



# Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete

működésének szakmai elvei és programja

A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetének Szakmai Programját Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa ...../2023. (.....) TT. számú határozatával fogadta el.

Sopron, 2023.

Dr. Farkas Ciprián  
Társulási Tanács elnöke

## TARTALOMJEGYZÉK

|   |            |
|---|------------|
| Az ellátandó terület jellemzői .....  | 3. oldal   |
| Az ellátandó célcsoport megnevezése .....   | 7. oldal   |
| Az ellátandó célcsoport általános jellemzői .....                                       | 8. oldal   |
| A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei, elméleti alapvetései, jogszabályi háttere .. | 10. oldal  |
| Az Intézmény szerkezete, szakmai egységei .....   | 13. oldal  |
| A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programja .....                              | 14. oldal  |
| A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja .....                            | 40. oldal  |
| A helyettes szülői hálózat szakmai programja .....                                      | 57. oldal  |
| Családok Átmeneti Otthona szakmai programja .....                                       | 59. oldal  |
| A Gyermek Átmeneti Otthona szakmai programja .....                                      | 71. oldal  |
| A Támogató Szolgálat szakmai programja .....  | 88. oldal  |
| Záró rendelkezések .....  | 102. oldal |

## A szolgáltató intézmény neve

Sopron és Környéke Család és Gyermejkölési Ellátás Intézete

## A szolgáltató intézmény székhelye

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a

## A szolgáltató intézmény telephelye

9400 Sopron, Kossuth L. u. 10.

## Az ellátandó terület jellemzői

### Soproni járás általános helyzetképe

A Soproni járás Győr-Moson-Sopron megyéhez tartozó járás, Magyarország ÉNY-i határvidékén, székhelye Sopron. Területe 848 km<sup>2</sup>, lakónépessége 104 041 fő volt a 2019. évi adatok (TeIr) szerint. Három város (Sopron, Fertőd és Fertőszentmiklós) és 35 község tartozik hozzá. A Soproni járás a járások 1983-as megszüntetése előtt is mindvégig létezett, és székhelye az állandó járási székhelyek kijelölése (1886) óta végig Sopron volt. Településsűrűsége meghaladja az országos átlagot. Bár vannak aprófalvak a járásban, jellemzően nem aprófalvas, a lakosság közel 70% -a városokban él és sokan laknak a városok melletti agglomerációs környezetben.

Közösségi közlekedésében a közút és vasút is fontos szerepet játszik. Mindkettő csatlakozik a megyei, az országos és az ausztriai hálózathoz is. Közösségi közlekedéssel a járás minden települése elérhető, de a fő útirányok (Fertő-part, 85-ös; 84-es, Iván) autóbusz-járatok keresztirányban nem csatlakoznak egymáshoz. Közúthálózata sűrű, de a városok közelében általában zsúfolt. 2020 végén átadták az M85-ös jelű gyorsforgalmi utat, ami becsatlakoztatta Sopron és térségét az országos autópálya-hálózatba, jelentősen javítva ezzel a térség közlekedését. Jelentős a napi utazó forgalom, munkavállalás vagy tanulás okán sokan ingáznak naponta a városokba vagy Ausztriába.

A munkanélküliségi ráta alacsony, 2018-ban mindössze 1% körüli volt, és a COVID-19 okozta emelkedés sem haladta meg a 3,5 %-ot. Gyakorlatilag teljes a foglalkoztatottság, bizonyos területeken munkaerő-hiány is tapasztalható. A szolgáltató szektorban működő vállalkozások száma magas. Jelentősnek mondható üzemek (Velux, Autoliv, Roto Elzett) található Sopronon kívül is, amelyek a magasan képzett és a betanított munkaerőnek is foglalkoztatási lehetőséget nyújtanak.

Sopron város földrajzi – kulturális értékei jelentősek, valamint Sopron város, Fertőd, Nagycenk turisztikailag is fontos Központok. A Fertő - Hanság Nemzeti Park a sarródi Kócsagvár Központtal hazánk – európai viszonylatban is – jelentős természeti értékeit őrzi. Néprajzi szempontból az itt élő nemzetiségek (németek, horvátok) saját nyelvi, kulturális műveltségükkel, hagyományaikkal gazdagítják a régió néprajzi, népművészeti örökségét. A járás számos egyedi, csak e vidékre jellemző kulturális örökséggel járul hozzá nemzeti és egyetemes értékeinkhez (népi építészeti örökségek, néphagyományok, gasztronómiai különlegességek, német és horvát nemzetiségi hagyományok stb.). A járásban minden

településen működik könyvtár vagy közösségi ház, művelődési ház. Egyre több település rendez igen változatos közösségi eseményeket (pl. adventi koncert, szüreti felvonulás, farsangi bál, nyugdíjas kórusok találkozója), ahol a vendégszereplők mellett mindig fellépnek a hagyományőrző egyesületek. A járás nagy hagyományokkal és kiváló adottságokkal rendelkezik a verseny-és a szabadidősport területén.

A járás 38 településéből 26-ban működik óvoda, 50 feladat-ellátási hellyel. Közülük 41-et települési önkormányzat, 3-at egyházi személy, 1-et magánfenntartó, 3-at az állam (gyógypedagógiai intézmény) és 2-t állami felsőoktatási intézmény tart fenn. Az óvodai férőhelyek száma 3500, az óvodák korszerűsítése, férőhely bővítése, bölcsődei csoportok kialakítása több településen folyamatban van. 10 településről a szomszéd faluba járnak át a gyermekek óvodába, szállításuk megoldott.

A soproni tankerülethez tartozóan 24 köznevelési intézmény összesen 33 feladat ellátási helyen látja el a közel 7500 fő általános iskolába járó tanulót. A tankerületben lévő intézmények összesen 7826 tanuló befogadására képesek. A kistelepülések iskoláiban mindig van üres férőhely, bár általánosságban a közös hivatali fenntartó települések közösen működtetik az általános iskolát. 4 iskola fenntartója a helyi kisebbségi (horvát, német) önkormányzat, egy magániskola, kettő egyházi fenntartású általános iskola működik a járásban. A hátrányos helyzetű, vagy halmozottan hátrányos helyzetű tanulók aránya a járásban alacsony, átlagosan nem éri el iskolánként a 10% -ot. A köznevelési intézmények közül Kópházán horvát nemzetiségi kétnyelvű, Sopronhorpácson horvát nemzetiségi nyelvoktatás folyik, Ágfalván, Fertődön, Fertőrákoson és Sopronban pedig német nemzetiségi nyelvoktatás történik.

A járásban Sopron és Fertőd városokban folyik középfokú oktatás. Sopron városban a gimnáziumi képzésben meghatározó az egyházi fenntartású iskolák szerepe. A járásban a szakképzést a Sopron székhelyű Soproni Szakképzési Centrum látja el. A járásban található öt tagintézménye a régió nagy hagyományokkal rendelkező szakképző intézménye. A középfokú oktatásban részt vevő tanulók száma 5 200 fő átlagosan.

## Sopron város és környéke általános helyzetképe

Sopron a Leghűségesebb Város, az itt élő három nép kultúráját ötvöző, sokszínű hagyományaira büszke, fejlődő és megújulásra képes, élénk közösségi életű, harmonikus térségi Központ. Sopron a Nyugat-Dunántúli régióban, Győr-Moson-Sopron Vármegye nyugati részén helyezkedik el, a Sopron-Fertőd Kistérség Központja. A magyar-osztrák határregió Európa nyugati és középső része között híd szerepet tölt be. Sok kedvező adottsággal rendelkezik és a pozitív fejlődés számos előremutató példáját mutatja fel. A térség földrajzi elhelyezkedése kiváló, egyedülálló természeti értékekkel rendelkezik. A városban magas a foglalkoztatottsági arány, jól képzett munkaerő is megtalálható, de erős az ausztriai munkaerőpiac elszívó hatása.

Figyelemre méltó az állandó lakosság és a lakónépesség közötti különbség stabil emelkedése. Az állandó népesség száma 2016 óta minimális mértékben, de folyamatosan csökken. A városba munkavállalási céllal, hosszabb távra érkezők jellemzően albérletbe, hivatalos vagy nem hivatalos munkásszállókba költöznek, miközben eredeti állandó lakcímük nem változik, ezáltal csupán a – regisztrált vagy nem regisztrált – lakónépességet gyarapítják, az állandó lakosok számát nem. Fontos hangsúlyozni, hogy a munkavállalási cél elsődlegesen az

ausztriai munkavállalást jelenti, és csak másodsorban járul hozzá a városban tapasztalható helyi munkaerőhiány mérsékléséhez. (forrás:SMJV Önkormányzata FVS 2021-27)

**Korosztályi adatok:**

| <b>lakos</b>     | <b>2021</b>   | <b>2022</b>   |
|------------------|---------------|---------------|
| 0-2 év           | 1 405         | 1 377         |
| 3-5 év           | 1 504         | 1 462         |
| 6-13 év          | 4 380         | 4 247         |
| 14-17 év         | 2 272         | 2 316         |
| 18-54 év         | 29 294        | 28 929        |
| 55-59 év         | 3 189         | 3 245         |
| 60-69 év         | 7 195         | 7 037         |
| 70-79 év         | 5 684         | 5 732         |
| 80 év feletti    | 2 707         | 2 777         |
| <b>összesen:</b> | <b>57 630</b> | <b>57 122</b> |

A demográfiai mutató a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal 2021. január 1. napi és 2022. január 1. napi állapotnak megfelelő, a személyadat- és lakcímnnyilvántartás adataiból településenkénti, az állandó népességre vonatkozó korcsoportos statisztikai adatok felhasználásával készült.

Bár az országos trendekkel megegyezően Sopron népességére még mindig a folyamatos öregedés jellemző, ennek dinamikája a legtöbb hazai nagyvárosénál kedvezőbb. Ugyanakkor a városban a 60 év feletti lakosság népességen belüli aránya magasabb az országos átlagnál.

A komoly munkaerőhiány mellett Sopron munkanélküliségi mutatói rendkívül kedvezők. A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Főosztálya által nyilvántartott, regisztrált álláskereső száma tartósan 800 fő alatt van a városban, míg az egy éven túl állást kereső, tartós munkanélküliek csak kb. 0,1%-át alkotják az aktív korúaknak. Ezzel Sopron nagyságrendekkel megelőzi a megyei jogú városok többségét.

A 2010-es évek váratlan, nagyarányú népességnövekedése jelentős pluszfeladatokat jelent egyebek mellett a közszolgáltatások kapacitás-tervezésénél, a szociális és egészségügyi ellátórendszerben, illetve az alapfokú közoktatásban is.

A városban Soproni Gyógyközpont – Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet néven oktatókórház működik, mely 2013-tól állami fenntartású lett, illetve szervezeti átalakításon, racionalizáláson is átesett. 2013-2016 között több mint 6 milliárd Ft fejlesztés és korszerűsítés valósult meg itt. Jelenleg 3 telephellyel működik.

Sopronban jelenleg a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben (továbbiakban: Szocvtv.) meghatározott szociális és Gyermejjóléti alapszolgáltatások mindegyike rendelkezésre áll, a kötelező szakosított szociális ellátási formák közül azonban hiányzik három: nincsen szenvedélybetegek otthona, fogyatékos személyek otthona és hajléktalanok otthona. Bár ezen ellátási formáknak nincs telephelye a városban, az érintett célcsoportok ellátása átirányítással vagy civil szervezetek bevonásával megoldott.

Sopron és Környéke Szociális- és Gyermejjóléti Intézményfenntartó Társulás 2013. július 1-jétől a szociális- és gyermejjóléti ellátások fenntartása és működtetése érdekében új

intézményt hozott létre Sopron és Környéke Család és Gyermekegészségi Ellátás Intézete néven. Az Intézmény ellátási területéhez tartozó települések:

**Ágfalva** község több mint 820 évre visszatekintő település, gazdag történelmi múlttal.



Közvetlenül az országhatár mellett, Soprontól 4 km-re helyezkedik el, az ausztriai Lépesfalva (Loipersbach) és Somfalva (Schattendorf) községek határolják. Határövezeti fekvése miatt zsáktelepüléssé vált, egyetlen közúti kapcsolata a Sopronba vezető út volt. 2011. szeptember 25-től ismét van közúti kapcsolata az ausztriai Somfalva felé is. A település szép fekvésű, kedvező az infrastrukturális ellátottsága, az összes közműhálózat kiépített.

Természeti környezete páratlan, külterületének nagy része természetvédelmi terület növényritkaságokkal. Gyümölcsöseiben ősi gyümölcsfajták, és a szelídgesztenye az uralkodó. Lakóinak száma 2022.01.01-jén 2 368 fő.

**Harka** Sopron, Kópháza és a magyar - osztrák országhatár között fekvő település. Lakosainak száma 2015. évben elérte a 2000 főt, 2022.01.01-jén 3 005 fő. Harkán nincs ipari tevékenység, mely szennyezné levegőjét. A község rendezési tervében sem szerepel ipartelepítés. Új lakóházakra az építési előírás a falusias beépítést teszi kötelezővé. Szép panorámája, erdős, hegyes-dombos környezete, közelsége Sopronhoz és Ausztriához vonzza a leteleplőket, a lakóhelyüket változtatókat. Lélekszáma mindezek hatására az utóbbi évtizedekben majdnem megkétszereződött. Ausztria és Sopron város közelségéhez alkalmazkodva a munkaképes lakosság naponta ingázik, nem lakhelyén dolgozik.



1215  
1917  
1990

1215  
1917  
1990

**Kópháza** Soprontól 7 km-re dél-keletre fekszik, lakosainak száma 2022.01.01-jén 2 095 fő. Az itt élők 60 %-a horvát nemzetiségű. A Kópháza-Deutschkreutz határátkelő 1989-es megnyitása után az átmenő forgalom és a falu gazdasági fejlődése megélné. Jelenleg elmondható, hogy a település infrastrukturális szempontból elérte az európai átlagszintet. A külföldi turisták megjelenése szolgáltató üzleteket vonzott a településre. Ezek az üzletek alkalmasak a lakosság helyben történő foglalkoztatására is. Az óvoda és az iskola fenntartója a horvát nemzetiségi önkormányzat, horvát nyelven is folyik az oktatás. A nemzetiségi hagyományokat ápolják, Magyarország „leghorvátabb” településének vallják magukat. Kópháza-Koljnof számára kiemelten fontos a fenntartható fejlődés melletti környezetvédelem és az idegenforgalom, azon belül is a falusi turizmus fellendítése.



**Fertőrákos** -német nevén Kroisbach- a Fertő tó déli partján fekszik, Soprontól alig tíz kilométer távolságra. 1945-ben már 3.745 lelket számlált a falu. Századunk első felében a lakosok négyötöde német anyanyelvű volt és csupán a lakosság egyötöde vallotta magát magyar anyanyelvűnek. 2022.01.01-jére a lakosságszám 2 431 főre csökkent, de ez a szám évenként mutat némi növekedést. A korábban mezőgazdaságból és szőlőművelésből élő település gazdasági arculata átalakult. Ma a munkaképes lakosság közel négyötöde Sopronban, többen Ausztriában találnak megélhetést. A község legújabb településrendezési tervei helyi szabályzat formájában írják elő a régi beépítés megőrzését és a porták helyreállításához és harmonikus továbbfejlesztéséhez is pontos előírásokat adnak



11 99



**Sopron Megyei Jogú Város**, állandó bejelentett lakcímmel rendelkező lakosainak száma 2022.01.01-jén 57 122 fő. Magyarország nyugati határa mellett, az Alpok lábánál, Bécstől 60 km-re, Budapesttől 220 km-re található. A város egyesíti magában a múltat és a jelent, hidat alkotva az ország és nyugati szomszédjai között, kaput nyit a hozzánk látogató belföldi és külföldi vendégek előtt, mint azt a város címere is jelképezi.



A tizenhárom elismert hazai kisebbség közül a horvátok, a bolgárok és a németek önálló közösséget alkotnak a térségben. A német nemzetiségi önkormányzat szerepe jelentős a város kulturális és köznevelési életében is.

Sopron fejlődése folyamatos és minden területet érintő. A város intézményrendszere bővül, megfelel a törvényi előírásoknak és a lakossági igényeknek, amit követ az épített környezet fejlődése – átalakulása is. Folyamatosak a nagyberuházások, új uszoda, parkolóház épült, bővültek az óvodai és bölcsődei férőhelyek, megszépült a belváros és a Lőverek, ami a turizmus még nagyobb fellendülését vonja maga után. A város szociális ellátórendszere megfelel a törvényi előírásoknak és igyekszik megfelelni a lakossági igényeknek, szükségleteknek is.

## Az ellátandó célcsoport megnevezése

A Sopron és Környéke Család és Gyermejjóléti Ellátás Intézete integrált szociális-gyermejjóléti intézmény. Segítő alapszolgáltatásait évek óta a fenntartó társulás közigazgatási területén élő minden lakos számára biztosítja, a család- és gyermejjóléti központ szakmai egység ellátási területe pedig a teljes Soproni járás valamennyi települése.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat ellátandó célcsoportja az ellátási területen élő vagy tartózkodó valamennyi személy, gyermek vagy család, aki a szociális vagy gyermejjóléti alapellátást kéri, vagy elfogadja.

A Család és Gyermejjóléti Központ ellátandó célcsoportja a Sopron járás területén élő vagy tartózkodó, szociális és/vagy gyermekvédelmi hatósági eljárással érintett személy, gyermek és család. Speciális szolgáltatások tekintetében célcsoport az adott szolgáltatás tekintetében releváns problémával érintett, és segítséget kérő vagy elfogadó személy, gyermek vagy család.

Kapcsolattartási ügyelet ellátandó célcsoportja az egyezség alapján a szolgáltatást kérő, ill. a bíróság vagy a gyámhivatal által hozott szabályozásban jogerősen oda utasított kérelmező, kötelezett és gyermek.

Óvodai-iskolai szociális segítő munka esetében ellátandó célcsoport a Sopron járás területén működő köznevelési intézmények valamennyi tanulója, dolgozója, és a tanulók szülei, törvényes képviselői.

Családok átmeneti otthona ellátandó célcsoportja a jogszabályi előírásokban rögzített befogadási indokokkal érintett, az ellátási területen állandó bejelentett lakcímmel rendelkező gyermek és családja.

Gyermekek átmeneti otthona ellátandó célcsoportja a jogszabályi előírásokban rögzített befogadási indokokkal érintett, az ellátási területen állandó bejelentett lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, 3-18 éves korú gyermek.

Támogató Szolgálat ellátandó célcsoportja az ellátási területen élő, súlyosan fogyatékos személyek. Súlyosan fogyatékosnak az a személy tekinthető, aki fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

## Az ellátandó célcsoport általános jellemzői

Sopronban és környékén a társadalmi-gazdasági helyzet általában jónak mondható. A napi élet minden területén érzékelhető azonban, hogy az egyes társadalmi csoportok élethelyzete között igen nagy különbségek találhatók. Ezért is fontos különös figyelmet fordítani a térségben élő idősekre, a tartós munkanélküliekre, a lakhatás elvesztésétől fenyegetett adós csoportokra, az alacsony jövedelműekre, a fogyatékkal élőkre, valamint a roma népességre. A 2018. évben a Soproni Egyetem által folytatott kutatások mérhető adatokkal is alátámasztották, hogy a Sopronba irányuló országon belüli elvándorlás jelentős. (Távoli megyékből érkező nagy családok jelennek meg a városban és környékén, részben az itteni munkaerő-piaci kereslet miatt, részben az ausztriai munkavállalás reményében).

Sopron járásszékhely szerepe érezhetően felértékelődött az elmúlt időszakban és ez a szerep várhatóan tovább erősödik. A hétköznapokban szorosan összefonódik a város szolgáltató rendszere (oktatás, kultúra, egészségügyi ellátás, szociális ellátás) a járásban élő lakossággal. A felsőoktatás jelenléte a városban külön erőforrásként jelentkezik.

A szegénységről, annak mértékéről sokáig nem készültek kutatások, tanulmányok azonban azt tudjuk, hogy a szegénység több viszonylag jól elkülöníthető csoportot sújt. Ezek a csoportok (idősek, tartós munkanélküliek, nagycsaládosok, roma népesség, hajléktalanság) területünkön is jelen vannak. A szegénység különösen veszélyezteti a gyermekes családokat, valamint az alacsony nyugdíjjal rendelkező egyszemélyes háztartásban élő időseket. A Soproni járás nem tartozik a hátrányos helyzetű térségek közé. Az abszolút szegénység szélsőséges megnyilvánulásaival ritkán találkozunk. A relatív szegénység azonban állandó problémát jelent. Sopron városban és környékén a lakhatási költségek nagyon magasak, növelve ezzel a szegénység érzetét.

A munkavállalási – munkakeresési problémával érintettek közül a tartós munkanélküliek, a pályakezdő fiatalok és az 50 év feletti álláskereső, a GYED-ről GYES-ről visszatérők, valamint a munkanélküliséggel érintett családban élő fiatalok számítanak a szegénység által legveszélyeztetettebbeknek. A szociális statisztika a felnőtt korú veszélyeztetettek között tartja nyilván még a pszichiátriai és addiktológiai betegséggel érintetteket, a kábítószer fogyasztás miatt kezelésbe kerülteket, az öngyilkosságot megkísérlelőket, valamint a bűnelkövetőket.

A gyermekek veszélyeztetettségének észlelése, figyelemmel kísérése, a kiváltó okok megelőzése, megszüntetése, kezelése a család- és gyermekjóléti szolgáltatások kiemelt feladatai közé tartoznak. A gyermek kora és kiszolgáltatott helyzete miatt is védelemre szorul, érdekeinek védelme minden felnőtt alapvető kötelessége. A rendszerszemléletű szociális segítség azt feltételezi, hogy a családra, mint egymáshoz tartozó személyek kapcsolati rendszerére tekintünk, és figyelembe vesszük, hogy a változások az egész rendszerre hatnak. A jelentős országon belüli elvándorlás miatt városunkban nagyszámú család kényszerül



támogató közeg (nagyszülők, rokonok) nélkül megoldani a napi problémákat. A szülők ingázó életmódja miatt pedig sok gyermek, fiatal van egész nap felnőtt felügyelet, szülői figyelem nélkül, akik könnyen kerülnek fejlődésüket negatív irányba befolyásoló társaságba.

Sopron város 2015-ben az ÁROP-1.A.3-2014-2014-0077 pályázat keretében elkészítette a Soproni járás települései Esélyegyenlőségi Programjainak összevetését. Az elkészült anyagban szerepel: általában az esélyegyenlőség területén, a fogyatékoságügyben is a társadalmi szemléletformálás az egyik legnagyobb kihívás. Súlyos feladat hárul a döntéshozókra és végrehajtókra is: mindenki számára világossá kell tenni, hogy a fogyatékos emberek integrációja mindannyiunk feladata, és – bár jelentős anyagi forrásokat emészt fel – nem csupán pénz kérdése. Az egyenlő esélyű hozzáférés nemcsak liftek, rámpák, speciális táblák vagy éppen hangos térkép alkalmazását jelenti, hanem azt a szemléletet is, amely a fogyatékos embert egyenjogúnak és egyenrangúnak tekinti. Ennek egyik igen fontos eszköze a helyi esélyegyenlőségi tervek elkészítése és az abban foglaltak végrehajtása.

Sopron MJV Önkormányzata a Helyi Esélyegyenlőségi Program elfogadásával érvényesíteni kívánja:

- az egyenlő bánásmód, és az esélyegyenlőség biztosításának követelményét;
- a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő hozzáférés elvét;
- a diszkriminációmentességet;
- a foglalkoztatás, a szociális biztonság, az egészségügy, az oktatás és a lakhatás területén a feltárt problémák komplex kezelése érdekében szükséges intézkedéseket;
- illetve a társadalmi integráció, kohézió erősítését és előmozdítását.

A program 5 célcsoportot határoz meg, amelyekhez intézkedéseit köti: mélyszegénységben élők, gyermekek, nők, idősek, fogyatékkal élők. Az intézkedések főként a lakhatási körülmények javítására, a hajléktalanság kialakulásának megelőzésére, a hátrányos helyzetű családok támogatására, az idősek mindennapi életének segítésére, a nők munkavállalásának elősegítésére, illetve a fogyatékkal élők problémáinak komplex kezelésére fókuszálnak.

Az egyenlő esélyű hozzáférés egyik eszköze, ami szinte minden helyi programban megjelenik, az akadálymentesítés. A fogalom az utóbbi években teljesen új tartalmat nyert, és ez megjelenik a HEP-ben is. Valamennyi fogyatékosági csoporthoz tartozó ember - azaz a mozgássérült, a látássérült, a hallássérült, az értelmi fogyatékos, autista és súlyosan-halmozottan fogyatékos emberek-speciális szükségleteinek figyelembevételével igyekszünk a komplex akadálymentesítés, azaz az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésére. Ma már nem pusztán épületek akadálymentesítéséről, hanem a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréséről beszélünk.

A Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata által szerkesztett Szociális Iránytű című adatbázisban jelenleg közel 100 szociális, kulturális területen tevékenykedő non-profit érdekvédelmi szervezet, alapítvány, egyesület működése regisztrált. A szervezetek feladatainak teljesítéséhez az Önkormányzat az alábbi segítséget nyújtja: pályázati támogatás, koordinációs és szponzori segítség, szakmai előadások szervezése, anyagi és erkölcsi támogatás, helyiség biztosítása. Elősegíti, hogy a civil szervezetek, kezdeményezések

erősödjének, különösen azok, amelyek országos szinten is jelentős szerepet vállalnak a szociális ellátó rendszerben, s több évtizedes múltra tekintenek vissza. (pl: Vöröskereszt)  
Az egyházi és civil szervezetek működése elsősorban az alapellátások területén jelentkezik, ami egyrészt kiegészítése az önkormányzat szociális feladatellátásának, másrészt biztosítja a speciális csoportok (idősek, fogyatékkal élők stb.) érdekérvényesítését. A civil szervezetek munkájának támogatásával és hatékony együttműködéssel elérhető, hogy a megelőzés révén a hátrányos helyzet kialakulása már a kezdeti stádiumban megállítható vagy visszafordítható legyen. A keresztény közösségek szerepvállalása az elmúlt időszakban jelentősen növekedett. A történelmi egyházak által fenntartott intézmények a szakosított ellátások területén jelentős segítséget biztosítanak a szociális gondok enyhítésében.

## A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei, elméleti alapvetései, jogszabályi háttere

A mai társadalmak, így a magyar társadalom dinamikája is felerősítette, és tovább erősíti a különböző típusú segítő foglalkozások iránti társadalmi igényt. A segítésnek szemléletében és munkamódjában egyaránt professzionális (tanítható, tanulható) módon át kell fognia az emberi együttműködési formák egész skáláját. Napjaink társadalmában a természetes partnerség elidegenedése, szétzilálódása megemeli az együttműködési problémák előfordulási gyakoriságát. A szociális segítő szakemberrel szemben támasztott elvárás a kommunikáció és szocializáció segítésétől a különböző reszocializációs programokon keresztül, a terápiákig tart.

Az elvárásoknak való megfelelés csak a szociális szakember cselekvési kompetenciája által lehetséges, amelyet elméleti és gyakorlati (szakmai) kompetenciája, módszertani kompetenciája és szociális kompetenciája komplex összefüggésben határoz meg.

A munkánkat irányító, legfontosabb alapelvek:

1. **humánus és az emberi méltóság tisztelete**
2. **egyenlő bánásmód követelménye:** az egyenlő bánásmód követelményét – Magyarország Alaptörvénye XV. cikk, valamint az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény 4.§ (h) bekezdés szerint a szociális, gyermekvédelmi gondoskodást, valamint szolgáltatást nyújtó személyek és intézmények – jogviszonyaik létesítése során, jogviszonyaikban, eljárásaik és intézkedéseik során (a továbbiakban együtt: jogviszony) kötelesek megtartani.
3. **hátrányos megkülönböztetés tilalma:** az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény 8.§ -ban felsorolt tulajdonságok miatt senki nem részesülhet kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül.
4. **egyéni szükségletek figyelembevétele:** a szolgáltatást igénybe vevő egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak.
5. **a szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme:** minden személyt a szolgáltatásban résztvevőktől elvárható gondossággal, valamint a szakmai és etikai szabályok, illetve irányelvek betartásával kell ellátni.

6. **szubszidiaritás elve:** a szükséges szolgáltatásokhoz a lakóhelyükön vagy ahhoz a lehető legközelebbi településen jussanak hozzá a szolgáltatást igénybe vevők.
7. **titoktartás, az információk felelős kezelése:** a szolgáltatást igénybe vevő személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a Szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen.
8. **részvétel elve:** a segített személyt a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletbe tartásák.

Az alapvető, irányt adó értékek mellett szükséges az elméleti és gyakorlati tudás, jártasság, tapasztalat. A segítő szakember professzionális segítő munkát végez, emberi kapcsolati viszonyok erőterében. Munkamódja kevésbé direkt, technikai, tárgyi eredményre orientált, mint inkább indirekt, kapcsolati, változási folyamatok elindítására és konstruktív fenntartására irányuló. A segítő munka során együttműködik a társintézményekkel, kollégákkal. Folyamatosan gyakorolja a szakmai kommunikáció professzionális formáit, szem előtt tartva a segítséget váró érdekeit és a segítő munka etikai szabályait.

## A Szakmai Program alapjául szolgáló jogszabályok:

- 1997. évi. XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről
- 1995. évi LXVI. törvény a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 2000. évi C. törvény a számvitelről
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2007. évi CLII. törvény egyes vagyonyilatkozat-tételi kötelezettségekről
- 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról
- 2009. évi LXII. törvény a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról
- 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2011. évi CCXI törvény a családok védelméről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2012. évi I. törvény - a munka törvénykönyvéről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi CLV. törvény a támogatott döntéshozatalról
- 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2015. évi CCXXII. törvény az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások

általános szabályairól

- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésekről
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- a mindenkori költségvetési törvény
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, (általános adatvédelmi rendelet, GDPR)
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rend a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi gyámügyi eljárásokról
- 235/1997. (XII.17.) Korm. rend. a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról
- 257/2000. (XII.26.) Korm. rend. a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről
- 340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet a személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- 92/2008. (IV.23.) Korm. rend. a fogyatékos személyek alapvizsgálatáról, a rehabilitációs alkalmassági vizsgálatról, továbbá a szociális intézményekben ellátott személyek állapotának felülvizsgálatáról
- 191/2008. (VII. 30.) Korm. rend. a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről
- 328/2011. (XII. 29.) Korm. rend a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
- 4/2013. (I. 11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről
- 50/2013. (II. 25.) Korm. rendelet az államigazgatási szervek integritásirányítási rendszeréről és az érdekérvényesítők fogadásának rendjéről
- 513/2013. (XII. 29.) Korm. rendelet a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rend. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 451/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet az elektronikus ügyintézés részletszabályairól
- 60/1992. (IV. 1.) Korm. rendelet a közúti gépjárművek, az egyes mezőgazdasági, erdészeti és halászati erőgépek üzemanyag- és kenőanyag-fogyasztásának igazolás nélkül elszámolható mértékéről
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről

- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000 (I.7) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM. rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról
- 5/1993. (XII. 26.) MüM rendelet a munkavédelemről szóló 1993. évi XCIII. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról
- 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet a képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről
- 5/1990. (IV. 12.) KöHÉM rendelet a közúti járművek műszaki megvizsgálásáról
- 38/2013. (IX. 19.) NGM rendelet az államháztartásban felmerülő egyes gyakoribb gazdasági események kötelező elszámolási módjáról
- A fenntartó aktuális költségvetési rendelete
- 51/2005. (XII. 21.) önkormányzati rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő intézményi térítési díjakról
- 4/2011. (II. 28.) önkormányzati rendelet a pénzbeli és természetbeni ellátások helyi szabályairól
- 15/2011. (V. 2.) önkormányzati rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról
- Aktuális és érvényes működési engedélyek
- Az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott Protokollok, Útmutatók és módszertani segédanyagok

## Az Intézmény szerkezete, szakmai egységei

A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete önálló jogi személyiséggel rendelkező, integrált intézmény. Szociális és gyermekjóléti alapellátást biztosít a Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás területén, és járásszékhely település szolgáltatójaként ellátja a Család és Gyermekjóléti Központ feladatait a soproni járás területén.

