



ALBA BÁSTYA
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI
KÖZPONT

***ALBA BÁSTYA
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT***

***CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI EGYSÉG***

SZAKMAI PROGRAMJA

2022. március 15.

I. A szolgáltató adatai

Neve: **Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ**
Rövidített neve: **Alba Bástya Központ**
Székhelye: **8000 Székesfehérvár, Irányi Dániel utca 4.**

Nyújtott szolgáltatás: **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**

A szolgáltató tevékenység típusa:
családsegítés
gyermekjóléti szolgáltatás
helyettes szülői ellátás

Fenntartó neve: Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Fenntartó)
Fenntartó székhelye: 8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.

Az Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Intézmény) a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat), mint szakmai egysége útján, szociális és gyermekjóléti alapellátás nyújtásával hozzájárul Székesfehérvár Megyei Jogú Város közigazgatási területén:

- a szociálpolitikai célok megvalósításához,
- a magas fokú szociális biztonságot és minőséget biztosító, fenntartható, esélyteremtő helyi jóléti rendszer létrehozásához, fejlesztéséhez,
- a lakosság életminőségének javításához,
- a hátrányos helyzetű csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez,
- a társadalmi kohézió erősítéséhez,
- az ellátási területén élő lakosság szükségleteihez, igényeihez leginkább alkalmazkodó, hatékony és átlátható struktúra kialakításához.

Működési terület: Székesfehérvár Megyei Jogú Város közigazgatási területe

Általános szabályok

A szolgáltató Intézmény szakmai programja tartalmazza:

- a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét,
- a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az intézményen belüli és a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport megnevezését, az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát és módját,
- az ellátás igénybevételenek módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit,
- a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló kormányrendeletben foglaltak szerinti alkalmassági felülvizsgálat módját.
- a biztosított szolgáltatásokat.

A szakmai program személyi hatálya kiterjed az ellátottakra, a szolgáltatást igénybe vevőkre, valamint a Szolgálat szakmai működtetésében, szolgáltatások nyújtásában közreműködő személyekre. A Szolgálatban folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik:

- Magyarország Alaptörvénye,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.),
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.)
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM rendelet),
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet),
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény,
- a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltatásról szóló 2009. évi LXXII. törvény,
- a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény,
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Kormányrendelet,
- a helyettes szülők, a nevelőszülők, a családi napközit működtetők képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint az örökbefogadás előtti tanácsadásról és felkészítő tanfolyamról szóló 29/2003. (V. 20.) ESZCSM rendelet,
- a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI. 24.) NM rendelet,
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet,
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
- a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: SzCsM rendelet),
- a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény,
- a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról szóló önkormányzati rendelete,
- Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a pénzügyi és természetben nyújtott szociális-, család- és gyermekvédelmi ellátások biztosításának szabályairól szóló önkormányzati rendelete.

II.

Az ellátandó terület és a célcsoport megnevezése, jellemzői

Székesfehérvár Megyei Jogú Város a Dunántúlon, a Közép-Dunántúli régióban található, Fejér megye székhelye. Budapest és a Balaton között félúton fekszik a Móri-árok déli végénél, mintegy 15 km-re a Velencei-tótól. Magyarország természetföldrajzi felosztása (MTA 2010) alapján a Közép- Mezőföld, valamint a Sárrét természetföldrajzi kistájához tartozik.

Székesfehérvár megközelíthetősége kiváló, infrastrukturális szempontból az egyik legfejlettebb város Magyarországon. Székesfehérvár ezen kívül az ország egyik legurbanizáltabb települése is, települési szerkezete a gyors növekedés jegyeit viseli magán. A város dinamikus fejlődésének időszaka két ellentétes karakterű szakaszból állt. Az első időszak a '60-as évekig tartott, amikor is a nagymértékű térbeli terjeszkedés volt a jellemző. Ekkor az alacsony intenzitású, földszintes, családi házas beépítésű területek váltak dominánssá, és megkezdődött a várostesttől leszakadó városrészek kialakulása. A második szakaszt a házgyári technológiára alapozott tömeges lakásépítés indította el. Kezdetben foltszerűen, az addig beépítetlen területeken jelentek meg a lakótelepek, majd ezen területek kapacitásának kimerülése után tudatos rekonstrukciós építés zajlott. Ezzel párhuzamosan a leszakadó városrészek tovább terjeszkedtek, amely napjainkban is tart.

Székesfehérváron az állandó népesség száma az elmúlt évek során kismértékben ugyan, de folyamatosan csökkent. Míg 2007-ben az állandó népesség száma 101.955 fő volt, addig 2021. január 1. napján 95.093 fő volt. Az ellátandó célcsoport a Székesfehérvár közigazgatási területén élő személyekre terjed ki.

Az országos átlaghoz hasonlóan - az állandó népességhez viszonyítva - Székesfehérváron is meghaladja a nők aránya a férfiak arányát. A 60 éven felüli népesség körében a férfiak számának jelentős csökkenése mutatkozik, melyből látható, hogy a férfiak várható élettartama alacsonyabb.

Székesfehérvár az idősödő települések közé tartozik. Az utóbbi évek adatai alapján megfigyelhető a 65 év feletti lakosság számának, ugyan kismértékű, de folyamatos emelkedése, ugyanakkor a 14 év alattiak száma folyamatosan csökken.

Székesfehérvár sok szempontból kiemelkedő helyet foglal el nemcsak a Közép-dunántúli térségben, hanem országos viszonylatban is. Az egy lakosra jutó ipari parkok száma itt a legmagasabb az országban, és a munkanélküliségi adatok is igen kedvezőek, a környező Fejér megyei településeken a munkanélküliségi ráta kétszerese a székesfehérvárinak.

III.

A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

Cél az Egyesült Nemzetek Szervezetének New York-i, a gyermekek jogairól szóló Egyezményében, Magyarország Alaptörvényében meghatározott gyermeki jogok érvényre juttatása érdekében a Gyvt. által meghatározott szolgáltatások koordinálása, szervezése.

A Szolgálat az alapfeladatain túl - a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében - a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos programokat nyújt Székesfehérváron.

A szolgáltatások hangsúlyos elemei:

- az emberi értékek,
- jogok és kötelezettségek,
- a családmegtartó és támogató szolgáltatások,
- családok segítése, képessé tétele az otthonukban nyújtott szolgáltatásokkal,
- egyénre szabott szolgáltatások,
- team munka, a gyermekek védelmében közreműködő - speciális kompetenciákkal, ismeretekkel bíró - szakemberek együttes tevékenysége.

A célok elérése érdekében az Intézmény a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szolgáltatásokat igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez önkéntesek és segítő közösségek bevonásával.

A szakmai tevékenység hangsúlyos eleme a szociális munka módszereinek és eszközeinek használata a kliensek – gyermekek – védelme érdekében.

A gyermekjóléti szolgáltatás – a gyermekek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, melynek fókuszában a gyermek áll. A szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával szolgálja a gyermek testi, lelki egészségének megőrzését, elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését, veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyhelyzet megszüntetését. Tevékenysége körében összegyűjti illetékességi területén a gyermekkel kapcsolatos információkat, tájékoztatást nyújt a családokat érintő támogatási lehetőségekről, segíti a családokat, ill. a gyermekeket érdekeik érvényesítésében, a család tagjaival és a humánszolgáltató rendszer más tagjaival együttműködve támogatást ad ahhoz, hogy a gyermek otthoni környezetében kiegyensúlyozottan nevelkedhessen. A humán szolgáltatások biztosításával igyekszik elkerülhetővé tenni a hatósági beavatkozást. Megteremti annak lehetőségét, hogy a szükséges (elkerülhetetlen) hatósági intézkedéseket körültekintő előkészítő munka után hozza meg az illetékes hatóság.

