmunkát végez, indokolt esetben beavatkozik, hatósági intézkedést kezdeményez. A jelzőrendszeri tagok figyelmét felhívja a jelzési kötelezettségükre, a jelzést tevő számára írásban nyújt tájékoztatást a megtett intézkedésről.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése érdekében a szolgálat feladata a 15/1998-as (IV.30.) NM rendelet 9. § (1) bekezdése alapján

- 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
- a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez, a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
 - veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR rendszerben a gyermek és családja adatait.
- 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 hetirendszerességgel jelentést készít a család és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez
- éves szakmai tanácskozást tart, és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít
- a kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal

A jelzőrendszer tagjai évente legalább 6 alkalommal szakmaközi megbeszéléseket tartanak, az éves jelzőrendszeri intézkedési terv tervben alapján

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ részéről **járási jelzőrendszeri tanácsadó** koordinálja a feladatot.

6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, és a biztosított szolgáltatások

6.1.1. Szociális segítőmunka a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében

A családgondozás a családsegítő és a szolgáltatást igénybe vevő/k együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásban, cselekvési tervben és együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Az együttműködési megállapodás keretén belül szerződéskötés történik a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személy, gyermekjóléti probléma esetén, a gyermek törvényes képviselője és a szakmai vezető között.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza:

- az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát az együttműködési szándékáról.
- Az együttműködési megállapodást a családsegítő az intézményvezető jóváhagyásával,

írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. Gyermek veszélyeztettség esetén, az együttműködési megállapodás adatait a GYVR-ben rögzíteni kell, és a megállapodást a GYVR-be fel kell tölteni.

15/1998 NM rendelet alapján, a gyermekjóléti alapellátás - kivéve a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai és a gyermekek napközbeni ellátása - során, a gyermek veszélyeztettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ar.) alapján működtetett Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál. A munkatársak a gyermekek veszélyeztettségével kapcsolatos ügyekben minden adminisztrációt a GYVR online felületén végeznek. A gyermekek és szüleik adatain kívül, a környeztanulmányokat, a beérkezett jelzéseket, az erre adott válaszokat, és az egész gondozási folyamatot itt nyomon követni.

A KENYSZI használatról a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről tartalmazó jogszabály rendelkezik. A felületen való adatrögzítés az alábbi esetekben szükséges:

- családsegítés (nem gyermekvédelmi probléma esetén)
- óvodai és iskolai szociális segítség tevékenységei
- szociális diagnózis
- a központ speciális szolgáltatásai

Az ügyfelek a tájékoztatási nyilatkozat útján kapnak felvilágosítást az általuk szolgáltatott adatok rögzítéséről.

6.1.2. Tájékoztatási feladatai körében

Szociális és egyéb információs 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 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

- 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 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
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, ill. segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

6.2. A családsegítő a szociális segítőmunka során

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 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
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített
- ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család és gyermekjóléti központ bevonásával esetmegbeszélést, 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 levő várandós anya problémáinak rendezésében, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában

igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban

- a szociális segítőmunka során legalább átlagosan havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni családonként
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve a családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, család, szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében
- segíti a gyermeket, a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését
- szabadidős és közösségi programokat szervez, és kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, az egyházi és a civil szervezeteknél e programok megszervezését
- a hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről
- a gyámhivatal, valamint a család és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről
- 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 hatósági intézkedésére.
- a családsegítő a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 8§ (4) bekezdése alapján esetnaplót vezet, a Szociális Ágazati portálon közzétett formában.

6.3. Esetátadás, esetlezárás módja

- Esetátadásra kerülhet sor, ha az esetfelelős valamely okból más munkaterületre kerül, vagy munkaviszonya megszűnik. Egyéni érintettség okán a családsegítő kérésére jelöl ki a szakmai vezető másik esetfelelőst. Az esetátadás történhet a központ irodájában vagy a családnál.
- A szolgáltatást igénybe vevő számára a családsegítő váltás lehetősége –
- megfelelő indok alapján - biztosított.
- Az esetet lezárjuk, ha a probléma megoldást nyert, vagy ha az ellátást önkéntesen igénybe vevő nem igényli a további családgondozást, huzamosabb ideig nem jelentkezett, elköltözött vagy elhunyt. A szolgáltatást önként igénybe vevőt a lezárásról írásban értesítjük

6.4. A Család és Gyermekjóléti Központ munkája a hatósági feladatellátás keretében

Javaslatot tesz a gyámhivatal részére, a gyermek:

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

A hatósági intézkedés – védelembe vétel, ideiglenes elhelyezés, nevelésbe vétel, utógondozás-kapcsán kirendelt esetmenedzserek látják el a gyermekek, a családok gondozását, kötelezvéen őket az együttműködésre.

Az esetmenedzser hatósági intézkedés keretében:

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel

- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermekveszélyeztetettségérvonatkozó körülményekről, és
- szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére,
- valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére
- a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi annak megvalósítását

A terv tartalmazza:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket, és
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.
- Közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.
- Az esetmenedzserek kötelesek a 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet előírásnak megfelelő dokumentációt vezetni, valamint az elektronikus nyilvántartási rendszerben adatszolgáltatóként közreműködni. Ennek ellenőrzése a szakmai vezető és szakmai vezető helyettes hatásköre
- Az esetfelelős esetmenedzsert a szakmai vezető és a központ vezetője jelöli ki.
- A helyettesítés rendje: Két hetet meghaladó távollét esetében az esetfelelőst másik munkatárs helyettesíti, amely a szakmai vezető irányításával valósul meg. A rendszeres

esetmegbeszélések lehetőséget biztosítanak arra, hogy az esetmenedzserek egymás eseteit megismerhessék, így a helyettesítés zökkenőmentessé válik.

6.5. Az intézmény dokumentációi

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programra (OSAP) vonatkozó mindenkori kormányrendelet, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 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.) Kormányrendelet szerint a következő dokumentációkat vezetjük a központnál:

- esetnapló
- együttműködési megállapodás
- kliensnyilvántartás
- elektronikus igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI)
- GYVR
- statisztikák
- számítógépes adatkezelés
- ESZI szakmai szabályzatainak gyűjteménye.

E dokumentumokat a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók és szociális asszisztensek kötelesek a törvényi előírásnak megfelelően vezetni, melynek ellenőrzése a szakmai vezető hatásköre, melyet írásban rögzít. Az esetnapló aktuális változata a Szociális Ágazati Portálon érhető el. (www.szocialisportal.hu)

A központ működésével kapcsolatos dokumentumok aktualizálását a szakmai vezető végzi.

6.6. A szakmai munkát támogató szolgáltatások

Az egyéni esetkezelés mellett, nagy hangsúly helyeződik a csoportokkal végzett szociális munkára, illetve a közösségi szociális munkára is. Széles körű palettáját nyújtjuk a szolgáltatásoknak, melyet a helyi igények, és a hozott problématípusok köré szervezünk.