### Az ellátott kormányzati funkciók:

1. 104043 Család és gyermekjóléti központ
2. 104042 Család és gyermekjóléti szolgáltatások
3. 104012 Gyermekek átmeneti ellátása

4. 106020 Lakásfenntartással, lakhatással összefüggő ellátások
5. 101222 Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére

#### **Az Intézmény szakmai egységei:**

- **Család- és Gyermekjóléti Központ**  
9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a
- **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**  
9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a
- **Gyermekek Átmeneti Otthona**  
9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a
- **Családok Átmeneti Otthona**  
9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a
- **Támogató Szolgálat**  
9400 Sopron, Kossuth Lajos u. 10.

Az Intézmény szakmai egységei önállóan, de egymással összehangolva, egymás munkáját segítve és kiegészítve működnek. A működés részleteit a Szervezeti és Működési Szabályzat és mellékletei szabályozzák.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programja**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetének önálló szakmai egysége.

#### **Székhelye, elérhetősége:**

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a  
Tel/fax: 99/524-361  
e-mail: [kozpont-sopron@gyerko.hu](mailto:kozpont-sopron@gyerko.hu);

#### **Ügyfelek számára nyitva álló helyisége:**

9400 Sopron, Széchenyi tér 1-2  
9400 Sopron, Kőszegi u. 1/C  
9400 Sopron, Kuruc krt. 2.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a megadott címen kívül elérhető a területileg illetékes család -és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítő munkatársain keresztül is.

#### **Az ellátandó célcsoport megnevezése:**

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátandó célcsoportja a Soproni járás területén élő vagy tartózkodó, szociális és/vagy gyermekvédelmi hatósági eljárással érintett személy, gyermek és család.

Speciális szolgáltatások tekintetében célcsoport a Soproni járás területén élő vagy tartózkodó, az adott szolgáltatás tekintetében releváns problémával érintett, és segítséget kérő vagy elfogadó személy, gyermek vagy család.



Kapcsolattartási ügyelet ellátandó célcsoportja az egyezség alapján a szolgáltatást kérő, ill. a bíróság vagy a gyámhivatal által hozott szabályozásban jogerősen oda utasított kérelmező, kötelezett és gyermek.

Óvodai-iskolai szociális segítő munka esetében ellátandó célcsoport a Soproni járás területén működő köznevelési intézmények valamennyi tanulója, dolgozója, és a tanulók szülei, törvényes képviselői.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

Az esetmenedzserekhez tartozó ellátottak mindegyike szociális és/vagy gyermekvédelmi hatósági eljárással érintett. A tanácsadás és a speciális szolgáltatások ügyfeleivel együtt elmondható róluk, hogy az esetek nagy százalékában problémájuk régebben kezdődött, a helyben szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatást nyújtó családsegítővel kapcsolatban állnak, az ellátórendszer felépítését és működését ismerik. Az óvodai-iskolai szociális segítő munka esetében az ellátandó célcsoport egy része nem találkozott még a szociális és gyermekjóléti ellátórendszer szereplőivel, szolgáltatásaikat ne ismeri, erre vonatkozó ismeretei hiányosak vagy teljesen hiányoznak.

Társadalmunkra egyre jellemzőbb a létbizonytalanság, mely fakadhat, mind anyagi, lakhatási, mind egészségügyi nehézségekből, melyet felerősített a COVID megjelenése. Az addig viszonylag jól funkcionáló családokban, az addig működő megküzdési stratégiák már nem elegendőek a felmerülő problémák megoldásához. Felerősödtek a szülők mentális problémái, egyre gyakrabban találkozunk beszűkült mentális állapotú családtaggal, ami miatt pszichiátriai és/vagy pszichológiai megsegítésre lenne szükségük. Ha az egyén nem tudja felmérni reális szükségleteit, a mindennapi élet működtetéséhez szükséges kompetenciák sérülnek.

Legmarkánsabb problémák a családok életében az elhúzódó családi konfliktusok, a szülők életvitelében jelentkező devianciák. Megjelennek a válással járó nehézségek, egyre kevesebb a tolerancia a szülők között és a gyermekeket felhasználva vélt vagy valós sérelmeiket próbálják igazolni általuk. Napi munkánkban megjelenik ezen problémák kapcsán a szülői elidegenítés kérdésköre, a gyermek alapvetően eszköz lesz a szülő kezében, elveszíti biztonságérzetét, megtapasztalja a szeretetlenséget, szükségletei semmibe vételét. Emiatt tüneteket produkál, például igazolatlan iskolai hiányzások, elmagányosodás, falcolás, szuicid készületek, evészavarok, melyek további megoldandó feladatot rónak a családra. Mindezt nehezíti, hogy ezen családok többsége a jobb élet reményében távolról költözött ide, életükből alapvetően hiányzik a támogató, megtartó rokoni, baráti háttér.

### **Ellátandó területe:**

Sopron járás teljes közigazgatási területe, valamennyi települése és Sopron járás valamennyi lakosa. Az ellátási terület bemutatásra került az egységes bevezetőben.

Sopron járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok:

1. Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete Család és Gyermekjóléti Szolgálat 9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a.
2. Gondozási Központ Fertőszentmiklós Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, 9444 Fertőszentmiklós, Ifjúság tér 2.
3. Fertődi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 9431 Fertőd, Bartók Béla u. 1.
4. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat 9461 Lövvő, Fő u. 32.
5. Nyitott KAPU-VÁR Térségi Szociális Szolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, 9330 Kapuvár, Zöldfasor u 15.

A Család- és Gyermekjóléti Központ területi munkavégzése során - igény szerint - az ellátási terület minden településén személyesen nyújt szolgáltatást a feladatellátásra (esetmenedzser, tanácsadás, speciális szolgáltatások) biztosított, adott szolgáltatótól együttműködési megállapodás alapján igénybe vett helyiségekben.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ célja és alapelvei**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 38. § (1) „Az alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

(1a) Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.”

A Család- és Gyermekjóléti Központ a Soproni járás területén nyújt szociális és gyermekvédelmi, hatósági eljáráshoz kötött segítő szolgáltatásokat, melynek hatálya kiterjed az ellátási területen élő valamennyi gyermekre, családra, gyermektelen családra és egyedülálló személyre is. A Család- és Gyermekjóléti Központ a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek ellátása keretében esetmenedzselést végez, melynek során az esetmenedzser az igénybe vevő és az esetkezelésbe bevont szakemberek, szolgálatok és ellátást nyújtók tevékenységét végigkíséri, együttműködésüket koordinálja. A szervezeti struktúra racionális feladatmegosztást alakít ki a Szolgálat és a Központ között azzal, hogy a feladatellátás alapja a Szolgálat és a Központ közötti szoros együttműködés.

A szubszidiaritás elvét figyelembe véve a Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységét és szolgáltatásait a segítő folyamatba bevont személyek lakóhelyén, tartózkodási helyén, vagy az ahhoz legközelebbi, alkalmas helyen nyújtja. Az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység szolgáltatási helye általánosan az adott köznevelési intézmény területe.

A Család- és Gyermekjóléti Központ minden munkatársa figyelembe veszi, hogy szociális diagnózist felvevő szakember, az esetmenedzser, vagy a speciális szolgáltatást nyújtó szakember a segítő tevékenység egy bizonyos pontján lép be a más szakember által folytatott segítő folyamatba. Az óvodai-iskolai szociális segítő sok esetben elindítója, kezdeményezője a segítő folyamatnak, de kompetenciája nem terjed ki az esetvitelre.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai**

**Esetmenedzselési feladatok:** A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére, a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló tevékenységek összessége, ami során az esetmenedzser szociális segítő tevékenységet végez és koordinál [Gyvt. 40/A.§ (2)].

E tevékenység során:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és

megszüntetésére,

- együttműködik a pártfogó felügyelői Szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít;
- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata okán elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist [Szoctv. 64 § (8)]. A szociális diagnózis az egyének és családok szükségleteinek pontos felmérése, szolgáltatási terv elkészítése.

**Tanácsadási feladatok és speciális szolgáltatások:** a Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos **speciális szolgáltatásokat**, programokat nyújt, amelyek keretében biztosít

- utcai és lakótelepi szociális munkát
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti Szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet
- pszichológiai tanácsadást,
- jogi tájékoztatásnyújtást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát, mediációt, illetve egyéb, a problémamegoldást segítő szolgáltatást.

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok számára.

#### **Ügyfélfogadási rendje:**

- Sopron: hétfőtől csütörtökig 8-16 óra  
pénteken: 8-14 óra
- Fertődi Szolgálat és települései: feladatellátáshoz kötötten szerdán 11-13 óra
- Fertőszentmiklósi Szolgálat: feladatellátáshoz kötötten szerdán 10-12 óra
- Lövői Szolgálat 22 települése: adott településen a családsegítő ügyeleti idejében feladatellátáshoz kötötten
- Lövő és Iván: kéthetente hétfőn 13-16 óra, valamint feladatellátáshoz kötötten
- Kapuvári Szolgálat 3 települése: feladatellátáshoz kötötten kedden 10-12 óra

#### **Speciális szolgáltatások nyújtásának rendje:**

**Jogi tanácsadás:**

- Sopron: minden kedden 14-17 óra
- Fertőd: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban
- Fertőszentmiklós: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban
- Lövő: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban
- Iván: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban

**Pszichológiai tanácsadás:**

- Sopron: naponta 10-16 óra
- Fertőd: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban
- Fertőszentmiklós: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban
- Lövő: a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban

**Pedagógiai tanácsadás:**

- Sopron, Vasvári Pál u. 2/a: heti 40 órában, a kolléga meghatározott munkarendjében, melyet fél évente igazítunk a kereslethez

**Egyéb speciális szolgáltatások** (mediáció, családterápia stb.): a speciális szolgáltatások koordinátorával egyeztetett időpontban és helyszínen.

**A feladatellátás tartalma és módja**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- megkeresés,
- tanácsadás,
- esetkezelés,
- pedagógiai segítségnyújtás
- készségfejlesztés,
- közösségi fejlesztés

A Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított szolgáltatási elemek fogalmi meghatározása:

**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.

**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.

### **Pedagógiai segítségnyújtás**

Szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére.

### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

### **Közösségi fejlesztés**

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetkezelő munkáját elsősorban az esetmenedzser végzi. Az esetmenedzser a Soproni járás illetékességi területén látja el a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó, hatósági intézkedést megelőző és követő segítő tevékenységet, biztosítja a szolgáltatási tartalmakat. Az igénybe vevő, illetve az esetkezelésbe bevont szakemberek, szolgálatok és az ellátást nyújtók tevékenységét az egész esetkezelés folyamán végigkíséri, ennek során együttműködésüket koordinálja. Gondozási-nevelési tervet készít, az abban meghatározott feladatok alapján a gondozási folyamatot koordinálja, végrehajtja, dokumentálja, kompetenciakörét meghaladó esetekben javaslatot tesz más szakemberek bevonására, a szükséges vagy egyéb hatósági intézkedések megtételére. Részt vesz az igénybe vevőt érintő döntésekben, gyűjti az igénybe vevővel kapcsolatos dokumentumokat, és szükség szerint tájékoztatást ad róluk a jogosultaknak. Az esethez kapcsolódó összes tevékenységért felelős.

A feladatellátás során a Család- és Gyermekjóléti Központ minden munkatársa az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott Protokollokban meghatározottak szerint igyekszik eljárni.

### **1. Javaslattétel hatósági intézkedésre**

A Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,

- családba fogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettség teljesítésének előmozdítására,
- leendő gondozási helyre vagy annak megváltoztatására,
- családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A gyámhatóság a Család- és Gyermekjóléti Központtal áll kapcsolatban, tehát a hatósági eljárások tekintetében mindig a Család- és Gyermekjóléti Központot - az esetmenedzsereket -, keresi meg, akik az eljárásba bevonják a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot - a családsegítőket. A hatósági intézkedésekre, illetve a hatósági eljárások megindítására vonatkozóan pedig a javaslatot a Család- és Gyermekjóléti Központ – az esetmenedzser – teszi meg.

Az esetmenedzser tesz javaslatot a fent felsorolt hatósági intézkedésekre a gyámhatóság felé. A javaslat a GYVR (Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer) útján ismerteti a gyermek helyzetét, különösen

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
- a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, a GYVR-ben szereplő adatokat,
- a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
- azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A javaslattétel során a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén elég a veszély tényét és jellegét megnevezni, és a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon, majd azt követően elektronikus formában javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Ha a javaslattételre a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve, a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi.

Ha a család problémája előreláthatólag hosszabb távú esetkezelést igényel, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Gyvt. 135. § (2) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatokat és az azokban bekövetkezett változásokat a GYVR törzsadat alrendszerében rögzíti. Amennyiben a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítő munka során úgy találja, hogy a segítő tevékenység a bevont speciális szolgáltatásokkal együtt sem eredményes, a gyermek(ek) veszélyeztetettsége nem csökkent, vagy helyzetük súlyosbodott, valamint a családtagok együttműködési készségét, a közös munka hatékonyságát saját eszközeivel növelni nem tudja, ezt jelzi a járási központnak. Kezdeményezi **esetkonferencia** összehívását, ahol a szakemberek megtárgyalják a hatósági intézkedés szükségességét. Az esetkonferencia



megszervezése során a családsegítő és az esetmenedzser folyamatosan együttműködik egymással. Amennyiben az esetkonferencia a védelembe vételi, vagy egyéb hatósági kezdeményezés megtétele mellett dönt, a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó gyermekvédelmi gondoskodás alá tartozó hatósági intézkedést kezdeményez, vagy arra javaslatot tesz. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője a Gyvt. 135. § (2) bekezdés a)-c) pontja szerinti adatok rögzítésével, valamint a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a környezettanulmány, a cselekvési és intézkedési terv, valamint a helyzetértékelés véglegesítésével kezdeményezi a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételét, vagy javaslatot tesz a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a család- és Gyermekjóléti Szolgálat által rögzített, a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését javaslatával kiegészíti, és azt a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője öt napon belül véglegesíti.

A hatósági intézkedés meghozataláig az esetmenedzser szükség szerint bekapcsolódik a segítő folyamatba, de az esetfelelős a hatósági intézkedés jogerőre emelkedéséig a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársa. Az eset történéseiről a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat illetékes szakembereivel folyamatosan tájékoztatják egymást, a dokumentumokat egymással ismertetik. Az „esetfelelős” pozíciót az esetmenedzser a hatósági intézkedés jogerőre emelkedésekor veszi át.

## **2. Családi pótlék természetben való nyújtásával kapcsolatos feladatok**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

A Család- és Gyermekjóléti Központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről. Ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak, valamint részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

## **3. Egyéni gondozási-nevelési terv készítése és végrehajtása**

A védelembe vétel jogerőre emelkedését követően az esetmenedzser elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet a határozatban foglaltak szerint. A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell elkészíteni, és tartalmaznia kell:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket, és
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv **elkészítésébe** az esetmenedzser bevonja a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat.

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv **megvalósítása érdekében** bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot, a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, tevékenységüket koordinálja. Elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködésüket, azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést, a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembe vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési tervet a családdal, a gyermekkel, az esetkezelésbe bevont szakemberekkel (pl. családsegítő, pedagógus, védőnő, eseti gondnok, megelőző pártfogó, stb.) egyeztetni kell. Az egyéni gondozási-nevelési tervben feladatot kapó család, illetve vállaló szakemberek aláírásukkal rögzítik vállalásukat. Minden, az esetkezelésbe bevont szakember a saját vállalt feladata ellátásáért, annak teljesüléséért tartozik felelősséggel, míg az esetmenedzser az egész folyamatért, a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében biztosított esetmenedzselési munkáért tartozik felelősséggel. Az aláírt példányból minden érintett másolatot kap. A családi/egyéni gondozási-nevelési tervben bevont szakemberek vállalt feladatait úgy kell rögzíteni, hogy az elsősorban a gyermek védelméért vállalt közös szakmai elkötelezettségen alapuljon. A védelembe vétel eredményessége érdekében fontos szempont a bevont szakemberek konkrét feladatainak/vállalásainak meghatározásakor a hatékonyság, a megvalósíthatóság, a gyakorlati szempontok figyelembevétele, illetve a vállalt feladatok meghatározásában mindenképpen szükség van a bevont szakemberek közötti konszenzusra.

#### **4. Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme**

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője a védelembe vételről szóló döntés kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb öt napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben. Az esetmenedzser a családi, egyéni gondozási-nevelési tervet a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a védelembevételi határozat véglegessé válását követő tizenöt napon belül elkészíti, amelyet a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője véglegesít. A gondozási-nevelési tervet továbbítani kell a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kivételével minden olyan szerv, személy részére, akire nézve a gondozási- nevelési terv feladatot tartalmaz. A pártfogó felügyelői Szolgálat részére, ha a gyámhivatal a megelőző pártfogás elrendelésével kapcsolatban kereste meg a Család- és Gyermekjóléti Központot.

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak megvalósulása érdekében szociális segítő munkát koordinál, és végez [Gyvt. 40/A. § (2) bf) pontja]. Folyamatosan figyelemmel kíséri a családi/egyéni gondozási-nevelési tervben foglalt célok és feladatok teljesülését. Rendszeres személyes kapcsolatot tart a családdal (elsősorban családlátogatás keretében, de szükség szerint telefonos megkereséssel vagy online eszközök alkalmazásával is), valamint a segítő folyamatba bevont szakemberekkel – elsősorban a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjével, hiszen ő van jelen folyamatosan az adott településen, hozzá érkeznek a gyermekkel és a családdal kapcsolatos jelzések. Amennyiben a gyámhivatal a családi pótlék természetbeni juttatását rendelte el, úgy az esetmenedzser és a kirendelt eseti gondnok kölcsönösen tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettségének alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről, a családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. Pártfogás, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében rendszeresen konzultál a pártfogó felügyelővel, a megelőző pártfogóval a gyermek helyzetéről, a gondozási-nevelési tervben foglalt feladatok teljesüléséről.

Rendszeresen tájékozik a veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer tagjainál a gyermek veszélyeztetettségének mértékéről, tőlük tájékoztatást kér (e-mailben, írásban, telefonon, személyesen). A családsegítővel közösen ellátások, szolgáltatások elérésében segítik a családot, segítik ügyeik intézését. Az egyéni-gondozási nevelési tervet úgy kell meghatározni, hogy abban a gyermekkel kapcsolatos konkrét teendők – pl. pszichológiai vagy pszichiátriai, egészségügyi (gyógy)kezelés, iskolai hiányzás – elsősorban az esetmenedzser, míg a szülők, család segítése – ügyintézés, munkahely keresés, közösségi és csoportos programok, adomány közvetítése – elsősorban a családsegítő feladata.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser a GYVR tervező és értékelő alrendszerében értékeli, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását. Ha annak megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, ezt a problémát a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi, felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és a GYVR útján megismerhetővé teszi a gyámhivatal számára, ha a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására tesz javaslatot. Ha a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, ezt a problémát a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi.

Az esetmenedzser a helyzetértékelést a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a védelembe vételt elrendelő határozatban kitűzött felülvizsgálat időpontja előtt tíz nappal, vagy

a gyámhivatal megkeresését követő tizenöt napon belül vagy a soron kívüli felülvizsgálat kezdeményezésekor készíti el, amit a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője véglegesít. A helyzetértékelést a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője megküldi a pártfogói felügyelő szolgálat részére, ha a gyámhivatal megelőző pártfogást rendelt el.

A helyzetértékelésben ki kell térni a családdal/gyermekkel és más szakemberekkel történő együttműködések bemutatására, megfogalmazott konkrét feladatok teljesülésének, vagy nem teljesülésének az ismertetésére, illetve annak okára. Ismertetni kell, hogy mennyiben valósultak meg a családi/egyéni gondozási-nevelési tervben foglalt célok és feladatok, mennyiben hárultak el a veszélyeztető körülmények, milyen változások történtek a család/gyermek életében, körülményeiben. Esetleg milyen újabb veszélyeztető tényezők, nehézségek merültek fel, milyen új célok, megoldások és feladatok segíthetnék ezek megszűnését/megszüntetését.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

A bűncselekmény elkövetésével gyanúsított, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel. Az együttműködés keretében az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket. A Család- és Gyermekjóléti Központ szükség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

## **5. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése**

Az ideiglenes hatályú elhelyezésnek akkor van létjogosultsága, ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti, és emiatt azonnali elhelyezése szükséges (Gyvt. 72.§ (1) bekezdés). Az ideiglenes hatályú elhelyezés esetén az eljárás 4 formában indulhat el, attól függően, hogy ki tesz javaslatot a hatósági eljárásra, illetve, hogy ki a beutaló szerv, amit a gyámhivatalnak 30 napon felül kell vizsgálnia [Gyvt.72.§ (1) bekezdés]. Amennyiben az esetmenedzser a fent leírt súlyos veszélyeztetettség bármely formáját közvetlenül észleli, javaslatot tesz ideiglenes hatályú elhelyezésre a gyámhatóság felé írásban vagy extrém sürgős esetben telefonon vagy szóban. A szóbeli javaslatot minden esetben kötelező írásban megerősíteni 24 órán belül.

Ideiglenes hatályú elhelyezési javaslat esetén a gyámhivatal dönt az ügyben. Az eljárás alatt az esetmenedzser segítséget nyújt a családsegítőnek, a gyermeknek és a családnak szükség szerint. A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere írásban bekéri a véleményeket a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattól és az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól, továbbá azoktól a szakemberektől, akik a családdal kapcsolatban állnak.

Felkeresi a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot és amennyiben a családdal kapcsolatban állt, begyűjti az ügyben keletkezett iratanyagot, GYVR-ben rögzített adatot, összefoglaló, tájékoztató véleményét. Közösen felkeresik a családot az otthonában és feltérképezik a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó tényeket. Szükség esetén esetkonferenciát hív össze az eset minden körülményének tisztázása céljából. Az esetmenedzser a begyűjtött iratanyag,

szakmai tájékoztatók, vélemények, javaslatok és az esetkonferencián elhangzott szakmai állásfoglalás alapján elkészíti a véleményét/javaslatát a gyermekre vonatkozólag és a GYVR útján megismerhetővé teszi/megküldi a gyámhivatal részére. A gyámhivatal a felülvizsgálat során dönt a nevelésbe vételről, vagy az ideiglenes hatályú elhelyezés más módon való megszüntetéséről. Az esetmenedzser a döntés függvényében folytatja tovább munkáját.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezésének és - amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadásának (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) tervezését a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell előkészíteni.

A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

Az esetmenedzser a GYVR útján megismerhető helyzetértékelésben tesz javaslatot a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a Család- és Gyermekjóléti Központ az esetmenedzser helyzetértékelését a GYVR-ben megismerhetővé teszi a gyámhivatal, a területi gyermekvédelmi szakszolgálat és a gyermekvédelmi gyám számára.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. A családjába visszahelyezett gyermek utógondozása során a családi kapcsolatok tervezését a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell elvégezni, amely terv tartalmazza a gyermek családjába történő visszailleszkedése, lakókörnyezetébe való beilleszkedése, a tanulmányainak folytatása vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatása érdekében megszervezett támogatások megnevezését. Tartalmazza továbbá a családi kapcsolatok tervezésének megvalósításába bevont Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint egyéb intézmény, szolgáltató vagy személy megjelölését, annak feladatait és azok elvégzésének határidejét.

Az utógondozás felülvizsgálata során a családi kapcsolatok tervének megvalósítását, a helyzetértékelést a Család- és Gyermekjóléti Központ a GYVR tervező és értékelő alrendszerében teszi elérhetővé a gyámhivatal számára. A Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője a családi kapcsolatok ápolását segítő családgondozás tervezése érdekében a nevelésbe vételről szóló döntés kézhezvételét követően haladéktalanul, de legkésőbb három napon belül kijelöli a feladat ellátásáért felelős munkatársat, és a kijelölést rögzíti a GYVR-ben. A Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a családi kapcsolatok ápolását segítő családgondozás tervezését a nevelésbe vétel tárgyában hozott határozatról való értesítést követő harminc napon belül és a családi kapcsolatok ápolását segítő családgondozás tervezésének módosítását a nevelésbe vétel

felülvizsgálata tárgyában hozott határozat véglegessé válását követő harminc napon belül véglegesíti. A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője a GYVR tervező és értékelő alrendszerében a nevelésbe vett gyermek helyzetértékelését félévente, a soron kívüli gyámhatósági felülvizsgálat kezdeményezésekor vagy a gyámhatósági felülvizsgálatot megelőzően, a gyámhivatali felkéréstől számított tizenöt napon belül véglegesíti.

### **Speciális szolgáltatások:**

#### **Kórházi szociális munka**

A Soproni Gyógyközpont, mint kórház hozzátartozik a Család- és Gyermekjóléti Központtal kapcsolatot tartó jelzőrendszerhez. A speciális család és gyermekjóléti kórházi szociális munkának a gyermekosztályon, szülészeti - nőgyógyászati osztályon, felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályokon jelentkező, szociális munkás segítségét igénylő szolgáltatás minősül. Így különösen a válsághelyzetben lévő várandós anyával és gyermekével végzett tevékenység, a gyermekelhanyagolás, vagy -bántalmazás észlelése esetén vagy megelőzése érdekében a szükséges beavatkozás megtétele, illetve a felnőtteket ellátó osztályokon a Gyógyközpont alkalmazásában álló szociális szakemberekkel való együttműködés.

#### **A kórházi szociális munka célja:**

- a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedések megtétele, és
- a felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályokkal való együttműködés,
- mindazon feladatoknak az ellátása, amelyet a Gyógyközpont és a Központ közötti együttműködési megállapodásban a felek rögzítenek
- rendszeres kapcsolattartás a területi és iskolai védőnőkkel, házi orvosokkal, házi gyermekorvosokkal

#### **A kórházi szociális munka szolgáltatásai:**

- A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársa a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatja az őt megillető jogokról, támogatásokról, valamint segíti a támogatásokhoz, ellátáshoz való hozzájutást.
- Tájékoztatja a kórházi szociális munkába bevont osztályok ellátottjait az őket érintő releváns információkról, valamint a szociális segítő munka eszközeivel támogatja őket helyzetük stabilizálásában.
- Személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik a probléma rendezésében és a hivatalos ügyek intézésében.
- A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársa tájékoztatást nyújt az örökbeadás lehetőségeiről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal ad részletes felvilágosítást az örökbeadási eljárásról.
- A kórházi szociális munkások együttműködnek az illetékes védőnőkkel, nővérekkel és rendszeresen tájékoztatják egymást.
- A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésében is segítséget nyújtanak.



- Segítséget nyújtanak az ellátott Gyógyközpontból történő elbocsátásának előkészítésében, így különösen a családi kapcsolatok feltérképezésében, az otthoni ápolás, lábadozás feltételeinek megteremtésében, a szükséges pénzbeli és természetbeni ellátások, valamint más helyi ellátások és szolgáltatások igénybevételeiben

#### **A kórházi szociális munka időkeretei:**

- A Soproni Gyógyközponttal, valamint a Soproni Szociális Intézettel kötött aktuális Együttműködési megállapodásban foglaltak szerint,
- ezen felül kétoldalú feladatok végrehajtása, rendszeresen esetkonzultáció szervezése konkrét esetek kapcsán

#### **Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet, mint szolgáltatás, a Család-és Gyermekjóléti Központ kötelezően működtetendő speciális szolgáltatása – 15/1998 (IV.30). NM rendelet 22.§ alapján, amely hozzájárul a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének elősegítéséhez.

**A kapcsolattartási ügyelet célja:** a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszín biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja továbbá:

- nyugodt, biztonságos, semleges helyet a gyermek(ek) és különélő - látogató szülője, hozzátartozója számára, ahol meghatározott időben, barátságos környezetben, szükség esetén szakember jelenlétében találkozhatnak.
- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása
- a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatást.

A Család- és Gyermekjóléti Központ két helyen, Sopronban és Lövön biztosítja a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatást. Sopronban hétfői, pénteki és szombati napokon, Lövön pénteki napon.

#### **A szolgáltatás igénybevételeinek alapja:**

- bírósági vagy gyámhivatali döntés, amelynek során a kapcsolattartás helyszínéként megjelölték a Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolattartási ügyeletét, ennek hiányában:

- az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született mediációs megállapodásban foglaltak, vagy
- a felek együttes kérelme, kivéve: folyamatban lévő válás ideje alatt, illetve gyermekelhelyezési per esetén erre nincs lehetőség! Ez esetben a Bíróság ideiglenes intézkedése az irányadó!

**A szolgáltatás igénybevételének feltétele az ún. „nulladik” találkozás**, melynek során a Család- és Gyermekjóléti Központ Kapcsolattartási Ügyeletének munkatárai és az érintett felek együttesen megjelenve, - a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt - megállapodást kötnek, mely tartalmazza az igénybevétel alapját jelentő – fentiekben felsorolt – iratban foglaltakat, valamint a kapcsolattartás gyakorlati megvalósításához szükséges további részletek közös meghatározását. Ez alkalommal a felek megismerik a Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatására vonatkozó Szolgáltatási rendjét megismerik és elfogadják Házirendjét. A megállapodás nélkül a szolgáltatás nem vehető igénybe!

Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a felek figyelmét az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, - melyet a nulladik találkozáson adatnyilvántartó lapon rögzítenek- továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére. A kapcsolattartások során a Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei közvetlenül a felekkel állnak kapcsolatban, nem a képviselőikkel.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, megvalósulásáról, az ott törtétekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt.

A szolgáltatás működtetésében részt vevő szakemberek munkájukat mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexe elveinek és értékeinek megtartásával, a Módszertani útmutatóban leírtak figyelembe vételével, a kapcsolattartási ügyelet rendjét és működési feltételeit szabályozó Házirendet, Szolgáltatási rendet betartva végzik.

Intézményünkben a szabályozott kapcsolattartásokon minden esetben két szakképzett kolléga vesz részt. Amennyiben a határozat/végzés/ítélet vagy az általunk kért állásfoglalás szakember jelenlétét rendeli el, vagy másként nem rendelkezik, az egyik kolléga a kapcsolattartási helyiségben, illetve halló- és látótávolságon belül tartózkodva kíséri figyelemmel a kapcsolattartás menetét, szükség esetén segíti azt. Egyéb szabályozás esetén is a két szakképzett kolléga végig rendelkezésre áll, hozzájuk bármikor fordulhatnak a kapcsolattartás résztvevői.

A Kapcsolattartási Ügyelet szakemberei tevékenységük gyakorlása során közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek, és megilleti őket a fokozott jogi védelem. A munkatársak munkavégzésük során, szükség esetén a rendőrség segítségét kérhetik, valamint az Intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

## **Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat felállítását és működtetését az 1997. évi XXXI. Tv. 40/A.§ (2) bekezdés a) pontjának ad) alpontja írja elő.

**A jelzőrendszeri készenléti szolgálat célja** a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A nyitvatartási idő és a munkaidő, a részben kötetlen munkarend miatt nem mindig fedt egymást teljes mértékben.

A jelzőrendszeri készenléti szolgálat az intézmény központi telefonszámán hívható, a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tud adni, vagy ilyen segítséget tud mozgósítani. A szolgáltatás munkajogi szempontból készenléti ügyeletként működik. A készenléti szolgálatra Intézményünk beosztható munkatársai: esetenedzserek, szociális asszisztensek, családsegítők, szükség esetén tanácsadók és a szakmai egységek vezetői.

A Család- és Gyermekjóléti Központ készenléti szolgálatának munkáját részletesen az Igazgatói Utasítás szabályozza.

## **Utcai (lakótelepi) szociális munka - Csellengő program**

**Az utcai és lakótelepi szociális munka célja:** a magatartásával, testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő, gyermek speciális segítése, illetve a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

### **A program feladata**

- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is
- KEF drogmegelőzési és prevenciós programjaiban részvétel

A Család- és Gyermekjóléti Központ jellemzően az e célra kialakított szabadidős részegységében (Kisház, Révai M. u. 2.) szervezi a gyermekeknek szóló, beilleszkedésüket, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat. A szervezett program jellegétől függően igénybe vehető a szolgáltatás céljaira az Intézmény központi épülete vagy egyéb, az ügyfelek részére nyitva álló helyiségei. Szabadidős program szervezhető bármely e célra nyitva álló intézményben (uszoda, sportpálya, jégcsarnok stb.) vagy természetes környezetben (parkerdő, közpark, arborétum stb.) A Központ a programokba lehetőség szerint a gyermekek családját is bevonja.