A családsegítés a szociális, vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok, tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékosokkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára, illetve az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés a szociális munka eszközeivel nyújt segítséget a hozzá forduló igénybevevő számára. A segítő és a segített közös munkálkodásának célja, a szakember támogatása mellett a probléma felismerését, megfogalmazását követően, hogy az egyének, családok, csoportok, közösségek hatékony megoldási mechanizmusokat alkalmazva érjenek el eredményt kapcsolati konfliktusaik, problémáik kezelésében. A családsegítés szolgáltatás feladata a hátrányos helyzetű egyének, családok, csoportok problémáinak leküzdése, hogy csökkenjen a társadalmi kiszolgáltatottság, a periférikus helyzet.

A családsegítés keretében biztosított tevékenység során az igénybe vevők pontos információt kaphatnak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről. A különböző települési támogatások, pénzbeli-, természetbeni szociális ellátások igénybevételével megelőzhetők a válsághelyzetek, a hajléktalanná válás.

A családsegítés az egyének/családok/közösségek számára nyújtott professzionális támogatás ahhoz, hogy életüket emberi módon, lehetőségeikhez képest kiegyensúlyozottan élhessék. Ebből kiindulva általános „probléma specifikus” szociális szolgáltatásnak tekintendő.

Települési támogatás keretén belül települési hátralékkezelési szolgáltatást működtet a szociálisan hátrányos helyzetben lévő egyének, háztartások, családok lakhatással kapcsolatos hátraléka miatt eladósodott és a lakhatás biztonságának elvesztésével fenyegetett adósok fizetőképességének helyreállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése érdekében. A szolgáltatás legfőbb célja, hogy megállítsa a hátralék felhalmozódását, és segítséget nyújtson a szolgáltatásból történő kizárás elkerülésében.

A szolgáltatás részét képezi a hitelezőkkel, szolgáltatókkal történő részletfizetési megállapodás elősegítése, illetve a szolgáltatásba való visszakapcsolás lehetőségének megteremtése. Ezen támogatási formákhoz hozzárendeli a hátralékkezelési tanácsadást, melynek célja az adós háztartás erőforrásainak feltárása, háztartásgazdálkodásuk javítása, motivációjuk erősítése. A támogatásban részesülő ügyfelek háztartás-gazdálkodást segítő csoportfoglalkozáson legalább négy alkalommal vesznek részt a települési hátralékkezelési szolgáltatás időtartama alatt, a tanácsadó által meghatározottak szerint.

III.1. A szolgáltatás célja, feladata, működésének alapelvei

A szolgáltatás célja és feladata az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, az ezekhez való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

Alapelvek, értékek, melyek a szolgáltatást nyújtó, a szolgáltatást igénybe vevő oldaláról alapvetően fontosak és követendők:

- A gyermeki és szülői jogok maradéktalan érvényesülése.
- Az autonómia, a kliens értékének, akaratának, méltóságának és jogainak tiszteletben tartása.
- Mindennemű hátrányos megkülönböztetés, előítélet elutasítása.
- Együttműködés kezdeményezése és fenntartása azok körében, akik osztoznak a klienssel kapcsolatos szakmai felelősségben.
- A szolgáltatást nyújtó részéről a titoktartás, az információ felelős kezelése.
- A kliens széleskörű tájékoztatása a rendelkezésre álló lehetőségekről, az együttműködés menetéről, formáiról, várható következményeiről.
- A közös munka kiindulópontja a család által elmondottak.
- A szolgáltatás nyújtása során az intervenciónak a hatékonyságot és hatásosságot kell szolgálnia, szem előtt tartva a minimalizálás követelményeit.
- Azokban a helyzetekben, ahol dönteni kell, a gyermek biztonsága és érdeke a legfőbb érték.
- A szolgáltatást igénybe vevő családoknak, nemcsak problémái, hanem lehetőségei is vannak, de a változáshoz elsősorban az ő erejük szükséges.
- A gyermeknek támogató családra van szüksége.
- A szociális munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza, munkája során a segítségnyújtás a döntő, csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végezhet kontroll tevékenységet.
- Összeférhetetlen a családgondozás folyamán a szociális munkát végző és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi és üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.
- A szociális munkát végző tevékenységéről beszámolóval tartozik szakmai felettesének, és egy személyben felelős azért, hogy a szakmai standardoknak és jogszabályi követelményeknek megfelelő munkát végezzen.

A szakmai tevékenységet meghatározza a szociális munka etikai kódexe. A segítő szakemberek nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végzik munkájukat.

III.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva a gyermekek, egyének, családok, csoportok segítésére, képessé tételére törekszik. A személyes segítő munka keretében az igénybevevők megküzdési képességeinek, problémamegoldó stratégiájának növelése az elérendő cél.

A Szolgálat által nyújtott, az SzCsM rendeletben rögzített szolgáltatási elemek

Tanácsadás - az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,

Esetkezelés - az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

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

Ellátott feladatok – minimumszolgáltatás

- információnyújtás,
- jelzőrendszer működtetése,
- kríziskezelés,
- esetmenedzselés – koordináció
 - ellátásokhoz való hozzájutás segítése – közvetítés szolgáltatásokhoz (Intézményen belül és kívül)
 - pénzübeli, természetbeni ellátások nyújtásához alapvető szolgáltatás (a Fenntartó rendeletében meghatározott kompetenciák szerint)
- általános tanácsadások (szociális, életvezetési, mentális, háztartásgazdálkodási, stb.),
- családsegítés/családgondozás/gyermekjóléti szolgáltatás esetén – családgondozás alapellátásban,
- szabadidős programok szervezése,
- egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- közösségfejlesztés (helyi közösségi kezdeményezések támogatása),
- folyamatos kapcsolattartás és együttműködés az Intézmény Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységével (a továbbiakban: Központ).

Ennek kapcsán az igénybe vevők esetében a problémamegoldó készség, képesség kialakulása, fejlődése, a hatékony konfliktuskezelés módszereinek átvétele, az egyén és a társadalom közötti kapcsolatrendszer erősödése, egyéni érdekérvényesítés, közösségi részvétel megvalósulása a cél.

A családsegítő feladata, hogy figyelemmel kísérje az ellátási terület lakosságának szociális, mentális helyzetét, az észlelt konfliktusokra, problémákra hatékonyan reagáljon.

Megoldási javaslatokat dolgozzon ki és továbbítsa azon szervek, intézmények felé, ahol mód és lehetőség nyílik a nagyobb méretű, társadalmi problémává nőtt helyzetek kezelésére, megoldására.

Feladata, hogy kezelje, illetve megelőzze azon okokat, melyek a szociális, mentális problémák kialakulásához vezetnek. Krízishelyzet esetén gyors, hatékony helyzetfelismerést követően feladat a krízis megszüntetése, továbblépés kidolgozása. A szociális szakember segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok, illetve családon belüli konfliktusok kezelésében, megoldásában.