A speciális szolgáltatásokkal, illetve széles körű programokkal az intézmény munkatársai segítséget nyújtanak egyének, családok kapcsolatkézségének javításához.

Hatos telepen és Mésztelepen rendszeres adományközvetítéssel, ruhabörzékkel, kríziscsomagokkal támogatjuk a mélyszegénységben élőket.

A kertvárosi iroda melletti lakótelepen élő gyermekek igénybe vehetik a Máltai Játszótér szolgáltatásait, akikkel családsegítőink rendszeres együttműködés keretében sok közös programot valósítanak meg.

Az otthon lévő kismamákat baba-mama klub foglalkozás keretén belül segítjük a gyermeknevelés során felmerült kérdéseikben.

Kertvárosban kétheti rendszerességgel, az Újvárosi irodában pedig napi rendszerességgel zajlanak a foglalkozások.

A gyermekekkel történő szociális segítő munkát nagymértékben segíti az intézményünkben működő, több korcsoport számára elérhető, két művészetterápiával foglalkozó szakemberünk tevékenysége.

A védelembe vett, magatartásproblémával küzdő gyermekek számára a kidolgozott tematika alapján történő ART tréning csoportfoglalkozás nyújt segítséget a beilleszkedéshez.

Az iskolai szünetek ideje alatt évek óta több turnusban szerveznek a kollégák napközis tábor a járásban élő gyermekek részére. A táborok szervezésében aktív szerepet vállalnak az óvodai-iskolai szociális segítő, a családsegítő, és az asszisztens munkakörrel rendelkező kollégák.

A táborok lebonyolításában az intézménnyel együttműködési megállapodást kötött középiskolák diákjai közösségi szolgálat keretében nyújtanak segítséget.

A feladatellátás során egyre több, főként egyedülálló idős került a látókörünkbe, akikkel folyamatos, aktív kapcsolatot ápol a családsegítő.

Biztosítjuk a családsegítő, az eszménedzserek, az óvodai és iskolai szociális segítő, a tanácsadók és a szociális asszisztensek folyamatos szakmai továbbképzésének lehetőségét. Évről-évre akkreditált képzéseken (műhelymunka, szakmai tanácskozás) veszünk részt.

Aktívan részt veszünk a helyi szociálpolitika alakításában Szakmai javaslatainkat minden

évben leírjuk a szociális és gyermekvédelmi beszámolóinkban, valamint a Helyi Esélyegyenlőségi Terv és a Szociális Szolgáltatásszervezési Koncepció elkészítéséhez is aktívan hozzájárulunk.

A törvényi és jogszabályi változásokat figyelemmel kísérjük, az újonnan bevezetésre kerülő feladataink előkészítő munkáját elvégezzük, törekszünk rá, hogy a feladatokat a legmagasabb szakmai színvonalon tudjuk ellátni.

A Család és Gyermekjóléti Központ teljes ügyfélkörével kapcsolatba kerülő intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal való munkakapcsolat erősítése, közös célkitűzések kialakítása. Ennek érdekében, folyamatos szakmai konzultációkat szervezünk, illetve az ilyen jellegű programokon aktívan részt veszünk.

Az ügyfélkörünk számára a már jól ismert, illetve az újonnan megszervezett szolgáltatásainkat és partnereink szolgáltatásait is ajánljuk.

Programjaink megvalósításához az éves költségvetés mellett pályázatokat nyújtunk be országos, régiós és önkormányzati szinten. Támogatjuk a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

Szolgáltatásainkkal, prevenciós programjainkkal célunk a családon belüli kapcsolatok erősítése, a közösségépítés.

Fontosnak tartjuk, hogy szakmai tapasztalatainkat átadjuk a szociális képzésben résztvevő hallgatóknak, ezért lehetőséget biztosítunk számukra, a terepgyakorlati idejük letöltéséhez.

Figyelemmel kísérjük a szakmai jogszabályok változásait, és kezdeményezzük a térségben új szolgáltatások bevezetését.

Az észlelő-jelzőrendszerrel való folyamatos kapcsolattartással, információnyújtással, szakmai programok ajánlásával, kiadványok elkészítésének közreműködésével törekszünk a szociális szakma presztízsének növelésére.

A Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft-vel kötött együttműködés keretein

belül, „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése” kapcsán megvalósuló MONTÁZS projekt lejártaát követően–az Emberi Erőforrások Minisztériuma által 2021. október 11-én kiadott közlemény alapján, a TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központja 2022. január 1-től kijelölésre került a fogyatékosügyei tanácsadói feladatok ellátására 2 fő szakmai létszámmal.

A feladatellátás szakmai hátterét az alábbi jogszabályok 2022. január 1-jén életbe lépett módosításai nyújtják:

-A Gyvt. 40/A. §. (7). bekezdése:

*(7) * A szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt család- és gyermekjóléti központ az Szt. 64. § (9) bekezdése szerinti fogyatékosügyei tanácsadást is biztosít. A szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter a kijelölésről szóló közleményt az általa irányított minisztérium honlapján és a Szociális Ágazati Portálon teszi közzé.*

Szt. 64. §. (9). bekezdése:

*9) * A Gyvt. 40/A. § (7) bekezdése alapján kijelölt család- és gyermekjóléti központ fogyatékosügyei tanácsadást biztosít. A fogyatékosügyei tanácsadás keretében a gyermekjóléti központ elősegíti a fogyatékosokkal élő emberek és családtagjaik információkhoz, szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférést, valamint az egyenlő esélyű hozzáférés megvalósulását.*

- valamint a 15/1998. 27/A §-a:

*27/A. § * A fogyatékosügyei tanácsadás feladata:*

a) tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára, a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,

b) együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,

c) a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások

igénybevételének segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,

d) közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,

e) együttműködés a szociális diagnózist felállító esetmenedzserrel, és

f) kapcsolattartás a többi fogyatékoságügyi tanácsadóval.

6.6.1. A központ speciális szolgáltatásai

- A **kórházi szociális munkát** a tatabányai Szent Borbála Kórházzal kötött együttműködés keretében közösen végzi. A feladat ellátása, koordinálása a járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatot ellátó esetmenedzser munkakörében szerepel, aki szorosan együttműködik a kórház szakembereivel.

A szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve segíti a szociális válsághelyzetben lévő anya és gyermeke sorsának rendezését. A gyermekosztályon elhanyagolás és bántalmazás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket. A központ illetékességi területén kívül lakó gyermekről érkezett jelzést továbbítja az illetékes gyermekjóléti szolgálathoz. Továbbá együttműködik a kórház felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival. A kórházi szociális munka koordinálásával megbízott járási jelzőrendszeri tanácsadó havonta vesz részt szakmai megbeszélésen a Szt. Borbála Kórházban, ahol az osztályok szociális munkásaival tekintik át az aktuális eseteket. A szakmai munkájuk segítése érdekében szakmai anyagok biztosításával támogatja a kórházban dolgozó munkatársakat.