## **Egyéb speciális szolgáltatások (tanácsadás) nyújtása**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a járásban működő család- és gyermekjóléti szolgálatok segítő munkájának támogatására speciális végzettségű szakemberek által nyújtott

szolgáltatásokat szervez. A szakemberek részben a Család- és Gyermekjóléti Központ tanácsadó munkakörben foglalkoztatott munkavállalói, részben pedig a szolgáltatás nyújtására külön szerződéssel alkalmazott, adott szakterületen végzettséggel és szakmai jártassággal rendelkező szakemberek.

Igénybe vehető speciális szolgáltatások:

- pszichológiai tanácsadás
- pedagógiai tanácsadás
- jogi tanácsadás
- családterápia, családkonzultáció
- mediáció, közvetítői eljárás
- családi döntéshozó konferencia, családi csoportkonferencia
- egyéb, a segítő folyamatban szükséges, elérhető szolgáltatás (pl: gyászfeldolgozás egyéni vagy csoportos formában; szülői kompetencia fejlesztő csoport, gyermek-pszichodráma csoport stb.)

A szolgáltatás igénybevételének módja: amennyiben a szociális és gyermekjóléti segítő munka során feltárt probléma adekvát kezelésére más szakember segítsége, speciális tudása szükséges, a családsegítő, az esetmenedzser vagy az Intézmény más, szakmai munkakörben foglalkoztatott dolgozója megkeresi a speciális szolgáltatások koordinátorát, és kezdeményezi a szolgáltatást. A koordinátor saját hatáskörben, vagy a szociális diagnózis felvételi szakértő segítségével felméri a helyzetet, szükség szerint konzultációt folytat a segítő szakemberekkel és a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjével. Amennyiben a segítő folyamatban szükségesnek ítélik a kezdeményezett szolgáltatást, úgy a koordinátor a kezdeményező szakember közreműködésével megszervezi a szolgáltatáshoz való hozzájutást.

## **Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

Az óvodai - iskolai szociális segítő tevékenység a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásaként a nevelési-oktatási intézményekben biztosított, elsősorban preventív jellegű megkereső és segítő tevékenység. A Soproni járás egész területére kiterjedő speciális szolgáltatás, amelynek keretében a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

### **Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység célja:**

Az óvodai - iskolai szociális segítő tevékenység az óvodába - iskolába járó tanulók képességeinek, lehetőségeinek optimális kibontakozását támogatja szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával. Középpontjában a tanuló és az intézmény kapcsolata áll, legfontosabb célja a tanulók veszélyeztetettségének megelőzése. A szociális segítő tevékenysége során együttműködik a gyermekekkel, családjukkal és az adott intézményben dolgozókkal. Ennek megfelelően a szociális segítő elsődleges célcsoportjai a gyermekek, a szülők, a pedagógusok, valamint a nevelési-oktatási intézmények közösségei. Az óvodai, iskolai szociális segítő tevékenysége nem váltja ki más szociális szakembereket (családsegítő, esetmenedzser, egészségfejlesztő, bűnmegelőzési preventor) intézményi közreműködését. A szociális segítő tevékenységének fókuszában alapvetően a gyermek fejlődése, jólléte áll, de a segítő tevékenysége irányulhat a családra, a pedagógusra vagy az iskolai közösség más résztvevőjére is.

**Feladata:**

Az óvodai és iskolai szociális segítő által egyéni, csoportos és közösségi szociális munka végzése, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok segítése vagy ellátása.

Ennek keretében:

- segíti a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- segíti a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- segíti a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- segíti a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- segíti a prevenció eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztettségének kiszűrését,
- segíti a jelzőrendszer működését,
- szervezi az egységes szemléleten alapuló közös gyermekvédelmi munkát,
- segíti a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekeket és fiatalokat,
- hozzáférhető szaksegítség nyújt/szervez a tanulóknak, pedagógusoknak és szülőknek,
- erősíti a gyermek- és ifjúságvédelmi felelősök munkáját,
- hatékonyan és gyorsan áramoltatja az információt az iskolakerülő diákokról, az óvodából indokolatlanul hiányzó gyerekekről, velük kapcsolatos problémák észleléséről,
- felkérésre részt vesz szülői értekezleten,
- prevenció jellegű tanórákat tart,
- klubfoglalkozásokat szervez, vezet önállóan, igény szerint a pedagógusokkal közösen,
- együttműködik az iskolai védőnőkkel,
- kortárssegítő képzést szervez, működtet.

**Az ellátottak köre:**

A Soproni járás valamennyi köznevelési intézménye fenntartótól függetlenül. Ellátással elért a köznevelési intézménybe beíratott-beírt valamennyi gyermek vagy tanuló.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtása az ágazati miniszter által jóváhagyott szakmai ajánlás alapján folyik. A miniszter a szakmai ajánlást az általa vezetett minisztérium honlapján és a Szociális Ágazati Portálon közzéteszi, valamint gondoskodik annak folyamatos frissítéséről.

A családsegítői és esetmenedzseri munkát megkönnyíti az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás, mivel hatékonyabbá válik a jelzőrendszer működtetése, napi kapcsolat alakul ki az érintettek között. Munkaformái: az együttműködési megállapodásban rögzített rend szerint fogadóóra az iskolákban, óvodákban; rendszeres személyes és telefonos kapcsolat az iskola, óvoda kijelölt képviselőjével.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott ellátások igénybevételének módja:**

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes. Az esetmenedzseri munka hatósági intézkedéshez kötött feladat-ellátást jelent. Az esetmenedzser a családsegítő kollégától kap tájékoztatást az esetről, majd az esetkonferencián találkozik a család tagjaival. A gondozási-nevelési tervben rögzítik a szakemberek, valamint a család és az esetmenedzser kapcsolattartásának módját, gyakoriságát és formáját. Az esetmenedzseri munka a hatósági intézkedés jogerős lezárultáig tart.

A kliens és az esetmenedzser közötti találkozásokra elsődlegesen a kliens otthonában (előre egyeztetett időpontban, vagy a kliens számára előre nem ismert időpontban), a Család- és Gyermekjóléti Központ helyiségében előre egyeztetett időpontban (ügyfélfogadási időn kívül is), illetőleg az esetmenedzser ügyeleti idejében (akár előzetes egyeztetés nélkül) kerülhet sor. Találkozás mindezekon kívül lehetséges a család otthonán és a Család- és Gyermekjóléti Központ helyiségein kívüli egyéb helyszínen is (pl. kíséréssel történő ügyintézés esetén). A kliens és az esetmenedzser közötti kapcsolattartás fontos eszköze a telefonálás, a levélírás (postára bízott, vagy elektronikus levél), vagy az online kapcsolattartási formák alkalmazása. E formák segítenek a segítő folyamat fenntartásában veszélyhelyzet idején vagy egyéb akadályoztatás esetén, de a személyes találkozásokat csak kivételes esetben helyettesíthetik. A gondozás során - alapfeltételként - az esetmenedzsernek meg kell ismernie a gondozott család lakókörnyezetét, valamint a család minden tagját.

### **Speciális szolgáltatások igénybevételének módja:**

A tanácsadás jellegű speciális szolgáltatásokat (jogász, pszichológus, mediátor, stb.) a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői és az esetmenedzserek kérhetik ellátottjaik számára, de a folyamat minden esetben az ügyfél kérelmére indul.

A jogi tanácsadást előjegyzés alapján lehet igénybe venni, amit minden szolgálatban a kijelölt kolléga vezet. Az előjegyzések kontrollálását, a tanácsadáson való megjelenés ellenőrzését a speciális szolgáltatások koordinátora végzi, és arról visszajelzést ad a szolgáltatást kérő szakembernek.

Egyéb tanácsadás/speciális szolgáltatás igénye esetén a szolgáltatást kérő szakember konzultál a speciális szolgáltatások koordinátorával. Egyeztetik, hogy melyik szolgáltatási forma a legmegfelelőbb az eset jellege szerint, azt milyen időpontban és helyileg pontosan hol tudja igénybe venni a segítség alanya. Az első találkozás időpontjának egyeztetése a kérelmező ügyfél feladata. A speciális szolgáltatás igénybevételére lehetőség van a területen működő szolgálatok gesztortelepülésein, vagy indokoltság és megfelelő, szolgáltatásnyújtásra alkalmas helyiség rendelkezésre állása esetén bármely településen. A szolgáltatás nyújtás tárgyi feltételeinek biztosítását a gesztor településekkel kötött Együttműködési Szerződésekben konkrétan meghatározzuk.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai együttműködésének szinterei**

Az együttműködésben mindig a különböző szakértelemmel, képességekkel és nézőpontokkal rendelkező tagok kollektív bölcsességére van szükség. Az együttműködés formái különösen:

- személyes, telefonos, írásos információcsere
- esetkonzultáció
- esetmegbeszélés



- esetkonferencia
- szakmaközi megbeszélés
- munkacsoportok létrehozása és működtetése
- éves szakmai tanácskozás
- közös képzések, továbbképzések szervezése
- online szakmai csoportok működtetése közösségi felületeken

### **Helyi kapcsolatrendszerek**

A Család- és Gyermekjóléti Központ a működés hatékonysága és a tevékenységek összehangolása érdekében folyamatos kapcsolatban áll és együttműködik:

- A jelzőrendszerek tagjaival,
- Az ellátási terület önkormányzataival,
- A településeken működő polgármesteri hivatalok dolgozóival,
- A települések szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátórendszerének többi tagjával,
- A településeken működő szociális, gyermekjóléti vagy gyermekvédelmi, vagy ezekhez kapcsolódó ellátást nyújtó, tevékenységet folytató társadalmi, civil szervezetekkel,
- A Kormányhivatal Munkaügyi Főosztályával, valamint olyan munkáltatókkal, akik az intézmény kliensei számára folyamatosan vagy időszakosan munkalehetőséget kínálnak.

### **Észlelő- és jelzőrendszer működtetése**

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a Család- és Gyermekjóléti Központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt a helyi jelzőrendszer munkájának hatékonyabbá tételéhez, szükség esetén intézkedik az inaktív tag irányába,
- kivizsgálja a jelzőrendszeri tagoknak a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működésére vonatkozó jelzéseit, panaszait, segítséget nyújt a konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést a megyei kormányhivatal szociális- és gyámügyi osztálya felé,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a feladatokra, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

## **A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ közötti együttműködés rendje**

Az Intézmény szakmai tevékenységet kizárólag az illetékességi területén láthat el. Az illetékességi területen kívül élőkkel kapcsolatos, illetékességi terület szempontjából téves jelzéseket az Intézmény továbbítja a területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálathoz, illetve Központoz.

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

A Család- és Gyermekjóléti Központ a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal közösen végzi a szociális segítő tevékenységet azoknál a közös ellátási területen élő, veszélyeztetett kiskorú gyermeket nevelő családoknál, ahol a családban fennálló probléma a szolgálat eszközeivel, alapellátás keretében végzett családgondozással nem volt megoldható, így hatósági beavatkozás (gyermek védelembe vétele) vált szükségessé. Az esetmenedzser a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezése után bekapcsolódik a segítő folyamatba, de a védelembe vételi határozat jogerőssé válása után válik esetfelelőssé. Az esetfelelősi felelősséget mindaddig a családsegítő viseli. A közösen elkészített cselekvési vagy gondozási-nevelési tervben határozzák meg a közös munka résztvékenységeit.

A családba fogadással kapcsolatos eseteket, valamint a nevelésbe vett gyermek családjának gondozását a Család- és Gyermekjóléti Központ látja el az esetfelelős esetmenedzser útján. Amennyiben a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat előzőekben már gondozta a családot, úgy esetátadásra kerül sor a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Központ között. Minden esetet egyedileg megvizsgálunk, és ha szükséges a családsegítő további jelenléte is a segítő folyamatban, akkor a két szakmai vezető hozzájárulásával olyan cselekvési vagy gondozási-nevelési tervet készítenek, amelyben mindkét segítő szakember szerepet vállal, de az esetfelelősi feladatok az esetmenedzsert terhelik.

A mindkét szakmai egység előtt ismeretlen családról érkező jelzés esetén főszabályként a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője készíti el az első interjút, és dönt a szociális segítő tevékenység formájáról. Amennyiben a jelzés olyan utalást tartalmaz, amely valószínűsíti a védelembe vétel lehetőségét (pl. 50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás), úgy a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere készíti el környezettanulmányt és a szükséges dokumentumokat.

A Család- és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője egyeztet egymással minden kétséget keltő esetben, és egyedileg döntenek a szakmailag legmegfelelőbb és a gyermek/család érdekeit leginkább figyelembe vevő megoldás mellett. Egyetértés hiányában az igazgató dönt a felmerült kérdésben.

### **Az esetátadás általános szabályai**

Az esetmenedzseri feladat ellátása során indokolt esetben, a kliens(ek) tudtával sor kerülhet esetátadásra, azaz a családot gondozó szakember személyének (ezzel együtt esetleg a gondozó intézményegység vagy intézmény) megváltozására.

Az esetmenedzser összes esetét érintő átadási kötelezettség

Ilyen szakmai helyzet akkor keletkezik, ha az esetmenedzser munkaviszonya megszűnik, munkavégzése átmenetileg szünetel (szülési szabadság, fizetés nélküli szabadság stb.) vagy munkaköre megváltozik. A munkaköréből távozó esetmenedzser az általa gondozott kliensek eseteit az intézményegység vezetője által kijelölt munkatársnak adja át. Az esetátadásra minden esetben a távozó és az új esetmenedzser, valamint a kliens(ek) jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. Az esetátadásról minden esetben jegyzőkönyv készül, amelyet az esetenapló tartalmaz. A távozó munkatárs az új munkatárs részére köteles a gondozás teljes dokumentációját és a kliensekre vonatkozó lényeges információkat átadni.

Az esetmenedzser egyes eseteit érintő esetátadás

Végleges esetátadásra kerülhet sor a kliens vagy az esetmenedzser kérésére, ha a család és a szakember közötti segítő kapcsolat valamilyen okból ellehetetlenült. Az új esetmenedzser személyét a szakmai vezető jelöli ki. Az esetátadásra minden esetben a távozó és az új esetmenedzser, valamint a kliens(ek) jelenlétében kerül sor, ahol együtt elemzik, értékelik az addigi munkát és meghatározzák a további célokat, feladatokat. Az esetátadásról minden esetben jegyzőkönyv készül, amelyet az esetenapló tartalmaz.

Ideiglenes esetátadásra kerülhet sor az esetmenedzser munkahelyétől való hosszabb időtartamú távolléte (pl. betegsége) esetén. A távollét idejére a végleges esetátadásnál rögzített szabályok érvényesek azzal a kitételrel, hogy minden szereplő számára világossá kell tenni, hogy az esetátadás ideiglenes jellegű. Az esetet átvevő kolléga munkája során szem előtt tartja az ideiglenesen távol lévő kollégája szakmai szempontjait is. Az esetmenedzser tervezett tartós távolléte (pl. szabadság) esetére az esetenaplókat elzárt, de a Központ munkatársai számára hozzáférhető helyen kell tárolni. A szabadság alatti helyettesítés rendjéről a szakmai vezető dönt.

Intézmények közötti esetátadás

Két eltérő településen működő szolgálat vagy központok között esetátadás szükséges abban az esetben, ha a család lakóhelyváltozása miatt az illetékesség megváltozik. Az intézményközi esetátadás a GYVR rendszer használatával történik. Szükségessé válhat a családgondozás során keletkezett egyes hivatalos dokumentumok másolatai továbbítása is, erről az átadó és átvevő Központ vezetői egyeztetnek.

## **A Család- és Gyermekjóléti Központ személyi és tárgyi feltételei**

### **Személyi feltételek biztosítása:**

A Család- és Gyermekjóléti Központnak a vonatkozó jogszabályban meghatározott típusú felsőfokú végzettséggel rendelkező, közalkalmazotti jogviszonyban álló munkatársai vannak. A szakmai tevékenységet a Család- és Gyermekjóléti Központ felsőfokú szociális végzettségű, szakvizsgával rendelkező, az előírt szakmai vezetőképzést teljesített szakmai vezetője irányítja, aki egyben ellátja az intézményvezető-helyettesi feladatokat is.

A vonatkozó jogszabály rendelkezései szerint, a járás lakosság száma, valamint a köznevelési intézményekbe beíratott gyermekek-tanulók száma alapján kötelezően foglalkoztatandó főállású munkatársak száma a Család- és Gyermekjóléti Központ kormányzati funkció: 1 fő szakmai vezető, 14 fő esetmenedzser/tanácsadó, 1 fő szociális diagnózis felvevő szakember, 1 fő szakmai koordinátor az óvodai-iskolai szociális segítség szervezéséhez, 16 fő óvodai-iskolai szociális segítő és 6 fő szociális asszisztens munkakörben foglalkoztatott munkatárs. A járás

szakmai mutatóinak, az előzetes igényfelmérés adatainak és a statisztikai adatok tanulmányozása után a munkaköröket 7 fő esetmenedzser és 7 fő tanácsadó megosztásban határoztam meg irányadóként, amitől a feladatellátás zavartalansága érdekében el lehet térni. A feladat-ellátás sokrétősége, a járás földrajzi adottságai, közlekedési lehetőségei, és a járásban működő köznevelési intézmények nagy száma (77 intézmény, 89 feladat-ellátási helyen) indokolja, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység szervezésére koordinátori munkakört alakítsunk ki. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység koordinátora a Központ munkatársa. A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység statisztikai létszámához tartozik az igazgató, a 2 fő gazdasági ügyintéző és a takarító státusza is.

A tanácsadók közül közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott munkatárs a speciális szolgáltatások koordinátora, 1 fő pszichológiai tanácsadó, 1 fő pedagógiai tanácsadó, 1 fő speciális tanácsadó (fogyatékosügy, pszichiátriai betegek ügyei) és 1 fő járási jelzőrendszeri tanácsadó - esetmenedzseri tanácsadó. A nem soproni helyszínen tartott pszichológiai tanácsadást, a jogi tanácsadást, mediációt, családterápiát, egyéb speciális tanácsadást megbízási vagy vállalkozói szerződéssel foglalkoztatott szakemberek útján biztosítjuk. A hagyományosan Család- és Gyermekjóléti Központ által ellátott speciális szolgáltatásokat (készenléti szolgálat, kapcsolattartási ügyelet, kórházi szoc. munka, utcai, lakótelepi szoc. munka) belső (intézményi) munkacsoportok működtetésével látjuk el.

Az Intézmény folyamatos, zavartalan működése érdekében a szabadságok, betegségek idején gondoskodni kell a megfelelő helyettesítésről. A Család- és Gyermekjóléti Központ minden dolgozója számára biztosított az esetmegbeszélésen való részvétel havi egy alkalommal, a csoportos szupervízióon való részvétel havi egy alkalommal, egyéni szupervíziós folyamatban való részvétel szükség szerint, a szakmai team-megbeszélésen való részvétel havi két alkalommal.

A továbbképzések rendszerét úgy alakítottuk ki, hogy minden dolgozó számára lehetőséget teremtsünk a folyamatos szakmai felkészültség biztosításának támogatott formáira. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet szerint továbbképzésre kötelezett személyes gondoskodást végző kollégák kötelező szakmai továbbképzését, vezetőképzését szervezzük. Az Online Jelentkeztetési és Képzésszervezési Felület használatával biztosítjuk a naprakész adatbázist a képzésszervezéshez. Folyamatosan kapcsolatot tartunk a szakmai továbbképzéseket szervező intézményekkel (NSZI, CSBO projekt), az aktuális képzési lehetőségek ismertetőit eljuttatjuk a kollégákhoz. Nyomon követjük a kollégák képzések iránt tanúsított hajlandóságát és ösztönözzük a részvételre a kevésbé aktívakat. A továbbképzések aktuális adatait az évente elkészített Továbbképzési terv tartalmazza. A munkakör betöltéséhez megfelelő végzettséggel nem rendelkező kollégákat segítjük az általuk választott szakmai alapképzés megszerzésében, egyénileg egyeztetett módon.

### **Tárgyi feltételek biztosítása**

A Család- és Gyermekjóléti Központ jogszabályban előírt feladatait a Sopron járás egész területén ellátja. Bejegyzett székhelye Sopron, Vasvári Pál u. 2/a. Sajnos nem rendelkezünk olyan ingatlannal, ahol valamennyi szolgáltatást egy helyen tudnánk elhelyezni, így a Család- és Gyermekjóléti Központ több ügyfelek számára nyitva álló helyiséget használ – működtet.

A soproni irodában (Széchenyi tér 1.) a tárgyi feltételek (irodai környezet, számítógépek) megfelelőek, de a szolgáltatás elhelyezése nem felel meg a mai kor követelményeinek. Az iroda használatának háttere nem tisztázott, a rendelkezésükre álló iroda alapterülete kicsi, és nincs különálló ügyfélfogadó helyiség. Az esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések megtartására alkalmas hely a Vasvári Pál utcai központi épületben és az Intézmény

használatában lévő Kuruc krt. 2. szám alatti helyiségben található. A helyzet javítására tárgyalásokat folytatunk a Fenntartó képviselőivel.

Az óvodai – iskolai szociális segítség a Kőszegi u. 1/C szám alatti, 98 m<sup>2</sup> alapterületű helyiségben nyert elhelyezést. Az iroda kialakításában és felszereltségében is megfelel a követelményeknek, biztosítja az irodai háttérrel, a „bázist” a sok helyszínen nyújtott szolgáltatás ellátásához.

A speciális szolgáltatások - tanácsadások nyújtására általánoságban megfelelő helyiség és eszköz áll rendelkezésre. A kapcsolattartási ügyelet helyszíne a Vasvári Pál u-i központi épület. Nyitvatartási rendje időszakosan szűk az esetek ellátásához, de a párhuzamos kapcsolattartási esetek elhelyezése is megoldott az intézményi adottságok ésszerű kihasználásával. A Család- és Gyermekjóléti Központ Sopronon kívül nyújtott szolgáltatásainak elhelyezésére együttműködési szerződéseket kötöttünk a járásban működő család- és Gyermekjóléti Szolgálatok fenntartóinak képviselőivel, így térítésmentesen tudunk megfelelő helyszínt és irodai háttérrel biztosítani a szolgáltatások ellátásához.

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait helybe visszük, a szubszidiaritás elvét figyelembe véve. Az utazási költségeket az Intézmény megtéríti a szolgáltatást nyújtóknak. A tömegközlekedést igénybe vevő kollégák számára megtérítjük az utazási költséget számla ellenében. A közlekedést saját autóval megoldó kollégák autó- elszámolását havonta térítjük, a Gépkocsi Üzemeltetési Szabályzatban foglaltak szerint. A speciális szolgáltatást számla ellenében teljesítő szakemberek esetében a szerződésben megjelölt ár tartalmazza az utazási költségeket is. A megbízási szerződéssel dolgozó szakemberek részére, a távolság függvényében autóhasználati díjat fizetünk, a megbízási szerződésben előre rögzített összeggel. A területi feladatok ellátásának segítésére személygépkocsit vásároltunk, melynek használatát szintén a Gépkocsi Üzemeltetési Szabályzat tartalmazza.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- a Család- és Gyermekjóléti Központ dolgozói tevékenységük során tájékoztatják a látóköribe kerülő lehetséges ügyfeleket
- a jelzőrendszeri tagintézményeken, szervezeteken keresztül tájékoztatjuk a lakosságot a Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásairól, azok igénybevételének módjáról
- jelzőrendszeri intézményekben kihelyezett tájékoztató anyagok, szórólapok útján
- Az Intézmény honlapján, közösségi oldalain megjelenő tájékoztató anyagok útján
- helyi média útján

#### **A tájékoztatás tartalma**

- a speciális szolgáltatások igénybevételének feltételei, ellátás tartalma,
- az ellátás igénybevételének módja,
- a gyermeki jogok és az azokat képviselő személy, szervezet elérhetősége,
- a Család- és Gyermekjóléti Központ által szervezett programok, rendezvények, akciók
- az intézményről szóló közérdekű információk

#### **Az ellátottak jogai**

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani. A Család- és Gyermekjóléti Központ az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást

igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

- élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a lelki egészséghez való jogra.

A Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásainak igénybevétele minden, a Család- és Gyermekjóléti Központhoz, vagy az ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokhoz kapcsolódó, segítségre szoruló személy, család vagy gyermek számára elérhetően biztosított. A tanácsadó és az esetmenedzser a kliens érdekeit képviseli, de ezzel nem sértheti mások érdekeit. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang és képanyag rögzített és azokból kikövetkeztethető információra, esettanulmányokra, esetismertetésre is vonatkozik. A szakember köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságára.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, törvényes képviselőjének biztosításával, ügyeinek intézésével foglalkozik. (Gyvt. 11.§. (1)) A gyermek jogait, kötelességeit, a szülő jogait és kötelességeit a Gyvt. II. fejezet „Alapvető jogok és kötelességek” (Gyvt. 6.§.-13.§.) tartalmazza részletesen.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011.évi CXII. törvény 4.§ (1) bekezdése szerint: „Személyes adat kizárólag egyértelműen meghatározott, jogszerű célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának, az adatok gyűjtésének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.” Személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete közérdeken alapuló célból elrendeli. *Hozzájárulás:* az érintett akaratának önkéntes, határozott és megfelelő tájékoztatáson alapuló egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy az akaratát félreérthetetlenül kifejező más magatartás útján jelzi, hogy beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok kezeléséhez. Különleges adat akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul. Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését. A személyes adatok kezelésének részletes szabályait a 2011. évi CXII törvény 5. § tartalmazza.

### **Panaszjog gyakorlásának módja**

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá.

Az ügyfélnek az ügyintézés menetére, az esetmenedzserre, óvodai-iskolai szociális segítőre, szociális asszisztensre vagy tanácsadóra irányuló panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban a szakmai vezetőtől, az igazgatótól, a fenntartótól és az ellátottjogi vagy a gyermekjogi képviselőtől. A panaszjog gyakorlásának és a panasz kezelésének részletes szabályait a 2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 2.§, 2/A. § és 3.§ tartalmazza.

A kliens szakemberre vonatkozó panaszát, az érintettek bevonásával a szakmai vezető vagy az igazgató megvizsgálja. A panasz elbírálásáról és a megtett intézkedésekről az adatvédelmi szabályok betartásával a panasztevőt 30 napon belül értesíteni kell.

Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a válasz kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó (Sopron és Környéke Szociális-Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás) képviselőjéhez fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátást igénybe vevőnek jogai gyakorlásában felnőttek esetén az ellátott-jogi képviselő, gyermekek esetében a gyermekjogi képviselő is segítséget nyújt.

A mindenkori ellátottjogi képviselő, a gyermekjogi képviselő, valamint az egyenlő bánásmód referens neve, elérhetősége kifüggesztésre kerül a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén, az ügyfelek által látogatott váróhelyiségben. Tájékoztatást adunk róla írásban az Intézmény honlapján, és szóban személyes vagy telefonos megkeresés esetén.

### **Az ellátottak jogainak védelme**

- A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai a Szociális Munkások Szakmai Etikai Kódexében foglaltak szerint végzik segítő munkájukat.
- A szolgáltatást igénybe vevőket tájékoztatjuk az elérhető jogi védelem lehetőségéről.
- Szükség esetén az esetmenedzser, az óvodai-iskolai szociális segítő vagy a szociális asszisztens segítséget nyújt a gyermeknek/személynek/családnak, hogy a gyermekjogi/ellátottjogi képviselőt felkereshesse.
- A gondozási folyamat kezdetén, majd a gondozási tevékenység alatt folyamatosan az esetmenedzser tájékoztatja a gyermeket és szülőjét a gondozási folyamat tartalmáról, az őket megillető jogokról, az adatvédelem és titoktartás konkrét tartalmáról és módjáról. A tájékoztatás megtörténtéről írásbeli nyilatkozat készül, melyben a gyermek törvényes képviselője hozzájárul személyes adataik kezeléséhez.

### **A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

- a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai a Szociális Munkások Szakmai Etikai Kódex-ében foglaltak szerint végzik segítő munkájukat,
- az esetmenedzser, óvodai-iskolai szociális segítő, szociális asszisztens, tanácsadó közfeladatot ellátó személynek minősül,
- a segítő munka során a szociális munkát végző védelemre jogosult a vele (intézményével) vagy kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben,
- segítség kérhető - kolléga vagy rendőrség személyében - testi épségét veszélyeztető helyzet esetén,
- összeférhetetlenség esetén kérheti felettesétől az ügymenet más szakembernek történő átadását úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítéséről,
- megilleti a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat, személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák,
- a szociális munkát végző joga és kötelessége a döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmét felhívni mindarra, amiben a kormányzat, a társadalom vagy egyes intézmények felelősek a nélkülözés és a szenvedés kialakulásáért, illetve amivel meggátolják ezek enyhítését,
- a szociális munkát végző joga, hogy mindezek érdekében szakmai szervezetekhez forduljon,
- ha az etikai sérelem akár intézmények, akár személyek részéről éri, védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához, vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulhat.

A Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatásokat évente felülvizsgáljuk, igény és szükség szerint fejlesztjük, új feladatokat, innovatív megoldásokat vezetünk be.

## A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetének önálló szakmai egysége.

### A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat székhelye és elérhetősége

9400 Sopron, Vasvári Pál u. 2/a  
Tel/fax: 99/524-361  
e-mail: [szolgalat-sopron@gyerko.hu](mailto:szolgalat-sopron@gyerko.hu);

### A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfelek számára nyitva álló helyiségei:

9423 Ágfalva, Soproni u. 18.  
9421 Fertőrákos, Fő u. 139.  
9422 Harka, Keresztúri u. 2.  
9495 Kópháza, Fő u. 15.  
9400 Sopron, Révai Miklós u. 2 „Kisház”  
9400 Sopron, Kuruc krt. 2. Kurucdombi szolgáltatási hely

### Az ellátandó célcsoport megnevezése

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátandó célcsoportja az ellátási területen élő vagy tartózkodó valamennyi személy, gyermek vagy család, aki a szociális vagy gyermekjóléti alapellátást kéri, vagy elfogadja.

### Az ellátandó célcsoport jellemzői

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkája és hatásköre kiterjed az ellátási területen élő bármely gyermekre, a gyermekek minden korosztályára, a családokra, a gyermektelen családokra és az egyedülállókra, valamint a figyelembe veendő szükségletek összességére. Gondozási tevékenysége során figyelembe veszi a gyermekek mindenek felett álló érdekét.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket és segíti őt problémája megoldásában. A Szolgálat munkája nem csak a veszélyeztetett gyermekekre irányul, hanem minden családra, a kockázati csoportokra is. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájának fő alapelve a prevenció.

### Ellátandó terület:

Sopron és Környéke Szociális- Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás működési területe: így Ágfalva község, Fertőrákos község, Harka község, Kópháza község, valamint Sopron Megyei Jogú Város közigazgatási területe. Az ellátási terület és a célcsoport jellemzői bemutatásra kerültek az egységes bevezetőben.

### A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja és alapelvei

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatban nyújtott általános és speciális segítő munka hozzájárul az egyének, a családok, gyermekek, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat általános és speciális segítő szolgáltatásai keretében



segítséget nyújt a társulás közigazgatási területén élő szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

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

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a segítő tevékenységet integráltan, a családot, mint egységes egészet kezelve nyújtja. Legfontosabb alapelv az **egyéni szükségletek figyelembe vételének elve**, miszerint a család minden tagjának szükségleteit vizsgálva, azokat rendszerbe állítva tervezi meg a szakember a segítő munka folyamatát. Amennyiben a segítő tevékenység során gyermek veszélyeztetettségét észleli, a gyermek legjobb érdekének előtérbe helyezésével jár el.

Másik fontos alapelv a **részvétel elve**, miszerint a segített személyt a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, a segítő folyamat aktív résztvevője.

Az ellátás célja, hogy a prevenció, mint alapelv érvényesülhessen. Fontos, hogy a gyermek és családja lakóhelyén kaphassa meg mindazt a támogatást és segítséget, amely a gyermek jóllétéhez szükséges.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás a gyermekek különös védelmét szem előtt tartva és szolgálva képes az ellátási területen élő gyermekek, családok, egyének sorsát, igényeit és szükségleteit figyelemmel kísérni, szükség esetén a számukra megfelelő és hatékony segítséget nyújtani.