Az Intézmény az ellátási területén élő lakosok részére a települési támogatás keretében hátralékkezelési tanácsadást nyújt, mely az alábbi elemeket tartalmazza:

- a lakosság eladósodásával kapcsolatos helyzetének figyelemmel kísérése,
- a Fenntartónál - a lakossági és ellátási szükségletnek megfelelően - a vonatkozó helyi rendelet módosításának kezdeményezése,
- a lakosság, és az adósok tájékoztatása az adósságkezelés formáiról, feltételeiről,
- az adósok hozzájárulásával a díjhátralékos háztartás gazdálkodásának, fizetési kapacitásának és készségének vizsgálata, és ennek alapján javaslat készítése a hátralékkezelési szolgáltatásba történő bevonásra, és a hozzákapcsolódó települési lakhatási támogatás összegszerűségének megítélésére,
- a hátralék rendezésének feltételeiről a díjhátralékosokkal írásos megállapodás kötése,
- a Fenntartó felelős szervezeti egységével, illetve a közüzemi szolgáltatókkal történő folyamatos kapcsolattartás,
- a hátralékkezelés időtartama alatt az adósokkal való kapcsolattartás, és legalább havonta egy személyes találkozás útján a hátralékkezelési megállapodásban foglaltak betartásának folyamatos figyelemmel kísérése, meghatározott időintervallumban Háztartási klubban történő részvétel,
- szükség esetén a hátralékcsoökkentési támogatásra vonatkozó döntés módosításának kezdeményezése,
- a hátralékkezeléssel, az eladósodás megelőzésével, a háztartásgazdálkodási ismeretekkel kapcsolatos szakmai anyagok gyűjtése, új módszerek, gyakorlatok megismerése, lehetőség szerint adaptálása és e tárgykörben a nyilvánosság biztosítása.

III.3. Más intézményekkel való együttműködés

A társintézményekkel, más intézményekkel, szakemberekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti. Tekintettel, hogy a szervezet működése évtizedes múltira tekint vissza, így a kiépült kapcsolatok kiszélesítése, azok fenntartása és élő munkakapcsolatként való működtetése a cél. A jelzőrendszer működése az eseti és rendszeres találkozásokon túl, írásos jelzés keretében is megvalósul. Az együttműködés elfogadott és a gyakorlatban megvalósuló formája a személyes találkozások mellett a telefonos és elektronikus kapcsolattartás.

A kapcsolattartás elsősorban személyesen, a problémák jelzése pedig írásos formában az e célra rendszeresített jelzőlapon történik.

Az Intézmény kapcsolatot tart az általa kiépített jelzőrendszer tagjaival, más gyermekvédelmi intézményekkel, személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekkel, szakosított ellátást nyújtó intézményekkel, egészségügyi intézményekkel, érdekképviselői szervekkel, civil szervezetekkel, a Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, önkéntes segítőkkel, jogsegély szolgálatokkal és egyéb szolgáltatásokat biztosító szervezetekkel, intézményekkel.

A településen való folyamatos jelenlét, a jelzőrendszer tagjaival kialakított és rendszeresen fenntartott kapcsolat, a kölcsönös tájékoztatás, a csapatban való közös támogatás egy több szempontú segítő tevékenységet alapozhat meg, amelynek haszna az igénybevevők eredményes megküzdésén, javuló szociális helyzetén túl egy racionálisabb segítő tevékenységet eredményezhet.

Az együttműködés formái:

- szakmai fórumok, megbeszélések szervezése és azon való aktív részvétel,
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák, munkacsoportok és egyéb alaptevékenység ellátását támogató egyeztetések szervezése,
- az ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása,
- partnerségi együttműködés Székesfehérvár területén,
- pályázatok, vagy közös projektek esetében történő együttműködés,
- gyermekvédelmi tanácskozás.

Együttműködés jelzőrendszeri munka keretében:

- hatósági beavatkozás (javaslattétel kezdeményezése) előtt a Szolgálat esetmegbeszélést és/vagy esetkonferenciát tart, melyre meghívja a Központ illetékes esetmenedzserét, óvodai és iskolai szociális segítőjét.
- a Szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között – előre meghatározott témakörben – évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélést tartanak, melynek állandó meghívottja a Központ illetékes szakembere.
- a Szolgálat megszervezi az éves gyermekvédelmi tanácskozást, melyen a jelzőrendszeri tagok mellett a tanácskozás állandó meghívottja a Központ illetékes munkatársa is.

A Szolgálat szakemberei minden héten kedden, délelőtt szakmai megbeszélést tartanak, ahol megtörténik az esetek kiosztása, esetmegbeszélésre van lehetőség, illetve a közérdekű, az Intézményt érintő információk átadására kerül sor.

IV.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A Szolgálat ellátja a Szocvtv. 64. §-a szerinti, valamint a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a szerinti feladatokat.

IV.1. A Szolgálat feladata a meghatározott jelzőrendszer működtetése körében:

- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.

- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- Fogadja a beérkezett jelzéseket és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a nyújtott szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében.
- A veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, a család, az egyén szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében és megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Az intézkedés megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt, ha annak személye ismert és nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Központnak.
- A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít.
- Éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.
- Folyamatosan figyelemmel kíséri a gyermeket, az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások iránti szükségleteit.

Célkitűzések a jelzőrendszeri munka koordinálása során:

- A jelzőrendszer mind teljesebb körű működtetése, hiszen ez a veszélyeztetett, illetve potenciálisan veszélyeztetett gyermekeknek nyújt hatékony és kellő időben való segítséget.
- A szolgáltatás megismertetése, kapcsolatrendszer szélesítése és az alapvető együttműködési módzatok kidolgozása, kompetenciahatárok tisztázása, szolgáltatások kölcsönös ismerete után, a konstruktív együttműködés erősítése hangsúlyos (főként az esetkezelések szintjén, szolgáltatások közvetítése és összehangolása).
- Folyamatosan tájékoztatni kell a jelzőrendszer tagjait, hogy jelzési kötelezettségüknek írásban tegyenek eleget. Folyamatos a konzultáció az adatszolgáltatás mikéntjéről, az együttműködés szükségességéről.
- A Szolgálat valamennyi munkatársa fontosnak tartja a már kiépített szakmai kapcsolatok folyamatos "karbantartását", élő munkakapcsolatként való működtetését, nem csak a konkrét esetkezelések mentén, hanem rendszerszinten is. Ennek érdekében rendszeresen kerülnek esetmegbeszélések megszervezésre.
- Az együttműködésre kötelezett jelzőrendszeri tagokkal rendszeres a szakmaközi megbeszélés.
- A szakmaközi megbeszélések hozzájárulnak a jelzőrendszeri tagok szemléletformálásához is. Célja a hatékony munka, a kapcsolattartás személyessé tétele.
- A Szolgálathoz érkező jelzésekkel kapcsolatban a vonatkozó jogszabályban előírtak szerint jár el a családsegítő, mint esetgazda. Fogadja a panaszával (telefonon, személyesen, levélben) hozzá forduló gyermeket és segíti őt problémája megoldásában.
- A Szolgálat tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja Székesfehérvár település lakosságát, továbbá a Gyvt.-ben meghatározott személyeket és intézményeket, írásos szóróanyagok, plakátok segítségével, illetve lakossági fórumok összehívásával. Tájékoztatást nyújt továbbá közvetetten a jelzőrendszeri tagok által.

IV.2. A Szolgálat feladata a családsegítés biztosítása érdekében:

- Megelőző tevékenység körében: figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentális helyzetét. Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, melynek keretében a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, oktatási-nevelési intézmények, pártfogói és jogi segítségnyújtó szolgálat, rendőrség, ügyészség, bíróság, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak, magánszemélyek részvételét biztosítja a megelőzésben.

- Életvezetési képességek megőrzése céljából: szociális, életvezetési és mentális tanácsadást nyújt, egyéni esetkezelést végez. Családgondozást végez a családban jelentkező működési zavarok, ill. a jelentkező konfliktusok megoldásának elősegítésére, családon belüli kapcsolat erősödésének érdekében. Közösségépítő, közösségformáló célzattal az azonos élethelyzetben, meghatározott problémakörrel rendelkezők számára csoportos foglalkozás keretében biztosít kiútkeresést egymás segítése céljából.
- Általános segítő tevékenység keretében: elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket. Javaslatot tesz a Fenntartónál az új igényként megjelenő szociális szolgáltatások bevezetésére.
- Speciális segítő tevékenység körében: a szociálisan hátrányos helyzetben lévő, vagy váratlan élethelyzetbe került egyének, családok, akik lakhatással kapcsolatban hátraleköt felhalmoztak fel, azok számára hátraleköt kezelési tanácsadást biztosít.
- A családsegítés során feladata a szociális és lélektani válságkezelés (krízisintervenció).