A megbeszélésen elhangzott esetekről és felmerülő problémákról tájékoztatja az ügyben érintett családsegítőt és esetmenedzsert. Az egészségügyi veszélyhelyzet ideje alatt a személyes konzultációk felfüggesztésre kerültek. A kórházi szociális munkás telefonon, illetve e-mail-ben tartja a kapcsolatot a kórház szakembereivel.

- A központ **kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatást** nyújt, melynek célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó számára, találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely (Tatabánya, Platan tér 10.) biztosítása. Emellett az érintettek kérésére, a bíróság vagy a gyámhatóság kezdeményezésére mediációt biztosít, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása,

és annak mindkét fél részéről történő betartatása.

A kapcsolattartási ügyeleten a munkatársak szombatokként 9–13 óra között fogadják a szolgáltatást igénybe vevőket.

A tárgyi feltételek (váróterem, barátságos szobák, játékok, akadálymentes mellékhelyiség) az épületben biztosítottak.

A kapcsolattartási ügyeleten belül központunk Kapcsolatügyeletet biztosít a Kapcsolatügyelet Európai Chartája és a MAKAMOSZ szakmai protokollja alapján.

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleti munka folyamata

- A jelentkezők adatainak felvétele az előjegyzési naplóba, és az adatbázisba.
- a heti team megbeszélésen a feladatok megbeszélése
- időpontok meghatározása a mediációt megelőző előkészítő beszélgetésre
- előkészítő beszélgetések lebonyolítása (külön történik a szülőkkel). Ekkor kapják kézhez az ügyelet házirendjét, illetve az intézményi keret-megállapodás is ekkor kerül ismertetésre, elfogadásra.
- mediáció időpontjának egyeztetése
- mediációs ülés lebonyolítása a két szülővel
- a kapcsolattartás jövőbeni szabályait tartalmazó megállapodás megkötése, aláírása
- találkozások létrehozása a megállapodás alapján
- tapasztalatok rögzítése a kapcsolatügyeleti naplóban
- A mediátorok a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról a tapasztalatok alapján feljegyzéseket készítenek a gyámhivatal, vagy a bíróság részére.
- Az esetmegbeszélés és a szupervízió is fontos része a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyeleti munkának.

Azok a szülők vehetik igénybe a Kapcsolatügyelet szolgáltatásait, akik mediátoraink segítségével megállapodást kötöttek egymással, aminek előfeltétele, hogy elfogadják az együttműködés kereteiről szóló egyezséget, a Házirendet és hajlandóak a fokozatosság a kapcsolattartási szintek betartására

Amennyiben a felek nem fogadják el az intézményi feltételeket (házirend), úgy a

kapcsolattartás intézményi keretek között nem biztosítható. Ha bírósági/ gyámhivatali határozat alapján keresik fel az ügyeletet a felek, az intézménnyel való együttműködés hiányát jelezzük a határozatot hozó szerv felé.

A kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyi munka dokumentációja

Kapcsolatügyi napló: tartalmazza a szakemberek feljegyzéseit a kapcsolatügyeleten történekről, illetve előjegyzési naplóként is működik.

Kliens dosszié tartalma

- tájékoztatósi nyilatkozat
- együttműködési megállapodás
- törvényes képviselői hozzájárulás 16 éven aluli gyermek adatainak kezeléséhez
- megállapodások (mediációs keret-megállapodás, mediációs egyezség,)
- házirend elfogadását igazoló nyomtatvány)
- hivatalos ügyiratok

• **Pszichológiai tanácsadást biztosít, melyet egy főállású klinikai szakpszichológus, egy pszichológus, valamint egy megbízási szerződéssel rendelkező pszichológus lát el. Feladata általános és speciális segítő szolgáltatások nyújtása (segítséget nyújt a hozzá forduló gyermekeknek, személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében). Munkája során segítő támogatással áll a szolgáltatást igénybe vevők mellett, lehetőség szerint saját településükön biztosít számukra tanácsadási lehetőséget.**

A szolgáltatás igénybevételének módja: Erre a családsegítővel történő első interjút követően kerül sor. Az érintett a konkrét időpontot a tanácsadóval való kapcsolatfelvétel során kapja meg.

• **Egészségfejlesztő - mentálhigiénikus és drámapedagógus végzettséggel rendelkező tanácsadó kolléga személyes életvezetési tanácsadás szolgáltatással fogadja a kamasz és felnőttkorú ügyfeleket, valamint megoldásfókuszú egyéni beszélgetést és szociális kompetencia- és személyiségfejlesztő csoportfoglalkozást tart gyermekek részére.**

- **Jogi tanácsadás** (minden héten, kedd délután 13 órától) biztosított az ügyfelek számára, mely kérelmek, beadványok szerkesztését, és tanácsadást jelent.

- **Családkonzultációt** biztosít, melyet egy végzett családkonzulens, egy családterapeuta, egy képzésben lévő családkonzulens, valamint egy megbízási szerződéses családkonzulens végez. A pár és családkonzultáció olyan rendszerszemléletű irányzat, mely a személyek közötti kapcsolati összefüggések megfigyelése, megértése által a család egészének működésére koncentrálnak.

A szolgáltatási igénybevételének módja: A családsegítővel történő első interjú követően kerül sor. Az érintett a konkrét időpontot a tanácsadóval való kapcsolatfelvétel során kapja meg.

- **Mediációt** biztosít, mely a vitarendezés egyik lehetséges módszere, amely során a felek egy semleges harmadik fél, a mediátor bevonásával próbálnak saját maguk megoldást találni konfliktusukra. A mediátor nem ad tanácsot és nem dönt, hanem egy módszeres kommunikációs eszközzel segít a probléma mögött álló érdekek és szükségletek feltárásában azért, hogy egy olyan megoldás szülessen, amelyben mindkét fél érdekei érvényre jutnak.

- Az **utcai és lakótelepi szociális munka** feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése.

A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése. A gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

Tapasztalatunk szerint az érintett korosztály közötti kapcsolattartás egyre inkább az online térre helyeződik, kevésbé jellemző a közterületen való csellengés.

A fiatalok hatékony elérése érdekében ezért Facebook felületen is jelen vannak munkatársaink (TJ Iránytű), akik a járás összes településén rendszeresen részt vesznek szervezett közösségi

programokon is.