## **A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat nem csak egyike a szociális szolgáltatásoknak, hanem törvény által szabályozott kötelező alapeladatainak keresztül reá tartozik a helyi szociális és gyermekjóléti feladatok koordinálása is. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

E tevékenysége során:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára segíti a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők,

illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt

- segíti a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.

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

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

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

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről

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

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: családgondozás) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést
- szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását
- felkérésre környezettanulmányt készít
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

## **A Család- és Gyermejköléti Szolgalat ügyeleti rendje, irodáinak nyitva tartása:**

**Sopron:** hétfőtől csütörtökig: 8-16 óra  
péntek: 8-14 óra

**Ágfalva:** hétfő: 10-12 óra  
kedd: 13-15 óra  
péntek: 10-12 óra

**Fertőrákos:** hétfő: 11-17 óra  
kedd: 13- 14<sup>30</sup> óra  
szerda: 9-10<sup>30</sup> és 14-16 óra  
csütörtök: 12-15 óra

**Harka:** hétfő: 9-11 és 13-15 óra  
kedd: 9-11 és 13-16 óra  
péntek: 9-11 óra

**Kópháza:** hétfő: 10-12 óra  
szerda 13-14<sup>30</sup> óra  
péntek: 9-10<sup>30</sup> óra

## **A feladatellátás tartalma és módja**

A Család- és Gyermejköléti Szolgalat a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- megkeresés,
- tanácsadás,
- esetkezelés,
- készségfejlesztés,
- közösségi fejlesztés

A Család- és Gyermejköléti Szolgalat által biztosított szolgáltatási elemek fogalmi meghatározása:

### **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.

### **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.

## **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

## **Közösségi fejlesztés**

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat személyes **szociális segítő tevékenységet** folytat Sopron Megyei Jogú Város, valamint Ágfalva község, Fertőrákos község, Harka község és Kópháza község közigazgatási területén. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatait ellátó szakember a családsegítő, aki munkája során szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatást végez. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területéhez tartozó községekben területi alapon történő esetelosztással dolgozunk, vagyis egy községben egy adott szakember látja el a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat valamennyi feladatát, növelve ezzel a munka hatékonyságát és szervezettségét. Sopron város területén az esetelosztás nem területi-, hanem esetspecializáció alapján történik, figyelembe véve a családsegítők leterheltségét és aktuális esetszámát.

A segítő munka során a szociális szakember a professzionális segítő munka minden általa ismert és begyakorolt módszerét és eszközét használja úgy, hogy eszköztárából mindig az esethez, a segítséget kérő vagy igénylő egyén, gyermek, család igényeihez legmegfelelőbbet választva dolgozik.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat elérhető telefonon folyamatosan, munkaidőben a megadott központi telefonszámon, az iroda nyitvatartási idején túl pedig a készenléti szolgálat által működtetett telefonon. A személyes megkeresés elősegítésére a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat székhelyén az iroda nyitvatartási idejében ügyfélfogadási és információs szolgáltatást működtetünk. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyeletet ellátó szakembere tájékoztatja az egyéneket, családokat, a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével. Tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról. A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkötése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkötést végző szervezet felkeresését.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat fogadja a személyesen szóban, telefonon, postára adott vagy elektronikus levélben hozzá érkező jelzéseket. Valamennyi jelzést a szolgálatvezető átnézi, az adminisztrációs feladatokat segítő családsegítő segítségével megkeresi az esetleges előzmény-iratokat, és az új esetet 1 munkanapon belül kiossza az esetfelelőssé váló családsegítőnek. A családsegítő krízishelyzetben azonnal, minden más esetben 3 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a jelzéssel érintett egyénnel, családdal, és elkezd a szakmai és módszertani szabályoknak megfelelő személyes segítő munkát. A jelzést és a szükséges adatokat rögzíti a GYVR rendszerben az érvényes szabályozás szerint. Munkája során mindvégig az adott esethez igazodva, a hatályos törvények, az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott Protokollok és egyéb módszertani anyagok, a módszertani útmutatók és az általános szakmai szabályok szerint jár el. Bizonytalan helyzetben segítséget kér szakmai felettesétől, és folyamatosan kapcsolatot tart az eset által érintett jelzőrendszeri tagokkal, szükség szerint az együttműködés különböző formáinak működtetésével.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében. Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.

A családsegítő az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbieket mellett - a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a segítséget kérő vagy elfogadó személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit. A más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez, tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről. A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Soproni Járási Hivatal Gyámügyi Osztály, más hatóság, a Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Osztály, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére a GYVR rendszer megfelelő adatlapját, vagy más, a felkérő hatóság által kiküldött adatlapot kitöltve környezettanulmányt készít, és a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

### **A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése:**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítő munkatársa a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (családgondozás) elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását. 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. Ha segítő munkája során a gyermek veszélyeztetettségét észleli, a segítő munkát a gyermek legjobb érdekének figyelembevételével, a veszélyeztetettség megszüntetése vagy csökkentése érdekében folytatja, és ennek megfelelően dokumentálja a GYVR rendszerben.

A családsegítő személyes segítő kapcsolat keretében támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények elhárításában, segítik a szülőket a gyermek gondozásának megszervezésében. A családgondozás tervezett módon, határidők megállapításával végzi és dokumentálja a GYVR rendszerben az előírások szerint.

Ha a veszélyeztetettség más szolgáltatással vagy gondozással szüntethető meg, úgy a családsegítő feladata, hogy kezdeményezze egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgáltatások igénybevételét, és segítsen a szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezésében. Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatását igényli, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez. A családsegítő az eset összes körülményének vizsgálata után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség önként igénybe vehető alapellátással megoldható-e. Ha ezt nem látja elégnek, úgy esetkonferenciát hív össze, ahol hatósági eljárást kezdeményezhet.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat haladéktalanul, a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

### **Védelembé vételhez kapcsolódó szolgáltatási feladatok:**

Védelembé vételnél a családsegítő feladata, hogy az esetmenedzser által elkészített gondozási-nevelési tervben meghatározott/vállalt feladatokat folyamatosan teljesítse és ebben a gyermeket és szülőjét támogassa. Védelembé vételhez kapcsolódó gondozási folyamat alatt működjön együtt az esetmenedzserrel, valamint a gondozási-nevelési tervben nevesített többi szakemberrel. Védelembé vétel mellett történő gondozás során az esetfelelősi feladatokat az esetmenedzser látja el. A családsegítő és az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart egymással, egyeztetik az információkat. Minden, az esetkezelésbe bevont szakember a saját vállalt feladata ellátásáért, annak teljesüléséért tartozik felelősséggel.

### **A családból kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése:**

Intézményünkben a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ megállapodása alapján a családból kiemelt gyermek visszahelyezését segítő családgondozást általában az esetmenedzser látja el. Amennyiben a család élethelyzete megkívánja, a segítő folyamatba bevonja a családsegítőt is. Ez esetben a családsegítő – a védelembé vételhez kapcsolódó feladatokhoz hasonlóan – a segítő munkát az esetmenedzser által elkészített gondozási-nevelési terv alapján végzi. A munkamegosztás rendje szerint az

együttműködés keretében elsősorban a szülőket támogatja a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

### **Szabadidős programok szervezése:**

A családsegítő a gyermekek számára olyan szabadidős programokat szervez, mely a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásait enyhíti, illetve amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna.

Szabadidős csoportok sokféle céllal szervezhetők. A szabadidős tevékenység célja lehet a kikapcsolódás, a szabadidő-eltöltés formáinak bemutatása, de a szabadidős tevékenységet tekinthetjük segítségnek valamely gondozási cél eléréséhez. A gyermekek, családok ott keresik fel önként a családsegítőt, ahol rendszeres szabadidős programok vannak, így oda ők már bejáratosak. Intézményünkben a szabadidős programok elsődleges célja a prevenció, emellett célunk a csoportmódszer segítségével közvetett segítség nyújtása, szocializációs problémák megoldásának segítése, az önsegítés formáinak bemutatása, a segítő kapcsolat erősítése.

A szabadidős programok prevenció tevékenységnek tekinthetők, melynek formái a szabadidős foglalkozások, klubok, táborok, rendezvények. A szabadidős programok nyitottak az ellátási területünkön élő valamennyi gyermek és családja, vagy személyek számára a megszervezett program tematikája szerint. Különösen fontosak az alternatív napközbeni ellátások közé sorolható, a 10-18 éves fiatalok számára szervezett, mindenki számára nyitott klubok, sportrendezvények.

A szocializációs jellegű programok célja a kommunikáció és a társas készségek fejlesztése, strukturális gyakorlatok, játékok révén, illetve a különböző értékszemléletek megismerése és ezen keresztül azok megértése, tiszteletben tartása.

A szabadidős programok szervezése és végrehajtása településenként történik azzal a kitételrel, hogy bármely, az ellátási területhez tartozó településen élő gyermek, család vagy személy felkeresheti a másik településen szervezett programot is. A községekben szervezett programok felelőse a községet ellátó családsegítő kolléga, de a program megszervezéséhez és végrehajtásához segítséget kérhet a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaiktól. A szabadidős programok szervezésébe, végrehajtásába bevonjuk a jelzőrendszerhez tartozó, a programhoz illeszkedő intézmények, szervezetek képviselőit is.

Sopron városban a gyermekek számára szervezett szabadidős programok végrehajtására munkacsoportot működtetünk a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaiból. A munkacsoportot a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kijelölt családsegítője vezeti.

### **A szabadidős programok munkaformái:**

- ifjúsági ügyelet (nyitott csoportként működő szabadidős klub)
- tanulószobai foglalkozás kamaszok részére
- játszóház, kreatív foglalkozás - évente 5 alkalommal
- „Boróka” baba-mama klub hetente 3x2 óra
- nyári napközis tábor (5 héten, 5 csoportnak)
- alkalomszerűen szervezett mozi-, koncert-, cirkuszlátogatás, korcsolyázás

- felnőttek részére szervezett csoportfoglalkozás – egyeztetett időpontban és tematika szerint (pl: MiNŐség klub, szülőcsoport, munkavállalási tanácsadás, Csakazértis klub stb.)

Szabadidős programok végrehajtására évente két munkatervet készítünk, külön a nyári és külön az iskolai szorgalmi időszakra. Az aktuális programokat, időbeosztásokat, résztvevőket a munkaterv tartalmazza.

### **A segítő kapcsolat során alkalmazott dokumentáció formái:**

A dokumentációs rend kialakításában és a szakmai munka dokumentálása során a 15/1998 (IV.30.) NM rendelet, az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott „Dokumentációs vonalvezető”, és az „Útmutató az Esetnapló vezetéséhez” című dokumentumokban leírtak alapján járunk el.

A szolgáltatást igénybe vevő számára az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást kell nyújtani

- a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és
- panaszjoga gyakorlásának módjáról.

Ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, és esetkezelés szükséges, a szolgáltatást igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel - a 15/1998 (IV.30.) NM rendelet 8.§. (5) bekezdésben meghatározott kivétellel, továbbá a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával - együttműködési megállapodást kell kötni, és

- a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben cselekvési vagy intézkedési tervet kell készíteni, vagy
- a szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében a 15/1998 (IV.30.) NM rendelet 8.§. (4) bekezdés szerinti esetnaplót kell vezetni.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserének a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedéssel érintett gyermekkel és törvényes képviselőjével kapcsolatosan elvégzett feladatait a hatósági intézkedést követően a GYVR-ben rögzíteni kell.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza

- az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát az együttműködési szándékáról.

Az együttműködési megállapodást a családsegítő a Szolgálat szakmai vezető jóváhagyásával, írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. A megállapodást az Szocvtv. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia. Az együttműködési megállapodás adatait a GYVR-ben rögzíteni kell, és a megállapodást a GYVR-be fel kell tölteni.

Az esetnaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni. Nem kell együttműködési megállapodást kötni a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés esetében.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai munkakörben foglalkoztatott dolgozói szakmai munkájukról a 15/1998 (IV.300) NM rendeletben és a helyi Iratkezelési szabályzat szakmai



részében előírt dokumentációt (forgalmi napló, esetvezetéshez kötött dokumentáció, munkanapló stb.) vezet. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, mint a gyermekek védelmét biztosító feladat- és hatáskört gyakorló adatkezelő szerv, a Gyermekvédelmi törvényben szabályozott feladatai ellátásához a Gyvt. 135-136. §-ban felsorolt adatkörben, az ott meghatározott célok teljesüléséhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat kezelheti.

A Magyar Államkincstár a szolgáltatói nyilvántartás adatai alapján, egységes adatbázisban vezeti az Szocvt. 20/C. §-a szerinti és a Gyvt. 139. § (2) bekezdése szerinti igénybevevői nyilvántartást (KENYSZI), az Szt. 20/B. §-a és a Gyvt. 141/A. §-a szerinti országos jelentési rendszert és az Szocvt. 20. § (2a) bekezdése szerinti adatszolgáltatás rendszerét.

Az e-képviselő által kijelölt családsegítő kolléga (adatszolgáltató munkatárs) az Szt.-ben, illetve a Gyvt.-ben meghatározott adatokat az Szocvt. 94/C. §-a, illetve a Gyvt. 32. § szerinti megállapodás megkötését követően, illetve - ha a megállapodás megkötése nem kötelező - a szolgáltatás első igénybevételét követően, legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzíti az igénybevevői nyilvántartásban.

A gyermekjóléti szolgáltatásnak a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerbe rögzítendő szolgáltatásai esetén a Gyvt. szerinti adatok rögzítése és az időszakos jelentés úgy történik, hogy a GYVR az Ar. rendeletben foglaltak szerint elektronikus úton, napi rendszerességgel adatot szolgáltat az igénybevevői nyilvántartás részére. A napi gyakorlatban tehát a „családsegítés” esetnek sorolt ügyekben a KENYSZI, a „gyermekjóléti szolgáltatás” esetnek sorolt ügyekben pedig a GYVR rendszer vezetése kötelező.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője negyedévente átfogó szakmai ellenőrzést végez, mely kiterjed a dokumentáció ellenőrzésére is (esetnapló és forgalmi napló), a Szolgálat éves ellenőrzési ütemterve szerint.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden év elején a KSH, az intézmény fenntartó részére félévente, illetve alkalmyszerűen statisztikát készít. Minden év február 28-ig településenként elkészíti az éves jelzőrendszeri beszámolót és intézkedési tervet. A Szolgálat és munkatársai egyéb adminisztrációs-dokumentációs kötelességeit az SZMSZ és az Iratkezelési Szabályzat rögzíti.

### **A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybevételének módja**

- önkéntesen, vagyis az ellátást igénylő személyesen előadott kérésére, telefonos vagy írásban elküldött (postai vagy elektronikus levél) megkeresése alapján;
- jelzőrendszeri tagok, magánszemélyek jelzése (szóban vagy írásban) alapján a családsegítő felkeresi az egyént, családot és felajánlja a szolgáltatásokat;
- együttműködésre kötelezés esetén (hatósági eljáráshoz kötöten, az esetmenedzser által készített gondozási-nevelési terv alapján)

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat valamennyi dolgozója szakmai feladatokat lát el. A családsegítő munkakört betöltő valamennyi kolléga végez esetkezelést, tanácsadást, szociális segítő tevékenységet, családgondozást. Mindezt a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával teszik. Az esetkezelésben segítségükre vannak a Család- és Gyermekjóléti Központ által biztosított speciális szakemberek és szolgáltatások, akik szakmai tevékenységükkel támogatják, kiegészítik a gondozási folyamatot. A gondozási esetek elosztását, a családsegítők munkájának ellenőrzését és koordinálását a Szolgálatvezető végzi.

### **A családsegítő és az ügyfél/család közötti kapcsolattartás módja:**

- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai elérhetők személyesen, telefonon, faxon és e-mail-en egyaránt;
- a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő az esetvitel során minden esetben megegyezik a kapcsolattartás módjában, ami történhet:
  - az ügyfél otthonában (családlátogatás, környezettanulmány stb.);
  - a Szolgálat telephelyén és területi irodáiban (megbeszélés, egyeztetés, ügyintézés, adatlapok kitöltésében segítségnyújtás, csekkellenőrzés, álláskereső, csoport-, klubfoglalkozás stb. keretében);
  - telefonon (rövid információk közlése pro és kontra), e-mailen; szükség esetén online formában
- munkatársaink minden héten meghatározott időben ügyfélfogadási időt tartanak a Szolgálat központi épületében, és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben, melyről tájékoztatják ügyfeleiket (ügyfélfogadást jelző tábla, névjegykártya).

### **Helyettesítés:**

A családsegítők párban dolgoznak. A párok szabadság vagy tartós távollét esetén egymást helyettesítik, tervezhető távollétüket egymással előre egyeztetik. A helyettesítési rendbe beletartozik a községekben dolgozó kollégák szakszerű helyettesítése is. A párok tagjainak előre nem tervezhető, tartós távolléte esetén szakszerű helyettesítésük megoldásáról a szolgálatvezető gondoskodik.

A szociális munkát végző - munkatársa helyettesítésekor - tekintettel van annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakult kapcsolatára.

### **Az igénybevétel anyagi feltételei:**

A Család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele ingyenes. Speciális esetekben (nyári tábor, egyes szabadidős programok) a térítési díjat a program meghirdetésekor feltüntetjük. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vállalkozói tevékenységet nem folytathat.

### **A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat elérhetősége:**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat elérhető személyesen, telefonon, levélben, fax-on és e-mail-en egyaránt. Elérhetősége rendszeresen megjelenik a helyi sajtóban hirdetésként, a közérdekű telefonszámok között. A nyitvatartási időn túl állandó elérhetőséget biztosít a jelzőrendszeri készenléti szolgálat telefonja.

### **A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai együttműködésének szinterei**

Az együttműködésben mindig a különböző szakértelemmel, képességekkel és nézőpontokkal rendelkező tagok kollektív bölcsességére van szükség. Az együttműködés formái különösen:

- személyes, telefonos, írásos információcsere
- esetkonzultáció
- esetmegbeszélés
- esetkonferencia
- szakmaközi megbeszélés
- munkacsoportok létrehozása és működtetése
- éves szakmai tanácskozás
- közös képzések, továbbképzések szervezése
- online szakmai csoportok működtetése közösségi felületeken

## Helyi kapcsolatrendszerek

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a működés hatékonysága és a tevékenységek összehangolása érdekében folyamatos kapcsolatban áll és együttműködik:

- A jelzőrendszerek tagjaival,
- Az ellátási terület önkormányzataival,
- A településeken működő polgármesteri hivatalok dolgozóival,
- A települések szociális, gyermekvédelmi ellátórendszerének többi tagjával,
- A településeken működő szociális vagy gyermekvédelmi, vagy ezekhez kapcsolódó ellátást nyújtó, tevékenységet folytató társadalmi, civil szervezetekkel,
- A Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Sopron Járási Hivatal Foglalkoztatási osztályával, valamint olyan munkáltatókkal, akik az intézmény kliensei számára folyamatosan vagy időszakosan munkalehetőséget kínálnak,

## Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat alapvető prevenciós feladata az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, mely lehetővé teszi mindazoknak a szakembereknek az együttműködését, akik bárhol, bármely formában kapcsolatba kerültek a gyermekkel, családdal, segítséget igénylő egyénnel.

A feladatok elméleti, vagy általános megközelítésben egyszerű sémát követhetnek:

- a jelzőrendszeren keresztül kapott vagy a kliensekkel való közvetlen kapcsolatból származó információszerzést minden esetben mérlegelés, értékelés követ. Megvizsgáljuk, hogy a szükséglet-kielégítés mely faktorai hiányoznak, milyen megelőző helyzetek vezettek az akut veszély, vagy veszélyeztető helyzet kialakulásához.
- a feltárt tények, hiányosságok egyértelműen jelzik a gondozás mikéntjét, vagyis, hogy mikor elegendő alapellátás keretében, a szolgáltatás önkéntes igénybevétele, együttműködésre alapozott gondozást végezni, illetve mikor szükséges más gondozási formákat választani
- több szükséglet alacsony fokú, vagy alapvető szükséglet nagyfokú kielégítetlenségét veszélyeztető körülménynek minősítjük, és a segítő mesterség szabályai, tapasztalatai szerint járunk el.

A Gyvt. 17. §-a és az Szocvtv. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, Gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,

- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó dokumentumait
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- 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.
- előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez

Sopron Megyei Jogú Város területén a települési jelzőrendszeri felelős feladatait a szolgálatvezető látja el.

Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a Család- és Gyermekjóléti Központot.

Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatellátása során észleli, hogy a segítő folyamatban kezelt probléma teljes feltárása akadályokba ütközik, vagy a helyzet nagyon sok szereplőt érint, esetleg általános jelenségnek tekinthető, vagy hirtelen sok ügyfél esetében jelentkezik, valamint, ha szakmailag indokoltnak tartja, kezdeményezi az együttműködési szintek releváns formájának működtetését. A leggyakrabban használatos forma az esettel kapcsolatos megbeszélés. Ez történhet:

- egy gyermek, egyén vagy család ügyében tartott esetkonferencia keretében, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével,
- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

Az esetkonferenciára meg kell hívni

- a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll,
- a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,

- a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges,
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

A jelzőrendszeri tevékenység kiemelt eseménye az **éves szakmai tanácskozás**. Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig kell megszervezni, és arra meg kell hívni

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az intézkedési tervben, mint munkatervben rögzíthetjük a szakmaközi megbeszélések tervezett időpontját és tematikáját, a tervezett munkacsoportok feladatát és tagjait.

A jelzőrendszer tagjai a segítséget kérő személy, család, gyermek érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. Gyakran előfordul, hogy egyszerre több szakember foglalkozik a családdal, de a segítségnyújtás nem összehangolt. Ezért is fontos, hogy a család- és Gyermekjóléti Szolgálat összegyűjthesse a jelzéseket, összehívhasa a segítőköt, hogy tudjanak egymás munkájáról, összehangolják a segítségnyújtást a hatékony munka érdekében.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat segíti a jelzőrendszer tagjait a gyermek bántalmazásának, elhanyagolásának, felismerésében és feltárásában. A jelzéseket írásban kell a Szolgálathoz eljuttatni A **gyermekbántalmazással és/vagy elhanyagolással** (rossz bánásmóddal) kapcsolatos információt elsősorban a jelzőrendszer tagjaitól vagy egyéb jelzésből, bejelentésből, illetve saját munkája során tudja megszerezni a családsegítő.

A gyermek- és fiatalok bűnelkövetővé és áldozattá válásának megelőzésében jelentős szerepe van a családnak, a gyermek- és ifjúságvédelemnek, az oktató- és nevelő intézményeknek, a civil szervezeteknek, az egyházaknak, a helyi koordináció megteremtésében az önkormányzatoknak és a rendőrségnek. A család- és Gyermekjóléti

Szolgálat segíti a jelzőrendszert, hogy „A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan” című módszertani útmutatóban és helyi cselekvési tervben rögzítetteket megismerje és alkalmazza.

## **A Család és Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a Család és Gyermekjóléti Központ közötti együttműködés rendje**

Kifejtésre került a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységről szóló fejezetben.

### **Az Intézményen belüli együttműködés formái**

Az intézmény szakmai egységei közötti szakmai kapcsolat a munka fontos része. Az önálló szakmai részlegek jelzőrendszeri tagként viselkednek egymás felé. A szakmai problémákat a részlegvezetők megbeszélik, ennek helye a heti koordinációs testületi megbeszélés, vagy a részlegek közti egyeztető megbeszélés. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ együttműködésének formái rögzítésre kerültek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programját leíró fejezetben.

A gyermekek átmeneti ellátását végző Családok Átmeneti Otthona és Gyermekek Átmeneti Otthona szakmai egységekkel a Szolgálat együttműködése folyamatos. A családsegítő a segítséget kérőket tájékoztatja az átmeneti ellátás lehetőségéről és formáiról, és segíti őket az ellátás igénybevételenek megkezdésében. A család vagy gyermek beköltözése után, amennyiben előre látható, hogy az ott-tartózkodás valószínűleg 15 napot meghaladó lesz, az átmeneti ellátás érintett szakmai egységének vezetője, CSÁO esetén családgondozója is, és a családsegítő esetkonzultáció keretében egyeztet a segítő tevékenység részterületeit, majd a családdal közösen elkészítik a közös gondozási-nevelési tervet, melyet minden szakember a saját szakmaterülete szabályai szerint rögzít. A gondozási-nevelési tervben határozzák meg a munkamegosztás rendjét is. A közös munka során szükség szerint folyamatosan kapcsolatot tartanak, de legalább kéthetente egy alkalommal konzultálnak egymással a gondozási folyamatról. Ha a gyermek súlyos veszélyeztetettségét észlelik, közösen elkészített dokumentációban tájékoztatják a Család- és Gyermekjóléti Központot vagy a gyámhivatalt.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az intézményen kívül együttműködik más, az ellátási területen kívül eső Szolgálatokkal, szakmai egységekkel, jelzőrendszeri tagokkal, ha a segítséget kérő vagy azt elfogadó személy, család, gyermek érdeke, vagy a gondozási eset vitele miatt ez szakmailag indokolt. Az együttműködés alapja a kompetenciahatárok kialakítása és betartása, a módszertani szakmai anyagok előírásai, a rendszeres tájékozódás és tájékoztatás az aktuális eseményekről.

### **Esetátadás a Család- és Gyermekjóléti Szolgálaton belül**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatba bármely úton bekerülő eseteket a szolgálatvezető ossza el a családsegítők között, a szakmai szabályok, összeférhetlenségi helyzetek figyelembe vételével. A családsegítők közötti esetátadás, lehetőség szerint tervezetten, a kliens értesítésével, szóban és írásban történik a szolgálatvezető előzetes engedélyével. Az esetátadás formái rögzítésre kerültek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység szakmai programját leíró fejezetben, ami az esetszervezés mellett a családsegítő munkakört ellátó kollégákra is ugyanúgy vonatkozik.

## **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tárgyi és személyi feltételei**

### **Személyi feltételek biztosítása:**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak a vonatkozó jogszabályban meghatározott típusú felsőfokú végzettséggel rendelkező, közalkalmazotti jogviszonyban álló munkatársai vannak. A szakmai tevékenységet a Szolgálat felsőfokú szociális végzettségű szakmai vezetője irányítja, aki ellátja a jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat is. Ő szervezi, koordinálja és ellenőrzi a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos munkát.

A vonatkozó jogszabály rendelkezései szerint kötelezően foglalkoztatandó főállású munkatársak száma a család- és Gyermekjóléti Szolgálat kormányzati funkción 20 fő. 1 fő szakmai vezető, 19 fő családsegítő. A családsegítők közül többen részállásban teljesítik feladatukat, így a 19 fő statisztikai létszámot jelent. Az információs feladatok ellátásának segítésére 1 fő szociális információs asszisztens kollégát alkalmazunk megbízási szerződéssel. A családsegítők konkrét feladatait munkaköri leírásuk tartalmazza.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden dolgozója számára biztosított az esetmegbeszélésen való részvétel havi egy alkalommal, a csoportos szupervízióon való részvétel havi egy alkalommal, egyéni szupervízióon való részvétel igény szerint, a szakmai team-megbeszélésen való részvétel havi 2 alkalommal.

A továbbképzések rendszerét úgy alakítottuk ki, hogy minden dolgozó számára lehetőséget teremtünk a folyamatos szakmai felkészültség biztosításának támogatott formáira. A 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet szerint továbbképzésre kötelezett személyes gondoskodást végző kollégák kötelező szakmai továbbképzését, vezetőképzését szervezzük. Az Online Jelentkeztetési és Képzésszervezési Felület használatával biztosítjuk a naprakész adatbázist a képzésszervezéshez. Folyamatosan kapcsolatot tartunk a szakmai továbbképzéseket szervező intézményekkel (NSZI, CSBO projekt), az aktuális képzési lehetőségek ismertetőit eljuttatjuk a kollégákhoz. Nyomon követjük a kollégák képzések iránt tanúsított hajlandóságát és ösztönözzük a részvételre a kevésbé aktívakat. A továbbképzések aktuális adatait az évente elkészített Továbbképzési terv tartalmazza. A munkakör betöltéséhez megfelelő végzettséggel nem rendelkező kollégákat segítjük az általuk választott szakmai alapképzés megszerzésében, egyénileg egyeztetett módon.

### **Tárgyi feltételek biztosítása**

A Vasvári P. u-i központi épület irodái és a területi irodák korszerű irodai és ügyfélfogadási infrastruktúrával felszereltek. Mivel az épületrészt más szakmai egységek szakemberei is használják, a szakemberek elhelyezése nem optimális.

A Vasvári P. u.-ban használt helyiségek nagysága 170 m<sup>2</sup>. A családsegítők számára 3 iroda áll rendelkezésre. Van váróhelyiség, vizesblokk a dolgozók, és külön a kliensek részére, 3 ügyfélfogadó szoba, tárgyaló és közösségi helyiség. A közösségi szoba alkalmas esetmegbeszélések, csoportfoglalkozások, szabadidős programok megtartására is. Az épületrészhez közvetlenül kapcsolódik a terasz, ami árnyékoló-ponyvával fedetté tehető.

A Vasvári P. u.-i helyiségek közül az irodák a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kizárólagos használatában vannak, a kiszolgáló helyiségeket megosztva használják a Család- és Gyermekjóléti Központ dolgozóival. Az ellátási területhez tartozó falvakban lévő, ügyfelek részére nyitva álló helyiségek is a Szolgálat kizárólagos használatában vannak, de lehetőséget biztosítunk az esetmenedzserek számára a helyiség szükség szerinti használatára, és biztosítjuk, hogy a helyiséget a Támogató Szolgálat nyitva álló helyiségként használja, a Szolgálat ügyfélfogadási idején kívül.

A családsegítők munkával kapcsolatos közlekedése az ellátási területen tömegközlekedési eszközökkel megoldott, melyhez buszbérletet biztosít az Intézet.

A szabadidős programok lebonyolításának színhelye a „Kisház” (Révai. u. 2), mely épület a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfelek részére nyitva álló helyiségeként szerepel. A „Kisház” a gyermekek, családok, fiatalok fogadására, szabadidős programok lebonyolítására, csoportfoglalkozások, képzések tartására szolgál. Itt működik a Boróka baba-mama klub, és az épület a bázisa a nyári táboroknak is.

Szolgáltatási hely a Sopron, Kuruc krt. 2. szám alatt lévő iroda és közösségi tér. A terem jól szellőztethető, berendezése könnyen mozgatható és jól fertőtleníthető, ezért a pandémiás helyzetben is alkalmas esetkonferenciák megtartására. A helyiség befogadó képessége 20-40 fő, így e helyen kerülnek megrendezésre a szakmaközi megbeszélések és a nagy létszámú intézményi értekezletek is. Ugyanitt sikeres pályázat segítségével alakítottuk ki 2018 októbertől a Digitális Jólét Pontot, ahol felnőtt személyek részére lehetőséget biztosítunk nyitvatartási időben digitális eszközök használatára, illetve igény esetén megtanítjuk a digitális eszközök használatának módját is. A leírtakon túl e helyen együttműködési megállapodás alapján lehetőséget biztosítunk civil szervezetek részére foglalkozások, rendezvények tartására.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden munkatársa rendelkezik Szolgálati mobiltelefonnal.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat dolgozói tevékenységük során tájékoztatják a látókörükbe kerülő lehetséges ügyfeleket
- a jelzőrendszeri tagintézményeken, szervezeteken keresztül tájékoztatjuk a lakosságot a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ speciális szolgáltatásairól, azok igénybevételének módjáról
- jelzőrendszeri intézményekben kihelyezett tájékoztató anyagok, szórólapok útján
- Az Intézmény honlapján ([www.gyerko.hu](http://www.gyerko.hu)), közösségi oldalain megjelenő tájékoztató anyagok útján
- helyi média útján

#### **A tájékoztatás tartalma**

- az igénybe vehető ellátási formák
- az ellátás igénybevételének lehetősége, módja,
- a gyermeki jogok és az azokat képviselő személy, szervezet elérhetősége,
- a Szolgálat által szervezett programok, rendezvények, akciók
- egyéb aktuális tudnivalók

#### **Az ellátottak jogai, az ellátottak jogainak védelme**

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás alapján biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvének megfelelően kell eljárni. A Szolgálat az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátottak



jogainak, valamint jogaik védelmének részletes ismertetése megtalálható a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységről szóló fejezetben.