A szociális munka módszerei a feladatellátás formáiban jelennek meg, melyek:

- *Egyéni esetkezelés, családgondozás:* gyermekekkel, egyénekkkel, családokkal végzett, a szociális munka klasszikus elemeit alkalmazó, készségjavító, konfliktuskezelő folyamat. A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és az igénybevevő együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során az igénybe vevő szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdődik, mely megállapodásban kerül rögzítésre. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az igénybe vevő személy és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját. A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a Szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.
- *Egészségügyi, nevelési, életvezetési tanácsadás:* segítő beszélgetés alkalmazásával.
- *Jogi tanácsadáshoz való hozzáférés segítése:* közvetítői tevékenység, ez kizárólag tanácsadásra korlátozódik, jogi képviselőt nem jelent.
- *Mentálhigiénés tanácsadás:* a mentálhigiéné eszköztárával folytatott segítő beszélgetés.
- *Pszichológiai tanácsadáshoz való hozzáférés segítése:* közvetítő tevékenység.
- *Csoporttal végzett szociális munka:* önszervező csoportok szervezésében való közreműködés, azonos élethelyzetűek számára csoportszervezés.
- *Adományok közvetítése:* munkánk fontos részét képezi a lakosság, a város gazdasági szervezetei által felajánlott bútor, ruha, élelmiszer stb. adományok közvetítése. Segélyszervezetek több alkalommal nyújtanak a székesfehérvári rászorulóknak számára élelmiszer adományt. Az élelmiszer adomány szociálisan hátrányos helyzetű családhoz történő eljuttatása az Intézmény, illetve civil szervezetek közvetítésével valósul meg.
- *Hivatalos ügyek intézésének segítése.*
- *Munkaerő-piacra való visszatérés segítése:* egyéni és csoportos szociális munkamódszerek és munkaerő-piaci ismeretek felhasználásával, a képessé tevés elérése érdekében, a fokozatosság elvére épülő segítő folyamat.
- *Közösségi szociális munka.*
- *Környezettanulmány készítés hatósági szervek felkérésére.*
- *Hátraleköt kezelési tanácsadás:* Együttműködési kötelezettség keretében szerződéses vállalkások mellett folytatott életvezetési, háztartásgazdálkodási tanácsadást is alkalmazó módszer, mely az alábbiakat foglalja magába:
 - az eladósodás okainak kutatása, következmények feltárása,
 - az adós háztartás erőforrásainak feltérképezése,
 - felvilágosítás a hátraleköt rendezés lehetséges módjairól,
 - települési támogatáshoz való hozzásegítés,
 - további hitelezők felé hátraleköt rendezésében közreműködés,
 - új adósságok keletkezésének megelőzése,
 - egyén felelősségvállalásának erősítése,
 - háztartás gazdaságtan ismeretének bővítése,
 - a háztartási költségvetés egyensúlyának helyreállítása.

Hátralék kezelési tanácsadás szakaszai:

Feltárás:

- Személyes beszélgetés során a hátralékkezelési tanácsadó tájékoztatja az ügyfelet a jogosultsági feltételekről, és az igénybevétellel együtt járó kötelezettségről.
- A tanácsadó a szükséges adatok alapján felméri az adósságállományt, tájékozódik az adósság kialakulásának hátteréről és okairól.
- Belső adatlap alapján nyilvántartásba veszi az adós háztartásában élő személyek bevételeit és kiadásait, vizsgálja a fizetési képességet, készséget.
- Az igénybe vevő és a tanácsadó közösen megfogalmazza az előzetes megoldási terveket.
- Az igénybe vevő jelzi az együttműködését a szándéknyilatkozat kitöltésével, mely lehetőséget biztosít a szabályszerű előzetes adatkezelésre is.

Előkészítés:

- A tanácsadó mérlegeli, hogy az igénybe vevő bevonható-e a hátralékkezelési szolgáltatásba, megfelel-e a Fenntartó rendeletében foglaltaknak.
- Megfelelés esetén a tanácsadó tovább vizsgálja az adott háztartás törlesztési kapacitását, az összes adósság számbavételével.
- A hátralékkezelési kérelem előkészítéséhez az adósnak vállalnia kell a lakásfenntartáshoz kapcsolódó tárgyhavi számlák rendszeres fizetését, az önerős részlet törlesztését.
- A hátralékkezelési tanácsadó segítséget nyújt a támogatás igénybevételéhez szükséges kérelem összeállításában, a szükséges mellékletek meglétét ellenőrzi.
- A benyújtandó iraton a tanácsadó rögzíti a támogatásra vonatkozó javaslatát, és közvetíti az adós fizetési kapacitását.
- Ha az igénybe vevő a hátralékkezelési szolgáltatás feltételeinek nem felel meg, a családsegítés szolgáltatás felajánlásával további segítséget nyújt alternatív megoldások igénybevételéhez.

Együttműködés:

- A tanácsadó a hátralék kezelési támogatás megítélése esetén, a határozatban foglaltak szerint, segíti a díjhátralékost a részletfizetési megállapodás megkötésében.
- A hátralékkezelési tanácsadó az adósság törlesztésének ideje alatt folyamatosan kapcsolatot tart az adóssal, segíti a törlesztési időszak alatti nehézségek leküzdésében.
- Előre egyeztetett időpontban, legalább havonta egyszer találkoznak, mely időpont alkalmával az adós bemutatja a tárgyhavi lakásfenntartással kapcsolatos számláinak befizetését igazoló csekket, és a hátralék törlesztési önrész igazolását.
- Együttműködési kötelezettség elmulasztása esetén a tanácsadó levélben figyelmezteti az adóst a találkozás hiányára, új időpontot jelöl meg a fizetési kötelezettség teljesítésének bemutatására.
- Ha az adós ezt követően sem keresi fel a hátralék kezelési tanácsadót, a tanácsadó személyesen vagy a családsegítő által családlátogatást kezdeményez.
- További együttműködés hiányában a tanácsadó jelzés formájában kezdeményezi a támogatás további folyósításának felfüggesztését.

Utógondozás:

- Új gazdálkodási stratégia és terv kialakítása, mely segít a háztartás-gazdálkodás racionalizálásában, és kiterjed újabb hátralék felhalmozódásának megelőzésére.
- Életvezetési tanácsadás nyújtása, mely segíti az adós motivációjának erősítését, és javítja az érdekérvényesítő képességét.
- Közös értékelést készítenek mind a hátralék kezelési tanácsadó, mind az adós háztartása szempontjából, hogy eredményesek és megfelelőek voltak-e az alkalmazott módszerek.

A hátralékkiegyenlítés alternatív lehetőségei:

- szolgáltatói kedvezmények;
- önerős részletfizetés kérése a szolgáltatóktól,
- védett fogyasztói kedvezmények (E-ON),
- települési támogatások,
- pályázati lehetőségek (állami, egyházi, civil).

A hátralékkezelési tanácsadás prevenciók célja az adós-állapot megelőzése, illetve a visszaesés elkerülése. A háztartási és fogyasztási szokások befolyásolására, megváltoztatására az átadandó tudás és ismeretanyag ebben fontos szerepet játszik. Lényeges a hatékonyság szempontjából, hogy a programban résztvevő ügyfeleken túl, minél szélesebb társadalmi körben, minél több információs csatornán keresztül (csoport, kiadványok, szakmai publikációk, média megjelenések) történjen a tájékoztatás. A program e részében már az Intézmény családsegítői is részt vállalnak.