A helyi problémára történő reagálás alapján a Platán téri helyszín mellett Füzes u. 40./b-ben is biztosítunk csoportos foglalkozást a deviáns viselkedéssel, magatartászavarral küzdő gyermekek és fiatalok számára. Cél a szocializáció elősegítése, helyes magatartásminták elsajátítása, konfliktuskezelés, önismeret, a drámapedagógia és a művészetterápia segítségével.

- A **készenléti szolgálat** biztosítja az intézmény nyitvatartási idején túl a krízishelyzetbe került egyének, családok számára esetmenedzserek telefonon segítséget, tanácsadást nyújtanak a járás lakossága számára. A szolgálat feladata segítség mozgósítása, kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel (rendőrség, mentők, katasztrófavédelem, kórház, családok átmeneti otthona, anyaoththonok, utcai szolgálat, gyermekvédelmi szakszolgálat) akik krízishelyzetben azonnali segítséget tudnak biztosítani. A készenléti szolgálat elérhetősége: 30/339-87-27. A készenléti szolgálat igénybevétele minden korcsoport számára nyitott, a szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szorulóknak számára.

A feladatot a központban dolgozó esetmenedzserek látják el, mely feladatot a 2019-ben a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya által kiadott Szakmai ajánlás alapján végzik.

- 2018. szeptember 1-től **óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet** végez.
 - Az óvodai, iskolai szociális segítői tevékenységet a kistérség 66 köznevelési intézményével háromoldalú együttműködési megállapodás (gyermekjóléti központ, köznevelési intézmény, fenntartó) alapján végzi a központ.
 - Az intézmények közül 61 állami, 3 egyházi, 1 alapítványi és 1 nonprofit közhasznú kft.
 - A hatékony munkavégzés érdekében szoros együttműködés alakult ki a nevelési tanácsadóval, a személyes kapcsolattartás havi rendszerességgel megvalósul.
 - Az óvodai és iskolai szociális segítőik csoportvezetője megalakulása óta tagja a Tatabányai Tankerületi Központ koordinációjával megvalósuló Antiszegregációs munkacsoportnak.

- A gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, a szociális munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak. Egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Segíti a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéshez, valamint a tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetencia fejlesztésében. Elvégzi a tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását, és segítséget nyújt megoldásukban.
 - Segíti a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családját a közöttük lévő konfliktus feloldásában.
 - 15/1998 Nm rend 26. §. (3) Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtása a miniszter által jóváhagyott módszertan alapján folyik. A miniszter a módszertant az általa vezetett minisztérium honlapján és a Szociális Ágazati Portálon közzéteszi, valamint gondoskodik annak folyamatos frissítéséről.
- Az esetmenedzseri és speciális szolgáltatásokon túl a központ szociális diagnózist is készít, A feladat ellátására egy főállású szociális diagnózis felvételi esetmenedzser státusz áll rendelkezésre. A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálatával elkészíti a javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózisban meghatározott problémátípusok beazonosításával javaslatot tesz a már meglévő, vagy újonnan létrehozandó ellátások, csoportfoglalkozások indítására. Az elvégzett szociális diagnózisok elemzése támpontot nyújthat a szolgálatok által nyújtott szolgáltatási elemek bővítéséhez.

6.6.2. Szociális munka csoportokkal

Kisvakond Baba-Mama klub

A klub célja:

- A fiatal, általában elsőgyermekes kismamákban tudatosítani, hogy mennyire gyönyörű, de felelősségteljes hivatás anyának lenni.
- A „Gyes-betegség” megelőzése.

- Tapasztalatcsere lehetőségének biztosítása
- A klubtagoknak lehetőségük nyílik arra is, hogy kinőtt ruhákat, már nem használt játékokat cserélhessenek egymás között.

Célcsoport: Gyed-en és Gyes-en lévő kismamák és gyermekeik

Klubvezető: családsegítők, tanácsadók, szociális asszisztense

Működése: A klub hetente délelőttönként 9³⁰-11³⁰ között kerül megrendezésre. A foglalkozásokat 8-10 fő kismama látogatja rendszeresen.

Vendégül láttunk a klub működése alatt gyermekorvost, dietetikust, védőnőt, bölcsődei gondozónőt, óvónőt, pszichológust, jogászt, kozmetikust.

Programja:

Tematikus, a programterv a résztvevők, bevonásával készül. A klubfoglalkozásokon kötetlen beszélgetés is folyik, amíg a babák együtt játszanak.

Dokumentációja: Éves munkaterv, Jelenléti ívek, Forgalmi napló, Pályázat / pályázati elszámolás, Éves beszámoló

A klubfoglalkozásokra Újvárosban kerül sor.

„Csobogó” Klub

A klub célja:

- Társadalmi beilleszkedés elősegítés
- Kommunikációs, metakommunikációs technikák elsajátítása Önbizalom erősítés
- Konfliktuskezelési technikák elsajátítása
- Tartalmas szabadidő eltöltés, családi kohéziót erősítő programok szervezése
- Közösségfejlesztés
- Speciális szükségletek biztosítása (fejlesztőfoglalkozások, önismereti fejlesztőjátékok, egyéni beszélgetések, stb.)
- Szakemberekhez való közvetítés (pl. gyermekpszichiáter)

Célcsoport:

- Speciális szükségletű gyermekek (autisták, diszlexiások,

tanulás- és magatartászavaros gyermekek) és „ép” gyerekek, integráltan, valamint szüleik.

Programok:

- Önismereti játékok, beszélgetések, filmnézés, kirándulás, kézműves foglalkozás.

Működése:

- A klub kétheti rendszerességgel működik péntekenként.
- A csoport létszáma maximum 15-25 fő. Találkozásaink alatt kézművesünk, önismereti játékokat játszunk, és mindig szánunk időt az egyéni beszélgetésekre, az adott problémák megbeszélésére.

Dokumentációja:

- Éves terv, Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló

Művészetterápiás foglalkozások

A foglalkozások célja:

Művészetterápiás eszközök alkalmazásával segíti a gyermeket és családját - egyéni és csoportos formában – a szorongások oldásában, az önellfogadásban, a mindennapi kommunikáció fejlesztésében, a kiegyensúlyozottabb életvitel biztosításában.

Célcsoport: gondozott gyermekek és szüleik

Működése: a szükséglet felmerülésekor, családsegítő/esetmenedzser javaslatára

Dokumentációja: Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló

Személyiségfejlesztő és agressziókezelő tréning kamaszok számára (ART tréning elemeire épülő)

Célja: Bűnelkövető és magatartási probléma miatt védelembe vett kamaszok indulatkezelésének elősegítése

Felelősök: 1 fő családsegítő, (pártfogó felügyelő vezetésével) Időpontja: csoportlétszám

alakulásától függően (legalább 6-8 fő) Dokumentációja: Feljegyzés, Jelenléti ív

Varázskosár - Személyiségfejlesztő és önismereti, meseterápiás drámacsoportok korosztályi bontás szerint

Célja: Kiscsoportos személyiségfejlesztő foglalkozások gyermekek számára 6-7, 7-9, éves korosztályi bontásban. A csoport drámapedagógiai és meseterápiás eszközökkel segíti a gyerekeket az önfogadáshoz, indulatkontroll gyakorláshoz, fejleszti az érzelmi intelligenciát, a rezilienciát.