### **A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

Részletes ismertetése a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységről szóló fejezetben.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat évente felülvizsgáljuk, igény és szükség szerint fejlesztjük, új feladatokat, innovatív megoldásokat vezetünk be.

## **A helyettes szülői hálózat szakmai programja**

A helyettes szülőség mibenlétét gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről szóló 513/2013. (XII. 29.) Korm. rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szabályozza.

A gyermek átmeneti gondozását ellátó helyettes szülőt a kiskorú törvényes képviselőjének kérelmére a működtető jelöli ki. A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását - a működtető által készített egyéni gondozási-nevelési terv alapján - saját háztartásában biztosítja.

### **A helyettes szülő feladatai:**

- a helyettes szülő befogadja az átmeneti gondozást igénylő gyermeket, ha az átmeneti gondozás biztosítására kijelölték.
- a gyermek átmeneti gondozásának megkezdéséről a helyettes szülő értesíti a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, amennyiben az átmeneti gondozást hatósági intézkedés előzte meg, a Család- és Gyermekjóléti Központot.
- a helyettes szülő és a helyettes szülői tanácsadó, lehetőség szerint a szülővel vagy más törvényes képviselővel közösen elkészítik a gyermek egyéni gondozási-nevelési tervét.
- az átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára a helyettes szülő saját háztartásában biztosítja – az egyéni gondozási-nevelési tervnek megfelelően – az ellátást, gondozást, nevelést.
- a rábízott gyermeket előre meghatározott ideig gondozza, ellátja, neveli
- a gyermekfogadás célja: a vér szerinti szülő támogatása gyermekének megtartásában
- tiszteletben tartja a szülői jogokat, mivel azokat továbbra is a vér szerinti szülő gyakorolja
- elősegíti az otthonában nevelt gyermek kapcsolattartását a vér szerinti szülővel
- nem tervez perspektívát a gyermeknek saját családjában
- a hazaköltözés időpontjának ismeretében igyekszik szabályozni az érzelmi kötődést a gyermekkel
- feladatait részletesen megállapodás rögzíti

### **A helyettes szülői jogviszony feltételei**

- A helyettes szülő tevékenységét helyettes szülői jogviszonyban végzi. A helyettes szülői jogviszony a működtető és a helyettes szülő között, a gyermekek átmeneti gondozása, nevelése céljából, jogokat és kötelezettségeket tartalmazó, írásba foglalt megállapodás alapján jön létre.
- A helyettes szülő szakmai csoport tagjaként dolgozik, a csoport (Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, gyámhatóság, védőnői hálózat) teljes jogú tagja.
- A helyettes szülőt a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tanáccsal segíti. A helyettes szülő köteles együttműködni a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal.
- A helyettes szülő, ha otthonában gyermeket gondoz, díjazásban részesül.
- A helyettes szülői hálózat működtetője a helyettes szülőnek havonta, a tárgyhoz 15. napjáig folyósítja az ellátmányt és nevelési díjat.
- A helyettes szülői jogviszony egyéb kérdéseit Gyvt 66/J§., a 66/K§, a 66/L§, a Megállapodás és Szerződés tartalmazza.

### **A helyettes szülői igénybevételének gyakorlati kérdései:**

- A helyettes szülők képzése, továbbképzése
- A kiképzett és tanúsítványt szerzett szülővel megállapodás kötése, mely által létrejön a helyettes szülői jogviszony
- A helyettes szülői ellátást a szülő kéri, a Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjénél
- A családsegítő megvizsgálja a jogosultság feltételeit, az elhelyezés módját
- A családsegítő javaslatára a helyettes szülői tanácsadó egyeztet a szülő igényeit a rendelkezésre álló lehetőségekkel, előkészíti és aláírja szerződést.
- A családsegítő és a helyettes szülői tanácsadó közösen megszervezi a felek találkozását, előkészítik a gyermek átadását, majd folyamatosan ellenőrzik ellátását
- A működtető a nevelési díját, ellátmányt és a helyettes szülői díjat a törvény előírásai szerint utalja a helyettes szülő részére
- A kérelem indokainak megszűnése esetén a helyettes szülő tanácsadó és a családsegítő megszervezik a gyermek hazakerülését, elvégzik a szükséges adminisztrációt
- A helyettes szülői tanácsadó havi és éves statisztikát készít az ellátás mérhető adataiból

### **A helyettes szülői szolgáltatás nyújtása jelenleg szünetel.**

## Családok Átmeneti Otthona szakmai programja

Sopron és Környéke Család és Gyermejköléti Ellátás Intézete Családok Átmeneti Otthona folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely alapellátás keretein belül biztosítja a szülő számára a gyermekkel való együtt lakhatást, szükség szerint további ellátást.

A Családok Átmeneti Otthona a Sopron és Környéke Család és Gyermejköléti Ellátás Intézete önálló szakmai egysége

**Ellátási férőhelyek száma:** 20 fő

**Székhelye:** 9400 Sopron, Vasvári Pál út 2/a

**Az intézmény fenntartójának neve:** Sopron és Környéke Szociális- Gyermejköléti Intézményfenntartó Társulás

### **Családok Átmeneti Otthona ellátandó célcsoportja:**

A jogszabályi előírásokban rögzített befogadási indokokkal érintett, az ellátási területen állandó bejelentett lakcímmel rendelkező gyermek és családja

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

A Családok Átmeneti Otthona igénybevételi lehetőséget biztosít minden olyan család részére, akik a társulás területén állandó lakcímmel rendelkeznek, életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá befogadja a védelmet kereső szülőt és gyermekét. Az otthontalanná vált szülő kérelmére a családok átmeneti otthonában együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig vagy - ha köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll -, legfeljebb 24. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, feltéve, hogy elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától. A nagykorú testvér tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyának fennállását félévente igazolni kell.

A Családok Átmeneti Otthona befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét, ha a társulás területén állandó lakcímmel rendelkeznek.

Krízisellátás keretében 3 napra a családok átmeneti otthona befogadja a társulás területén tartózkodó, ott állandó lakcímmel nem rendelkező, az előző pontok szerinti kérelmezőt is. A krízishelyzetben lévők számára a mindenkori ügyeletes saját hatáskörében legfeljebb 3 éjszakára adhat szállást, igénybevételi engedélyt.

A Családok Átmeneti Otthona az üres férőhely terhére befogadja az ellátási területen kívül eső, de Sopron Járás területén bejelentett lakcímmel rendelkező, életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, védelmet kérő veszélyeztetett gyermeket és családját az illetékes család- és Gyermejköléti Szolgálat javaslatával.

Az Otthon azon szülőknek és gyermekeiknek nyújt szállást és oltalmat, akik maguk is törekednek a helyzetük javítására, helyre állítására, valamint a házirendet és a szerződést elfogadják és betartják. Az Otthonban elhelyezett személyekről a befogadás megkezdése és befejezése időpontjának rögzítése mellett nyilvántartást kell vezetni. A személyi adatoknak alkalmasnak kell lennie az azonosításra.

**Az intézmény ellátási területe:** Sopron és Környéke Szociális- Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás településeinek (Sopron Megyei Jogú Város, Ágfalva, Fertőrákos, Harka, Kópháza községek) közigazgatási területe

### **A szolgáltatás célja és alapelvei**

A Családok Átmeneti Otthonában átmeneti gondozásban részesített gyermek gondozásának, nevelésének célja, hogy együttes elhelyezést és ellátást biztosítson az otthontalanná vált szülő és gyermeke számára. Fő cél az ellátást kérők vagy azt elfogadók befogadása, lakhatásuk biztosítása, kríziskezelés és rehabilitáció után a társadalomba történő visszasegítése. Az Otthon a család bent tartózkodásának ideje alatt biztosítja a biztonságos lakhatást, segítséget nyújt a szülőnek, hogy gyermekének teljeskörű ellátásáról gondoskodni tudjon, és elősegíti a gyermek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi fejlődését, nevelését.

A családokkal való professzionális foglalkozás egyik alapvető kívánalma, hogy az ellátást igénybe vevők, különösen a gyermekek jogainak tiszteletben tartása legyen a fő alapelv. A Családok Átmeneti Otthona az elhelyezés teljes folyamatában arra törekszik, hogy a gyermek és a szülő az intézményi keretek között se veszítse el önállóságát, valamint törekedni kell a legkisebb intervenció elvének alkalmazására. Az előítélet-mentes, feltétel nélkül elfogadó szemléletmóddal segíti és támogatja a családokat, gyermekeket és felnőtteket, hogy megvédjék magukat a fizikai és érzelmi bántalmazásoktól, feltérképezzék családjuk erőforrásait, megteremtsék a kiköltözés feltételeit. Fontos a szülők és gyermekeik közötti kapcsolat, kötődés erősítése annak érdekében, hogy akarják és tudják is megoldani segítséggel a krízishelyzetüket, a család összetartása erősödjön.

### **A Családok Átmeneti Otthona feladata:**

A Családok Átmeneti Otthona igénybevételi lehetőséget biztosít minden olyan család részére, aki a társulás területén állandó lakcímmel rendelkezik, életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá befogadja a védelmet kereső szülőt és gyermekét.

A Családok Átmeneti Otthona a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- lakhatás
- tanácsadás,
- esetkezelés,
- pedagógiai segítségnyújtás
- gondozás
- étkeztetés
- felügyelet
- készségfejlesztés,

A Családok Átmeneti Otthona által biztosított szolgáltatási elemek fogalmi meghatározása:

#### **Lakhatás**

Az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását.

#### **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.

### **Pedagógiai segítségnyújtás**

Szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére.

### **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

### **Étkeztetés**

Gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.

### **Felügyelet**

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A Családok Átmeneti Otthona a felnőtt és a gyermek együttes ellátása során befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét. Befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét. Biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását és befogadja otthontalanná vált szüleit, segítséget nyújt a szülőnek gyermeke szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez, biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást. A szülőknek az ellátás mellett jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítséget nyújt. Közreműködik - a

Gyermekjóléti Szolgálattal együttműködve - az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, a család helyzetének rendezésében, otthontalanságának megszüntetésében. A fizikai ellátáson túl nagy hangsúlyt kell fektetni a támogató segítségre, tanításra, szülői minták átadására. Segítségnyújtás a szabadidő hasznos eltöltésében, programok szervezésében, a takarékoskodásban, a háztartásvezetési ismeretek elsajátításában. A gyermekkel kapcsolatos teendők elvégzésében történő közreműködésben minimalizálni kell az ellenőrzés szerű fellépést, hangsúlyozva a családok autonómiájának megőrzését.

Az ellátást a családok az átmeneti gondozásra vonatkozó szabályok alapján a szállásszerződésben rögzített időtartamra, de legfeljebb 1 évre vehetik igénybe, mely indokolt esetben hosszabbítható meg 6 hónappal.

### **A Családok Átmeneti Otthona igénybevétele:**

#### **Tájékoztatás**

A szakmai vezető, az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét tájékoztatja:

- az ellátás lehetséges kezdetének időpontjáról és időtartalmáról
- a gyermek és fiatal felnőtt számára nyújtott szolgáltatások és ellátások tartalmáról, módjáról
- az elhelyezés feltételeiről
- a megállapodás előírásairól
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról, az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és a vele nem költöző hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről
- az ellátás megszüntetésének módjáról
- a gyermek és törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt személyazonosító adatainak, valamint a Gyvt. 135.§ szerinti adatainak kezeléséről.
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról
- érték és vagyonmegőrzés módjáról
- az intézmény házirendjéről, napirendjéről
- panaszjoga gyakorlásának módjáról
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselési fórumról

A kérelmezőt tájékoztatni kell arról, hogy a beköltözés napjától számított 10 napon belül kaucióként 15 000 Ft térítési díj előleget fizet, mely rongálás esetén, az okozott kár megtérítése mértékéig levonásra kerül.

A szolgáltatást igénybe vevőt tájékoztatni kell arról, amennyiben a térítési díj fizetésre kötelezett személy a személyi térítési díj összegét vitatja, vagy annak csökkentését, illetve elengedését kéri - a fizetési kötelezettségről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásbeli kérelemmel a Társulási Tanács elnökéhez, méltányossági kérelemmel az Intézmény igazgatójához - fordulhat.

Tájékoztatja a családot, hogy az otthon szolgáltatásainak igénybevétele, a közösségi együttélés alapvető feltétele az orvosi igazolások (felnőtt és gyermek részére házi orvosi igazolás) beszerzése, jövedelemigazolások felmutatása. A szakmai vezető feladata, hogy a tájékoztatás a kérelmező számára érthető módon történjen meg.

Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője köteles a megállapodás megkötésekor a szakmai vezetőnek:

- a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni
- az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni

A törvényes képviselő a bent tartózkodás ideje alatt köteles nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a természetes személyazonosító adatokban beállott változásokról.

### **A megállapodás – szerződéskötés a családdal**

A szolgáltatást igénybe vevő család képviselője és a Családok Átmeneti Otthona közötti megállapodás megkötése alapozza meg a későbbi közös élet, az Otthonban való tartózkodás folyamatát. Az ellátás megkezdésétől számított 15 napon belül a szakmai vezető megállapodást köt a kérelmezővel, illetve törvényes képviselőjével.

A megállapodás tartalmazza:

- a megállapodásban megegyező két fél megnevezését (A szolgáltatást nyújtó - Családok Átmeneti Otthona, valamint a szolgáltatást igénylő gyermek(ek) és törvényes képviselője személyazonosító adatait,
- az ellátás igénylésének okát,
- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- a nyújtott szolgáltatások és ellátások tartalmát, módját,
- a személyi térítési díj megállapítására és megfizetésére vonatkozó szabályokat
- az ellátás megszüntetésének módjait,
- az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője nyilatkozatát a GYVT 33. § (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatás megtörténtéről.
- a gyermekkel együtt ellátásban részesülő személy gyermekgondozással kapcsolatos feladatait, a gondozás módját, mértékét
- a szülő nyilatkozatát arról, hogy a Családok Átmeneti Otthona vezetőjével és dolgozóival együttműködik.

### **Térítési díj megállapítása, fizetése**

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni A térítési díj megállapítását, mértékét stb. a 1997. évi XXXI. törvény, a 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet, valamint Sopron Megyei Jogú Város 51/2005. (XII. 21.) önkormányzati rendelete szabályozza. A személyi térítési díj összege a személyes gondoskodást nyújtó családok átmeneti otthona esetén megegyezik az intézményi térítési díjjal. A szolgáltatást a gyermekkel együtt igénybe vevő szülő és nagykorú testvér számára is személyi térítési díjat kell megállapítani. Családok Átmeneti Otthona (Sopron, Vasvári P. u. 2/A) keretében biztosított ellátás intézményi térítési díja 30 napot meg nem haladó időtartam esetére, felnőtt és gyermek részére is 0 Ft. 30 napot meghaladó ellátás esetén az intézményi térítési díj gyermek esetében 200 Ft/nap, felnőtt esetében 500 Ft/nap. Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj együttes mértéke nem haladhatja meg az igénybe vevő gyermek családjában az egy főre jutó havi jövedelem 50%-át. Ha az ellátott az intézmény vezetőjének engedélye alapján adott ideig távol marad, vagy kórházba, gyógyintézetbe kerül, a távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti. A személyi térítési díj méltányosságból mérsékelhető, illetve elengedhető a kérelmező és családja egyedi szociális, vagy jövedelmi helyzete

mérlegelésével. A méltányossági kérelmet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani, aki annak elbírálásáról saját hatáskörben dönthet.

Az ellátás igénybevételéhez felhasználható jövedelmekről az igazolást az igénybe vevő köteles rendelkezésre bocsátani.

### **Felvétel általános menete**

- A szolgáltatást igénylő személyesen keresi fel az otthon vezetőjét, távollétében helyettesét. Kitölti a kérelemre vonatkozó nyomtatványt. Tájékoztatást kap az otthon szolgáltatásairól, a vezetett nyilvántartásokról, a szükséges dokumentumokról, és az előző pontban rögzítettekről. Megállapodnak a beköltözés várható időpontjáról.
- A szolgáltatást igénylő minden családtagja beszerzi a szükséges egészségügyi igazolásokat (háziorvosi igazolást).
- Beköltözés a szakmai vezetővel egyeztetett időpontban és módon. A szakmai egység szolgáltatásait a rászorulóknak néhány napra, 3 hónapra, de maximum 1 évre is igénybe vehetik, mely időtartam szükség esetén meghosszabbítható 6 hónappal. A beköltözéskor egyeztetett időtartamot a szerződő felek a megállapodásban rögzítik.
- A beköltöző család családgondozóját a szakmai vezető jelöli ki. A családgondozó elkészíti a felvételi interjút. Tájékozik a család problémáiról, korábbi, ill. jelenlegi helyzetéről, életútjáról, környezetéről, társas környezetéről, természetes segítőről.
- Informálódik a család anyagi helyzetéről, tájékoztatja a szülőket a pénzkezelés, a térítési díj fizetés rendjéről, valamint bekéri a szükséges adatokat és dokumentumokat.
- Az otthon vezetője felkeresi a család- és Gyermejkölési Szolgálatot, és tájékoztatást kér, illetve ad a család beköltözéséről.
- A családgondozó és a család rögzítik, hogy a szülő miben kér segítséget, problémáinak megoldása szerint mennyi időt vesz igénybe. Együtt határozzák meg a lehetséges közös célokat, valamint az együttműködés módját.
- A részletes tájékozódás után a családgondozó rögzíti az adatokat a GYVR rendszerben.

Az említett célok megvalósítása érdekében a Családok Átmeneti Otthon együttműködik a jelzőrendszer tagjaival, különösen szoros együttműködést folytat a család- és Gyermejkölési Szolgálattal és a védőnői Szolgálattal.

Az otthon dolgozói kiemelt feladata a válsághelyzetbe került várandós anya és férje vagy élettársa elhelyezése a családok átmeneti otthonában, illetve felkészítésük a gyermek gondozására, nevelésére, ellátására.



## **Bentlakás, ellátás**

A Családok Átmeneti Otthona a gyermek és a válsághelyzetben lévő várandós anya férje, élettársa számára szükség szerinti ellátást nyújt. A szülő, illetve a válsághelyzetben lévő várandós anya számára biztosítja

- az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét, 3-5 ágyas szobát az igénybevétel idejére,
- a tisztálkodási, mosási, főzési lehetőséget, főzőkonyha használatát a lakók által közösen használt konyhában,
- szükség szerint biztosít textíliával történő ellátást, tisztálkodószereket, tisztítószereket, és a személyes higiéne feltételeinek megteremtését,
- a szükség szerint ruházatot és élelmiszert,
- segítséget nyújt a szülőknek a gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- a szülő munkavégzése vagy egyéb indokolt távolléte, illetve akadályoztatása esetén segítséget nyújt a szülőnek gyermeke ellátásához, gondozásához, illetve segíti a szülőt a gyermekének megfelelő napközbeni ellátáshoz való hozzájutásban,
- segítő munkával, szociális szolgáltatásaival a családi kapcsolatok helyreállításának segítésén munkálkodik,
- életvezetési, pszichológiai, jogi, csecsemő- és gyermekgondozási, egészségügyi, szociális és mentálhigiénés tanácsadást nyújt, segít a szabadidő hasznos eltöltésének megszervezésében, a gyermeknevelési problémák megoldásában,
- szociális és mentálhigiénés segítséget nyújt, különösen a fiatal szülő, a családi krízis következtében, illetve bántalmazás, fenyegetés miatt védelmet kereső szülő és gyermek, a szociális krízis miatt bekerülő családok számára,
- közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, helyzetének rendezésében,
- egyéb szolgáltatás keretében érdekvédelmi tanácsadást is ellát vagy szervez,
- információkat ad a szociális problémák megoldásának lehetséges és meglévő formáiról, ezen belül segít a szükséges okmányok és iratok beszerzésében,
- segíti a válsághelyzetbe került családtagok személyiségállapotának intézményes körülmények közötti rendezését,
- a külön élő családtag számára kapcsolattartási lehetőséget biztosít az Intézmény területén, a gyermek alkotmányos jogainak érvényesítése érdekében, bírósági, vagy gyámhatósági határozat alapján,
- segít a közösségi szokásrendek, viselkedési minták elsajátításában, szocializációs hiányok pótlásában, a kommunikációs és verbális képességek javításában,
- intenzív családgondozással segíti a tudatos életvezetés kialakítását, a hiányzó háztartási ismeretek elsajátítását, (főzés-sütés, ruhajavítás, kézimunkázás, takarítás, családi munkamegosztás kialakítása),
- segítséget nyújt a családoknak a takarékos háztartás vezetésében, melyhez elengedhetetlenül fontos a háztartási fűzet vezetése, a bevételek és a kiadások nyomon követhetősége, a tudatos vásárlás és takarékos főzés megszervezése,
- segítséget nyújt a munkaerőpiacon történő elhelyezkedésben,
- szabadidős foglalkozásokat, kézügyességet fejlesztő, gyakorlatias gondolkodást elősegítő tevékenységeket szervez,
- biztosítja az Intézményben az elsősegélyhez szükséges felszereléseket.

Az Otthon dolgozóinak feladata, hogy segítsék és ellenőrizzék a házirend betartását, az otthon nyugodt, békés, védelmet nyújtó légkörének fenntartását. A lakók közti

kommunikáció segítségével biztosítsák az esetleges együttélési nehézségek megoldását. A szakmai egység vezetője, a családgondozók, valamint a gondozók konfliktus esetén, az Otthonban élő gyermekeket veszélyeztető helyzetben, súlyos házirendszegés esetében, a lakók vagy saját maguk egészségét, testi épségét veszélyeztető helyzetben kötelesek azonnal intézkedni, szükség szerint más szakmai egység dolgozóinak, vészhelyzetben a rendőrség, mentők segítségét kérni.

Az intézkedésekről az intézkedő dolgozó feljegyzést készít, ami alapján a következő munkanapon, vagy szükség szerint azonnal telefonon tájékoztatja a szakmai vezetőt és az Intézmény igazgatóját.

### **Ellátás megszüntetése**

A tervezett kiköltözést minden esetben megelőzi egy felkészítő, támogató jellegű beszélgetés, ezen időszak a ráhangolódás, beállítódás időszaka. Az Otthonról való leválás tapintatos, segítő szándékú pedagógiai tevékenységet igényel, amely biztosítja a kigondozás sikerességét. Az ellátás megszűnik, ha

- a gondozás eredményes volt, a családnak sikerült életkörülményein javítani, és kéri a szerződés megszüntetését;
- a szerződésben rögzített gondozási idő, illetve a hosszabbítási idő lejár;
- a szülő vagy gyermeke(i) súlyos fegyelemsértése – szállásszerződés, házirend többszöri megsértése- esetén. Ez esetben a szerződés lejárta előtt is sor kerülhet a szerződés felbontására;
- az ellátás feltételei megszűnnek.

Az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján a szakmai vezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg. A szakmai vezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn. A szakmai vezető az önkéntesen igénybe vett, a családok átmeneti otthonában a szülőnek, nagykorú testvérnek nyújtott ellátást megszünteti, ha a szülő, nagykorú testvér mások életét, testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít. A szakmai vezető ezzel egyidejűleg értesíti a szülő lakóhelye, ennek hiányában tartózkodási helye szerinti gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, és szükség esetén hatósági intézkedést kezdeményez.

A szakmai vezető az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat vagy törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén a jogosult vagy törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátás megszüntetéséről minden esetben tájékoztatjuk az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot.

### **Dokumentáció:**

A Családok Átmeneti Otthonában dolgozó szakemberek munkájának egyik alapvető dokumentuma a forgalmi napló, mely az egyes műszakok számára teszi követhetővé az eseményeket. Napi feladatvégzésüket és az otthonban történt eseményeket a forgalmi naplóban rögzítik, melyet kiegészít a műszakváltásnál az aznapi események szóbeli átadása.

A családokkal kapcsolatos dokumentáció legfontosabb eleme az ellátásra vonatkozó megállapodás és a gyermekre vonatkozó gondozási-nevelési terv. A gyermekről és szüleikről vezetett dokumentáció folyamatosan tükrözi a gondozás alatt bekövetkezett változásokat és a célok, tervek ennek megfelelő módosítását is. A kliens iratanyagába bekerül minden olyan a

gondozással kapcsolatos levelezés és adatlap, mely a gondozó számára fontos információt hordoz. Ezen kívül az Otthon külön dokumentációt vezet a térítési díj fizetéséről.

A személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek a gyermek nevelkedésének megtervezését jogszabályban meghatározott - környezettanulmány, cselekvési és intézkedési terv, családgondozási terv, elhelyezési javaslat, egyéni elhelyezési terv, egyéni gondozási-nevelési terv alapján végzik. Az adatkörök rögzítése jogszabályban meghatározottak szerint a gyermekek átmeneti gondozása tekintetében a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben történik.

A Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben a GYVT 135.§. (2) bekezdés a)-c) pontjai szerinti adatok rögzítése a törzsadat alrendszerben történik. A tervező és értékelő alrendszerben az átmeneti gondozás esetén az egyéni gondozási-nevelési terv, a családgondozási terv elkészítése és a helyzetértékelés történik.

Díjmentesen jogosult betekintést kérni a szolgáltató, intézmény vezetőjénél a gyermekek átmeneti gondozása igénybevétele esetén, feltéve, hogy szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüntette meg - a gyermek szülője, a gyermek törvényes képviselője, a korlátozottan cselekvőképes gyermek és a nagykorúvá vált gyermek.

Az ellátás megkezdésekor a rendelkezésre álló dokumentáció alapján, a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben el kell készíteni a gondozott gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési programot tartalmazó egyéni gondozási-nevelési tervet.

Az átmeneti gondozás megkezdésekor a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben vezetjük:

- a gyermek törzsadatait a rendszer által meghatározott adattartalommal,
- a gyermek ügyében a szülő/ törvényes képviselő és a CSAÓ között kötött megállapodást, valamint ennek meghosszabbítását,
- ha az átmeneti gondozás előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz - a gyermekjóléti szolgáltatást végző bevonásával, a GYVR-ben harminc napon belül elkészítjük a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet- ÁTG 1 adatlapot,
- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat / Központ, gyámhivatal felkérésére, továbbá hatósági intézkedés kezdeményezése esetén, illetve az ellátás megszűnését követően elkészítjük az ÁTG-4 adatlapot.

A Családok Átmeneti Otthona családgondozójának az ellátást újonnan igénybe vevő személyes adatait és az ellátás kezdetének időpontját legkésőbb az ellátás kezdetét követő hét napon belül, az ellátás végének időpontját az ellátás utolsó napját követő három napon belül rögzítenie kell a GYVR törzsadat alrendszerében. A Családok Átmenti Otthona szakmai vezetőjének az ellátás kezdetének időpontját tíz napon belül, az ellátás végének időpontját három napon belül kell jóváhagynia.

A Családok Átmeneti Otthona szakmai vezetője a GYVR tervező és értékelő alrendszerében az ellátott gyermekre vonatkozóan az egyéni gondozási-nevelési tervet, valamint az ellátott családra, válsághelyzetben lévő várandós anyára vagy a bántalmazott felnőttre a családgondozási lapot az elhelyezést követő harminc napon belül, a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételére vonatkozó javaslattétel esetén - a helyzetértékelést az átmeneti gondozás befejezésekor, valamint a gyámhivatal felkérésére bármikor a gondozás folyamán, a felkéréstől számított tizenöt napon belül véglegesíti.

A gyermekek átmeneti gondozását nyújtók a gyermek védelembe vételekor, előreláthatólag tizenöt napot meghaladó átmeneti gondozásakor, nevelésbe vételekor vagy ideiglenes hatályú elhelyezésekor a gyermek egészségügyi adatait a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszter által e célra rendszeresített formanyomtatvány szerinti Egészségügyi lapon kéri be

a gyermek házi orvosától. A formanyomtatvány tartalmazza a Gyvt. 135. § (2) bekezdés a) pont aa), af) és ah) alpontja, b) pont bd) alpontja és c) pont cf) alpontja szerinti adatokat. A gyermekek átmeneti gondozását nyújtó az Egészségügyi lapot annak beérkezésétől számított öt napon belül feltölti a GYVR dokumentumtárába.

A GYVR a finanszírozás ellenőrzése céljából elektronikus úton - külön adatigénylés nélkül - napi rendszerességgel adatot szolgáltat a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások finanszírozásának ellenőrzése céljából vezetett nyilvántartás (igénybevevői nyilvántartás) számára a gyermekek átmeneti gondozása esetén az ellátást igénybe vevő személyazonosító adatairól, TAJ-áról, TAJ hiányában technikai kódjáról, ellátási helyére vonatkozó adatokról, valamint az ellátás igénybevételének és igénylésének napjáról.

A GYVR-ben történő adatrögzítésért, valamint az adatok hiteles szolgáltatásáért a Családok Átmeneti Otthona intézményvezetője felel. Az adatlapokat mindig a gyermek ügyének esetgazdája tölti ki, akinek gondoskodnia kell az adatlap folyamatos vezetéséről, szükség szerinti nyomtatás után a papír alapú dokumentáció előírás szerinti tárolásáról és a jogszabályban meghatározott esetekben annak tovább küldéséről. A nyomtatványok kitöltése során együttműködik a gyermekkel, a szülővel és a team többi tagjával.

A személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó intézmény vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza GYVT 138. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott adatokat, az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját, a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, elmaradására, behajtására, illetve elévülésére vonatkozó adatokat.

### **Együttműködés, külső intézményi kapcsolatok**

A Családok Átmeneti Otthonában a hatékony, kliensprofilú, problémamegoldó munkához elengedhetetlenül fontos az együttműködési készségre való törekvés. A családgondozói, gondozói feladatokat kellő nyitottsággal, őszinte együttműködéssel kell végezni. A Gyvt. is ezt erősíti, amikor az intézmények, szervezetek összehangolt munkájára, a jelzőrendszer tagjainak együttes munkájára kötelez.

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ
- Soproni Szociális Intézmény
- Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Osztály
- Soproni Járási Hivatal Járási Gyámhivatal
- Pedagógiai Szakszolgálati Központ
- Gyermekjogi képviselő
- Munkaügyi Központ
- Köznevelési Intézmények
- Egészségügyi Intézmények (Kórház, házi orvos, védőnői szolgálat)
- Mindazon állami, önkormányzati és civil szervezetek, amelyek ellátásokat, szolgáltatásokat tudnak biztosítani a lakók számára.

Az együttműködés, kapcsolatrendszer említésekor nem maradhatnak ki a kliensek hozzátartozói, családtagjai sem. Ezek a kapcsolatok természetesen mind családi, mind vezetői, illetve családgondozói szinten fontosak, segítik a könnyebb helyzetfelismerést, a hatékony kigondozást.

A kapcsolatok kiépítése, illetve elmélyítése a város köznevelési, közművelődési, gyermekvédelmi, szociális és egészségügyi intézményeivel szorosan illeszkedik a gyermekek egyéni gondozási-nevelési tervében kitűzött célok megvalósításához.

Fontos az Intézmény szélesebb szakmai körben történő megismertetése, hogy más, gyermekkel foglalkozó intézmények munkatársai is megismerhessék az Otthon céljait, feladatait, lehetőségeit, a gyermekek elhelyezési körülményeit.

### **Személyi feltételek**

A Családok Átmeneti Otthonában kiemelkedő szakmai hozzáértésre, megfelelően képzett szakemberekre van szükség. Az átmeneti gondozás területén dolgozóknak a szakmai tudáson túl kimagasló erkölcsi, morális tartással, empátiával, és reális önismerettel kell rendelkezniük. A munkakör betöltéséhez elengedhetetlenül fontos a kollégák közötti jó kapcsolat kialakítása, a folyamatos, építő kommunikáció, információ átadás. Az átmeneti gondozás csapatmunka, mely tagjai egymást kiegészítve a cél elérésére törekednek.

A szakmai egység dolgozóinak joga van az emberi méltóságuk tiszteletben tartásához, személyes biztonságuk védelméhez.

