

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT Család- és Gyermejjóléti Szolgálat



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Bakondi Józsefné'.

Készítette: Bakondi Józsefné

2021.

Tartalom

I. A szolgáltató adatai	3
II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői	3
Az ellátandó célcsoport:	3
Szociális jellemzők	4
Az ellátandó célcsoport szükségletei	4
Az ellátandó terület jellemzői:	5
III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	6
A szolgáltatás célja	6
Feladata	6
Alapelvek	8
A szolgáltatás alapelvei	8
A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása	9
A létrejövő kapacitások	10
A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek	10
IV. A feladatellátás szakmai tartalma	12
A feladatellátás módja	12
Esetfelvétel	12
Kötelező esetátadás	12
Ajánlott esetátadás	12
Esetlezárás	12
Esetelosztás	13
Intézményegységek közötti esetátadás	13
Éves gyermekvédelmi tanácskozás	13
Esetmegbeszélések, esetkonferenciák	14
Jelzőrendszer működtetése	14
Adományok	15
A biztosított ellátások formái, köre rendszeressége	15
V. Az ellátás igénybevételének módja	17
VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	18
VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	18
Általános szabályok	19
A szolgáltatást igénybe vevők jogai	19
A szolgáltatást nyújtók jogai és kötelességei	20
Jogorvoslati lehetőségek	20
VIII. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása	21

I. A szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u.2.
Telephely neve:	Érdi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
Telephely címe:	Érd, Vörösmarty u. 31. Érd, Emma u. 2/a
Nyitva álló helységei:	2049 Diósd, Gárdonyi Géza u. 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
Ágazati azonosító:	S056992
A szolgáltató tevékenység típusa:	Család- és gyermekjóléti szolgálat
Ellátási területe:	Érd Megyei Jogú Város és Diósd közigazgatási területe

II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

Az ellátandó célcsoport:

Az ellátandó célcsoport a szociális és mentális problémákkal küzdő, illetve krízis helyzetbe került egyének és családok, nemre és életkorra való tekintet nélkül.

A 2016 januárjától a szolgálatok életében nagy változást jelentett a célcsoportok megváltozása. Az ellátottak köre ugyan nem változott, de az összevonásnak köszönhetően két addig különállóan működő területnek kellett hirtelen megtalálnia a közös hangot. A zömében évek, évtizedek óta felnőtt igénybe vevőkkel foglalkozó családsegítés számára teljesen új területnek számított a gyermekjóléti ellátás, és az ezzel jelentkező problémák, valamint a hozzájuk kapcsolódó nyomtatványok, tanácsadói és segítői feladatok. Ezzel megbirkózva jelenleg már gördülékenyen folyik az ellátás minden érintett korosztály számára.

Érd Megyei Jogú Város lélekszáma folyamatos dinamikus növekedést mutat.

2016.-ban Érden a lakosság száma elérte a 66 557 főt, melyből 32 627 férfi és 33 930 női lakos. Az életkor szerinti megoszlás 0-18 éves korig 4644 ffi és 6515 nő, 18-100 éves korig 25 864 a férfi és 27676 a nő.

2017-be Érden 66 629,- felnőtt, 12 827 gyermek, Diósdon 9 678.- felnőtt és 2 252 gyermek élt.

2018-ban Érd lakosainak száma 68039 főre emelkedett, Diósdon 10354 személy élt életvitelszerűen.

2019-ben Érd lakosainak száma 69014 főre emelkedett, Diósdon 10603 személy élt életvitelszerűen.

Szociális jellemzők

A járási településeire jellemző folyamat a Budapestről történő elvándorlás, amely főleg az agglomeráció települései felé irányul. Ezzel magyarázható Pest megye jelentős belföldi vándorlási többlete. Az agglomerációs övezet az országos folyamatokkal szemben fiatalabb korszerkezetűvé vált. Sajátos társadalmak alakultak ki az agglomeráció gyorsan növvő falvaiban, ahol az elöregedő őslakosság és a betelepülő módosabb középosztály gyökeresen eltérő életmódja közötti különbség szembetűnő.

A beköltözők miatt az önkormányzati, egészségügyi, közoktatási és szociális intézmények szűkössé váltak. Pest megyében az agglomeráción kívüli területeken a demográfiai folyamatok kedvezőbbek, mint az országos átlag.

A szociális jellemzőket tekintve a településeken több típusú hátrányos helyzetű csoport van jelen, kiemelten a munkanélküliek csoportja, a fogyatékkal élők, a pszichiátriai és szenvedélybetegek és a roma népcsoport. Ezekre a csoportokra jellemző az alulképzettség, a megfelelő szocializáció hiánya, és higiéniai problémák. A lakó és életkörülményeik nem megfelelőek a jelenlegi társadalmi elvárásokhoz mérten. Mindezekből kifolyólag anyagi helyzetük rossz, létfenntartásuk a különböző állami és önkormányzati ellátásokra épül, mellyel megfelelő életszínvonalat nem lehet fenntartani. A hátrányos helyzetű és leszakadó rétegek a társadalom perifériájára kerülnek,

Tapasztalataink szerint jelentős társadalmi probléma a szegénység. Az alapvetően alacsony jövedelemmel rendelkező, egyedül élő ügyfeleknél egy váratlan élethelyzet, maga után vonja az eladósodást, mely nagyban jellemzik igénybe vevőinket. Emellett az ügyfelek egészségügyi állapotának romlása is maga után vonja az anyagi kiszolgáltatottságot.