Felelősök: tanácsadó

Időpontja: minden második hétfőn délutánonként 15.00-17.30 között.

Dokumentációja: Feljegyzés, jelenléti ív

Gyermek és ifjúsági coaching

Célja: Egyéni beszélgetés, amiben a cél, hogy a gyermek saját belső erőforrásaira támaszkodva tudja megoldani az általa megfogalmazott problémát. A fókuszált kérdezéstechnika, a játékos keretek, a jövőorientált szemlélet elősegíti, hogy a beszélgetés során kialakuljon a probléma megoldásához szükséges önbizalom, az önmaga erejébe vetett hit és a tudatos hozzáállás

Időpontja: megállapodás alapján heti-kétheti

rendszerességgel Dokumentáció: feljegyzés

Működése: Szükség szerint, a szülő kérésére, családsegítő vagy esetmenedzser javaslatára.

Szülő coaching

Célja: A személyes segítségnyújtás szülőknek azokban a helyzetekben, amikor szülő úgy érzi egyedül maradt a problémájával, támogatásra, lelki megerősítésre van szüksége. A coaching segítséget nyújthat nevelési problémákban, kommunikációs elakadások kezelésében, vagy a válás, illetve bármilyen új élethelyzet hozta változáshoz való alkalmazkodás elősegítésében.

Időpontja: megállapodás alapján heti-kétheti rendszerességgel
Dokumentáció: feljegyzés
Működése: Szükség szerint, a szülő kérésére, családsegítő vagy esetmenedzser javaslatára.

Színjátészó és drámaszakkör – személyiségfejlesztő, kommunikáció és kreativitásfejlesztő, tehetséggondozó szakkör

Célja: Dráma és színjátészás iránt érdeklődő gyermekek részére szervezett szakkör, amelynek célja a személyiség fejlesztése dramatikus eszközök elsajátításával, nyilvános szereplés gyakorlásával. A csoportok 9-12, 11-17 éves korosztályi bontásban valósulnak meg.

Felelősök: tanácsadó, drámapedagógus + 1 fő családsegítő
Időpontja: szerda, csütörtök délután
Dokumentációja: Óraterv, feljegyzés, jelenléti ív

CSODABOGARAK - Személyiségfejlesztő dráma-, és színjátészó csoportok korosztályi bontás szerint

Célja: Kiscsoportos személyiségfejlesztő foglalkozások 9-11, 12-18 éves korosztályi bontásban. A csoport drámapedagógiai eszközökkel segíti a gyerekeket önmaguk szabad kifejezéséhez, a kommunikáció fejlesztéséhez, az indulatkontroll gyakorláshoz, fejleszti az érzelmi intelligenciát, az önbizalmat. A csoportok lehetőség szerint évente egy színdarabbal fellépnek művészeti találkozókra.

Felelősök: tanácsadó - drámapedagógus, 1 fő családsegítő – amatőr színjátészó
Időpontja: 9-11 éves korosztály: minden csütörtök 15.00-16.00
12-18 éves korosztály minden szerda 16.00-17.00 között

Dokumentációja: Feljegyzés, jelenléti ív, éves terv, óraterv

Platánfa alkotókör -Önbizalom és kreatív intelligencia fejlesztő foglalkozások a művészetterápia eszközeivel gyerekeknek

Célja: 6 - 18 éves korosztály számára indított szakkör, amelyben az alkotni vágyó gyermekek szabadon élhetik meg kreativitásukat, miközben megismerik és elsajátítják a különböző technikákat egy elfogadó, támogató légkörben. Különösen alkalmas szorongás oldására, művészeti szemléletformálásra, művészeti önkifejezés gyakorlására.

Felelősök: tanácsadó, családsegítő

Időpontja: minden második hétfőn délutánonként 15.00-17.30 között

Dokumentációja: Feljegyzés, jelenléti ív

Táboros Találkozók –

Célja: Foglalkozás azoknak a gyerekeknek, akik a nyári táborokban részt vettek. A cél, hogy a táborban köttetett barátságok még erősebbé válhassanak és az ott kialakult közösség egysége megtartódjon. A gyerekek életkora 5-17 év. Az összejövetel alkalmával kreatív foglalkozások, csapatjátékok, időszaknak megfelelő programok, társasjáték, valamint különféle versenyek színesítik a programot.

Felelősök: 1 fő esetmenedzser, 1 fő tanácsadó, 3 fő családsegítő

Időpontja: kéthavonta, elsősorban péntek

Dokumentációja: Programterv

Szülő klub – önszolgáltató csoport viselkedési zavaros, autista, tanulási zavaros gyermekek szülei számára

Célja: Önszolgáltató csoport problémás gyermekek szülei számára. A csoportba bármilyen viselkedési zavarral küzdő gyermek szülője/szülei eljöhhetnek. A csoport lényege, hogy a hasonló sorsú családok segítséget, lelki támogatást kapjanak egymástól. Egy-egy alkalommal, a felmerülő igényekhez igazodva előadások és egyéb programok várják a résztvevőket.

Felelősök: 1 fő fogyatékosági tanácsadó, 1 fő családsegítő

Időpontja: Havi egy hétfő

Dokumentációja: jelenléti ív

6.6.3. Közösségi szociális munka

A központ évek óta nagy hangsúlyt fektet rá, hogy az iskolai szünetek során napközis táborok formájában tartalmas szabadidő eltöltési lehetőséget, és gyermekfelügyeletet biztosítson a járásban élő családok számára. A táborok lebonyolításában a Központ minden kollégája részt vesz.

Szabadidős és prevenciós programokat évek óta kínál központunk a város és a járás lakói számára. Több éves múltra tekintenek vissza a már hagyománnyá vált Gyermek Nap, Egészségnap, Lakótelepi Fesztivál és Nyári Játsházi foglalkozások. Az előbb említett rendezvényeink célja a családi kohézió erősítése mellett az, hogy minden évben megfelelő programot biztosítsunk, illetve lehetőséget kínáljunk a résztvevők számára, hogy eltöltsenek egy önfelelt napot családtagjaikkal és más családokkal.

E rendezvényeket jellemzően a városban működő civil szervezetekkel közösen rendezzük. Úgy tapasztaljuk, hogy közösségi programjaink a mi ügyfélkörünk, a nagycsaládosok, a város és a járási települések lakói számára egyaránt egy egész napos családi élményt jelentenek. A pozitív visszajelzések azt mutatják, hogy a lakosság számít rendezvényeinkre, várják az új programokat.