A megelőzés érdekében felvilágosításra, tanácsadásra is szükség van:

- fogyasztási ügyek területén,
- jogok, kötelezettségek és szabályalkotás területén,
- technológiai értelemben a háztartás működésében történő fejlődés érdekében,
- a reklám, a normák, az értékek és az egyén vásárlási viselkedésében történő változás lehetőségeinek területén.

A tanácsadás háztartásra gyakorolt hatása megnyilvánul:

- a magas kiadások megváltoztatásában,
- az adósság elengedés lehetőségeinek feltárásában,
- a háztartás felfogásainak megváltozásában: viselkedés, szokások, célkitűzések (bizonyos beszerzések csak akkor lehetségesek, ha pénz van rá, nem magas kamatú fizetési kötelezettség révén),
- forrásokhoz való hozzájutási lehetőségek ismerete,
- érdekérvényesítés erősítésében.

IV.3. A Szolgálat feladata a gyermekjóléti szolgálat biztosítása érdekében:

IV.3.1. A Szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztat

A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájutás lehetőségéről.

- A gyermek, illetve törvényes képviselője tájékoztatást kap mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével.

A tájékoztatás szervezése során cél, hogy arról a gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.

- A Szolgálat munkatársai naprakész információs bázist működtetnek. Az ügyfélfogadó helyiségekben tájékoztatásul információs faliújság biztosított. Ügyfélfogadási időben és a családgondozás keretében a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás érdekében teljes körű tájékoztatást, segítséget nyújt a gyermek vagy törvényes képviselője kérelmének előterjesztéséhez, szükség esetén kezdeményezi a pénzbeli ellátás megállapítását, az ellátás igénybevételét a hatáskörrel rendelkező illetékes hatóságnál, szolgáltatónál.

A szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése:

- A cél a lehető legkorábbi időtől a segítség megszervezése valamennyi érintett szakember és intézmény hatékony együttműködésének biztosításával.
- A Szolgálat ügyfélfogadási időben és a családgondozás keretében a szociális válsághelyzetben levő várandós anyát tájékoztatja a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében.
- A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, területi gyermekvédelmi szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról. Az illetékes védőnőt haladéktalanul tájékoztatja, ha a várandós anya szociális válsághelyzetben van.

- A Szolgálat a hatékonyabb feladatellátás érdekében információs bázist működtet (örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, az átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatókról, segélyvonalakról), kapcsolatot tart az érintett társszervekkel, a kompetenciahatárok, szakmai protokoll pontosítása érdekében szükség szerint szakmaközi megbeszélést szervez, továbbá tájékoztatást nyújt:
 - nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól,
 - a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetekről, valamint az azt előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
 - a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogkövetkezményéről.

IV.3.2. A Szolgálat feladata a szociális segítő munka keretében

- Segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermekek gondozásában, ellátások megszervezésében.
- Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása céljai elérése érdekében, számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.
- A települési Szolgálat családsegítő szakembere alapellátás keretében gondozza a gyermeket.
- A gondozást tervezett módon határidő megállapításával végzi. Személyes segítő kapcsolat keretében támogatja a gyermeket (és a családot) a veszélyeztető körülmények elhárításában, összehangolja a gyermek érdekében rendelkezésre álló szolgáltatások igénybevételét, stb.
- Ha az alapellátás keretében végzett családgondozás – a gyermek és/vagy szülő együttműködésének hiányában, vagy más körülmény miatt – nem vezet eredményre, illetve a gyermek veszélyeztetettsége fokozódik, akkor megkéri a gyermek ügyében illetékes más humán szolgáltatók (oktatási-nevelési intézmény pedagógiai vélemény, védőnői vélemény, stb., ha releváns az ügyben) írásbeli véleményét.
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
- Az aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetkonferenciát szervez.

IV.3.3. A Szolgálat feladata az ellátásokhoz és a szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- Figyelemmel kíséri a személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket illetve szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- Együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- A válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban.
- Segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

IV.3.4. A Szolgálat feladata a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak elkerülése céljából

- a Gyvt. 39. § (2) bekezdés d) pontja alapján a szolgálat szabadidős programokat szervez, és nyilvántartást vezet a településen elérhető szabadidős programokról, táborozási lehetőségekről, illetve saját rendezvényeket bonyolít le. Ezek célcsoportja Székesfehérváron élő 0-18 éves korosztály. A programok célja a szabadidő hasznos eltöltése.

- Ennek érdekében az Intézmény kapcsolatot tart a városban működő művelődési intézményekkel, ifjúsági szervezetekkel, programjaikról tájékoztatást ad a gyermekeknek, a szülőknek, valamint az iskolai gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokkal megbízott pedagógusnak, gondozási tevékenységbe ágyazottan, információs táblán, jelzőrendszeri tagok, civil szervezetek bevonásával, műhelymunka keretében, intézményi honlapon.
- Szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megvalósítása a nehéz élethelyzetű szülőnek aránytalan nehézséget okoz.
- Kezdeményezi, hogy a köznevelési, kulturális intézmények, társadalmi szervezetek a gyermek testi-, lelki egészségvédelmét biztosító programot szervezzenek, ezek szervezésébe bekapcsolódik. Ennek érdekében az igényeket, lehetőségeket folyamatosan figyelemmel kíséri, kiemelten a preventív, a mentálhigiénés, a személyiségfejlesztő csoportok, a klubok, az önszorgató- és kortárssegítő csoportok vonatkozásában.

IV.3.5. A Szolgálat feladata a hivatalos ügyek intézésének közreműködése ügyében

- Folyamatosan bővülő, széleskörű információs bázist működtet.
- A szolgáltatáshoz kapcsolódó minden területről és a gyermekeket, szülőket érintő szolgáltatásokról, ellátásokról a szükséges információkat összegyűjti.
- Az ügyintézésben, a személyes segítő munkába építve, továbbá a nyitvatartási időben biztosított információadással segítséget nyújt a gyermekeknek, illetve a szülőknek az ügyeik hatékony intézéséhez, tájékoztatja a gyermeket, illetve a szülőt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről. A gyámhatóság, a bíróság, rendőrség, a Fenntartó, más ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.

IV.4 A Szolgálat feladata a helyettes szülői ellátás biztosítása érdekében

Az Intézmény a helyettes szülői ellátás működésével látja el a Gyvt. 15. § (2) bekezdés c) pontjában, valamint az NM rendelet 52. § (1) bekezdése által előírt gyermekek átmeneti gondozását. Az átmeneti gondozást biztosító helyettes szülői szolgáltatás célja, hogy a rászorultság mértékében segítse a családot a gyermeknevelésben, ha szükséges ideiglenesen pótolja a gyermek(ek) számára a szülői gondoskodást. Mindezeket annak érdekében nyújtja, hogy erősödjön a család megtartó ereje, ne alakuljon ki a gyermek veszélyeztetettsége, vagy ha kialakult, akkor azt helyben, a szükségletekhez igazodva lehessen megszüntetni.

A gyermekek átmeneti gondozását – a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére vagy beleegyezésével – ideiglenes jelleggel, teljes körű ellátással kell biztosítani, ha a szülő egészségi állapota, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását - egyéni gondozási-nevelési terv alapján - saját háztartásában biztosítja.

A helyettes szülőket az Intézmény helyettes szülői tanácsadói feladatokkal megbízott munkatársa külön jogszabályban meghatározott szakmai követelmények figyelembevételével kiválasztja, felkéri, felkészíti, nyilvántartásba veszi, és tevékenységükben folyamatos szakmai tanácsadással segíti, folyamatosan ellenőrzi a nevelési díj és a külön ellátmány felhasználásában, a szakmai tevékenységük ellátásában.