Az idősekkel foglalkozó kollégák által észlelt társadalmi probléma legfőképpen az elmagányosodás, amiben tartós segítséget a szociális szféra eszköztelensége miatt nem tudunk nyújtani számukra, így munkánk csupán felületi kezelésre redukálódik. Tapasztalataink alapján érdemes lenne a jelzőrendszert kibővíteni és kiterjeszteni akár a postásokra is, akik napi vagy rendszeres kapcsolatban állnak az ügyfelekkel.

A gyermekes családoknál alapvető probléma az anyagi nehézségeken kívül a családok szétesése (válás, csonka család, egyedülálló szülők), és a szülők egymással és gyermekeikkel való minőségi kommunikációjának hiánya. Sok esetben kívülről várják a megoldást, hiányzik a belső motivációjuk, a küzdeni akarásuk, ahhoz, hogy felelősségteljesen lépjenek a saját érdekükben, illetve pozitív változások történjenek az életükben. Ezek mind generálhatják a gyermek „áldozattá” válását, és a különféle veszélyeztetettségi helyzetek kialakulását.

Az ellátandó célcsoport szükségletei

Az általunk gondozott családok meghatározó problémátípusai:

- anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő),

- a szülők vagy a család életvitele miatt kialakult problématípus,
- gyermeknevelési probléma,
- szülői elhanyagolás,
- intézménybe való beilleszkedési nehézség,
- magatartászavar,
- teljesítményzavar,
- jelentős a családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, valamint lelki),
- családi konfliktus, közvetve (szülők egymás közötti konfliktusa) vagy közvetlenül (szülők-gyermek között),
- szenvedélybetegség.

Viszonylag magas számban előforduló problématípus a fogyatékoság, retardáció.

Az ellátandó terület jellemzői:

A térség központja egyértelműen Érd, mely élen jár a területi kiterjedtségben, a lakosság lélekszámában, továbbá a modern város programnak köszönhetően fejlettségben, kiépítettségben és ellátottságban egyaránt.

A járási székhely földrajzi adottságait tekintve jelentős közlekedési csomópont főként a vasúthálózat szempontjából, ugyanakkor a helyi és helyközi volánbusz járatok is nagyfokú mobilitást engednek meg a népesség számára.

Érd Duna-parti település Tárnoktól keletre, Diósdtól nyugatra terül el.

Helyközi közlekedése Budapestre és a környező településekre jónak mondható, hisz nem csak a Volánbusz járatait, hanem a Székesfehérvári és Pusztaszabolcsi vonatokat is igénybe lehet venni. Érdén öt vonatállomás található, Nagytétény-Érdliget, Érdliget, Érd-alsó, Érd-felső, Érd Nagyállomás. A város központján keresztül haladó, nagy forgalmat okozó 6-os és 70-es számú főútvonalak itt találkoznak és ágaznak el. Az elkerülő út 1992-ben készült el. Érd- Parkvárost az M7-es autópálya szeli át.

Délen a Diósdnál az M0-ás körgyűrűbe torkolló M6-os autópálya, melynek három érdi csomópontja van.

Diósd, Érd, Törökbálint és Budapest között fekvő település a 70-es számú főút mellett terül el. Viszonylag jó közlekedési lehetőséggel, hisz a Volán buszokon kívül a BKK buszaival is megoldható a közlekedés.

Érd közigazgatási felosztása:

1990 óta tizenegy kerületekre, tizenhárom városrészekre van osztva. I. kerület Ófalu (Óváros), II. kerület Újfalu (Újváros), III. kerület Tisztviselőváros (Tisztviselőtelep), IV. kerület Sasváros Újtelep), V. kerület Tusculanum (Tusculanum), VI. kerület Postásváros (Postástelep / Érdliget), VII. kerület Ligetváros (Érdliget), VIII. kerület Kertváros (Diósdliget), IX. kerület Erdőváros (Parkváros), X. kerület Dombosváros (Alsó-parkváros), XI. kerület Munkásváros (Fenyves-parkváros)

Gazdaságára jellemző, hogy a mezőgazdasági és ipari tevékenységek elmaradnak a vállalkozói szektorhoz képest, amin belül főként kis- és középvállalkozások figyelhetők meg. A település másik munkaerő-piaci jellemzője a főváros irányába való orientálódás a jobb álláshelyek, továbbá magasabb bérezés reményében, amit napi ingázással képesek fenntartani a fiatal és középkorú munkavállalók. Az ingázók 80%-a Budapesten talált munkahelyet és ez alapján is látható, hogy a helyi munkahelyek mértéke nem elégíti ki a lakosság igényeit. A város területén az elmúlt években a legjellemzőbb szociális problémák anyagi és lakhatási nehézségekhez kötődtek, mely szoros összefonódást mutat a nagy számban jelen lévő hajléktalansággal és munkanélküliséggel.

Településünkön speciálisan megjelenő probléma a rejtőzködő hajléktalanság, mely két formában jelenik meg.

Az egyik csoport a saját tulajdonú ingatlanában élő tartósan beteg vagy munkanélküli személyekből áll.