A rendezvények során ismertségünk folyamatosan nő a lakosság körében, kliens körünk bővül, ami azt is jelenti, hogy munkánkkal már nem csak a leszakadó, szegénységben élő családokat tudjuk segíteni, hanem a más nehézséggel küszködő emberek problémakezelési eszközeinek bővítésében is támogatást tudunk nyújtani.

Hosszú évek óta nagy hangsúlyt fektet az intézmény a társadalmi problémák, egyenlőtlenségek iránti érzékenyítésre, a társadalmi felelősségvállalásra, az elesettek, rászorulóknak megsegítésére.

A szegénység elleni küzdelem világnapja alkalmából a járás összes köznevelési intézménye tartós élelmiszert gyűjt a Központban helyet adó, és a Mosolygós Gyermekekért Alapítvány által üzemeltetett kríziskamra feltöltéséhez. Az óvodai-iskolai szociális segítők ezzel

párhuzamosan az általános iskolák 7-8 osztályában, illetve a középiskolákban a Szociopoly társasjátékkal hívják fel a fiatalok figyelmét a problémára.

Egyre több felajánlás érkezik az ipari parkban lévő cégektől, városi szolgáltatóktól is.

A családi kohéziót célzó programjaink adminisztrációja jellemzően az éves tervek, pályázati anyag és az éves beszámoló.

Hangsúlyt helyezünk a megyei bűnmegelőzési feladatok ellátására is, ennek érdekében szorososan együttműködünk a Komárom-Esztergom Megyei Rendőr-főkapitánysággal, a városi Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal, a városi ifjúsági referenssel és a diákönkormányzattal.

Programjaink megvalósításához pályázatokat nyújtunk be, támogatókat keresünk, és önkénteseket vonunk be.

6.6.4. Adományközvetítés

Adományok fogadásával és továbbításával, a folyamatos család gondozás alatt álló ügyfeleink körében jelentkező igényektől függően alkalom, illetve kampányszerűen foglalkozunk.

Városi irodáinkban rendszeresen, a járáshoz tartozó többi településen pedig igény szerinti rendszerességgel ruhabörzékét szervezünk.

A Mosolygós Gyermekéért Alapítvánnyal karöltve évek óta október 17-én, a Szegénység Elleni Küzdelem Világnapján, tartós élelmiszer gyűjtést szervezünk. Az összegyűlt adományokat a Platán téren található kríziskamránkban tároljuk. A járás többi településén összegyűlt élelmiszerrel a helyben élő rászorulókat segítjük.

6.6.5. Kríziskezelés

Olyan, váratlanul kialakuló, szélsőségesen nehéz élethelyzetbe került ügyfeleink számára tudunk segítséget nyújtani, akiknél a legalapvetőbb emberi szükségletek kielégítése az elsődleges feladat.

A kríziskezelésben felhasználható adomány kezelésénél a célunk az, hogy bizonyos mennyiségű élelmiszer, illetve gyermekruha mindig rendelkezésünkre álljon.

Azoknak az ügyfeleinknek nyújtunk segítséget, ahol a család rendelkezésére álló jövedelem a

mindennapi megélhetéshez elegendő, de a ritkábban jelentkező nagyobb kiadásokra nem, vagy csak nehezen tud tartalékolni a család.

Az adomány szállításának megszervezését, a szociális segítőmunka aktív eszközeinek tekintjük.

7. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatást önként igénybe vevők esetében az első találkozás az intézményben történik telephelyen, vagy a járás egyéb települései esetében a nyitva álló helységekből.

A problémafeltárást követően kerül sor az együttműködés formáinak a meghatározására. A személyes segítség során a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, egyéb ügyintézés helyén, illetve telefonon és e-mailben.

Jelzés esetén (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzésben foglaltaktól függ a kapcsolatfelvétel módja:

Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzések esetén a családsegítő haladéktalanul felkeresi a jelzésben szereplő személyt, és a helyszínen tapasztaltak alapján intézkedik.

Egyéb jelzést követően felveszi a kapcsolatot a jelzésben szereplő telefonszámon, és tájékoztatja a jelzett személyt vagy családot a jelzés tényéről, és egy időpontot felajánlva felajánlja segítségét a probléma kezelésében. Amennyiben a jelzésben nem szerepel telefonszám, abban az esetben levelet küld a fenti tartalommal az érintettek számára.

Amennyiben a kapcsolatfelvétel továbbra is sikertelen, abban az esetben a családsegítő felkeresi az otthonában a családot, és írásos értesítőt hagy a látogatásról.

A gyermekjóléti alapellátásban együttműködést nem vállalók esetében a családsegítő szolgálat hatósági intézkedést kezdeményez.

7.1. Az ellátás igénybevételének a menete

- Az intézménybe érkező ügyfeleket a szociális asszisztensek fogadják, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak.

- Amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség, abban az esetben az ügyeletet ellátó családsegítő munkatárs nyújt segítséget.
- Folyamatos segítségnyújtás keretében- a probléma beazonosítását követően-, felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási tanácsadás, hivatalos ügyben való segítségnyújtásban történő segítségnyújtás történik.
- speciális szolgáltatás igénybevétele történhet önként, személyes megkeresését követően, vagy a segítő folyamat részeként megajánlott szolgáltatás igénybevétel formájában.

A családsegítők és az esetmenedzserek elsősorban területi felosztás szerint látják el feladatukat. Az önként jelentkező ügyfelek esetében az első interjúra az ügyeletes családsegítő bevonásával kerül sor, aki tanácsadással, segítő beszélgetéssel, szükség esetén más szolgáltatásba való delegálással segíti a klienst problémája megoldásában.

Amennyiben a probléma hosszabb távú együttműködést igényel, úgy az esetfelvételt követően a csoportvezető jelöli ki az esetet vezető családsegítő munkatársat.

A csoportvezetők az ellátás zavartalansága érdekében helyettesítő párokat jelölnek ki, akik betegség vagy szabadság idején helyettesítik egymást.

Az írásban érkezett jelzések iktatást követően a csoportvezetőkhez kerülnek, akik szakmai szempontok figyelembevételével osztják el az esetet a kollégák között.

Krízishelyzet esetén a családsegítő munkatárs haladéktalanul felkeresi a jelzésben szereplő családot, indokolt esetben azonnali hatósági intézkedést kezdeményez.

A 15/1998 NM rendelet 8. § (1) bekezdése alapján:

- a) a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben cselekvési vagy intézkedési tervet kell készíteni, vagy
 - (b) szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében a (4) bekezdés szerinti esetenaplót kell vezetni.
- (1a) A család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserének a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett gyermekkel és törvényes képviselőjével

kapcsolatosan elvégzett feladatait a hatósági intézkedést követően a GYVR-ben rögzíteni kell. A központban működő speciális szolgáltatások igénybevétele történhet személyes megkeresést követően, a családsegítő javaslata alapján, illetve gyámhivatal által kötelezett ügyfelek számára.