A munkatársaknak megszakítás nélküli munkarend ellenére joguk van olyan munkarendhez, mely a műszakok között lehetőséget biztosít a feltöltődésre.

|                  |         |                        |
|------------------|---------|------------------------|
| • szakmai vezető | 1 fő    | felsőfokú + szakvizsga |
| • családgondozó  | 2 fő    | felsőfokú              |
| • gyermekgondozó | 3 fő    | középfokú              |
| • pszichológus   | 0,25 fő | felsőfokú              |
| • jogász         | 0,25 fő | felsőfokú              |

A szakmai vezető (CSÁO vezető) az igazgató közvetlen munkatársa, a koordinációs testület tagja. A beosztott munkatársak közvetlen irányítása az önálló szakmai egységben a szakmai vezető feladata, és a beosztottak neki tartoznak beszámolási kötelezettséggel.

A családgondozó feladata a Családok Átmeneti Otthonában elhelyezett gyermekek, várandós anyák és családtagjaik szakszerű, szakmailag kifogástalan családgondozói ellátása, részükre – a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával – személyes segítő szolgáltatás biztosítása.

A gondozó segíti a szülőket a gyermek/ek/ gondozásának, nevelésének megszervezésében, részt vesz az Otthon működéséhez szükséges feltételek megteremtésében, segíti az otthonosság, esztétikus megjelenés kialakítását. Munkája során elősegíti az Otthonban élő gyermekek testi és lelki biztonságát, a gondozásuk és nevelésük hatékonyságát.

### **Minőségbiztosítás:**

A minőségbiztosítás elméleti tudás, gyakorlati módszerek és eljárások összessége, melyek segítségével biztosítható a gyermek igényeinek hatékony, megfelelő módú kielégítése. Ennek érdekében:

- Elő kell segíteni a kollégák szakmai kompetenciájának növelését, ezért szükséges a munkatársak rendszeres továbbképzésének, konferenciákon, szakmai fórumokon való részvételének biztosítása, szakmai kiadványokhoz való hozzájutás segítése. Hasznos tapasztalatot jelenthet a kollégáknak, ha hasonló feladatot ellátó intézményekkel ismerkednek meg, ebben segítenek a tanulmányutak, tapasztalatcserék.

A munka eredményességét a munkatársak szakmai felkészültségén túl, személyiségük alkalmassága adja. A munkatársak személyiségükkel dolgoznak, így szem előtt tartandó a „kiégés” megelőzése.

- Már a munkába lépéskor szükséges a kolléga objektív tájékoztatásán túl, megfelelő felkészítése a reá váró helyzetekre, tapasztalt kolléga segítségével.
- Rendszeres esetmegbeszélések tartása alkalmas a megtörtént események feldolgozására, s a jövőbeli teendők megvitatására. Ezek az alkalmak segítik az egységes nevelési irány kidolgozását, növelik a tudatosságot. Az esetmegbeszélések gyakorisága havonta egy alkalom.
- A kollégák lélektani támogatása a szupervízió biztosításával, mely védelmet nyújt az érzelmi megterhelések kapcsán, a kiégés megelőzése érdekében, valamint elősegíti a szakmai személyiség tudatosodását, erősítését. Szupervíziók gyakorisága havonta 1 alkalom.
- A szakmai részlegek közötti együttműködés megteremtése és fenntartása az egységes segítői munka biztosításának alapfeltétele. A Családok Átmeneti Otthonába beköltöző család ügyfélként szerepel általában a Család- és Gyermejköltségi Szolgálatban is. Intézményen belüli megállapodás alapján a beköltözés után (15 napon belül) a CSÁO családgondozó szervezésében esetkonzultációra kerül sor a család segítésében érintett szakemberek között. A konzultáció célja, hogy egyeztessék a tapasztalt problémákat, azok megoldására tervezett szakmai lépéseket és a feladatelosztás – munkamegosztás konkrétumait, valamint a szakmai kapcsolattartás formáit.

Állandó szakmai támogatás, szupervízió és kontroll szükséges minden team számára. A minőségbiztosítás eleme, a kollégák kompetenciájának növelésén túl, az intézmény egészének hatékony működése. Ennek érdekében időszakonként szükséges az intézmény egészének működését elemezni, s ennek eredményeként a megfelelő korrekciókkal élni.

### **Szakmai etika**

A munkakörök bizalmi jellegűek, hiszen munkájuk során az ellátottak adataihoz hozzájutnak a kollégák. Ezért kötelességük a titoktartás, az adatkezelési szabályzat, valamint a szociális munka etikai kódexének ismerete, és ezekben az ismeretekben foglaltak betartása

### **A Családok Átmeneti Otthona tárgyi feltételei**

A Családok Átmeneti Otthona működési engedélye alapján 7+1 szobában 20 fő elhelyezését teszi lehetővé.

- Minden család részére külön szoba áll rendelkezésre.
- Éjszakai, nappali tartózkodásra alkalmas, berendezett gyermeksarokkal, közös együttlétet szolgáló társalgó,
- Étkező
- 1 db személyi tisztálkodásra alkalmas női zuhanyzó, WC
- 1 db személyi tisztálkodásra alkalmas női fürdőkádás fürdőszoba, WC
- 1 db személyi tisztálkodásra alkalmas férfi zuhanyzó, WC
- 1 db személyi tisztálkodásra alkalmas személyzeti zuhanyzó, WC
- 1 db iroda
- 1 db tanulószoba
- 2 db konyha
- valamint minden család részére, - szükség szerint- személyes tárgyakat (ágynemű, ágyneműhuzat, törülköző, edények, tányérok, stb...) tudunk biztosítani.

A közösen használt terek fő használati szabályait a Házirend tartalmazza. Az otthon területét a dolgozók és a lakók közösen csinosítják, a berendezés mozdítható részeit az aktuális

kihasználtsághoz és használathoz (évszak, lakóközösség összetétele, külső körülmények – COVID) igazítják a szakmai vezető irányításával és engedélyével.

## **Tájékoztatás**

### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja**

- személyes találkozások, megkeresés alkalmával szóban
- szórólapokon,
- helyi média útján
- ATOSZ honlapja
- az Intézmény honlapján, internetes felületein keresztül

### **Jogok, és kötelességek**

A jogokra és kötelességekre vonatkozó adatokat a házirend, valamint a szállásszerződés tartalmazza. Az érdekképviselői fórum működésének szabályzata a házirendben található.

## A Gyermek Átmeneti Otthona szakmai programja

A Gyermek Átmeneti Otthona a személyes gondoskodás keretébe tartozó, gyermekjóléti alapellátást nyújtó, átmeneti gondozást biztosító intézmény. A Gyermek Átmeneti Otthona megszakítás nélküli munkarend szerint működő bentlakásos gyermekintézmény, mely egy időben maximum 12 fő, 3-18 éves gyermek teljes körű ellátását, gondozását - nevelését biztosítja. A Gyermek Átmeneti Otthona a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete önálló szakmai egysége.

**Ellátási férőhelyek száma:** 12 fő

**Székhelye:** 9400 Sopron, Vasvári Pál út 2/a

**Az intézmény fenntartójának neve:** Sopron és Környéke Szociális- Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás

**Gyermek átmeneti otthona ellátandó célcsoportja** a jogszabályi előírásokban rögzített befogadási indokokkal érintett, az ellátási területen állandó bejelentett lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, 3-18 éves korú gyermek.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

Gyermek átmeneti otthona ellátandó célcsoportja a jogszabályi előírásokban rögzített befogadási indokokkal érintett, az ellátási területen állandó bejelentett lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, 3-18 éves korú gyermek.

A társult önkormányzatok közigazgatási területén élő, családban nevelkedő, de onnan átmenetileg kikerülő - átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradó vagy ellátásukban veszélyeztetett - 3-18 éves korú gyermekek. (A gondozást szükségessé tevő élethelyzet adódhat lakhatási, életvezetési, egészségügyi problémákból, ill. családon belüli konfliktusokból.)

A gyermek átmeneti gondozása keretében ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást (a továbbiakban: ideiglenes gondozást) kell biztosítani az olyan gyermek számára, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt.

Krízisellátás keretében 3 napra a gyermekek átmeneti otthona befogadja a társulás területén tartózkodó, ott állandó lakcímmel vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező, az előző pontok szerinti kérelmezőt is. A krízishelyzetben lévők számára a mindenkori ügyeletes saját hatáskörében legfeljebb 3 éjszakára adhat szállást, igénybevételi engedélyt.

A Gyermek Átmeneti Otthona az üres férőhely terhére befogadja az ellátási területen kívül eső, de Sopron Járás területén bejelentett lakcímmel rendelkező, életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt veszélyeztetett, védelmet kérő gyermeket az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat javaslatával.

**Az intézmény ellátási területe:** Sopron és Környéke Szociális- Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás településeinek (Sopron Megyei Jogú Város, Ágfalva, Fertőrákos, Harka, Kópháza községek) közigazgatási területe

### **A szolgáltatás célja és alapelvei**

A gyermek átmeneti gondozása a szülő kérésére, vagy beleegyezésével elhelyezett gyermek ellátására, gondozására, nevelésére szolgál, a szülővel kötött megállapodásban foglalt időtartamra. A gondozás célja, hogy a válsághelyzetben lévő családok minimális intervencióval, meghatározott időn belül rendezni tudják helyzetüket, és a család



működőképes maradjon, azaz megszűnjenek azok a tényezők, melyek a gyermek családon belül történő nevelését veszélyeztetik.

Cél a gondozás időtartamára teljes körű, testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket elősegítő ellátás biztosítása, a szülői gondoskodás ideiglenes pótlása. Törekszünk a harmonikus személyiség kialakítására, a hozott problémák feldolgozására, leküzdésére. Célunk továbbá a gyermek - szülő kapcsolatának erősítése, a szülővel való kapcsolattartás elősegítése, családi kapcsolatok ápolása.

### **Alapelvek:**

- A Gyermek Átmeneti Otthona törekszik a családi kapcsolatok megőrzésére, a megromlott családi kapcsolatok helyreállítására, ápolására, elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését.
- Munkája során a gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, a törvényben elismert gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával jár el.
- Alapfeladata a gyermekek képviselése, szükségleteinek minél teljesebb körű kielégítése.
- Az átmeneti elhelyezés okainak megszüntetése érdekében, a szülők, a Gyermek Átmeneti Otthonának szakmai vezetője, nevelője, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, illetve a kapcsolódó szakemberek együttműködnek, amit gondozási-nevelési tervben rögzítenek.
- Minden helyzetben tiszteletben tartja a gyermek és a szülő emberi méltóságát.
- Tilos a gyermek bármilyen hátrányos megkülönböztetése.

### **A Gyermek Átmeneti Otthona feladata:**

Az Intézmény feladata, hogy azoknak a családban élő gyerekeknek, akik átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradtak, vagy elhelyezés hiányában gondozás, nevelés, lakhatás nélkül maradnának, valamint akiknek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett, teljes körű, testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket elősegítő ellátást biztosítson, ideiglenesen pótolja a szülői gondoskodást.

A Gyermek Átmeneti Otthona a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- lakhatás
- tanácsadás,
- esetkezelés,
- pedagógiai segítségnyújtás
- gondozás
- étkeztetés
- felügyelet
- készségfejlesztés,

A Gyermek Átmeneti Otthona által biztosított szolgáltatási elemek fogalmi meghatározása:

### **Lakhatás**

Az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását.

### **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.

### **Pedagógiai segítségnyújtás**

Szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére.

### **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

### **Étkeztetés**

Gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.

### **Felügyelet**

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

Az Otthon teljes körű ellátást biztosít, így gondoskodik a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését elősegítő körülményekről, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, gondozásáról, neveléséről, lakhatásáról. Az ellátásról megállapodást köt a szülővel, és segítséget nyújt a gyermek családjába történő mielőbbi visszatéréséhez.

### **A gondozás időtartama:**

- A gondozás a gyermekek átmeneti gondozása alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig tart. [Gyvt. 45.§ (6) bekezdés]
- Az elhelyezés 6 hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható.
- Ha a tanulói jogviszonyban álló gyermek az átmeneti gondozás időtartama alatt tölti be a 18. életévét, kérelemre szükség esetén az átmeneti gondozás időtartama meghosszabbítható a tanítási év végéig.
- A lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt gyermek számára biztosított ellátás időtartama maximum 3 nap.

### **A Gyermekek Átmeneti Otthonának igénybevétele**

#### **A jelentkezés történhet:**

- személyesen a kliens jelentkezése útján
- külső szakember jelzése alapján

Az igénybe vevő írásban jelzi kérelmét a Gyermekek Átmeneti Otthona vezetője felé. Az írásbeli megkeresést követően, vagy azzal egyidőben személyes találkozás keretein belül tájékoztatja az Otthon vezetője az érdeklődőt a személyes gondoskodás feltételeiről, szolgáltatás mibenlétéről, szabályairól, házirendjéről, egyben tájékozik az igénylő körülményeiről, a szolgáltatást szükségessé tevő okokról.

Amennyiben nem az igénybe vevő kezdeményezésére, hanem annak beleegyezésével indul az ellátás, akkor a szolgáltatás kezdeményezője írásban jelzi az otthon felé az ellátás igénybevétele okát. A szülővel való kapcsolatfelvételt és tájékoztatást követően az igénybe vevő beleegyező nyilatkozatot tesz.

Amennyiben a kiskorú a lakóhelyéről önkényesen eltávozott, s ennek következtében kerül az otthonba, úgy a bekerülés tényéről, időpontjáról, körülményeiről feljegyzés készül, melyet a kiskorú illetve az őt esetlegesen kísérő személy is aláír. A kiskorú hollétéről a törvényes képviselőt értesíteni kell.

#### **Tájékoztatási kötelezettség:**

A szakmai vezető az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét tájékoztatja:

- az ellátás tartamáról és feltételeiről, a megállapodás előírásairól
- az ellátás kezdetének időpontjáról és időtartamáról a megállapodás alapján
- az elhelyezés feltételeiről
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az ellátásra jogosult gyermek, és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről
- az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- az Intézmény házirendjéről,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- a fizetendő térítési, illetve gondozási díjról,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselési fórumról.

Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője köteles a megállapodás megkötésekor a szakmai vezetőnek:

- a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni
- az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,

- nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról

Az ellátásra jogosult gyermek szülőjét/törvényes képviselőjét tájékoztatni kell arról, amennyiben a térítési díj fizetésre kötelezett személy a személyi térítési díj összegét vitatja, vagy annak csökkentését, illetve elengedését kéri - a fizetési kötelezettségről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül írásbeli kérelemmel a Társulási Tanács elnökéhez, méltányossági kérelemmel az Intézmény igazgatójához - fordulhat.

### **A megállapodás – szerződéskötés a családdal**

A szülő/törvényes képviselő és a Gyermek Átmeneti Otthona közötti megállapodás megkötése alapozza meg a későbbi gondozás, nevelés folyamatát.

A megállapodás tartalmazza:

- A megállapodásban megegyező két fél megnevezését [Megbízott - Gyermek Átmeneti Otthona; Megbízó: - Törvényes képviselő (1) Törvényes képviselő (2)], adatait, az ellátás igénylésének okát, az érintett gyermek(ek) adatait.
- Az ellátás kezdetének időpontját
- Az ellátás időtartamát
- A gyermek számára nyújtott szolgáltatások és ellátások tartalmát és módját
- A személyi térítési díj megállapítására és megfizetésére vonatkozó tájékoztatást
- Az ellátás megszüntetésének módjait
- Az ellátás alapvető rendjét
- A teljes körű ellátás biztosításához a szülő/ törvényes képviselő által megadott, a felek által fontosnak vélt információkat: - gyermek(ek) intézményi kapcsolatait (bölcsőde, óvoda, iskola, szakorvos, védőnő, stb.,
  - a gyermek(ek) a fentebb említett intézménybe jutásának módját, közlekedésére vonatkozó megjegyzéseket,
  - kapcsolattartás módját, gyakoriságát
  - egyéb személy/ek megnevezését, akik a gyermeket látogathatják
  - bármilyen más a gyermeket érintő fontos információt (Pl: gyermek betegsége, esetlegesen szedett gyógyszerek stb)

### **Térítési díj fizetése:**

A térítési díj megállapítását, mértékét, stb. az 1997. évi XXXI. törvény, a 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet, valamint az 51/2005. (XII.21.) önkormányzati rendelet szabályozza.

A személyi térítési díjat az Otthon vezetője állapítja meg a szülő/ törvényes képviselő által tett jövedelemnyilatkozat alapján. A személyi térítési díj (testvérek elhelyezése esetén együttes) összege nem haladhatja meg a gyermek családjában az egy főre jutó rendszeres havi jövedelem 50 %-át.

Az Otthon vezetője a szülőt írásban tájékoztatja a személyi térítési díj összegéről – amely nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét - legkésőbb az ellátás igénybevétele után számított harminc napon belül

Ingyenes ellátásban részesítjük a jogosultat, ha a térítési díj fizetésére kötelezett jövedelemmel nem rendelkezik.

A személyi térítési díj méltányosságból mérsékelhető, illetve elengedhető a kérelmező és családja egyedi szociális, vagy jövedelmi helyzete mérlegelésével. A méltányossági kérelmet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani, aki annak elbírálásáról saját hatáskörben dönthet.

A kötelezett - egy év időtartamra, amely időtartam meghosszabbítható - 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 biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalat a kötelezett nem tenné meg.

A személyi térítési díj ellátási napra és hónapra vetítve kerül megállapításra

A havi intézményi térítési díj - az adott hónap naptári napjainak számától függetlenül - a napi intézményi térítési díj harmincszorosa. A személyi térítési díjat akkor is teljes hónapra kell megállapítani, ha az ellátást a hónap nem minden napján vették igénybe

Ha az intézményből az ellátott az intézmény vezetőjének engedélye alapján távozik, vagy kórházba, gyógyintézetbe kerül, a távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti. Az Otthonvezető az ellátást igénybe vevő személy térítésidő-fizetési kötelezettségét dokumentálja

### **A felvétel menete, befogadás**

- A szolgáltatást igénylő személyesen keresi fel az Otthon vezetőjét, távollétében helyettesét, kitölti a kérelemre vonatkozó nyomtatványt.
- Az Otthon vezetője a korábbiakban részletezett módon tájékoztatást nyújt a kérelmező részére.
- A befogadáshoz szükséges a házi orvostól hozott orvosi igazolás.
- A gyermek(ek)et lehetőség szerint a szülő/törvényes képviselő kísérfje a gondozási helyre, és amennyiben van erre lehetőség kérjük, hogy ez az ismerkedés az átmeneti gondozás kezdő időpontját megelőzően történjen. Fontos, hogy mind a gyermek, mind a szülő hiteles információt kapjon az ellátásról.  
Ha egy szülőnek nem idegen a hely, ahova majd látogatni megy, ha ismer már legalább egy valakit a gyermek gondozói közül, sokkal könnyebben keres kapcsolatot, kér tanácsot gyermekével kapcsolatos kérdésekben, vagy esetleges gondjai, nehézségei kapcsán. Ha a szülő kíséri gyermekét, kérdezzük ki annak szokásairól, betegségeiről, kedvenc ételéről, játékaikról, hiszen a szülője ismeri legjobban gyermekét, nem beszélve arról, hogy a szülő partner gyermeke sorsának alakításában, rendezésében.
- A gyermek beköltözésekor meghatározó a fogadása, amire megéri időt és energiát fordítani. A ház bemutatása, a társak, felnőttek megismerése, a szokások, szabályok tisztázása a gyerekeknek – és a szülőnek is - fontos támpontokat adhat.
- A felvételt megelőzően a gyermeknek lehetősége van az aktuális helyzet alapján kiválasztania, hogy melyik szobában szeretne lakni, illetve kiválaszthatja az ágyat is. A megfelelő szoba kiválasztásában a gyermek kívánsága mellett figyelembe vesszük az aktuálisan ellátott gyermekek nemi és életkori összetételét. Egy szobában kizárólag azonos nemű gyermekek elhelyezése történik- kivétel a testvérek esetén szülői kérelem alapján.
- A gyermek befogadásakor a gyermek által hozott ruházatot és egyéb tárgyakat az otthon munkatársai leltárba veszik.
- A gyermek átmeneti gondozásának megkezdéséről, a szülőjének lakóhelye – ennek hiányában tartózkodási helye – szerint illetékes család-és gyermekjóléti szolgálatot értesíti kell.
- A felvételt követően a családdal kapcsolatban állós szociális szakemberekkel esetkonzultációt szervezünk, amely során meghatározzuk a közös célt, a megoldásra váró feladatokat, ennek menetét, a felelősök és határidő megjelölésével.
- Az Otthonából önkényesen eltávozott gyermeket saját kérelmére felvesszük, és teljes körű ellátásban részesítjük. A további átmeneti gondozásához 3 napon belül be kell szerezni a szülő/ törvényes képviselő hozzájáruló nyilatkozatát.

### **Ellátás, gondozás, nevelés:**

A Gyermek Átmeneti Otthona 12 fő, önálló lakóegységben elhelyezett gyermek átmeneti gondozását biztosítja, családi körülmények között. A gyermekek elhelyezésénél figyelembe vesszük a testvérkapcsolatokat, a gyermekek nemét és életkorát.

Az elhelyezésre egy darab kétágyas, kettő darab háromágyas, és egy darab négyágyas szobában van lehetőség, melyet a közös helyiségek, kiszolgálóhelyiségek, egyéni foglalkozó helyiség és udvar tesz teljessé. A GYÁO a jogszabályi előírásoknak megfelelően kialakított és berendezett, e gondozási forma biztosítására létrehozott létesítmény.

- A széles korhatárú, koedukált kisközösség lehetőséget ad a testvérkapcsolatok ápolására, megerősödésére.
- Jogszabály a gyermek alapvető jogainál említi a személyes tulajdonhoz, a tárgyaihoz való jogát, melyet saját, zárható szekrény biztosításával garantálhatunk. Ez fontos, hiszen a kezdeti időben fokozott jelentőséggel bírnak az otthonról hozott tárgyak, emlékek.
- A Gyermek Átmeneti Otthona nyitott a gyermekek családtagjai felé, a hazalátogatás, szülő meglátogatása, a vendégfogadás, ünnepek szervezése stb. is e célt szolgálja.
- Az ellátás során figyelemmel vagyunk arra, hogy a gyermek érdekében, a gyermekkel korábban kapcsolatba kerülő intézményrendszer (oktatási, egészségügyi) folytonossága biztosított legyen, valamint a család természetes támogató rendszere elérhető távolságban maradjon.
- Az otthon az átmeneti gondozás megkezdésekor - ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz - a gyermekjóléti szolgáltatást végző bevonásával, a GYVR-ben harminc napon belül elkészíti a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet. A terv célja a gyermek gondozásával, nevelésével, családjába történő visszajuttatásával kapcsolatos feladatok részletes megtervezése és az abban részt vevő szakemberek közötti munkamegosztás kidolgozása.
- Ez a terv a gyermek mindennapi életéről szól. Azokat a feladatokat tartalmazza, melyek az élet különböző területeit érintik, így az egészségügyi ellátást, tanulmányokat, etnikai, kulturális szempontokat, speciális szükségleteket, személyes kapcsolatokat, ezek fejlesztésének lehetőségeit, céljait.
- A terv elkészítésekor figyelemmel kell lenni a gyermek testi, lelki állapotára, családi kapcsolataira, nemzetiségi, etnikai és vallási hovatartozására, az átmeneti gondozását szükségessé tevő okokra, a Család- és Gyermekjóléti Központ által a védelembe vétel során készített egyéni gondozási-nevelési tervre, a gyermekkel és szülőjével (törvényes képviselőjével) folytatott személyes beszélgetés során szerzett tapasztalatokra, egyéb, a gyermek nevelése, gondozása szempontjából jelentős körülményre.
- Az egyéni gondozási-nevelési terv kidolgozásába bevonjuk a terv megvalósításában részt vevő szakembereket, valamint lehetőség szerint a gyermek szülőjét (törvényes képviselőjét).
- A gyermekek életét a Házi rend szabályozza, melyet lehetőleg a gyerekekkel közösen kell kialakítani. Ez részletesen szabályozza a napirendet, a kimenőt és a látogatás körülményeit. A szülői kapcsolattartás lehetőségeit, ezen túlmenően a szülővel való megállapodás alakíthatja.
- Az önállóságra nevelés körében a pozitív érdekérvényesítés megtanításának, jogaik, kötelezettségeik megismerésének a gyermekjogi képviselő bevonásával helyet kell adni.
- Az otthonban szükséges a gyermekek bevonása mentálhigiénés és prevenció programokba, akár külső meghívott vezetésével, de a kollégáknak maguknak is biztosítaniuk kell a gyermekeknek lehetőséget egyéni és csoportos beszélgetésekre.

- A szabadidő megszervezésében, eltöltésében az otthon a saját szervezésű programjain túl, szorosan együttműködik a Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szabadidős munkacsoportjával, közös programok lebonyolítását is vállalja
- A szolgáltatást nyújtó ösztönzi a fiatalokat olyan városi rendezvényeken, sport és kulturális programokon, rendszeres foglalkozásokon való részvételre, ahol pozitív értékeket közvetítenek feléjük, s értékes külső kapcsolatokat köthetnek.
- A szabadidő hasznos eltöltésében a város civil szervezeteivel való aktív együttműködés is segíthet, melynek lehetőséget a jövőben ki kell alakítani.
- A szabadidős programok szervezésében, a fejlesztésben fontos szerepet kapnak a pályázati források, így az itt dolgozó szakmai team-nek törekedni kell pályázatok készítésére, együttműködések keresésére, s szponzorok felkutatására.

### **Biztosítjuk a teljes körű ellátást, amely magába foglalja a következőket:**

- A gondozott gyermek számára naponta, az életkornak megfelelő, legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő **étkezést**, a külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően. Ha a gondozott gyermek egészségi állapota indokolja, részére az orvos előírásainak megfelelő diétás étkezést biztosítjuk.
- A köznevelési intézményekbe, valamint a bölcsődébe járó gyerekek étkezését első sorban az intézményekben biztosítjuk. Az étkezésért fizetendő térítési díjat az otthon költségvetéséből finanszírozzuk. A hétvégi ebédet, az egész nap az otthonban tartózkodó gyermek (betegség, online oktatás stb.) ebédjét vásárolt élelmiszer keretében vendéglőből, házhozszállítással biztosítjuk. Hét közben és hétvégén a reggelit, tízórait, uzsonnát és a vacsorát, előzetesen megtervezett étlap alapján vásároljuk meg és készítjük elő. Az étlap elkészítésénél figyelembe vesszük a gyermekek igényeit is. Az étkezések előkészítésénél (bevásárlásnál) és az elpakolásánál a gyermekek koruk és állapotuk függvényében segítenek egy előzetesen elkészített napos terv alapján.
- A teljes körű ellátás részeként nyújtott **ruházat** magába foglal gyermekenként 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 sport ruházatot. Az otthonba bekerülő gyermekek ruházatát első sorban az otthonról behozott ruhákkal biztosítjuk. A ruházat tisztítása az otthonban történik. A ruházat javítása, a gondozott gyermek részére szükséges ruhanemű megvásárlása (pl. sportruha), valamint a ruházat elhasználódás szerinti új beszerzés, illetve cseréje a szülővel történő megállapodás függvényében történik.
- A **személyi higiéne** biztosítása, esetleges fejtetvesség esetén annak hatékony kezelése, a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges kozmetikai szerek valamint textíliák, kisgyermekek ellátásához szükséges anyagok, eszközök, 3 váltás ágynemű biztosítása az Otthon feladata.
- Az iskolai **oktatásban**, szakképzésben résztvevő, tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára biztosítani kell az oktatáshoz, az első szakképzettség megszerzéséhez szükséges feltételeket, a tankönyveket, valamint utazó és kézitáskát, továbbá az iskolába járással kapcsolatban felmerülő költségeket. A gyermekek elhelyezésére lehetőleg intézményváltás nélkül kerüljön sor. Az eredeti intézmény megtartása folytonosságot, biztonságot jelent a gyermek életében. Az intézményekbe való eljutás - amennyiben a szülő engedélyezi - önállóan történhet, mely függ a gyermek életkorától, állapotától, az iskoláig megteendő útszakasztól, járműváltásoktól stb. Azokat a gyermekeket, akik nem közlekednek még önállóan, az intézményekbe elvinni és az intézményekből visszahozni, a megállapodás kötése során megbeszéltek alapján, a

szülővel közösen kell. A szülők, amennyiben munkabeosztásuk, idejük engedi, részt vesznek gyermekük szállításában.

- A már meglévő tankönyveket, taneszközöket elsősorban a szülőktől kérjük be, a hiányzókat a szülőkkal történő megállapodás szerint pótoljuk. Biztosítani kell a felzárkóztatás, illetve a tehetségfejlesztés költségeit. Az oktatási intézményekben elkezdett foglalkozások költségeit (mint például úszás), az átmeneti otthoni lét alatt is folyamatosan biztosítjuk. A gyermek Otthonban tartózkodása alatt, amennyiben napközibe vagy tanulószobára járt, az iskolai feladatokat továbbra is a napköziben vagy tanulószobán készítik el. Az Otthonba a feladatok ellenőrzése történik meg. A nevelő ezen felül, a gyermek meglévő ismereteire támaszkodva, tervet készít, ami magában foglalja a felzárkóztatásra, fejlesztésre, illetve a korrepetálásra szoruló területeket, és egyénileg, illetve kiscsoportos helyzetekben foglalkozik a gyermekekkel.
- A gondozott **gyermek szabadidejének** hasznos eltöltése érdekében biztosítani kell a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközöket, indokolt költségeket. Az Otthon nappali szobája a tv-nézést, közös játékot szolgálja. Hétfégenként a gyermekekkel közösen hétfévi programot szervezünk.
- Naponta legalább egy óra időtartamban biztosítjuk az irányított tevékenység nélküli szabad levegőn tartózkodás lehetőségét. (15/1998. NM rendelet 79/A.§)
- Az iskolai külön programok: osztálykirándulás, erdei tábor, a szülőkkal való megállapodás tárgyát képezi, de amennyiben szükséges a gyermek személyiségfejlődése szempontjából, és erre nincs a családnak fedezete, az Otthon kifizeti.
- A 3 éven felüli gondozott gyermeket személyes szükségleteinek kielégítésére havonta **zsebpénz** illeti meg, melynek összege nem lehet kisebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 5-13-18%-ánál. Ennek biztosítása a Zsebpénzszabályzat rendelkezései szerint történik.
- Az Otthon elősegíti a szükséges egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutást. A gyermek szükséges egészségügyi ellátása a gyermek korábbi házi orvosánál, szakorvosánál történik. Bármilyen egészségügyi beavatkozás szükségességéről az otthon haladéktalanul értesíti a szülőt. Lehetőség szerint a szülő kísérelje beteg gyermekét orvoshoz.
- Az Otthon szakemberei esetkezelő szolgáltatásokat, egyéni beszélgetéseket, lelki segítségnyújtást biztosítanak a gondozottak részére.

### **Kapcsolattartás:**

Fontos feladatunk a gyermek és a szülei folyamatos kapcsolattartásának elősegítése, hogy a gyermek minél kevésbé távolodjon, szakadjon el szüleitől. A szülőket ösztönözzük arra, hogy lehetőség szerint látogassák gyermekeiket, vagy vigyék el délutánonként, vagy hétféteken közös programra. A látogatások, elvitelek rendjét a Házirendben szabályozottakon túl, a szülővel kötött megállapodás tartalmazza. Amennyiben a szülő önhibáján kívül nem tud a gyermekével kapcsolatot tartani (pl: gyógykezelés alatt áll), és nincs más családtag, vagy a szülő által megnevezett személy, úgy az Otthon feladata a folyamatos kapcsolattartás megszervezése. A gyermek és szülője kapcsolattartásának gyakorisága, helyszíne, módja a megállapodáskor kerül rögzítésre, figyelembe véve a gyermek életkorát, állapotát, egyéb körülményeket. A kapcsolattartás az Otthon közösségi terében történik. A szülők a megállapodásban rögzített módon a gyermek körüli teendők ellátásába részt vehetnek (pl: fürdetés, altatás) Biztosítani kell olyan eszközöket, - jegyet, bérletet, levelezési és telefonköltségeket - melyek segítségével a kapcsolattartás a családdal, hozzátartozókkal



megvalósul. Az irodai mobiltelefont a családdal való kapcsolattartás céljára a gyermekek használhatják.