A másik csoportra jellemző, hogy önhatalmúlag költöznek be egy már évek, hónapok óta üresen álló portába. Mindkét célcsoport feje fölött ott lebeg a kilakoltatás veszélye, a szolgáltatási hátralékok felhalmozódása, az önfenntartás ellehetetlenülése, illetőleg az illegális lakáshasználat ténye miatt.

Az iskolai hiányzások magas száma ellenére pozitív észrevétel, hogy nem jellemző az iskolakerülés városunkban, ugyanakkor negatív tapasztalat, hogy a diákok késve viszik be az igazolást, melyet az iskola már nem tud elfogadni, így nehezen követhető nyomon a hiányzások oka, valamint a magántanulókká vált gyermekek sorsa.

III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

A szolgáltatás célja

A családsegítés **célja** a szociális és mentális problémákkal küzdő, illetve krízis helyzetbe került egyéneknek, családoknak nyújtson hatékony segítséget a szociális munka eszközeivel. A családsegítés olyan szolgáltatás egyben, ami a megelőzésre, a krízis helyzet megszüntetésére és az életvezetési képességek megőrzésére helyezi a hangsúlyt.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgáltatások **két fő feladatkörben** szolgálják ki a települések lakosságát.

Feladata

Család- és Gyermejjóléti Szolgáltatás feladata a Szociális törvény szerint:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,

- szociális segítőmunka,
- közösségfejlesztő programok szervezése,
- egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- tanácsadás a tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére,
- kríziskezelés
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása,
- támogatott lakhatást igénybe vevők után követését biztosító esettmenedzseri feladatok.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- tájékoztatás,
- tanácsadás,
- a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- 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,
- együttműködés az érintett szervezetekkel,
- a tevékenységek összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve az abban való elhelyezés lehetőségeiről,
- iskolai szociális munka.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- szociális segítőmunka,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése,
- egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételének kezdeményezése, szükség esetén személyes közreműködéssel,
- szociális alapszolgáltatások igénybevételének kezdeményezése,
- egészségügyi ellátások igénybevételének kezdeményezése,
- pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

Alapelvek

A szolgáltatás alapelvei

- *A célszerűség elve:* úgy kell megválasztani és alkalmazni az ellátásokat, intézkedéseket, hogy az ellátott legjobb érdekét, illetve a törvény megvalósulását szolgálják.
- *Az önkéntesség és az együttműködés elve:* a szolgálat tevékenysége elsősorban az ellátások önkéntes igénybevételén alapszik. Az ellátott problémáinak megoldásához önkéntes alapon kéri a segítséget, vagy hivatali kezdeményezés alapján elfogadja azt. A segítő munka során mindkét félnek lépéseket kell tennie a problémák megoldása, és a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében közös együttműködésben.
- *A család önállóságának elve:* célunk a család alapvető funkcióinak megőrzése és tiszteletben tartása, így kerülendő a felesleges beavatkozás, és ez által a döntési jogkör szűkítése.
- *A választás joga:* az ellátások igénybevétele elsősorban az ellátott döntésén alapul, így minden esetben tájékoztatni szükséges minden lehetséges formájáról, hogy a számára legkedvezőbbet választhassa.
- *A legkisebb kényszer elve:* csak a törvényben meghatározott esetekben szabad kötelezni bárkit az ellátás igénybevételére.
- *A család egészségének, társadalmi környezetének egységes rendszerű szemlélete:* a családot egységes rendszerként szükséges kezelni, mivel az egyének helyzete befolyással bír a család többi tagjára is. Támogatni szükséges az összetartó erőt az ehhez szükséges erőforrások kiaknázásával, továbbá a hiányzó elemek pótlásával.
- *Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma:* az ellátásra való jog nem köthető érdemekhez. A segítséget ez alapján senkitől sem szabad megtagadni.
- *Az állandó környezet és a tartós hatások elve:* fontos szempont az állandóság biztosítása, amennyire a körülmények engedik. Ez biztonságerzetet ad az ellátottnak, és segíti döntései meghozatalát, továbbá céljai elérését. A cselekvési vagy nevelési-gondozási tervet is ennek megfelelően kell elkészíteni.
- *A megelőzés és a komplex szemlélet elve:* mindig szem előtt kell tartani a hozott problémák komplexitását, hogy elkerülhetővé váljon a felszínes kezelési módszerek alkalmazása. Célunk elsősorban a prevenció, illetve a probléma fennállásakor annak mielőbbi orvoslása, a lehető legkorábbi szakaszban beavatkozva.
- *A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással való visszaélés tilalma:* tilos a szolgáltatást igénybe vevő hátrányos megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más hasonló szempont alapján.
- *A hatósági és a segítő feladatok megkülönböztetésének elve:* a segítő tevékenység alapvetően nem von maga után hatósági intézkedést, így jogi procedúrát sem, míg fordított esetben a kettő a szakemberek együttműködésén alapul.