A gyermek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig tart. Az ellátást a kérelmező fél csak akkor veheti igénybe, ha a Szolgálat munkatársa meggyőződött arról, hogy az igény megalapozott, a probléma olyan jellegű, hogy a gyermek visszatérhet családjához az átmeneti gondozás után.

Az ellátást igénylő szülő, törvényes képviselő köteles együttműködni a Szolgálat családsegítőjével és a helyettes szülő tanácsadóval. A helyettes szülő tanácsadó, a szülő vagy törvényes képviselő bevonásával egyéni gondozási- nevelési tervet készít, melyben a fennálló probléma megszüntetésére törekednek a gyermek mielőbbi hazatérése érdekében (ha előreláthatólag 30 napnál hosszabb lesz a gondozás).

A helyettes szülői ellátás igénybevétele térítésköteles. Az intézményi térítési díjat a Fenntartó rendeletében szabályozza, melyet figyelembe véve az intézményvezető megállapítja a személyi térítési díj összegét.

A helyettes szülő tevékenységét a Gyvt.-ben meghatározott helyettes szülői jogviszonyban végzi. A helyettes szülő alkalmasságának felülvizsgálatát az Intézmény a vonatkozó jogszabályi rendelkezések figyelembe vételével végzi. A Szolgálat koordinálásával Székesfehérváron a helyettes szülői ellátás 1 helyettes szülőnél, 2 férőhelyen biztosított.

Az igénybevételi szándékot a szülő minden esetben írásban jelzi az Intézmény vezetőjének. A kérelemre hozott döntésről az Intézmény vezetője értesíti a szülőt és megállapodást kötnek.

Ha az átmeneti gondozás időtartama eltelt, azonban a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza, az elhelyezés a szülő kérelmére vagy beleegyezésével, 6 hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható, vagy haladéktalanul értesíteni kell a gyámhatóságot a szükséges intézkedések megtételére.

V.

Az ellátás igénybevételének módja

A Szolgálat által nyújtott ellátások igénybevétele önkéntes, a segítséget kérők problémái különféle szinteken jelentkeznek. Az önkéntesség előfeltételezi az igényekhez és szükségletekhez igazodó időbeli korlátokat. A megkezdett segítő folyamat, az esetkezelések, csoportmunkák rendszerességét az érintettek, a segítő és segített határozza meg.

Az Intézmény nyitvatartási idejének kialakításával igyekeznek a város lakossága számára a szükségletek szerinti elérést biztosítani, tekintettel, hogy a segítő folyamat, az esetkezelés meghatározott időközönkénti személyes kapcsolatot feltételez, amelyhez a segítő szakember jelenléte elengedhetetlen. Ennek gyakorlatát a szakmai protokollok betartása mellett a helyi igények figyelembevételével kerül kialakításra.

A családok segítése érdekében a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszer működtetése során szervezetektől, személyektől kapott jelzés alapján a családsegítő feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés megjelölt céljáról, tartalmáról.

A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény 9. § (3) és (4) bekezdése szerint a rendőrség értesítése alapján a távoltartó határozat meghozatalát követő huszonnégy órán belül együtt élő kiskorú hozzátartozó esetében a családsegítő köteles a bántalmazottat és a bántalmazót felkeresni, velük segítő kapcsolatot kezdeményezni, a kiskorút veszélyeztető helyzet megszüntetése érdekében intézkedni.

Az Intézménynél személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a családsegítő előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

A családsegítő a szolgáltatás igénybevétele előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az Intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatás igénybevételekor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az Intézményben a Szocvtv. valamint a Gyvt. alapján vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy az ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat közli.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevővel történő kapcsolatfelvételének dokumentálása a szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás, a nyilvántartásban, esetenaplóban kerül dokumentálásra. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalma az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva -, írásban kerül rögzítésre. Ez utóbbi esetben az ellátás igénybevételeéről az Intézmény és az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője NM. rendelet 8§ -a értelmében az együttműködési megállapodást egy évre köti, utána annak indokoltságát felül kell vizsgálni kivéve, ha hatósági intézkedés határozza meg a segítő munkát. Az esetenpló tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó a gyermek veszélyeztetettségének feltárása, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és megszüntetéséhez szükséges intézkedésre történő javaslat megtétele; a gyermek nevelkedésének megtervezése érdekében a környezettanulmány, cselekvési és intézkedési terv, védelemben vétel esetén a családi, egyéni gondozási terv elkészítése, az egészségügyi lap, a helyzetértékelés a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben történik. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül, a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

A szolgáltatást igénybe vevő esetében az első találkozás az ügyfélszolgálati irodában, a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, a problémától függően egyéb helyen történik. A felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés színterének a megbeszélésére.

Jelzés esetében (hatósági, jelzőrendszeri) a szolgáltatás igénybe vevő lakásán, aktuális tartózkodási helyén (egészségügyi intézmény, köznevelési intézmény, stb.) történik az első találkozás. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag a tartózkodási helyen történik. Szükség esetén a családsegítő családlátogatás keretében keresi fel a szolgáltatást igénybe vevőt.

A dokumentációs rendszer szakmai tartalmát és megfelelőségét a Szolgálat vezetésével megbízott családsegítő rendszeresen – de legalább negyedévente – ellenőrzi.

A szolgáltatás igénybe vehető önként, más intézmények/személyek jelzését követően, valamint hatóság által kötelezett formában. A szolgáltatás - a helyettes szülő ellátás kivételével - térítésmentes.

A helyettes szülő ellátás – önkéntes - igénybevétele előtt az Intézmény vezetője az ellátást igénybe vevővel megállapodást köt. (Megállapodás-tervezetet Szakmai Program melléklete tartalmazza.)

A működtetett észlelő- és jelzőrendszer jelzése kapcsán a családsegítő felkeresi a problémákkal küzdő, veszélyeztetett gyermekeket, azok családjait, valamint a jelzést adó intézmény szakembereit. Információkat gyűjt a társintézmények addig megtett intézkedéséről.

A család és a gyermek számára felkínálja a segítséget a közös problémamegoldás érdekében. Együttműködési készség hiánya, súlyos veszélyeztetettség esetén más gyermekvédelmi, hatósági intézkedést kezdeményez. A szociális szakember a kliens érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli. Munkáját a szakmai etikai kódex alapelveinek megfelelően végzi.

A Szolgálat elérhetősége:

8000 Székesfehérvár, Irányi Dániel utca 4. szám alatt

Hétfő:	8.00 – 16.00 óra
Kedd:	12.30 – 16.00 óra
Szerda:	8.00 – 18.00 óra
Csütörtök:	8.00 – 16.00 óra
Péntek:	8.00 – 13.00 óra

Tel.: +36/22/202-400, 30/600-88-56

Központi e-mail: csaladesgyermekjolet@fehervar.hu

Székesfehérvár települési jelzőrendszer: jelzorendszer@fehervar.hu

VI.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Intézmény kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatásokról a potenciális ellátotti célcsoport, a szolgáltatást igénylők korrekt, pontos tájékoztatást kapjanak. Az Intézmény az általa nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területen élők, valamint más érintettek számára is elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza. Annak érdekében, hogy az Intézmény szolgáltatásai a lakosság körében megismertetésre kerüljenek, szoros kapcsolatot tart fenn más szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi szolgáltatókkal, civil szervezetekkel.

A szolgáltatások elérésében az igénybevevő a kapcsolatfelvételt megteheti személyesen, valamint az ügyfélfogadó irodákban az ügyfélfogadási időben, telefonon, a tájékoztatókban ismertett telefonszámokon, email-en, postai úton, levélben.