A gyermeknek joga van mindkét szülőjével kapcsolatot tartani, amennyiben ezt nem korlátozza bármilyen határozat. Az Otthon biztosítja a kapcsolattartásra jogosult személynek a bíróság vagy a gyámhivatal által elrendelt kapcsolattartást, a határozatban foglaltak szerint.

#### **Az ellátás megszűnése/ megszüntetése:**

A gyermek átmeneti gondozását meg kell szüntetni, ha:

- azt a szülő kéri
- annak okai már nem állnak fenn
- a gondozás időtartama letelt
- Az intézményvezető az ellátást megszünteti, ha a jogosult a megállapodásban foglaltakat, vagy a házirendet ismételten súlyosan megszegi, vagy az ellátás feltételei nem állnak fenn.

Ebben az esetben az otthonvezető a szülővel / törvényes képviselővel felbontja a Megállapodást. A szülő / törvényes képviselő átveszi a gyermek személyes dolgait, megadja a további elérhetőségét, és tudomásul veszi, hogy az otthonvezető ezeket az adatokat továbbítja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője felé.

A Járási Gyámhivatalt értesíteni kell a szükséges hatósági intézkedés megtétele céljából, ha

- a szülő/törvényes képviselő a gyermekről az ideiglenes gondozásról való értesítést követő három napon belül nem gondoskodik
- a szülő/törvényes képviselő a gyermek által kezdeményezett átmeneti gondozásához nem járul hozzá, illetve azt nem kéri
- a gyermek visszakerülése a szülőjéhez ellentétes a gyermek érdekeivel
- az átmeneti gondozás időtartamának eltelte előtt, ha nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza, vagy ha a szülő/törvényes képviselő a gyermek átmeneti gondozását ugyanazon intézményben két éven belül másodszor is kéri

#### **Dokumentáció:**

A Gyermekek Átmeneti Otthonában dolgozó szakemberek munkájának egyik alapvető dokumentuma az ügyeleti napló, mely az egyes műszakok számára teszi követhetővé az eseményeket. Napi feladatvégzésüket és az Otthonban történt eseményeket az ügyeleti naplóban regisztrálják, melyet kiegészít a műszakváltásnál az aznapi események szóbeli átadása.

A gyermekkel kapcsolatos dokumentáció legfontosabb eleme az ellátásra vonatkozó megállapodás és a gyermekre vonatkozó gondozási-nevelési terv. A gyermekről vezetett dokumentáció folyamatosan tükrözi a gondozás alatt bekövetkezett változásokat és a célok, tervek ennek megfelelő módosítását is. A kliens iratanyagába bekerül minden olyan, a gondozásával kapcsolatos levelezés és adatlap, mely a gondozó számára fontos információt hordoz, ezen kívül a térítési díj fizetéséről vezetett táblázat is.

A szülő és a gyermek a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően betekinthez a róla vezetett nyilvántartásokba.

Az átmeneti gondozás megkezdésekor a Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben vezetjük:

- a gyermek törzsadatait a rendszer által meghatározott adattartalommal

- -a gyermek ügyében a szülő/ törvényes képviselő és a GYÁO között kötött Megállapodást, valamint ennek meghosszabbítását
- -ha az átmeneti gondozás előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz - a gyermekjóléti szolgáltatást végző bevonásával, a GYVR-ben harminc napon belül elkészítjük a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet- ÁTG 1 adatlapot
- A Gyermekjóléti Szolgálat / Központ, gyámhivatal felkérésére, továbbá hatósági intézkedés kezdeményezése esetén, illetve az ellátás megszűnését követően elkészítjük az ÁTG-4 adatlapot

További dokumentációk:

- Jövedelemnyilatkozat a személyi térítési díj megállapításához
- Dokumentáció az ellátást igénybe vevők jelen - vagy távollétéről
- Zsebpénznyilvántartás
- Kapcsolattartási lap

Az adatlapokat a GYVR rendszerben arra jogosult szakember tölti ki, akinek gondoskodnia kell az adatlap folyamatos vezetéséről, az előírás szerinti tárolásáról és a jogszabályban meghatározott esetekben annak tovább küldéséről. A nyomtatványok kitöltése során együttműködik a gyermekkel, a szülővel és a team többi tagjával.

### **Együttműködés, kapcsolatrendszer**

A Gyermek Átmeneti Otthonának eredményes munkájához kellő nyitottságra, együttműködési készségre van szükség. A gyermekotthoni nevelés eleve csapatmunkát feltételez, hiszen maga a Gyvt. is ezt erősíti. A gyermekkel való foglalkozás időtartama alatt több szakmai szervezet együttes munkája mutatkozik meg, mely kiegészül a gyermek gondozásában-nevelésében-oktatásában részt vevő intézményekkel. Így az alábbi intézményekkel, szervezetekkel való folyamatos kapcsolat mindenképpen fontos:

- A társuláshoz tartozó települések önkormányzatai- éves szinten települési tanácskozás keretében
- A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete szakmai egységei, különösen a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család - és Gyermekjóléti Központ - napi szintű személyes / telefonos kapcsolattartás az aktuálisan gondozott gyermek ügyeivel kapcsolatban, esetkonzultáció, esetkonferencia
- A gyermekek lakóhelye szerint illetékes Járási Gyámhivatalok – jelzési kötelezettség a gyermek adott intézménybe való 2 éven belüli 2. beköltözését követően, jelzési kötelezettség a krízisellátás lejártát követően, amennyiben a szülő a gyermekéről nem gondoskodik, jelzési kötelezettség, ha a gyermek visszatérése a családjába ellentétes a gyermek érdekeivel.
- Gyermekjogi képviselő - szükség szerinti kapcsolatfelvétel
- Köznevelési intézmények (iskolák, óvodák) – a gondozott gyermek ügyében rendszeres telefonos/személyes kapcsolattartás a gyermek viselkedésével, magatartásával, iskolai előmenetelével, tanulmányaival kapcsolatban, szülői értekezleten, fogadó órán való részvétel
- Egységes Pedagógiai Szakszolgálati Központ – szükség szerinti kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás aktuális ügyben
- Egészségügyi Intézmények (Kórház, házi gyermekorvosok, védőnői szolgálat, Gyermekpszichiátriai Osztály) – kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás egészségügyi

kérdésekben, megbetegedés, sérülés esetén azonnali orvosi segítség kérése, életkorhoz kötődő státuszvizsgálatok stb.

- Rendőrség, Fiatalkorúak Bírósága, Pártfogó Felügyelői Szolgálat
- Közművelődési intézmények
- Soproni Szociális Intézmény
- Egyházak
- Kisebbségi Önkormányzatok
- Civil szervezetek
- Országos és helyi szakmai szervezetek

Nem maradhat ki az együttműködés, kapcsolatrendszer említése kapcsán a gondozott gyermekek családja, szülei, hozzátartozói sem. Ezek a kapcsolatok természetesen mind vezetői, mind nevelői, illetve családgondozói szinten fontosak, s minden kollégának a munkájához segítség is egyben.

A kapcsolatok kiépítése, illetve elmélyítése a város köznevelési, közművelődési, gyermekvédelmi, szociális és egészségügyi intézményeivel szorosan illeszkedik a gyermekek egyéni gondozási-nevelési tervében kitűzött célok megvalósításához.

Az Intézmény nyitottsága, partneri attitűdje - a hatékony problémamegoldáson túlmenően - közelebb hozhatja a gyermekek életét, problémáit, mely segítheti elfogadásukat az általuk látogatott közösségekben.

Fontos az Intézmény szélesebb szakmai körben történő megismertetése, hogy más, gyermekkel foglalkozó intézmények munkatársai is megismerhessék az otthon céljait, feladatait, lehetőségeit, a gyermekek elhelyezési körülményeit.

### **Személyi feltételek**

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján (15/1998.(IV.30) NM rendelet 1. számú melléklete):

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| • 1 fő szakmai vezető                      | felsőfokú végzettség, és szakvizsga |
| • 1 fő nevelő                              | felsőfokú végzettség                |
| • 1 fő gyermekvédelmi asszisztens          | felsőfokú végzettség                |
| • 3 fő gyermekfelügyelő                    | középfokú végzettség                |
| • 1 fő családgondozó 10 óra/hét            | felsőfokú végzettség                |
| • 1 fő pszichológiai tanácsadó 12 óra/hét  | felsőfokú végzettség                |
| • 1 fő gyermekvédelmi ügyintéző 12 óra/hét |                                     |

A szakmai vezető (GYÁO vezető) az igazgató közvetlen munkatársa, a koordinációs testület tagja. A beosztott munkatársak közvetlen irányítása az önálló szakmai egységben a szakmai vezető feladata, és a beosztottak neki tartoznak beszámolási kötelezettséggel.

A nevelő feladata a szakszerű gyermek-ellátás biztosítása; közreműködés a gyermekek egész napi gondozásában, nevelésében, óvodai- iskolai előmenetelükhöz szükséges feladatok ellátásában, az egészséges életmódnak megfelelő szokásrendszer kialakításában, szabadidejük hasznos eltöltésében. Segíti és irányítja a gyermekek otthoni felkészülését az iskolai órákra, figyelemmel kíséri a gyermek iskolai előmenetelét. Együttműködik a köznevelési intézményekkel, szükség esetén változtatásokat kezdeményez. a bentlakó gyermekek korosztályának megfelelő szabadidő foglalkozásokat szervez és bonyolít a gyermekeknek, gondoskodik a gyermekek játéktevékenységének feltételeiről.

A gyermekfelügyelő a Gyermekek Átmeneti Otthonában elhelyezett 3-18 éves gyermekek szakszerű, szakmailag kifogástalan ellátása, közreműködés a gyermekek egész napi

gondozásában, nevelésében, részvétel a gyermekek önálló életvitelre való felkészítésében, és környezetük rendjének, tisztaságának megteremtésében.

A családgondozói feladatokat a Család- és Gyermejkölési Szolgálat vezetője által kijelölt családsegítő látja el. Amennyiben a gyermek az Otthonba való befogadás időpontjában a Szolgálat látóterében volt, és van aktuális gondozási folyamat, úgy a Szolgálat korábban kijelölt családsegítője folytatja tovább a családdal a segítő folyamatot.

A pszichológiai tanácsadói feladatokat a Család- és Gyermejkölési Központ pszichológus kollégája látja el, aki a felmerülő aktuális problémák kezelésében, továbbá egyéni és csoportos foglalkozás (pszichodráma csoport) keretében foglalkozik az Otthon lakóival.

A feladatok ellátásához megfelelően képzett, erre a feladatra alkalmas szakemberekre van szükség. Az előírt képzés megszerzése még nem feltétlenül eredményez kompetens szakembert - aki tiszteli, és bizalommal fordul a rá bízott gyermekekhez -, ehhez mindenképpen reális énkép, önismeret, megfelelő értékrend szükséges, mely alapvető erkölcsi, morális tartást ad, s a gyermekeknek modellt nyújt az elvárt magatartást illetően. Fontos, hogy a kollégákban meglegyen az igény elméleti, módszertani, önismereti, mentálhigiénés képzésekre, ismereteik megújítására.

A Gyermekek Átmeneti Otthonában folyó munka csapatmunka, tagjai – egymást kiegészítve - közös cél elérésére törekednek, tisztázott értékrenddel, szakértelemmel.

Az intézmény dolgozóinak joguk van emberi méltóságuk tiszteletben tartásához, személyes biztonságuk védelméhez.

A munkatársaknak a megszakítás nélküli munkarend ellenére joguk van olyan munkarendhez, mely megfelelően biztosítja két műszak között feltöltődésüket, pihenésüket.

### **Minőségbiztosítás:**

A minőségbiztosítás elméleti tudás, gyakorlati módszerek és eljárások összessége, melyek segítségével biztosítható a gyermek igényeinek hatékony, megfelelő módú kielégítése.

Ennek érdekében elő kell segíteni a kollégák szakmai kompetenciájának növelését, ezért szükséges a munkatársak rendszeres továbbképzésének, konferenciákon, szakmai fórumokon való részvételének biztosítása, szakmai kiadványokhoz való hozzájutás segítése. A munkatársak szakmai kompetenciájának növelését szolgálja továbbá intézményi szakmai napok rendezésével, mely a kollégák által szükségesnek tartott témákról szólna meghívott előadókkal, illetve – mintegy belső továbbképzésként – az intézmény dolgozói készülnek fel adott témákból, illetve számolnak be azon képzéseken, konferenciákon, szakmai fórumokon, tréningeken elhangzott hasznos információkról, amelyeken év közben részt vettek. Hasznos tapasztalatot jelenthet a kollégáknak, ha hasonló feladatot ellátó intézményekkel ismerkednek meg, ebben segítenek a tanulmányutak, tapasztalatcserék. A gyermekotthoni munka eredményességét a munkatársak szakmai felkészültségén túl, személyiségük alkalmassága adja.

A munkatársak személyiségükkel dolgoznak, így szem előtt tartandó a „kiegés” megelőzése. Már a munkába lépéskor szükséges a kolléga objektív tájékoztatásán túl, megfelelő felkészítése a reá váró helyzetekre, tapasztalt kolléga segítségével.

Szükséges rendszeres esetmegbeszélések tartása, mely alkalmas a megtörtént események feldolgozására, s a jövőbeli teendők megvitatására. Ezek az alkalmak segítik az egységes nevelési irány kidolgozását, növelik a tudatosságot. A kollégák lélektani támogatása szupervízió lehetőségének megteremtésével biztosítandó, mely védelmet nyújt az érzelmi megterhelések kapcsán, a kiegés megelőzése érdekében, valamint elősegíti a szakmai személyiség tudatosodását, erősítését. Az esetmegbeszélések gyakorisága havonta 1 alkalom, amely a Családok Átmeneti Otthona kollégáival közösen történik.

A szupervízió speciális szakmai személyiségfejlesztő módszer, amelynek alkalmazása nélkülözhetetlen a szociális területen személyes gondoskodást végző szakemberek hivatásgondozásában, saját mentálhigiénéjében, szakmai továbbképzésében és munkájának minőségbiztosításában. Szupervíziók gyakorisága havonta 1 alkalom, amelyen a Gyermekek Átmeneti Otthonának dolgozói vesznek részt.

Havonta 1 alkalommal csoport értekezleten vesznek részt a kollégák.

Állandó szakmai támogatás, szupervízió és kontroll szükséges minden team számára. A minőségbiztosítás eleme, a kollégák kompetenciájának növelésén túl, az intézmény egészének hatékony működése. Ennek érdekében időszakonként szükséges az intézmény egészének működését elemezni, s ennek eredményeként a megfelelő korrekciókkal élni.

### **Szakmai etika:**

A gyermekekkel való professzionális foglalkozást végző személyeknél egyik alapvető kívánalom a gyermekek jogainak tiszteletben tartása (méltóság, bánásmód, stb.) s a gyermek érdekeinek képviselése.

Fontos, hogy a területen dolgozó kolléga felismerje és lássa egyéni felelősségét a gyermek sorsának alakításában.

Ezek a munkakörök bizalmi jellegűek, hisz a gyermekekkel való foglalkozás közben rájuk és családjukra vonatkozó információkhoz, adatokhoz hozzájutnak a kollégák, melyet felhasználnak munkájuk során. Éppen ezért kötelességük a titoktartási, adatkezelési szabályok, valamint a szociális munka etikai kódexe ismerete és az ezekben foglaltak betartása.

### **A Gyermekek Átmeneti Otthona tárgyi feltételei:**

A Gyermekek Átmeneti Otthona működési engedélye alapján 12 gyermek együttes elhelyezését teszi lehetővé.

Az Intézmény tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, 1-es, 2-es, 12-es számozású helyi buszjáratral, amelyek megállói 50-100 m távolságra találhatóak. Emellett az intézmény udvarán parkolás biztosított.

A Gyermekek Átmeneti Otthona 2009. évben épült, amelyet a meglévő épületegyüttes egyik szárnyának emeletére, kifejezetten a gyermekek átmeneti gondozásának céljából terveztek. Az épület újszerű, berendezése a legmodernebb eszközökkel van felszerelve.

- 4 lakoszoba (2-4-3-3 ágyas), melyek mindegyike azonos felszereltségű: minden gyermek számára ágy, zárható szekrény, valamint íróasztal áll rendelkezésre
- Tágas nappali – étkező (ez a helyiség a színtere a közösségi együttléteknél, a közös kreatív tevékenységeknek)
- 1 modern berendezésű konyha: kombinált hűtőszekrényel, sütő és főzőlappal, beépített mikrohullámú sütővel, beépített konyhaszekrényel, beépített mosogatógéppel és kézi mosogatóval
- 1 db tároló helyiség az élelmiszerkészlet számára
- 1 tágas fürdőszoba, amelyben 2 állású zuhanyzó, 1 fürdőkád található és 2 mosdó
- Nemenként külön mellékhelyiség, amelyből az egyik akadálymentesített
- 1 nevelői szoba (egyéni beszélgetésekre, csoport megbeszélésekre alkalmas helyiség)
- 1 elkülönített betegszoba, amely a hétköznapokban játékszobaként funkcionál (egyéni beszélgetésekre, hozzátartozókkal való kapcsolattartásra alkalmas helyiség, ahol meghittten tudnak együtt lenni a gyermekek a szeretteikkel)
- 1 iroda (egyéni beszélgetésekre, csoport megbeszélésekre alkalmas helyiség)

- 1 mosókonyha: 1 db mosógéppel, 1 db mosó és szárítógéppel, beépített bútorokkal, amelyben adomány ruhák, cipők tárolására van lehetőség

Az épület akadálymentesített, látássérültek számára tájékozódást segítő burkolattal ellátva, hallássérültek számára pedig falba telepített indukciós hurokrendszer került elhelyezésre.

Az Otthon berendezése modern, szép állapotú, amelynek karbantartása folyamatos.

Intézményünknek saját udvara van, ahol az ellátott gyermekek biztonságban játszhatnak.

### **Az átmeneti gondozást igénybe vevő gyermek és szülőjének / törvényes képviselőjének jogai és kötelezettségei:**

- A gyermek befogadását a szülő/törvényes képviselő kérésére vagy beleegyezése, a szülővel/törvényes képviselővel kötött írásbeli megállapodás alapozza meg. Mivel ez az elhelyezési forma a szülő szülői felügyeleti jogát nem korlátozza, így kitüntetett szerepe van a folyamatos és korrekt tájékoztatásnak.
- Az ellátást igénybe vevő gyermeknek és törvényes képviselőjének joga van a szolgáltatással kapcsolatos teljes körű tájékoztatásra
- A szülő törvényes képviselői jogait folyamatosan gyakorolja, minden gyermekét érintő lényeges kérdésben döntési joga és kötelessége van.
- Az ellátott gyermek szülőjének/törvényes képviselőjének kötelessége együttműködni a szolgáltatóval a gyermek ellátásában.
- Az ellátottnak kötelessége a szolgáltatást nyújtóval együttműködni, de természetesen az együttműködés elvárható szintje függ az ellátott állapotától és korától.
- Az ellátottnak kötelességük az intézményt és annak munkatársait tiszteletben tartani, kommunikációjuk során a társadalmilag elfogadott hangvételt használni és ennek megfelelő magatartást tanúsítani.
- A gyermek szülője, valamint a gyermek törvényes képviselője - feltéve, hogy szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüntette meg -, a korlátozottan cselekvőképes gyermek és a nagykorúvá vált gyermek a szolgáltató, intézmény vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthesse a gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek, illetve személye vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint a gyermekjóléti szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel, illetve személyével kapcsolatos iratba. Az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető.
- Megteremtjük annak a lehetőségét, hogy a gondozott gyermek véleményt nyilváníthasson a számára nyújtott ellátásról és nevelésről, illetve a személyét érintő ügyekről, továbbá figyelembe vesszük a gyermek véleményét a gondozás, nevelés során - korára, fejlettségi szintjére tekintettel. A gondozás, nevelés során figyelembe vesszük a gondozott gyermek szülőjének (törvényes képviselőjének) a gyermek személyét és ellátását érintő véleményét.

### **A panaszjog érvényesítésének módja**

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviselői és

szakmai szervek szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdek-képviselési fórumánál

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében:
- a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
- a Gyvt 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője panaszával az Intézmény igazgatójához, vagy az érdekképviselési fórumhoz fordulhat. Az írásban benyújtott panaszt az Intézmény igazgatója 15 napon belül kivizsgálja az érintett felek meghallgatásával. A felek elsősorban tárgyalás útján rendezik vitás kérdéseiket. Az Intézmény vezetője, illetve az érdekképviselési fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselési fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet, az intézmény fenntartójához (Sopron és Környéke Szociális – Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás) vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat

### **Érdekképviselési Fórum**

Az Érdekképviselési Fórum a lakók érdekvédelmét szolgálja.

Az Érdekképviselési Fórum tagjai:

- az Intézmény dolgozóinak képviselője: 1 fő  
megválasztott személy- külön jegyzőkönyvben
- az Intézmény fenntartójának képviselője: 1 fő
- az ellátásban részesülő gyermekek képviselője: 1 fő  
megválasztott személy- külön jegyzőkönyvben
- a gyermekönkormányzat képviselője: 1 fő  
megválasztott személy- külön jegyzőkönyvben

A lakók képviselőjének megválasztása:

- A lakók képviselőit lakógyűlésen választják szavazással az aktuálisan bent lakók közül. A megválasztáshoz egyszerű többség elegendő.
- A megválasztott képviselő kiköltözés esetén új képviselőt választanak.

#### **Fórum működése:**

- megvizsgálja az elé terjesztett kifogásokat, panaszokat, 15 napon belül értesítést küld a vizsgálat eredményéről
- véleményt nyilváníthat az intézményben ellátottakat érintő kérdésekben
- javaslatot tehet az Intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezéséről, működtetéséről
- egyetértési jogot gyakorol a Házirend jóváhagyásánál

Az Érdekképviselési Fórum szükség szerint, de évente legalább 1 alkalommal ülésezik. Döntései ellen a fellebbezési fórum a Gyermekjogi képviselő.

Érdekképviselési Fórum vezetője SMJV szociálpolitikai feladatokkal foglalkozó bizottságának kijelölt tagja. Az adminisztrációs feladatokat az intézmény dolgozói képviselője látja el. Amennyiben a lakók (felnőtt, gyermek) az érdekképviselési fórum működésével és a

megtett intézkedéssel nem értenek egyet, úgy a fenntartóhoz, vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhatnak.

**Gyermekjogi képviselő:**

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ - OBDK

Név: Galántai Andrea gyermekjogi képviselő

E-mail: andrea.galantai@ijsz.bm.gov.hu

Telefonszám: 0620/489-9582

További jogokat és kötelezettségeket az intézmény házirendje tartalmazza, mely kiterjed a panaszjogra és gyakorlásának módjára, az együttélési szabályokra, a közös helyiségek használatára vonatkozó szabályokra, a kapcsolattartás és eltávozás rendjére, az otthon javasolt látogatási rendjére, az otthon napirendjére.

**Foglalkoztatási tilalom a gyermeki jogok védelme érdekében:**

A gyermekvédelmi rendszerben a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló miniszteri rendeletben, a javítóintézetek rendtartásáról szóló miniszteri rendeletben, a gyermekek esélynövelő szolgáltatásainak szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló miniszteri rendeletben meghatározott munkakörben, nevelőszülői foglalkoztatási jogviszonyban, valamint önkéntes jogviszonyban (a továbbiakban együtt: a gyermekvédelmi rendszerben szakmai munkakörben) nem foglalkoztatható személyekre vonatkozó tilalmakat a Gyvt. 10/A. § tartalmazza.

A szakmai munkakörben foglalkoztatni kívánt személy a jogviszony létesítését megelőzően hatósági bizonyítvánnyal igazolja azt a tényt, hogy kizáró ok vele szemben nem áll fenn.



## A Támogató Szolgálat szakmai programja

A Támogató Szolgálat a Sopron és Környéke Család és Gyermejkölési Ellátás Intézetének önálló szakmai egysége.

### A Támogató Szolgálat telephelye és elérhetősége

9400 Sopron, Kossuth L. u. 10.  
Tel: 06-20-503-16-89  
e-mail: tamogatoszolgalat-sopron@gyerko.hu;

### A Támogató Szolgálat ügyfelek számára nyitva álló helyiségei:

9423 Ágfalva, Soproni u. 18.  
9421 Fertőrákos, Fő u. 139.  
9422 Harka, Keresztúri u. 2.  
9495 Kópháza, Fő u. 15.

### Az ellátandó célcsoport megnevezése:

A Támogató Szolgálat ellátandó célcsoportja az ellátási területen élő, súlyosan fogyatékos személyek. Súlyosan fogyatékosnak az a személy tekinthető, aki fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

### Az ellátandó célcsoport jellemzői

A támogató szolgáltatás jogszabályban rögzített célcsoportja a külön jogszabály szerint szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek köre:

- Látási fogyatékoság
- Hallási fogyatékoság
- Értelmi fogyatékoság
- Mozgásszervi fogyatékoság
- Pervazív fejlődési zavarok
- Halmozott fogyatékoság
- Egyéb fogyatékoság

A szociális rászorultság megállapításával kapcsolatos rendelkezéseket a hatályos jogszabályok tartalmazzák.

A MÁK által kibocsátott adatok alapján a potenciális ellátottak száma az ellátott 5 településen 2009 óta 57 %-kal növekedett (1426 fő). A nagyarányú változások okai egyelőre nem ismertek, ezzel kapcsolatos felmérések nem készültek.

### A megállapodással rendelkező ellátottak száma (2020.):

|  |       |
|--|-------|
| összes kliens száma  | 45 fő |
| • szociálisan rászorult                                      | 41 fő |
| • szociálisan nem rászoruló (önköltségi árú térítési díjjal) | 4 fő  |

### A megállapodás szerint:

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| • csak szállítást igénylők:       | 17 fő |
| • csak szem. segítséget igénylők: | 12 fő |
| • mindkét szolg. igénylők:        | 26 fő |

A Támogató Szolgálat által ellátottak még a fogyatékos emberek hozzátartozói is, illetve az érdekképviselői szervezetekben tartott fogadóórákon megjelenők, akikkel az alkalmankénti találkozások okán nem készül megállapodás. Számuk 30-40 fő között mozog.

A legnagyobb arányban mozgássérültek (35 %) veszik igénybe a szolgáltatást, a látássérültek megjelenési aránya 22 %. Az értelmileg akadályozottak (15 %) aránya jelentősen növekedett, a halmozottan sérültek aránya (6 %) csökkent. Az autisták aránya (6 %) nem változott, a hallássérültek aránya 4 %. Vannak olyan felhasználók, akik nem minősülnek súlyosan fogyatékosnak (nem részesülnek fogyatékosági támogatásban vagy emelt összegű családi pótlékban), de a szállítási szolgáltatást igénybe vehetik a szabad kapacitás terhére önköltségi áron. Személyi segítséget nem rászorulóknak számára két főnek biztosítunk rövid időtartamban intézményi térítési díj ellenében.

### **Az igénybe vevők jövedelmi helyzete**

Az ellátottak többsége családban él, így elmondható, hogy a célcsoport relatíve anyagi biztonságban él. Azt azonban nem lehet figyelmen kívül hagyni, hogy a fogyatékos személyek munkában való elhelyezkedésének szinte alig van esélye. Jövedelmük főleg nyugdíj, rokkantsági nyugdíj vagy járadék, illetve fogyatékosági támogatás vagy emelt összegű családi pótlék, amely azonban csak akkor nyújt biztonságot, ha a fogyatékos személy családban él.

Az egyedül élő, idős és beteg fogyatékos személyek fokozottan veszélyeztetett helyzetben vannak, hiszen speciális helyzetük miatt magas kiadásokra csak egyetlen jövedelemmel számolhatnak. Ez akkor is veszélyezteteti biztonságukat, ha aránylag magasabb jövedelemmel rendelkeznek.

Az ellátottak legnagyobb arányban (20 %) a fogyatékosok nappali ellátást veszik igénybe. Csaknem azonos arányban igénylik további szolgáltatásként az idős ügyfelek az étkeztetést és a házi segítségnyújtást (7 - 8 %). A többség (65 %) semmilyen más szolgáltatásban nem részesül a támogató szolgáltatáson kívül. Az idősek ellátása fokozott figyelmet igényel.

### **A szolgáltatás célja, alapelvei**

A fogyatékos emberek a társadalom egyenrangú tagjai, akik a mindenkit megillető jogokkal és lehetőségekkel csak jelentős nehézségek árán vagy egyáltalán nem képesek élni. A fogyatékos emberek hátrányainak enyhítése, esélyegyenlőségük megalapozása, illetve a társadalom szemléletmódjának alakítása érdekében működteti a fenntartó a Támogató Szolgálatot, amely integrált szervezeti struktúrában, önálló szakmai egységként működik.

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás. A fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi, életkornak, élethelyzetnek és egészségi állapotnak megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével. Célja az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel és a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.

A fogyatékos személy önrendelkezéssel alapuló önálló életvitelének megkönnyítése, a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése önállóságának megőrzése és aktív részvétele mellett, a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása, a természetes támogató források kiaknázása (család, hozzátartozók, rokonok, barátok) a következő alapelvek biztosításával:

*prevenció:* a fogyatékos állapot rosszabbodásának megelőzésében való segítségnyújtás

*normalizáció:* elérhető életminták és hétköznapi életfeltételeknek a fogyatékos személy számára való elérésének biztosítása

*integráció:* kapcsolatteremtés biztosítása más emberekkel, valamint társadalmi gazdasági intézményekkel, a mindennapi érintkezés fenntartásának segítségével,

*önrendelkezés:* személyükhöz kapcsolódó döntési helyzetekben szabadon rendelkezzenek megmaradt képességeik és lehetőségeik keretein belül

*rehabilitáció:* képessé tenni a fogyatékos személyt arra, hogy erőfeszítéseket tegyen állapota és képességei javítására, vagy azok romlásának megállítására, lassítására.

### **A Támogató Szolgálat feladatai:**

A támogató szolgáltatás feladatkörébe sorolható minden olyan tevékenység, mely a fogyatékosok okán bekövetkező funkcióképesség által érintett szükséglet-kielégítő tevékenység támogatását végzi.

A támogató szolgáltatás az 1/ 2000 SZCSM rendelet 39/B § szerint a következő szolgáltatási elemeket biztosítja:

- gondozás,
- készségfejlesztés,
- tanácsadás,
- szállítás,
- felügyelet,
- gyógypedagógiai segítségnyújtás,
- háztartási segítségnyújtás
- esetkezelés

A Támogató Szolgálat által biztosított szolgáltatási elemek fogalmi meghatározása:

#### **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

#### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

#### **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.

#### **Szállítás**

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

## **Felügyelet**

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

## **Gyógypedagógiai segítségnyújtás**

A fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

## **Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani

## **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.

A Támogató Szolgálat a szolgáltatási elemeket a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által a Minisztérium honlapján közzétett, a támogató szolgáltatás működéséhez kapcsolódó szakmai ajánlás alapján végzi.