- *A szakszerűség és a felelősség elve:* a segítő tevékenységet végző szakemberektől elvárható, hogy felelősségteljesen végezzék munkájukat a kompetenciahatárok és törvényi előírások betartásával.
- *A költségek megosztásának és a rászorulóknak kedvezményes ellátásnak elve:* a szolgáltatások költségeit az állam és a helyi önkormányzatok viselik, így az ellátottak számára térítésmentesen vehetők igénybe. Ennek célja az anyagi nehézségek miatt keletkező hátrányos megkülönböztetés kizárása.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

A Szolgálat a szociális munka alapelvei, munkaformái és munkamódszerei alkalmazásával végzi tevékenységét, de az egyes tevékenységekhez jogszabály által rendelt feladatok eltérőek.

A szociális törvény által meghatározottak szerint a családgondozók szociális, mentálhigiénés és életvezetési tanácsadást végeznek, hátrányos helyzetű csoportokkal foglalkoznak a szociális munka eszközeinek felhasználásával. Segítséget nyújtanak továbbá a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezésében, családgondozást és családlátogatást végeznek, felkérésre környezettanulmányt készítenek és a családban jelentkező működési zavarok megoldására konfliktuskezelést és segítő beszélgetést alkalmaznak.

Szociális és információs adatokat gyűjtenek a megfelelő tájékoztatás érdekében, és szükség esetén krízisintervenciót végeznek. Ezeken felül az intézmény programokat szervez a közösségfejlesztés érdekében, gyermekfelügyeletet vállal, prevenciót és integrációt, egyéni és csoportos terápiát (párterápia, családterápia, mediáció) végez.

A menedékhelyi törvényben szabályozott társadalmi program elősegítését végzi. Heti rendszerességgel klubfoglalkozásokat tart, szabadidős programokat szervez. Speciális célunknak tekintjük a fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek és a roma népcsoport érdekeinek képviselését az esélyegyenlőség biztosítása érdekében.

Másik fő feladatkörük a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzése.

A veszélyeztetett gyermekek gondozása a településeken működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatoknál kezdődik, amennyiben viszont a családsegítéssel az alapellátás során a gyermek veszélyeztetettsége nem szüntethető meg, a Szolgálat esetátadást kezdeményez a Központnál.

Amennyiben gyermekvédelmi gondoskodásra, védelembe vételre, ideiglenes hatályú elhelyezésre, nevelésbe vételre kerül sor az adott családdal vagy gyermekkel kapcsolatban, a

Központ a családsegítő javaslata alapján megteszi jelzését az illetékes Gyámhivatal felé, a Szolgálat a gondozást a határozatban, gondozási tervben foglaltak szerint látja el.

Az érdi Szolgálat speciális, prevenciós szolgáltatása az Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, mely munkája során a 14 és 28 év közötti gyermekeket és a fiatalokat terelgeti az előírt társadalmi elvárások és normák irányába a szociális munka eszközeivel, mintát mutatva a tudatos környezetvédelemre, valamint a szabad idejük hasznos eltöltésére. Célja és feladata a prevenció, mely során lehetőségek tárházát próbálja eléjük tárni, hogy milyen elfoglaltságokat találhatnak otthon, iskola után, kortárs csoportjaikkal.

Tapasztalataink szerint a program szükségessége nem kérdéses, egyfajta hiányt pótol, és egyedi kezdeményezés a városban. Munkánkban szeretnénk a fiatalok igényeihez alkalmazkodni, ennek köszönhetően a különböző korosztályoknak más-más programot állítunk össze, törekedve az értékek és hagyományok őrzésére. Szeretnénk elérni, hogy a foglalkozásokat rendszeresen látogató gyerekek összetartó csapattá kovácsolódjanak.

Nagyon fontos kiemelni, hogy Érd közigazgatási területe 60,54 km². Becsült adat szerint hossza 11 km, szélessége 5 km. Ez a speciális elhelyezkedés indokolja, hogy több nyitva álló helyiségben is fogadjuk ügyfeleinket, törekedve arra, hogy minden területen mindenki számára elérhető tegyük az ellátást. Prevenciós, Parkoló programjaink nem csak a városközpontban működő Tanácsadó Irodába érhető el. A kirándulások, kiállítások helyszíne a Bajcsy Zsilinszky úti telephelyünkön is rendszeresen elérhető.

A Szolgálat másik kiemelkedő szolgáltatása a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum, melynek elsődleges feladata, hogy tagjainak munkáját összehangolja és koordinálja, ezzel is erősítve a jelzőrendszer működtetését.

A létrejövő kapacitások

A feladatok ellátása a jogszabályi előírások által meghatározott és a fenntartó által engedélyezett létszámmal és végzettséggel, meghatározott munkakörrel rendelkező szakemberekkel és munkavállalókkal történik.

A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

A fentieknek megfelelően a Család- és Gyermekjóléti szolgálat tevékenységei az alábbiak szerint alakulnak

- Figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylők helyzetét.
- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.

- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- Fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást nyújt.
- A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- Veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait.
- Az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.
- A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak.
- A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzott információkról feljegyzést készít.
- Egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermekeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez.
- 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.

A Szolgálat munkája elengedhetetlen a lakosság számára, az intézmény által nyújtott szolgáltatáselemek társadalmi szinttől, vagyoni helyzetétől, életkortól, nemtől és nemzetiségtől függetlenül egyforma ellátást kínál minden területi lakos számára.