Ezen túl az Intézmény időszakosan, szórólapokon ismerteti az ellátási feladatait, és a helyi nyomtatott és elektronikus sajtó útján is tájékoztatást nyújt.

Az Intézmény szolgáltatásairól szóló szórólapjai az együttműködő partnereknél, jelzőrendszeri tagoknál is elérhetőek.

Az Intézmény a helyi médiában, telekommunikációs csatornákon eseti jelleggel közzéteszi;

- a szolgáltatások igénybevételének módját, formáit,
- a szolgáltatások elérhetőségét.

A közösségi média felületén és honlapján mindenki számára hozzáférhető módon rendszeresen információkat szolgáltat:

www.csaladesgyermekjolet.hu,

www.facebook.com/csaladesgyermekjolet.fehervar .

Ezen túl az Intézmény munkatársai lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken vesznek részt, segítve ezzel a lakossági tájékoztatást.

VII.

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

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak és gyermekjóléti alapszolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az Intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni szolgáltatás igénybevételére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapellátást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

A dokumentumokat az Intézményből csak területi munkavégzés céljára és idejére lehet kivinni.

A szociális alapszolgáltatások és gyermekjóléti alapellátások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jogvédelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az Intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető Magyarország Alaptörvényében előírt jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Amennyiben a klienst, az ellátást igénybe vevőt bármilyen sérelem éri, panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Az Intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelméről külön jogszabályok rendelkeznek: Az itt nem szabályozott egyéb kérdésekben, a tevékenység vonatkozásában a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett gyermeket, egyént, családot, családtagot ne lehessen felismerni.

Az Intézmény dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.

Az Intézmény főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként nem jelölhető ki.

Az Intézmény vezetője és a szakmai egységek vezetésével megbízott alkalmazottak, valamint az Intézmény dolgozói kötelesek gondoskodni az illetéktelen és más személyekre, intézményekre nem tartozó adatok megőrzéséről.

Az Intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy az ellátott jogi képviselő, a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az Intézmény területén, a faliújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön. Biztosítja továbbá, hogy a jogi képviselők az Intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthesse, az igénybe vevőkhöz és a dolgozókhoz kérdést intézzenek, az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

A gyermekjóléti alapellátást igénybe vevők jogainak védelmével kapcsolatos speciális szabályok:

A gyermeknek joga van:

- a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez,
- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához,
- a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez,
- ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez,
- a gyermek nem vehető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak,

- ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá, hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia,
- ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek,
- a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék,
- ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben, a Gyvt.-ben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen,
- a fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz,
- a gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.
- örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez,
- a gyermek helyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására,
- ha törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és - a vér szerinti család beleegegyezése mellett - a kapcsolattartáshoz,
- a gyermek szülője jogosult és köteles arra, hogy gyermekét családban gondozza, nevelje és a gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket - különösen a lakhatást, étkezést, ruházattal való ellátást -, valamint az oktatásához és az egészségügyi ellátásához való hozzájutást biztosítsa,
- a gyermek szülője jogosult arra, hogy a gyermeke nevelkedését segítő ellátásokról tájékoztatást, neveléséhez segítséget kapjon,
- a gyermek szülője - ha törvény másként nem rendelkezik - jogosult és köteles gyermekét annak személyi és vagyoni ügyeiben képviselni,
- a gyermek szülője köteles gyermekével együttműködni, és emberi méltóságát tiszteletben tartani, gyermekét az őt érintő kérdésekről tájékoztatni, véleményét figyelembe venni, gyermekének jogai gyakorlásához iránymutatást, tanácsot és segítséget adni, gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni, a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervekkel, továbbá a hatóságokkal együttműködni.

Az Intézmény biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Az intézményvezető tizenöt napon belül érdemben megtárgyalja a gyermekjogi képviselő észrevételeit és az ezzel kapcsolatos állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja őt.

Az Intézmény munkatársai számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg.

Az Intézményben foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Az Intézményben szakmai munkát végzők, az alábbi munkakörökben dolgozók, közfeladatot ellátó személynek minősülnek:

- családsegítő,
- települési jelzőrendszeri felelősnek kijelölt családsegítő,
- szociális asszisztens.

VIII.

Szakmai felkészültség biztosításának módja, formái, az alkalmassági felülvizsgálat rendszere

Az Intézmény vezetője figyelembe véve az SzCsM rendeletben foglaltakat, éves továbbképzési tervet készít, mely tartalmazza a tárgyévben továbbképzésben résztvevők, továbbképzésre, felkészítő tanfolyamra kötelezettek, valamint az arra önként jelentkezők várható számát, helyettesítésükre vonatkozó tervet és a továbbképzési kötelezettségüket teljesítők számát.

Az Intézmény az alkalmazottai számára szupervíziót szervez.

Az Intézmény a helyettes szülői feladatot ellátó szakemberei esetében alkalmassági felülvizsgálatot végez, melynek keretében a helyettes szülői feladatokat koordináló családsegítő környezettanulmányt készít annak megállapítása érdekében, hogy a helyettes szülő személyisége, egészségi állapota és körülményei alkalmasak-e a gyermek átmeneti gondozására. A környezettanulmány készítésével egyidejűleg hatósági erkölcsi bizonyítvány, nyilatkozat, illetve háziorvosi vélemény beszerzése szükséges arra vonatkozólag, hogy a helyettes szülő illetve a vele egy háztartásban élő személy egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket, büntetlen előéletű, cselekvőképességet érintő gondnokság alatt nem áll, támogatott döntéshozatal hatálya alatt nem áll.

IX.

Záró rendelkezések

A Szakmai program Székesfehérvári Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése Humán Közszolgálati Szakbizottságának jóváhagyásával 2022. március 15. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen Szakmai program hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének az Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ működésével kapcsolatos döntésekről szóló 270/2021. (IV. 22.) kgy. határozatával jóváhagyott Szakmai program.

Székesfehérvár, 2022. január 31.



Tisztl Henrik
intézményvezető

Záradék

Az Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egység Szakmai programját Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése Humán Közszolgálati Szakbizottságának az Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ működését érintő döntések meghozataláról szóló 70/2022. (II. 24.) számú határozata hagyta jóvá.

Székesfehérvár, 2022. március 2.



Dr. Cser-Palkovics András
polgármester

Megállapodás

amely létrejött egyrészről az Alba Bástya Család- és Gyermekjóléti Központ (8000 Székesfehérvár, Irányi Dániel u. 4. szám, képviseli: intézményvezető, fenntartó neve: Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata, 8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.), mint szolgáltatást nyújtó – a továbbiakban: Intézmény - ,

másrészről.....(név, lakcím),
mint helyettes szülő,

harmadrészről

	Ellátott	Szülő/Törvényes képviselő
Családi és utóneve:		
Születési családi és utóneve:		
Születési hely, idő:		
Anyja születési családi és utóneve:		
Neme:		
Állampolgársága:		
Bevándorolt, letelepedett, oltalmazott vagy menekült jogállása:		
Lakóhelye:		
Tartózkodási helye:		
Telefonszám:		
<i>Térítési díj fizetésére kötelezett személy:</i>		
Neve:	-	
Lakcíme:	-	
<i>Legközelebbi hozzátartozó adatai:</i>		
Családi és utóneve:	-	
Születési családi és utóneve:	-	
Lakóhelye:	-	
Tartózkodási helye:	-	
Telefonszám:	-	

mint az **ellátást igénybe vevő** között a mai napon az alábbi feltételekkel:

1. Az Intézmény az ellátást igénybe vevő kérelme alapján gyermekek átmeneti gondozása – helyettes szülői alapszolgáltatást biztosít.

A szolgáltatás igénybevételének **kezdő időpontja:év.....hó nap**

A szolgáltatás időtartama határozott, az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb tizenkettő hónapig tart.