Önkéntes jelentkezés esetén az első beszélgetésre minden alkalommal az ügyeletes családsegítő bevonásával kerül sor, aki felajánlja a segítségét a probléma megoldásában. Amennyiben más gyermekvédelmi intézkedés nem indokolt, abban az esetben a központban működő speciális szolgáltatások igénybevételére tesz javaslatot, melyet az erre a célra rendszeresített nyomtatványon juttat el az érintett tanácsadó számára. A továbbiakban a tanácsadó veszi fel a kapcsolatot a szolgáltatást igénybe vevővel.

8. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- személyes találkozás, első interjú során
- tájékoztató anyag formájában
- szórólap formájában
- észlelő- jelzőrendszer útján
- a TJ ESZI honlapján
- helyi médiában, televízióban, rádióban, Tatabánya és a fenntartó internetes honlapja tatabanya.hu
- a kistérségi települések honlapjain

9. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

9.1. A szolgáltatást igénybe vevőnek jogai

Joga van:

- szociális helyzete, egészségi és mentális állapotára való tekintettel a nyújtott szolgáltatások teljes közzé igénybevételére,
- a szolgáltatások igénybevétele során egyéni bánásmódra,

- alkotmányos, gyermeki jogainak tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogokra, adatainak kezelése során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján előírt titoktartáshoz.

9.2. A panaszjog gyakorlásának módja

A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban bármely kérdésével jogosult panasszal élni.

A panasz kivizsgálására a szakmai vezető jogosult melyet, a bejelentést követő 15 napon belül meg kell tenni és erről a panasztevőt írásban értesíteni kell. A panasztevő - amennyiben a kivizsgálás eredményével nem ért egyet vagy a szakmai vezető határidőn belül nem intézkedett a TJ ESZ intézményvezetőjéhez fordulhat. Az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat jogorvoslatért a panasztevő, ha a kivizsgálás eredményével nem ért egyet.

A szolgáltatást igénybe vevő az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal, kapcsolatos problémáival, panaszaiával az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselőhöz is fordulhat.

Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő a szolgáltatást igénybe vevők számára segítséget nyújt jogaik gyakorlásában. Neve és elérhetősége hirdető táblán olvasható.

9.3. Az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő feladatai

Az ellátottjogi képviselő feladatai közé tartozik:

- megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról
- segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az

ellátott között kialakult konfliktus megoldásában

- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában
- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét
- az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során
- intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére
- észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé.

A gyermekjogi képviselő ellátja:

- a gyermek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében
- kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére
- segít a gyermeknek panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgálat esetszolgálati megbeszélésén, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat elhelyezési értekezletén az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában.

9.4. A személyes gondoskodást végző személyek jogai

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek

esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

- E jogok gyakorlásának alapjai a 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről, 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, a 1997. évi
- XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe.
- A központban dolgozó szakemberek közfeladatot látnak el.
- A jogok érvényesüléséhez az intézmény a Közalkalmazotti Tanács működtetésével is hozzájárul.

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

A szociális segítő munka és a gyermekjóléti szolgáltatások ellátásához, mindenkor megfelelő színvonalú biztosításához célunk, a szakmai jogszabályokban meghatározott képesítési előírások betartása, a megfelelő képesítéssel rendelkező szakemberek foglalkoztatása.

A belső szakmai fejlődés érdekében minden családsegítő, esetmenedzser, óvodai és iskolai szociális segítő tanácsadó, szociális asszisztens köteles folyamatos önképzést folytatni, szakfolyóiratok, szakkönyvek tanulmányozásával, szakmai konzultációkon való részvétellel. Minden szakembernek kötelessége a vonatkozó jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, értelmezése.

A szakmai vezető kötelessége és feladata a munkavállalók éves továbbképzési tervének elkészítése, annak ütemezése.

Az intézmény valamennyi szakképzett dolgozója a 9/2000. SZCSM rendelet alapján rendelkezik nyilvántartási számmal; rendszeresen részt vesznek akkreditált képzéseken. A szakmai érdeklődésnek és a szakterületen adódó problémátípusnak megfelelő képzés kiválasztása a munkavállaló lehetősége.

Az 9/2000-es SZCSM módosítása kapcsán 2018. július 1-től megváltozott a továbbképzés rendszere. A rendelet alkotójának elsődleges szándéka szerint olyan képzési rendszer

kialakítására került sor, melyben a hangsúly a szakmai ismeretek bővítésére, illetve a szakmai személyiség fejlesztésére tevődik. A továbbképzési struktúra 4 éves továbbképzési periódusból és három rendszertani elemből áll. Kötelező továbbképzésekből, munkakörhöz rendelt továbbképzésekből, illetve választható továbbképzésekből.

A szakmai csoport tagjainak kötelessége az általuk megismert, egy-egy új szakmai anyag vagy konferencia, továbbképzés, tanácskozás, szakmai tanulmányút anyagának közzététele, az arról történő beszámolás.

Hetente tartunk eszmegbeszélést, esztkonzultációt. Munkaértekezletek keretében – melyek a szakmai munka fejlesztésére irányulnak – áttekintjük a jogszabályi változásokat, fejlesztjük szakmai eszköztárunkat és dokumentációs rendszerünket. Évente legalább hat alkalommal a jelzőrendszer tagjaival együtt szakmaközi megbeszéléseket szervezünk.

Külső segítő szakember alkalmazásával a szakmai személyiség fejlesztése érdekében szupervíziót biztosítunk.

Smelcné Portik Ágnes
intézményvezető

Nagy-Dombóvári Mária
szakmai vezető

Jogszabály jegyzék, és szakmai szabályozó dokumentumok

A szolgáltatás célja, feladata:

-1993.évi III.tv. 64. § szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény

-1997.évi XXXI.tv. 39. § (2)-(4) bekezdés, 40§ a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény

-1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

-15/1998. (IV. 30.) 13-18§ NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről.

A munka során a szakminisztérium által kiadott szakmai szabályozó anyagok és protokollok szerint járunk el.

Adatkezelés és nyilvántartás:

2011.évi CXII tv információs önrendelkezési jogról és információszabadságról 1993.évi III.tv szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény

1997.évi XXXI.tv a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény

1997.évi KLVII. tv az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény

235/1997.(XII.17) Korm.rend. a területi gyermekvédelmi szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló rendelet

A szolgáltatást nyújtó személyek szakképzettsége:

1/200 (I.7) SZCSM rendelet szerinti követelmények és a15/1998.NM rendelet előírásainak megfelelően

9/2000 (VIII.4.) SZCSM rendelet 15§ (2) bekezdés a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai szabályozó dokumentumai:

Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)

Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)

Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója 2022.