A mai társadalmi problémák igen sokrétűek, és a szolgáltatások biztosítják a legszélesebb körű támogatási rendszert, beleértve a tanácsadást, ügyintézés, természetbeni ellátást, konfliktuskezelést, ügyfeleink megkapják a tájékoztatást arról is, hogy milyen feltételekkel juthatnak pénzbeli támogatáshoz, hogy minél szélesebb körben tudjuk segíteni őket. A felsorolt támogatások nagy segítséget jelentenek az egyszemélyes, csonka, vagy gyermekes családoknak.

Mind a szolgáltatások, mind a kiépített jelzőrendszer biztos támasza a segítségre szorulóknak. Ezek hiányában több bűncselekmény, több rendőri fogatosítás, általános bizonytalanság, mélyebb szegénység és elkeseredettség jellemezné a társadalom működését. Folyamatosan érkeznek az újabb esetek, amelyeket a szakemberek igyekeznek személyre szabottan, minden igényt kielégítően, magas szakmai tudással és kellő empátiával fogadni. Különösen nagy hangsúlyt kell fektetni az ellátottak fizikai és mentális állapotához való igazodásra, illetve a hozzátartozók bevonására.

Szakmai munkánk minőségét elégedettségi felmérések során, illetve a személyes konzultációk alkalmával tudjuk lemérni. Az értékelések tükrében a jogszabályi változások alkalmazásával törekszünk arra, hogy a lehető legjobb szolgáltatást tudjuk biztosítani ügyfeleinknek.

IV. A feladatellátás szakmai tartalma

A feladatellátás módja

Esetfelvétel

A kapcsolatfelvétel történhet önkéntes alapon a szolgáltató felkeresésével, vagy hatósági megkeresésre, továbbá az észlelő- és jelzőrendszer jelzése alapján. Egyszeri ügyintézés esetén a forgalmi naplóban történt adatfelvételen túl más kötelezettség nem terheli az ellátást igénybe vevőt. Hosszabb távú esetkezelés azonban csak megállapodással vehető igénybe, melyet az első igényfelmérő és problémafeltáró interjú előz meg az egyén vagy család számára kijelölt családsegítővel. A közösen megállapított célok, az elérésükhöz szükséges feladatok és azok lépései, valamint a felelősségi körök kialakítása a cselekvési tervben kerülnek megfogalmazásra.

Kötelező esetátadás

- családsegítő munkaviszonyának megszűnésével,
- belső munkamegosztás átszervezésével,
- illetékesség megváltozásával,
- összeférhetlenség vagy az együttműködés ellehetetlenülése esetén,
- családsegítő tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság esetén.

Ajánlott esetátadás

- családsegítő 2 hetet meghaladó távolléte esetén,
- komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

Az esetátadásokat az erre célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az esetátadó és esetátvevő aláírását is tartalmazza a gondozási folyamat rövid ismertetése mellett.

Illetékesség hiányában az esetátadásakor az addig keletkezett dokumentációs csomag is az átadás tárgyát képezi. Az eset visszaadását is hasonló módon kell rögzíteni, esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

Esetlezárás

Az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek

- ellátás okának megszűnése,
- szolgáltatói illetékesség hiánya,
- területi illetékesség megszűnése, hiánya,

- gyermek önjogúvá válása,
- gyermek különélő szülőhöz vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése, amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
- gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítségét),
- ellátott halála.

Esetelosztás

A Szolgálat munkatársai között a feladatokat a szakmai szabályoknak, az egyes ellátási területének és az intézmény, működési sajátosságainak megfelelően a szakmai vezető osztja fel.

Intézményegységek közötti esetátadás

- A szolgálattól a központ intézményegység felé esetátadásra kerül sor, ha a család vagy egyén problémája a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családsegítéssel nem megoldható, és hatósági beavatkozás válik szükségessé.
- A központtól a szolgálat intézményegység felé esetátadás válik szükségessé, ha a védelembé vétel a nagykorúság elérése előtt szűnik meg, vagy a nevelésbe vétel megszűnte után a vér szerinti családjába visszakerült kiskorú utógondozása megszűnik.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmas adó lehetőségek:

- éves gyermekvédelmi tanácskozás,
- szakmai délutánok, rendezvények és fórumok,
- közös képzések,
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- munkaértekezletek,
- helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy feltérképezhessük a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás a két érintett intézményben külön-külön is megszervezhető.

Éves gyermekvédelmi tanácskozás

A tanácskozáson áttekintésre kerül Érd Megyei Jogú Város, illetve Diósd város gyermekvédelmi rendszerének működése, javaslatokat fogalmazunk meg a jelzőrendszer működtetésében részt vevő tagoknak, valamint a fenntartónak a gyermekvédelmi rendszer javítására vonatkozóan. A tanácskozás előkészülete során a szakterület képviselői írásos

értékelést adnak a végzett munkájukról, melyet az emlékeztetővel együtt a résztvevők kézhez kapnak.

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

A szakmaközi esetmegbeszélések - az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a szakmai vezető feladata. Az esetmegbeszélés lehetőleg egy-egy szakma képviselőinek a részvételével történik, elősegítve az együttműködés és együtt gondolkodás lehetőségét.

A szakmaközi esetmegbeszélés megszervezhető intézményen belül és kívül egyaránt, legalább évente 6 alkalommal. A megbeszélésről emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan esetkonferenciát kell tartani a család/gyermek és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a gondozási folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a gondozási-nevelési terv.