Az ellátás **befejező időpontja:év.....hó..... nap**

2. Tájékoztatási kötelezettség

A személyes gondoskodást nyújtó ellátás megkezdésekor az Intézmény vezetője tájékoztatja az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét:

- az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az ellátott és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, távozás és visszatérés rendjéről,
- az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- a fizetendő térítési díjról,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselői fórumról.

Alulírott(ellátást igénybe vevő, ill. törvényes képviselő) nyilatkozom, hogy az Intézmény vezetője részéről fenti tájékoztatás megtörtént.

A **jogosult gyermek törvényes képviselője** a személyes gondoskodást nyújtó ellátás megkezdésekor köteles:

- az Intézmény számára előírt nyilvántartások vezetéséhez adatokat szolgáltatni,
- a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról nyilatkozni.

3. A helyettes szülő saját háztartásában az ellátást igénybe vevő szülő/törvényes képviselő gyermeke teljes körű ellátása részeként az alábbiakat biztosítja:

- az életkornak megfelelő, legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő étkezést,
- ha a gyermek egészségi állapota indokolja, az orvos előírásainak megfelelő étkezést,
- legalább 6 váltás fehérneműt, valamint 3 váltás hálóruhát, továbbá az évszaknak megfelelő legalább 2 váltás hétköznapi (otthoni és utcai) felsőruhát és cipőt, valamint alkalmi és sportruházatot,
- a ruházat tisztítását, javítását,
- a gyermek szükségletei, valamint a ruházat elhasználódása szerinti ruházat beszerzését, illetve cseréjét,
- a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételeket, tisztálkodási és testápolási szereket, valamint textíliákat (csecsemők és kisgyermekes esetében az ellátásukhoz szükséges anyagokat, eszközöket),
- 3 váltás ágyneműt,
- az iskolai oktatásban, szakképzésben részt vevő, felsőfokú tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára a tandíjat, a tankönyveket, tanszereket, egyéb iskolai felszereléseket, valamint utazó- és kézitáskát, továbbá az iskolába járással kapcsolatban felmerülő költségeket,
- a felzárkóztatás, tehetségfejlesztés költségeit,
- hozzátartozójával, illetve a gyámságát ellátó személlyel való kapcsolattartás eszközeit (jegy, bérlet az utazáshoz, postai költség a levelezéshez és telefonáláshoz),
- a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközöket,
- zsebpénzt.

A különleges vagy speciális ellátást igénylő, valamint a kettős szükségletű gondozott gyermek számára a fejlődéséhez, illetve fejlesztéséhez, a gyógyulásához, rehabilitációjához, terápiájához szükséges és indokolt eszközök beszerzéséről az Intézmény gondoskodik.

A gyermek elhelyezésére szolgáló lakásban biztosított:

- a helyettes szülő és a gyermek külön szobában való elhelyezése, ahol a gyermek személyes élettere legalább 6 m²,
- egy szobában legfeljebb 4 gyermek elhelyezése,
- a mindennapi életvitelhez szükséges bútorok, berendezési tárgyak, eszközök.

A helyettes szülő joga és kötelessége a gondozásba vett gyermek nevelését és a felügyeletét biztosítani oly módon, hogy a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítse és személyisége lehető legteljesebb kibontakozását szolgálja. Tevékenységét, a munkáját a helyettes szülői tanácsadóval - lehetőség szerint a szülővel vagy törvényes képviselővel - együtt elkészített egyéni gondozási-nevelési terv szerint végzi. A gyermek harmonikus fejlődése érdekében óvja minden káros környezeti befolyástól, biztosítja részére a szabad világnézeti és vallásgyakorlás, véleménynyilvánítás lehetőségét, identitásának erősítését, kapcsolattartását szüleivel és közeli hozzátartozóival. Nevelő tevékenysége során szem előtt tartja a gyermeki jogokat.

4. Az ellátást igénybe vevő szülő/törvényes képviselő köteles:

- lehetőségeit figyelembe véve arra, hogy gyermekét családban nevelje és gyermeke testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges feltételeket, különösen a lakhatást, étkeztést, ruházattal való ellátást, valamint az oktatáshoz és egészségügyi ellátáshoz való hozzájutást biztosítani,
- gyermeke jogainak érvényesítése érdekében a szükséges intézkedéseket megtenni,
- a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel és szervekkel, továbbá hatóságokkal együttműködni.

5. A szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok

Az ellátást igénybe vevő gyermek szülője/törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy az ellátásért térítési díjat kell fizetni.

A gyermek átmeneti gondozásáért fizetendő személyi térítési díj összege igénybe vevőnként nem haladhatja meg a gyermek családjában az egy főre jutó rendszeres havi jövedelem **50%-át**.

Az intézményi térítési díj összegét Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata rendeletben szabályozza.

A megállapodás megkötésekor **az intézményi térítési díj összege:**

.....Ft/fő/ellátási nap ésFt/fő/ellátási hónap

A személyi térítési díj összege évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha a kötelezett jövedelme olyan mértékben csökken, hogy díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni.

A kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra vonatkozóan az új térítési díj megfizetésére.

A kötelezett írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését, vagy a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben nem kell a jövedelemszámításra vonatkozó szabályokat alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalat a kötelezett nem tenné meg.

Ha a kötelezett a személyi térítési díj összegét vitatja, az Intézmény vezetője erre vonatkozó értesítésének kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Ha a térítési díj fizetésére kötelezett személyi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az Intézmény vezetője 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A díjhátralékról negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében.

A személyi térítési díjat az 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. törvény 2. §-ának megfelelő módon kerekítve kell meghatározni.

A megállapodás megkötésekor a **személyi térítési díj összege:**

..... Ft/fő/ellátási nap ésFt/fő/ellátási hónap.

A személyi térítési díjat a kötelezettnek az igénybevétel napjától havonta, a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell az Intézmény házipénztárába, vagy az Intézmény elszámolási számlájára befizetni.

6. A személyes gondoskodást nyújtó ellátás megszűnése

Az ellátás megszűnik:

- a határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam – illetve a meghosszabbított időtartam – leteltével,
- a jogosultsági feltételek megszűnésével.

Az ellátás megszüntetésének lehetséges módjai:

- szülő, törvényes képviselő kérelmére,
- az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn.

Ha az átmeneti gondozás időtartama eltelt, azonban a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza, az elhelyezés a szülő/törvényes képviselő kérelmére vagy beleegyezésével hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható, vagy haladéktalanul értesíteni kell a gyámhatóságot a szükséges intézkedések megtételére.

Az Intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról, valamint az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről írásban értesíti a szülőt/törvényes képviselőt.

7. Panaszok kezeléséről:

A szülő, illetve törvényes képviselő panasszal fordulhat az Intézmény vezetőjéhez (aki a panaszt kivizsgálja és 15 napon belül tájékoztatást ad a panasz orvoslásának lehetséges módjáról), fenntartóhoz, gyermekjogi képviselőhöz. Ez abban az esetben is indokolt, ha az intézményvezető 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Panaszügye kivizsgálásában a gyermekjogi képviselő segítheti. A gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége:

8. Befejező rendelkezések

Jelen megállapodás a gyermek ellátásának megszűnésével automatikusan hatályát veszti.

Ezen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a helyettes szülői jogviszonyra vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

Alulírottak kijelentik, hogy a jelen megállapodásban feltüntetett valamennyi adat a valóságnak megfelel. Jelen megállapodás ... számozott oldalból áll, és 2, egymással szó szerint megegyező eredeti példányban készült. Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Székesfehérvár,

intézményvezető

ellátást igénybe vevő,
ill. törvényes képviselő

helyettes szülő