Útmutató „Utcai (lakótelepi) szociális munka biztosítása a Család- és Gyermekjóléti Központokban 2022.

Szakmai ajánlás „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” 2022.

A gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer működésére vonatkozó szakmai szabályozó dokumentuma:

A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan

(2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” –3. kiadás)

Mellékletek

- Házirend
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Csatolmányok

- Nyilatkozat tájékoztatásról
- Együtműködési megállapodás
- A Kapcsolatügyeleti házirendje
- Kapcsolatügyelet Intézményi Keret-megállapodás

TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központ házirendje

Fenntartó: Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás

Ellátási terület: Tatabánya, Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget, Szomor, Tarján, Várgesztes,
Vértessomló, Vértesszőlős

- A központ személyes gondoskodást nyújtó alapellátó intézmény.
- Szolgáltatásai ingyenesek és mindenki számára hozzáférhetőek.
- A központ gyermekjóléti, szociális és mentálhigiénés tevékenységet lát el, szolgáltatásokat közvetít, ellátásokat nyújt, szervezési tevékenységet végez.
- Az intézményben dolgozó szakemberek a munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint, titoktartási kötelezettséggel, az adatvédelem, az egyenlő bánásmód szabályai szerint a gyermeki és alkotmányos jogok tiszteletben tartásával végzik.
- A központ a hozzá forduló, vagy vele kapcsolatban lévő szolgáltatást igénybe vevő gyermekekkel, személyekkel, családokkal az önkéntesség és a kötelezettség elve alapján alakít ki kapcsolatot.
 - A segítséget kérő egyének, csoportok és közösségek vagy közvetlenül keresik fel a központot, vagy a településeken lévő más intézmények is javasolhatják a kapcsolatfelvételt.
- Együttműködés és összeférhetlenség esetén a szolgáltatást önkéntesen igénybe vevő a segítő kapcsolatot bármikor megszakíthatja, és családsegítőt válthat. A szolgáltatást igénybe vevővel a központban dolgozó szakemberek üzleti kapcsolatot nem létesíthet.
- A szolgáltatást igénybe vevők a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában tartózkodhatnak.
- A szolgáltatást igénybe vevők kötelesek ügyelni az intézmény tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására.
- A dohányzás a központ egész területén tilos.
- Az intézmény területén alkoholt fogyasztani és alkoholos állapotban megjelenni tilos!
- Kép- és hangfelvétel készítése tilos!
- Az ingyenes jogi tanácsadás minden héten kedden 13 órától áll ügyfeleink rendelkezésére.
- Felajánlásokat (ruha, játék, háztartási cikkek, berendezési tárgyak, eszközök stb.) szállítás nélkül közvetítünk.

Szolgáltatásainkkal kapcsolatban felmerülő esetleges panaszával az igénylő (vagy törvényes képviselője) **Nagy- Dombóvári Mária** szakmai vezetőhöz (2800 Tatabánya, Platán tér 10. 34/512-890) fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a szakmai vezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki azt, úgy Smelcné Portik Ágnes intézményvezetőhöz fordulhat a panasztevő. (TJ Egyesített Szociális Intézmények Tatabánya, Cseri u. 34., 34/513-000) Ha a panaszt, ezt követően sem sikerül tisztázni, az igénylő az intézmény fenntartójához (Tatabánya, Fő tér 8.) fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az **ellátottjogi**

és/vagy gyermekjogi képviselő is segítheti, akinek személye és elérhetősége a szolgálatnál valamennyi ellátotti területen kifüggesztésre került.

A központ munkatársai az 1993. évi Sztv. 94/L § (2) alapján közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A szolgáltatást igénybe vevő személy köteles ennek szellemében - megfelelő magatartást tanúsítani, illetve emberi méltóságát tiszteletben tartani.

A szolgáltatás igénybevételének rendje:

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Platán tér 10.	
Telefonszám:	34/512-890, 34/512-895	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	13.00 – 16.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 17.00 óra
	Péntek:	08.00 – 12.00 óra
Pszichológiai tanácsadás: előre egyeztetett időpontban a 34/512-895-ös telefonszámon		
Jogi tanácsadás: hetente kedden 13 órától-16 óráig		

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Szent György utca 43.	
Telefonszám:	34/425-055, 34/309-025	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	13.00 – 16.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 16.00 óra
	Péntek:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2800 Tatabánya, Füzes u. 40./B	
Telefonszám:	34/512-751	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	

	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 16.00 óra
	Szerda:	nincs ügyfélfogadás
	Csütörtök:	08.00 – 16.00 óra
	Kedd, péntek:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2821 Gyermely, Petőfi tér 1.	
Telefonszám:	30/339-94-15	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Páros héten kedden:	9.30 - 11.00 óra
	Páratlan héten kedden:	13.00 - 14.30 óra

Telephely címe:	2832 Héreg, Fő u. 84.	
Telefonszám:	30/997-03-08	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek	08.00 – 10.00 óra

Telephely címe:	2851 Környe, Tópart út 8.	
Telefonszám:	34/473-040, 30/520-86-41	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	11.00 – 15.00 óra
	Csütörtök:	08.00 – 12.00 óra

Telephely címe:	2067 Szárliget, Szent István tér 1.	
Telefonszám:	34/512-895, 30/993-43-21	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	

Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 15.00 óra
---------------------	--------	-------------------

Telephely címe:	2822 Szomor, Vörösmarty u. 3.	
Telefonszám:	30/339-94-15	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Páratlan héten kedden	9.30. – 11.00 óra
	Páros héten kedden	13.00-14.30 óra

Telephely címe:	2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17.	
Telefonszám:	30/997-03-08	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Hétfő:	13.00 – 15.00 óra

Telephely címe:	2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a.	
Telefonszám:	30/676-72-48	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek:	08.30 – 09.30 óra

Telephely címe:	2825 Vértessomló, Rákóczi út 63.	
Telefonszám:	30/67672-48	
E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Péntek:	10.00 – 11.00 óra

Telephely címe:	2837 Vértesszőlős, Ady Endre u. 2/D.	
Telefonszám:	30/846-00-66	

E-mail elérhetőség:	csaladsegito.tatabanya@gmail.com	
	gyermekjoletikozpont.tatabanya@gmail.com	
Web elérhetőség:	www.tatabanya.hu	
	www.tjeszi.hu	
Nyitva tartási idő:	Csütörtök:	13.00-15.00 óra

A **készletli szolgálat** biztosítja az intézmény nyitvatartási idején túl a krízishelyzetbe került egyének, családok számára eszmenezserek telefonon segítséget, tanácsadást nyújtanak a járás lakossága számára. A készletli szolgálat elérhetősége: **30/339-87-27**.

Nagy-Dombóvári Mária
szakmai vezető