Az esetkonferenciáról emlékeztetőt kell készíteni, mely a gondozási dokumentum részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

Jelzőrendszer működtetése

A gyermek veszélyeztetettségét és a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer a szociális, gyerekjóléti és gyermekvédelmi ellátórendszer egyik alapköve, a családok, gyermekek és felnőttek védelmének, a problémák megelőzésnek és mielőbbi megszüntetésének alapvető garanciális eleme. Hatékonyságának fejlesztése érdekében a jogszabály a jelzőrendszer megszervezésének, működtetésének feladatait két szinten kezeli.

Szervezése és működtetése alapvetően a szolgálatok feladatköre, míg annak szakmai támogatása, járásszintű koordinálása, valamint a települési határokon átívelő szakmaközi együttműködések elősegítése a járási központok feladatainak rendszerében jelenik meg.

Városunkban a jelzőrendszer, főleg a gyermekekre vonatkozóan, gyorsan és hatékonyan működik. Kölcsönösen segítik egymást a tagok, nem csak jelzés esetén, hanem tapasztalataik megosztásával, illetve szakmai tanácsokkal egyaránt. Már a kezdeti nehéz időszakban is rengeteg segítséget kaptunk egymástól, és ez a segítő attitűd azóta is jellemzően oda-vissza működik.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés, illetve a személyes találkozások adta jelzési lehetőség közül, melyet minden esetben írásos regisztráció, és a gondozás megkezdéséről, eredményéről való tájékoztatás követ 15 napon belül. A jelzést követően az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak minden esetben írásbeli kötelezettségük van – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítéssel, melyre minden esetben 3 munkanapjuk van.

A jelzőrendszer feladatai:

- figyelemmel kíséri a településeken élő egyéneket, családokat
- jelzésre kötelezett szervezeteket értesíti jelzés esetén
- tájékoztatja a jelzőrendszeri tagokat szükség esetén
- probléma jellegéből adódó intézkedéseket tesz
- nyilvántartást vezet
- intézkedés tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt
- heti rendszerességgel beszámolót készít a központ számára
- esetmegbeszélést és esetkonferenciát szervez
- éves szakmai tanácskozást tart
- folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal

Adományok

A tavalyi évben az Élelmiszerbanktól (Tesco) rendszeresen kaptunk felajánlást, mint régi adományozó partnerünkkel az Ökumenikus Segély Szervezettel nagyon jó a kapcsolatunk.

Újabb adományozóként, is jelentkezett egy magán személy, aki a covid időszak alatt, használt de jó állapotban lévő felújított számítógépeket adományoz az online oktatásban résztvevő Érdi tanulók számára.

A további években is folytatni szeretnék a megkezdett adományozást, nyitottak vagyunk további adomány közvetítésre. Minden esetben, tanévkezdéskor, tanév közben és ünnep alkalmából segítenének Érd és Diósd területén élő rászoruló családokon.

Nagyon sok a lakosság köréből érkező felajánlás. Zömében a háztartásokban feleslegessé vált bútorok, konyhai eszközök, gyermekjátékok és ruhanemük érkeztek zsákszámba, miután több fórumon is megjelent, hogy szolgálatunk minden fajta segítséget nagy örömmel juttat el a rászorulókhhoz.

A felhalmozódó adományok miatt új kiosztási protokollt került bevezetésre, hogy minél gyorsabban, minél nagyobb ügyfélkört tudjunk ellátni.

A legforgalmasabb időszak az adventi készülődéskor mutatkozott, amikor a vasárnaponként tartott ételosztáson felül a családok a közreműködésünket kérték élelmiszer és pénzadományok továbbításában más rászoruló családok részére.

Karácsonykor jelentős darabszámú fenyőfát ajánlott egy helyi kertész.

Az adományok kiosztása alkalmával minden esetben tájékoztatást nyújtottunk a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, és az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.

A biztosított ellátások formái, köre rendszeressége

Egyéni esetkezelés

Feladata az egyén szükségleteinek kielégítése problémáinak feltáró vizsgálatával. Ez egy olyan segítő kapcsolat, mely az együttműködési megállapodáson alapulva hozzásegíti az ellátottat az előbbre jutásra irányuló cél kitűzésében. Ennek elérése érdekében az esetkezelő segítséget nyújt számára megfelelő információnyújtással, tájékoztatással, az ügyintézésben való segédkezéssel, szociális, mentális, vagy életvezetési tanácsadással, illetve pénzbeli vagy természetbeni támogatásokhoz való juttatásban.

Az információnyújtás a szolgáltatást igénybe vevő, vagy más intézmény, szervezet, szerv által igényelt ismeretekhez való hozzájutás biztosítása. Az átadás történhet telefonon, levélben, e-mailen, vagy személyesen. Tárgya csak olyan információ lehet, amely nem áll adatvédelem alatt. Ehhez szorosan kapcsolódik a tájékoztatás, mely egy adott probléma megoldásához vagy a kitűzött cél eléréséhez szükséges adatvédelem alatt nem álló ismeretek átadása.