## **Konkrét feladatok:**

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékból adódó jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- jelnyelvi tolmácsszolgáltatás elérhetőségének biztosítása
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolat-készségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez (segítő beszélgetés), speciális, önszervező csoportokban való részvételükhöz (a szolgálat, vagy más intézmények által szervezett klubok, csoportfoglalkozások)
- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeinek elősegítése

- családi, közösségi, kulturális, szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása (programok szervezése, illetve más intézmények programjaira való eljutás)

### **A megvalósítás formái:**

- Rendszeres szállítás biztosítása közoktatási intézményekbe (speciális iskola), fogyatékosok nappali intézményébe, munkahelyre.
- Eseti szállítások biztosítása bevásárláshoz, egészségügyi szolgáltatókhoz, kulturális és szabadidős rendezvényekhez való eljutás céljából.
- Szállítás közben biztosított felügyelet a személyes igényeknek és szükségleteknek megfelelően
- Felügyelet biztosítása: felügyelet a lakókörnyezeten belül és kívül (orvosnál)
- Segítségnyújtás szolgáltatások igénybevételében: egészségügyi, oktatási, rehabilitációs szolgáltatás  
Ügyintézés, bevásárlás a segített személlyel vagy megbízás alapján
- Mobilizáció: lakókörnyezeten belül, lakókörnyezeten kívül (sétáltatás, segítségnyújtás a közlekedés során)
- Személyi segítő szolgáltatás – gondozás, segítségnyújtás a személyi higiénia fenntartásában, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás - működtetése és kiszélesítése a fogyatékos emberek önálló életvitelének segítése céljából.
- Szociális segítő munka keretében nyújtott segítő beszélgetés, ügyintézési, életvezetési, rehabilitációs stb. tanácsadás, szükség szerint esetkezelés
- Készségfejlesztés és gyógypedagógiai segítségnyújtás formáinak felmérése, megszervezésében segítségnyújtás, a Szolgálat lehetőségei szerinti biztosítás, segédeszköz használatának segítése,
- Szabadidős programok, csoportok szervezése az érdeklődésnek megfelelően a fogyatékos személyek, illetve hozzátartozóik által jelzett igények alapján (előzetes felmérés szükséges). pl:
  - filmklub, hangos könyvtár
  - szülőklub
  - fogyatékkal élők érdekvédelmi és civil szervezeteivel közösen szervezett programok
- Az integrációt segítő programok szervezése az érintettek, valamint szakemberek bevonásával.
  - fórum szervezése a fogyatékos embereket érintő témákban (problémák, javaslatok előzetes felmérése szükséges)
  - gyermekcsoportok bevonásával kulturális nap szervezése
  - megváltozott munkaképességű személyek munkába állásának segítése

### **A létrejövő kapacitások**

A Támogató Szolgálatot 2003 óta működteti SMJV Önkormányzata, de az ezt megelőző két évben a Támogató Szolgálat munkatársai már részt vettek a törvény előkészítését segítő modellkísérletben is. A szolgáltatás létrehozásával a város eleget tett az esélyegyenlőségi tervében, illetve a települési szolgáltatástervezési koncepciójában meghatározott, a fogyatékos emberek alapellátására, valamint az egyenlő esélyek megvalósulására irányuló elképzeléseinek. A szolgáltatás nélkül a fogyatékos személyek hátránya fokozottan éleződne ki a többségi társadalommal összevetve, amely nem megengedhető egy fejlett közösségben. A szolgáltatás biztosításával a fenntartó elősegíti, hogy gyermekek jussanak el speciális iskolába, felnőtt fogyatékos emberek munkát vállaljanak. A szolgáltatást igénybe vevők

rendszeresen eljuthatnak egészségügyi intézményekbe, amellyel lehetővé válik számukra állapotuk megőrzése. Az otthonukban élő időskorú, fogyatékkal élő személyek a személyi segítői munkának köszönhetően nem, vagy csak később kerülnek bentlakásos intézetbe. Mindezen lehetőségek erősítik a fogyatékos emberek önrendelkezését, valamint segítik a hozzátartozók tehermentesítését.

A támogató szolgáltatás Sopronban és a város 10 kilométeres körzetében 4 településen (Ágfalva, Fertőrákos, Harka, Kópháza) biztosított. A települések ellátása 2006. évtől folyamatosan biztosított a város és a települések közötti megállapodással, ám 2013. június 1-jétől a térségben nyújtott szolgáltatások biztosítása érdekében a Támogató Szolgálat (a családsegítéssel és gyermekjóléti alapellátással, CSÁO-val, GYÁO-val együtt) új intézményi struktúrában folytatja működését, új fenntartó (Sopron és Környéke Szociális – Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás) felügyeletével.

A potenciálisan ellátandó ügyfelek száma – figyelembe véve a MÁK által kiadott adatokat – megközelíti a 2000 főt.

A Támogató Szolgálatban a jogszabályoknak megfelelően 5 munkatárs végzi a különböző feladatokat, ám a potenciális ellátottakhoz képest igen alacsonynak mondható a humán erőforrás-háttér.

Egy fő szakmai vezető, 1 fő terápiás munkatárs és 3 fő gondozó látja el a szolgáltatást, a gondozók közül 1 fő ellátja a gépkocsivezető feladatait.

A szolgáltatáson belül a munkát úgy kell megszervezni, hogy az igazodjon az ellátottak szükségleteihez, igényeihez, ugyanakkor beleférjen a munkaidőkeretbe. Szabadság, betegség esetén nagy teher hárul a kollégákra, és nagy lehet a kiesés a feladategységeket illetően is.

A programszervezést igényfelmérések előzik meg, amelyből kirajzolódik a legszükségesebb program iránti igény. A tervezett programokat a Szolgálatban dolgozó 5 munkatárs végzi a kötelezően ellátandó feladatok időigényességét, valamint az egyenlő terhelés szempontját figyelembe véve. Nagyobb rendezvények esetén más Szolgálatok munkatársainak bevonása, illetve önkéntesek szervezése nyújt segítséget (Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Máltai Szeretetszolgálat).

## **Szállító szolgálat**

### **A feladatellátás szakmai tartalma és módja:**

A gépkocsi heti menetrend szerint közlekedik Sopronban és a feladatellátásra szerződött 4 településen (Ágfalva, Fertőrákos, Harka, Kópháza). A menetrendet péntekenként készíti el a szakmai munkacsoport az előzetesen jelzett igények figyelembevételével a következő hétre vonatkozóan. A szállítási igények meghatározott sorrendben kerülnek rögzítésre: először a napi rendszeres szállítások, majd a fennmaradó idő beosztása mellett az igények fontosságát és időbeli sorrendjét figyelembe véve a további előre jelzett szállítási igény rögzítése következik. A bejelentéseket a szállítást megelőzően két nappal tudjuk figyelembe venni, de – amennyiben ezt a kapacitás lehetővé teszi – ettől el lehet térni a szolgálatvezető döntése alapján. Az igény visszamondása a teljesítés előtti napig elfogadható.

A szállítások ütemezésénél elsődleges szempont a racionális útvonaltervezés és a gépjármű lehető leggazdaságosabb kihasználtsága.

Abban az esetben, ha nincs szabad kapacitás, akkor a következőket mérlegeljük:

- fogyatékoság mértéke, halmozott előfordulása,
- a fogyatékos személy szociális háttere.
- egyes úti célok szükségszerűsége,

Ha a sérült személy elszállításáról a Támogató Szolgálat nem tud gondoskodni, abban az esetben számára más megoldást kell keresni (betegszállító megkeresése, vagy ha megfelel, időpont áthelyezése). A szállítás térítési díjának alapját az utas által megtett kilométerek adják. Csoportos utazás esetén a megtett útszakaszokat osztjuk az utasok számával. A pontosság érdekében a kilométereket 4 tizedes jegy értékig számoljuk. Az elszámolásnál minden megkezdett kilométer 1 kilométernek számít, amely kerekítést nem napi szinten, csak a végösszegben érvényesítünk. A térítési díj mértékét Sopron és Környéke Szociális – Gyermejköltségi Intézményfenntartó Társulás Társulási Megállapodás szerint Sopron Megyei Jogú Város aktuális (15/2011 (V.2.)) önkormányzati rendelete szabályozza, azt a Közgyűlés évente felülvizsgálja.

#### **A szállító szolgáltatás köre:**

- helyi szállítás (Sopronon belül)
- helyközi szállítás (Ágfalva, Fertőrákos, Harka, Kópháza)
- a megállapodásban nem szereplő településre szállítás

#### **A szállító szolgáltatás rendszeressége:**

- rendszeres szállítás:
  - napi rendszeres szállítás: nevelési-oktatási intézmények, FORENO, nappali ellátások
  - heti vagy havi rendszeres szállítás: fejlesztésre, kezelésekre, orvosi ellenőrzésekre, bevásárlás
- eseti szállítás: orvosi vizsgálat, ügyintézés, bevásárlás, rokon vagy barátok látogatása, programok látogatása.

A Szállító szolgálat 6:00-14:30 óráig teljesíti a szállítási igényeket. Az időponton kívül eső igényeket – indokolt esetben – a szakmai vezetővel történő egyeztetéssel vállalja a szolgálat.

### **Személyi segítség**

#### **A feladatellátás szakmai tartalma és módja:**

A szolgálatvezető a feltárt igénynek megfelelően személyi segítség szolgáltatásban részesíti a fogyatékos személyt a következőképpen:

A vezető és a személyi segítő látogatást tesz a leendő kliens otthonában, felméri a szükségleteket, majd egyezteti a gondozás formáját, időtartamát és rendszerességét, és megállapodást köt a szolgáltatás igénybevételére.

A személyi segítség történhet a kliens lakásában vagy azon kívül, illetve a gépkocsin. Tartalmát egyrészt az előzetes megállapodás, másrészt az igénybe vevő éppen aktuális állapota is meghatározza, így szükség szerint rugalmasan módosítható a gondozási terv kiegészítésével. A segítség során biztosítunk egy klienshez akár két segitőt is, amennyiben az elvégzendő feladat biztonsággal csak így oldható meg.

A személyi segítség térítési díjának alapját a gondozott személy által a gondozási naplóban leigazolt órák adják. A számításnál figyelembe kell venni, hogy minden megkezdett perc 10 percnak számolandó. A teljesített órákat két tizedes jegy értékig számoljuk a pontosság érdekében. A térítési díj mértékét Sopron és Környéke Szociális – Gyermejköltségi Intézményfenntartó Társulás Társulási Megállapodás szerint Sopron Megyei Jogú Város aktuális (15/2011 (V.2.)) önkormányzati rendelete szabályozza, amelyet a Közgyűlés évente felülvizsgál.

### **Az ellátás köre:**

- a család segítése, tehermentesítése: felügyelet, amíg a család aktuális ügyeit intézi, vagy ügyintézés, míg a család a sérültet ápolja, s ezért ügyeit nem képes elintézni.
- a fogyatékos személy körüli teendők ellátása:
  - lakáson belül:
    - személyi higiéné biztosítása
    - segítő beszélgetés
    - felolvasás, írás, iratrendezés, adatlapok kitöltése
    - gyógyszerelés,
    - tisztálkodás, öltözködés segítése,
    - étkezés segítése
  - lakáson kívül:
    - segítségnyújtás ügyintézésben, bevásárlásban
    - kísérés rendelőbe, munkába, terápiára, bíróságra
    - segítségnyújtás a helyzetváltoztatásban
    - gyógyszerfelírás és kiváltás
- felügyelet biztosítása gépkocsin

### **A személyi segítség rendszeressége:**

- rendszeres:
  - napi rendszerességgel: gyógyszerelés, tisztálkodás, étkezés segítése, felügyelet biztosítása gépkocsin
  - heti/havi rendszerességgel: segítő beszélgetés, bevásárlás, háztartási munkák segítése
- eseti jelleggel: kísérés orvoshoz, ügyintézés, bevásárlás, kulturális programok, érdekképviselői szervezetek vagy ismerősök, barátok meglátogatása.

A személyi segítség 8-16 óra között igényelhető. Az időponthon kívül eső igényeket – indokolt esetben – a szakmai vezetővel történő egyeztetéssel vállalja a szolgálat.

### **Információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés**

#### **A feladatellátás szakmai tartalma és módja:**

A szolgáltató feladata a fogyatékos embert érintő információk legteljesebb átadása. A szolgáltatást úgy kell biztosítani, hogy az igénybe vevő igényeinek leginkább megfelelő módon történjen. A tanácsadás végezhető a szolgálat ügyfélfogadó helyiségében a megadott ügyfélfogadási időben, valamint történhet az ügyfél otthonában is.

A tanácsadást végző (a szolgálatvezető) szakmai körültekintéssel, a szolgáltatás felhasználójának szempontjait veszi figyelembe. Az információnyújtás, tanácsadás megvalósításához a szolgálat felhasználja a különböző információs lehetőségeket (írott és elektronikus sajtó, rádió, szakmai kiadványok, szóróanyagok, internet, személyes kapcsolatok).

#### **A szolgáltatások köre:**

##### **Információnyújtás:**

- szociális és társadalombiztosítási ellátásokról
- családtámogatási ellátásokról
- képzésekről, oktatási intézményekről,



- fejlesztők elérhetőségéről, címéről
- foglalkoztatási lehetőségekről
- egészségügyi ellátásokról
- fogyatékos személyeket megillető jogokról
- sorstársi csoport elérhetőségéről

#### **Tanácsadás:**

- életvezetéssel kapcsolatos, fogyatékos ember és a róla gondoskodó hozzátartozók életvitelét akadályozó körülményeket feltáró és problémamegoldó segítségnyújtás
- mentális tanácsadás
- önellátásra felkészítés
- szabadidő tartalmas eltöltéséhez
- társadalmi kapcsolatok erősítéséhez
- önszerveződések előmozdításához

**Ügyintézés:** segítő közreműködés a nyomtatványok, kérelmek kitöltésében, akadályoztatás esetén a közvetlen ügyintézésben. A feladatvégzésben a Támogató Szolgálat minden dolgozója részt vesz. A tanácsadás, információnyújtás és ügyintézés térítésmentesen vehető igénybe.

#### **A biztosított szolgáltatások rendszeressége:**

A folyamatosan begyűjtött információt a szolgálat munkatársai a szolgálat ügyfélfogadási ideje alatt (H-Cs: 8-14-ig; P: 8-12-ig) folyamatosan közvetítik a szolgáltatást kérő számára.

#### **Csoportos- és közösségi programok szervezése**

##### **A feladatellátás szakmai tartalma és módja**

A Támogató Szolgálat munkatársai a fogyatékos emberek érdeklődésének megfelelő programokat szerveznek, ami az igények változásával módosulhat. A csoportok és közösségi programok szervezését igényfelmérés (kérdőív) előzi meg, melyet a szolgálat munkatársaival együtt értékel a vezető.

- csoportok szervezése (fogyatékos személyek és hozzátartozóik részére)
- közösségi programok szervezése (fogyatékosok világnapja, esélyegyenlőségi nap)

**A szolgáltatások rendszeressége:** csoportok működése esetén kétheti, de legalább havi egy alkalommal, közösségi programok ünnepekhez, hagyományokhoz kapcsolódóan évente egy alkalommal.

##### **A szolgáltatás igénybevételének módja és feltétele, dokumentációja**

Az ellátások igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik, amelyet a klienssel az otthonában való első találkozás során a szolgálatvezető a Kérelem című adatlapon írásban rögzít. A kérelem mellett szükséges a fogyatékoság tényének, mértékének igazolása, amely történhet szakorvosi véleménnyel (OORSZI), illetve a MAK által kiadott határozattal, illetve csatolni kell az éppen aktuális jövedelemről szóló igazolásokat is. A rászorultság megállapítása nem a jövedelem alapján, hanem a fogyatékoság igazolása révén történik.

A továbbiakban a vezető a fogyatékos személlyel közösen feltárja a problémát, és dokumentálja az együttműködés, a segítség módját. Ezt követően megállapodásban rögzítik a

szolgáltatás formáját, idejét (határozott, határozatlan), rendszerességét, valamint a fizetendő térítési díjat. A kérelmező részletes tájékoztatást kap a szolgáltatásról, a térítési díj fizetésének módjáról, annak kiszámításáról, a panasztétel lehetőségeiről és módjáról, amelyek részleteit a Szolgáltatási rend tartalmazza Végül a szolgáltatás igénybe vevő átveszi a Megállapodás, valamint a Szolgáltatási rend egy példányát (egy példány a személyi anyagába kerül).

Az ellátás iránti kérelemről a szolgálatvezető dönt (max. 1 hét), melyről írásban értesíti a szolgáltatást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Amennyiben az igénylő vagy törvényes képviselője vitatja a szolgálat vezetőjének döntését, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat, illetve kérheti az intézmény vezetőjének, valamint az ellátottjogi képviselő segítségét panasz elbírálásában.

A szociális ellátásában részesülő a jogosultság feltételeit érintő lényeges körülmények megváltozásáról 15 napon belül köteles értesíteni az ellátást megállapító szervet.

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról előírásainak megfelelően titkosan kezeli.

Az 1993. évi III. törvény és a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről 2012. március 1-től a támogató szolgáltatás igénybe vevőiről adatot szolgáltatunk a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) nevű rendszer részére.

Az adatszolgáltatás a Szociális törvény alapján a szolgáltatást igénybe vevő személy személyes adataira (név, születési név, születési hely és idő, TAJ szám, lakcím és tartózkodási cím), illetve a szolgáltatás napi igénybevételének tényére terjed ki.

### **A szolgáltatásért fizetendő térítési díj**

A szolgáltatások egy részéért térítési díjat kell fizetni, melynek mértékét Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás társulási megállapodása értelmében Sopron Megyei Jogú Város rendeletben szabályoz [15/2011 (V.2.) Ör.], és minden évben felülvizsgál.

Indokolt esetben – a körülmények hirtelen megváltozása esetén – a felhasználó kérelmet nyújthat be az intézet vezetőjének a méltányosságból való csökkentés érdekében. A kérelemnek tartalmaznia kell a hirtelen bekövetkező hátrányos élethelyzetet, az anyagi körülmények negatív fordulatát.

Az intézetvezető max. 2 héten belül írásban válaszol a kérelem elbírálásának eredményéről. Az eljárásról a szolgálatvezető feljegyzést készít, megjelölve abban az új, csökkentett térítési díjat, és a határidőt, amelytől az alkalmazandó.

Az a felhasználó, aki vállalja az intézményi térítési díj megfizetését, ugyancsak részesülhet a szolgáltatásban, függetlenül rászorultságától, a kihasználatlan kapacitás terhére. Az intézményi térítési díjat megfizető személy azonban nem élvezhet előnyt a rászorulókkal szemben.

### **A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja**

A Támogató Szolgálat elérhető személyesen az irodában, illetve vezetékes és mobil telefonon, e-mailen.

Nyitvatartási rendje: A hatékonyság biztosítása érdekében célszerű az előzetes időpont-egyeztetés. Mivel az ügyfélfogadást egy munkatárs végzi, így előfordulhat, hogy várakozni kell.

Ügyfélfogadás rendje:

hétfő – csütörtök: 8:00 – 14:00 óráig  
péntek: 8:00 – 12:00 óráig

### **Az igénybevevő otthonában való megkeresésének szabályai**

A megkeresés oka lehet: új ügyfél felvétele (szükséges adminisztráció), gondozás. Az ügyfél bármely okból történő megkeresését telefonon előzetesen jelezzük. Amennyiben ez nem lehetséges, hozzátartozón keresztül értesítjük az érintettet. Néha azonban előfordul az is, hogy a kliens egyedül él, és nincsenek elérhetési lehetőségei. Ebben az esetben az őt felkereső személy első alkalommal közli a megkeresés okát, a küldő intézményt és felmutatja szolgáltatói igazolványát, majd megkérdezi, hogy alkalmas-e az időpont a továbbiak rendezésére. Ha igen, akkor folytatja adminisztrációs munkáját a potenciális kliens otthonában. Ha nem alkalmas, akkor közösen megbeszélnek egy mindkét fél számára alkalmas időpontot az adatok felvételére. Ha a kliens nem együttműködő (különösen pszichiátriai betegség esetén), az őt megkereső munkatárs udvariasan kilép a helyzetből, és elhagyja a helyszínt. Az esetről feljegyzés készül, majd rövid határidőn belül (1-2 nap) ismét felkeresi a munkatárs az ügyfelet.

### **Más szolgálatokkal, intézményekkel történő együttműködés módja**

A Támogató Szolgálat munkája során szorosan együttműködik a fogyatékos személyek nappali intézményével:

- a Támogató Szolgálat klienseket szállít a napközibe,
- a nappali ellátás és a Támogató Szolgálat közös programokat szervez a fogyatékos személyek és hozzátartozóik társadalmi integrációjának segítése céljából
- a két ellátás a közös kliensek ellátása érdekében konzultációkat tart az érintett munkatársak bevonásával

A kapcsolattartás folyamatos. Kapcsolattartó: elsősorban a Szolgálatvezető, szükség esetén a Szolgálat összes munkatársa

A családoknál jelentkező problémák hatékonyabb segítése érdekében a Szolgálat együttműködik a Család- és Gyermejköltségi Szolgálattal:

- az együttműködés érdekében a Szolgálatok ellátják egymást szórólappjaikkal, tájékoztató anyagaikkal
- a problémamegoldás segítése céljából esetkonferenciákat, szakmai konzultációkat tartanak az érintett munkatársak és kliensek bevonásával
- a különböző szakmai egységek munkatársai részt vesznek egymás rendezvényein, illetve tájékoztatják azokról saját klienskörüket

A kapcsolattartás sűrűségét az aktuális esetek, programok határozzák meg. Kapcsolattartó: a szolgálatvezető

Pszichiátriai betegek közösségi ellátása és nappali intézménye, idősek klubjai, házi gondozó szolgálat:

- az együttműködés érdekében a szolgálatok kölcsönösen tájékoztatják egymást
- a problémamegoldás hatékonyságát szakmai konzultációkkal, esetkonferenciákkal segítik

A kapcsolattartás sűrűségét az aktuális esetek határozzák meg. Kapcsolattartó: elsősorban a szolgálatvezető, szükség esetén a Szolgálat összes munkatársa.

Egészségügyi intézmények, különösen házi és szakorvosok, fejlesztők

- az együttműködés érdekében a Szolgálat részletes tájékoztatást biztosít az ellátás formáiról, igénybe vételének módjáról (szórólapok, tájékoztató anyagok)

- a problémamegoldás érdekében a Szolgálat szakmai konzultációt kezdeményez az érintett szakemberek bevonásával (szociális munkás, ápoló, orvos)

A kapcsolattartás sűrűségét az aktuális esetek határozzák meg. Kapcsolattartó: elsősorban a szolgálatvezető, szükség esetén a Szolgálat összes munkatársa.

Nevelési-oktatási intézmények, pedagógiai szakszolgálat, korai fejlesztés

- a Szolgálat lehetőséget kap szülői értekezleteken a szolgáltatások bemutatására
- esetenként, a felmerülő igények kielégítése céljából a Szolgálat gyógypedagógus, pszichológus közreműködését kéri különböző csoportfoglalkozások tematikájának kidolgozásához, kivitelezéséhez

A kapcsolattartás sűrűségét az aktuális esetek, programok határozzák meg. Kapcsolattartó a szolgálatvezető.

FORENO, Járási Hivatal Munkaügyi Osztály

- a Szolgálat részletes tájékoztatást biztosít az ellátás formáiról, igénybevételének módjáról
- az egyéni problémák kezelésében a Szolgálat munkatársai szociális munkásokkal, valamint mentorokkal tartanak kapcsolatot

A kapcsolattartás sűrűségét az aktuális esetek határozzák meg. Kapcsolattartó a szolgálatvezető.

Érdekképviselői szervezetek

- vakok szövetségében a Szolgálat részt vesz a havonta megtartott gyűléseken, ahol felolvasással, tájékoztatással és kihelyezett ügyfélfogadással segíti a rászorulókat és érdeklődőket
- Siketek és nagyothallók, valamint mozgáskorlátozottak egyesülete alkalmanként hívja rendezvényeire a Szolgálatot.

Kapcsolattartó a szolgálatvezető.

### **A Támogató Szolgálat személyi feltételek (munkakörök)**

A támogató szolgáltatás szakmai feladatainak ellátására három feladatkörben alkalmaz munkavállalókat:

#### **Szolgálatvezető**

Munkakör megnevezése: intézményvezető

#### **Személyi segítői feladatok ellátására**

Munkakörök megnevezése:

- Gondozó
- Terápiás munkatárs

#### **Gépjárművezetői feladatok ellátására**

Munkakör megnevezése: gondozó

Az egyes munkakörökben alkalmazandó létszám és képesítési minimum-előírások a szakmai rendeletben kerültek meghatározásra. A jogszabályban foglaltaktól pozitív irányban lehet eltérni, vagyis az adott munkakörben az előírtnál több személy foglalkoztatható és az előírt végzettségénél magasabb végzettségű - szakmai kompetenciákhoz kapcsolódó szaktudással rendelkező - személy alkalmazható.

### **Minőségbiztosítás:**

A minőségbiztosítás elméleti tudás, gyakorlati módszerek és eljárások összessége, melyek segítségével biztosítható a fogyatékkal élő igényeinek hatékony, megfelelő módú kielégítése. Ennek érdekében elő kell segíteni a kollégák szakmai kompetenciájának növelését, ezért szükséges a munkatársak rendszeres továbbképzésének, konferenciákon, szakmai fórumokon való részvételének biztosítása, szakmai kiadványokhoz való hozzájutás segítése. A munkatársak szakmai kompetenciájának növelését szolgálja továbbá intézményi szakmai napok rendezésével, mely a kollégák által szükségesnek tartott témákról szólna meghívott előadókkal, illetve – mintegy belső továbbképzésként – az intézmény dolgozói készülnek fel adott témákból, illetve számolnak be azon képzéseken, konferenciákon, szakmai fórumokon, tréningeken elhangzott hasznos információkról, amelyeken év közben részt vettek. Hasznos tapasztalatot jelenthet a kollégáknak, ha hasonló feladatot ellátó intézményekkel ismerkednek meg, ebben segítenek a tanulmányutak, tapasztalatcserék. A támogató szolgálati munka eredményességét a munkatársak szakmai felkészültségén túl, személyiségük alkalmassága adja.

A munkatársak személyiségükkel dolgoznak, így szem előtt tartandó a „kiegés” megelőzése. Már a munkába lépéskor szükséges a kolléga objektív tájékoztatásán túl, megfelelő felkészítése a reá váró helyzetekre, tapasztalt kolléga segítségével.

Szükséges rendszeres esetmegbeszélések tartása, mely alkalmas a megtörtént események feldolgozására, s a jövőbeli teendők megvitatására. Ezek az alkalmak segítik az egységes szolgáltatási irány kidolgozását, növelik a tudatosságot. A kollégák lélektani támogatása szupervízió lehetőségének megteremtésével biztosítandó, mely védelmet nyújt az érzelmi megterhelések kapcsán, a kiegész megelőzése érdekében, valamint elősegíti a szakmai személyiség tudatosodását, erősítését. Az esetmegbeszélések gyakorisága havonta 1 alkalom. A szupervízió speciális szakmai személyiségfejlesztő módszer, amelynek alkalmazása nélkülözhetetlen a szociális területen személyes gondoskodást végző szakemberek hivatásgondozásában, saját mentálhigiénéjében, szakmai továbbképzésében és munkájának minőségbiztosításában. Szupervíziók gyakorisága havonta 1 alkalom egyéni szupervízióban.

Állandó szakmai támogatás, szupervízió és kontroll szükséges minden team számára. A minőségbiztosítás eleme, a kollégák kompetenciájának növelésén túl, az intézmény egészének hatékony működése. Ennek érdekében időszakonként szükséges az intézmény egészének működését elemezni, s ennek eredményeként a megfelelő korrekciókkal élni.

### **Szakmai etika:**

A fogyatékkal élőkkel való professzionális foglalkozást üzöknél egyik alapvető kívánalom az ellátottak jogainak tiszteletben tartása (méltóság, bánásmód stb.) és a fogyatékkal élők érdekeinek képviselése.

Fontos, hogy a területen dolgozó kolléga felismerje és lássa egyéni felelősségét az ellátott sorsának alakításában.

Ezek a munkakörök bizalmi jellegűek, hisz a fogyatékkal élőkkel való foglalkozás közben rájuk és családjukra vonatkozó információkhoz, adatokhoz hozzájutnak a kollégák, melyet felhasználnak munkájuk során. Éppen ezért kötelességük a titoktartási, adatkezelési szabályok, valamint a szociális munka etikai kódexe ismerete és az ezekben foglaltak betartása.

## **A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása**

A Támogató Szolgálat irodája a Sopron, Kossuth L. u. 10. szám alatti akadálymentesített épületben található. Az ügyfelek korlátlift igénybevételével is feljuthatnak a fogadó helyiségbe. Az iroda számítógéppel, nyomtatóval, telefonnal, internettel ellátott helyiség, illetve mellette található az ügyfélfogadó.

A Szolgálat a területi ellátás szervezéséhez, ügyfélfogadáshoz igénybe veszi Ágfalva, Fertőrákos, Harka és Kópháza településeken a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfelek számára nyitva álló helyiségeit a települést ellátó családsegítővel egyeztetett időpontban, szükség szerint.

Személyszállítás: Ford Transit típusú (9 személyes) személygépkocsi biztosítja. A gyermekek biztonságos utazását két biztonsági gyermekülés; a kerekesszékes személyek biztonságát pedig egy BGR 23 típusú, gázrugós alumínium rámpa és a hozzá tartozó rögzítő sínek és biztonsági övek szolgálják.

Közlekedést támogató eszközök: a 2 fő személyi segítő ösztönös helyi járatú buszbérlettel rendelkezik, a térségbe való eljutást az intézmény a leadott buszjegy alapján téríti.

Gondozáshoz használt tárgyi eszközök: a gondozáshoz biztosított a gumikesztyű, fertőtlenítő gél és fertőtlenítő szappan, valamint a maszk.

## **A panaszjog gyakorlásának módja**

A szolgáltatást igénylő vagy törvényes képviselője, hozzátartozója panaszával a Szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Az írásban benyújtott panaszt a szolgálatvezető 15 napon belül kivizsgálja az érintett felek meghallgatásával. A felek elsősorban tárgyalás útján rendezik vitás kérdéseiket. Ha a panaszt ily módon nem sikerül tisztázni, akkor az igénylő a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete igazgatójához fordulhat. Ha panaszával kapcsolatosan tett intézkedésekkel továbbra sem elégedett, úgy a fenntartóhoz (Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás) fordulhat. Panaszának benyújtásához és kivizsgálásához az ellátottjogi képviselő segítheti. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége a Támogató Szolgálat irodájában megtalálható, és arról a kollégák kérdésre felvilágosítást adnak.

Az elérhetőségek sikertelensége esetén az OBDK zöld száma hívható: 06/80/620-055

## **Az ellátottak és a szociális szolgáltatásokat végzők jogainak védelme**

### **Az ellátottak jogai**

- A Támogató Szolgálat vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtott segítségadás lehetőségéről, valamint az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. (Az elérhetőség a Szolgálat irodájában jól látható helyen ki van függesztve, valamint a megállapodás is tartalmazza a szükséges információkat).
- Az ellátottnak joga van a tájékoztatáshoz, adatai védelmére, valamint a róla szóló információk titokként való kezelésre. Az igénybevételi eljárás során a támogató Szolgálat biztosítja, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá: az ügyfelek adatait információs adatbázisban, illetve zárható szekrényben tárolja.
- A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van az önálló döntéshozatalhoz, valamint az együttműködésben való aktív részvételhez, továbbá a szolgáltatással kapcsolatos észrevételei vagy panaszának közléséhez.

- Az ellátott indokolt esetben megválaszthatja segítőjét, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi.
- A Támogató Szolgálat munkatársai tiszteletben tartják minden ügyfél értékét, emberi méltóságát, egyéniségét, jogait; nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozás, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotára való tekintet nélkül.

#### **A szociális szolgáltatást végzők jogai**

- A szolgáltatást végzőknek joguk van a munkavégzésükhöz kapcsolódó megbecsüléshez, munkájuk elismeréséhez, a megfelelő munkavégzési körülményekhez.
- A szolgáltatást végzők számára biztosítani kell, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat.
- A szociális munkát végző joga és kötelessége a döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmét felhívni mindarra, amiben a kormányzat, a társadalom vagy egyes intézmények felelősek a nélkülözés és a szenvedés kialakulásáért, illetve amivel meggátolják ezek enyhítését. A szociális munkát végző joga, hogy ennek érdekében szakmai szervezetekhez forduljon.
- Az ellátást végző ellen felmerülő panasz esetén megilleti őt az ártatlanság vélelme.
- A szociális szakember – szakmai megfontolás után – megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítéséről.
- A szolgáltatást nyújtóknak az őket érő bármely sérelem esetén panasszal élhetnek a közalkalmazotti tanács képviselőinél, illetve segítséget kérhetnek a munka törvénykönyve és a KJT vonatkozó jogszabályainak értelmezéséhez.
- A segítő munka során a szociális munkát végző szakember védelemre jogosult a vele, az intézményével vagy a kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Ha etikai sérelem éri, akkor joga van munkáltatójához, illetve annak fenntartójához vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulni.

#### **Záró rendelkezések**

Az Intézmény eredményes és hatékony működéséhez szükséges további rendelkezéseket – az Intézmény szervezeti felépítését, működésének belső rendjét - a Szervezeti és Működési Szabályzat és annak mellékletét képező szabályzatok tartalmazzák.

Ez a Szakmai Program 2023. május .... -én lép hatályba és visszavonásig hatályos. Egyidejűleg hatályát veszti az előzőleg kiadott Szakmai Program.

Sopron, 2023. május .

Roth Gyuláné  
igazgató