Az ügyintézés keretében az ellátottat segítjük a szolgáltatókkal, hivatalokkal, intézményekkel, szervezetekkel történő kapcsolat kialakításában vagy fenntartásában. Célunk, hogy mindez gyorsan és gördülékenyen történjen akár egy nyomtatvány kitöltésével, a megfelelő információ továbbításával, személyes jelenlét biztosításával, vagy telefonos egyeztetéssel.

A szociális, mentális vagy életvezetési tanácsadás egy adott probléma vagy cél megfogalmazására irányul, továbbá segítséget nyújt a válasz felismerésében, és a helyes döntéshozatalban.

Az egyén kapcsolatrendszerének feltérképezésére kétféle módszer áll rendelkezésre. Az egyik a genogram, a másik az ecomap elkészítése. Mindkét módszer az ellátott kapcsolati tőkerendszerét hivatott feltárni. Az előbbi az egyén generációs vizsgálatával nyer információkat a legfontosabb minőségi és mennyiségi kapcsolatokról, míg az utóbbi szélesebb körben alakítja ki a szociális hálót az egyén közvetlen és közvetett környezetének felkutatásával.

Az egyéni esetkezelés célja egy konkrét cél megfogalmazása a problémák komplexitásának tudatosítása mellett. Az esetkezelő feladata segíteni az egyént kapcsolatai ápolásában, más szociális intézményekkel való együttműködésében, továbbá a környezethez való alkalmazkodásban és fejlődésben a veszélyeztetettség meggátolása vagy megszüntetése közben.

Amennyiben az intézmény nem elég kompetens az egyénit érintő problémakörben, úgy tovább kell irányítani a megfelelő célszervezethez.

Személyes találkozásokra, a kapcsolattartásra alkalmat adnak:

- szakmai délutánok,
- jelzőrendszeri tanácskozás,
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák,
- városi szakmai rendezvények,
- nyílt napok,
- területen végzett munka,
- szociálpolitikai kerekasztal,
- Kábítószér Egyeztető Fórum,

- munkaközösségi értekezleteken való személyes részvétel,
- országos-, fővárosi- és városi rendezvényeken való személyes részvétel.

Családlátogatás szabályai:

- A családlátogatások alkalmával a családsegítő személyesen keresi fel a szolgáltatást igénybe vevő családot saját lakókörnyezetében. Ennek időpontja alapvetően előre egyeztetésre kerül, de krízis esetén azonnali környezettanulmány is végezhető. Célja az információszerzés, tájékozódás és kapcsolattartás. Ez szolgáltatja a környezettanulmány elkészítésének alapját. Fontos, hogy a család intim szférája ne sérüljön, így az előzetes időpont egyeztetésnek is ennek megfelelően kell történnie.
- Amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Szolgálat címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

Kapcsolattartás jelentősége:

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölcsonösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága, illetve a felmerülő újabb problémák és azok időszerűsége szerint.

Az első találkozás alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartamáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg szerződést is köt a családsegítővel, melyben vállalja az együttműködést.

A gondozási /nevelési/ fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

V. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe. Önkéntes igénybevétel esetében az alapellátás keretén belül Érd Megyei Jogú Város és Diósd város területéről bárki igénybe veheti szolgáltatásunkat.

Érd, Diósd nyitvatartás:

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Család – és Gyermekjóléti Szolgálat Érd Vörösmarty u. 31	8-16	12-16	8-16	8-16	8-14
Család – és Gyermekjóléti Szolgálat Érd Enikő u. 2/A	9-11		9-11	12,30-14	
Család – és Gyermekjóléti Szolgálat Diósd	12-16		8-12	12-16	8-12
Diósd Pszichológiai ellátás				8-12	

Munkaidő beosztás

Telephely	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Család – és Gyermekjóléti Szolgálat (Vörösmarty, Enikő utca)	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	8-14
Család – és Gyermekjóléti Szolgálat (Diósd)	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	7 ³⁰ -16	8-14

VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az igénybevétel módjáról, a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges az ellátást igénybe vevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. A tájékoztatás történhet személyesen, írásos formában, elektronikus módon, vagy a média segítségével. A szolgáltatás szóróanyaggal rendelkezik, és a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján, a www.szocgond.hu felületen is bemutatjuk ellátási formáinkat.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségét az intézményen belül jól látható helyen kifüggesztettük.

VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Általános szabályok

A Szociális Munka Etikai Kódexe részletesen szabályozza a kliens jogainak érvényesítésére szolgáló etikai szabályokat. A Szociális Gondozó Központ SZMSZ-e részletes rendelkezéseket tartalmaz a jogvédelem területén. Az intézmény dolgozói a szolgálati út betartásával érvényesíthetik jogaikat. Az intézményi fórum rendszer lehetőséget ad a dolgozók jogainak érvényesítésére és jogainak képviselésére.

Az adatszolgáltatást az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról, illetve az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a 415/2015. (XII. 23.) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szabályozza. Az adatszolgáltatásra jogosult az Szt.-ben, illetve a Gyvt.-ben meghatározott adatokat szociális szolgáltatás és gyermekjóléti alapellátás esetében legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzíti az igénybe vevői nyilvántartásban.

Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. Törvény** rendelkezései az irányadók.

Fenti nyilvántartásokból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatatható.

Az ellátott a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését az intézmény vezetőjétől.

Az intézmény a nyilvántartásában kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatja, illetve azokból statisztikai célra adatot szolgáltatathat.

Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 2011. évi CXII tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, valamint az 1997. évi XLVII. tv az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről rendelkezései az irányadók. A személyes adatok kezeléséről, a titoktartásról, az első találkozás alkalmával tájékoztatni szükséges az érintetteket.

A szolgáltatást igénybe vevők jogai

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

Az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell az ellátás tartamáról és feltételeiről, valamint az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról, az ellátás igénybe vevő jogairól, kötelezettségeiről. (Gyvt. 33.§ (2) -ben, ill. a 15/1998 (IV.30) NM rendelet 2.§. (5), (6)-ben foglalt tájékoztatási kötelezettség)

Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a gyermek törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére. A gyermek szülője (törvényes képviselője), illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

A szülő vagy más törvényes képviselő iratbetekintéssel összefüggő jogait a Gyvt. 136.§ (5);136/A.§.- a szabályozza (ezek alapján van joga az iratbetekintése. a szülőnek ill. korlátozható a szülő ezen joga).

Minden eszközzel biztosítani kell az igénybe vevőnek az Alkotmányban és jogszabályban alapvetően meghatározott jogait, továbbá az igénybe vevő személyes adatainak védelme az intézmény alapvető feladata.

Figyelmet fordítunk az emberi méltóságuk megőrzésére, lehetőséget biztosítunk véleményük kinyilvánítására, egészséges fejlődésüket veszélyeztető ártalmas hatásoktól való védelmükre.

Az ellátottaknak nyújtott szociális szolgáltatások során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, nemre, vallásra, nemzeti, etnikai hovatartozásra, politikai véleményre, korra, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A gondozottak jogainak védelmét szolgálja a gyermekjogi/ellátott jogi képviselővel történő kapcsolattartás, akiknek elérhetősége nyilvános helyen, kifüggesztve található meg az intézményben.

A szolgáltatást nyújtók jogai és kötelességei

- Szociális Munka Etikai Kódexe, Munka Törvénykönyve, Kjt., Közalkalmazotti Tanács, Szakszervezet, Szervezeti és Működési Szabályzat
- Adatkezelési szabályok, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról 1997. évi XXXI. törvény
- A szolgáltatást végző közfeladatot ellátó személynek minősül.
- A Munkaköri leírás tartalmazza a szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit.
- Fontos nevesíteni, hogy jogsérelem esetén a szolgáltatást végző hova fordulhat.
- Biztosítani kell mindenki számára megfelelő munkavégzés szükséges körülményeket és szakmai fejlődés lehetőségét.

A szociális szolgáltatást végzők közfeladatot ellátó személynek számítanak, számukra biztosítani kell emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartását, munkájuk elismerését. Érdekeiknek és jogaiknak a védelme a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt alapelveknek megfelelően történik. Elfogadjuk, és tiszteletben tartjuk a szociális munkás eltérő véleményét, a nézetkülönbségek egyeztetések során történő rendezésére törekszünk.

A kollégák kompetenciahatárainak tiszteletben tartása mellett, hatékony együttműködések kialakítását tartjuk szem előtt.

A kiégés megelőzése érdekében a szakemberek mentálhigiéniéje, szakmai fejlődése érdekében állandó esetmegbeszéléseket tartunk, szupervízió, továbbképzéseken veszünk részt.

Jogorvoslati lehetőségek

Az ellátottak a szolgáltatással kapcsolatos panaszaikkal, kifogásaikkal az intézményvezetőhöz fordulhatnak.

Az Intézményvezető a panasz kivizsgálása után írásban tájékoztatja az észrevételt tevőt. Amennyiben a panaszos az intézményvezetői tájékoztatással szemben is kifogással kíván élni, abban az esetben az intézmény fenntartójánál élhet panasszal.

Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata, valamint a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályához fordulhat, továbbá Betegjogi, Ellátott jogi, Gyermekjogi képviselőhöz.

VIII. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

Az intézmény dolgozói az éves továbbképzési terv alapján minden évben konferenciákon, továbbképzéseken vesznek részt.

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültségének biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek:

Intézményi team

A két szakmai csoport szociális munkás és szociális asszisztens munkatársakból, valamint esetenként a team-be meghívott egyéb szakemberekből álló munkacsoport. A team üléseit a Tagintézmény vezetője tartja havi szinten előre meghirdetett időpontban, és szükség esetén gondoskodik külső résztvevő meghívásáról. A szervezeti egység szakdolgozóinak a részvétel kötelező. Az intézményi team célja a közös esetek megbeszélése, a feladatok tisztázása, és az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása.

Esetmegbeszélő team

Járási észlelő jelzőrendszeres értekezlet: minden hónap első keddjén, 9:00 órakor.

Szupervízió

15/1998. NM rendelet 7. § szerint a gyermekvédelmi ellátórendszerben dolgozó munkatársak részére a szupervízió kötelező.

Rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben megfogalmazottak szerint.

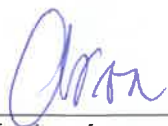
Az intézmény vezetője a tagintézmény vezető részére biztosítja a szociális vezetőképzésen való részvételt.

Melléklet:

1 számú melléklet

Együttműködési megállapodás

Érd, 2021. május 5.



Intézményvezető



Tagintézményvezető