

E L Ő T E R J E S Z T É S

**A Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulás Társulási Tanácsának
2025. október 22-i nyilvános ülésére**

- Tárgy:** A Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai program módosításának jóváhagyása
- Előterjesztő:** Dobó Zoltán elnök
- Előkészítette:** Önkormányzati és Igazgatási Iroda
Frangné Ángyán Zsuzsanna aljegyző
- Meghívandó:** Sikos Rita Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet igazgató

Tisztelt Társulási Tanács!

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Möt.) 87. §-ában kapott felhatalmazás alapján Tapolca város, Raposka község és Gyulakeszi község önkormányzatának képviselő-testületei feladat-ellátási kötelezettségük keretében a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) alapján meghatározott szociális alapszolgáltatásokról, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. (a továbbiakban: Gyvt.) értelmében meghatározott gyermekjóléti szolgáltatásról intézményi társulás útján gondoskodnak.

Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet **Család- és Gyermekjóléti Központ** szakmai egységénél aktualizálni szükséges a szakmai programot.

Jogszabályok, statisztikai számok, lakosságszám, jogi képviselők frissítésre kerültek. Továbbá az együttműködési megállapodásokat a szakmai protokoll alapján szükséges volt módosítani.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B § c) pontja, valamint a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104 § (1) bekezdés d) pontja alapján a fenntartó jóváhagyja az intézmény szervezeti és működési szabályzatát és szakmai programját.

Fentiekre tekintettel szükséges a módosított szakmai programot jóváhagyni.

A dokumentum a jogszabályi előírásnak megfelelően kerültek megszövegezésre, amely az előterjesztés mellékletét képezi.

Kérem a Társulási Tanácsot, hogy az előterjesztést megvitatni és döntését meghozni szíveskedjék.

HATÁROZATI JAVASLAT

I.

A Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulás Társulási Tanácsa a Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet **Család- és Gyermekjóléti Központ** módosított szakmai programját az előterjesztés 1. melléklete szerint jóváhagyja.

Felhatalmazza a Társulási Tanács elnökét a módosítást tartalmazó szakmai program aláírására.

Határidő: azonnal
Felelős: a Társulási Tanács elnöke

Tapolca, 2025. október 10.

Dobó Zoltán
elnök



SZOCIÁLIS ÉS EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSI INTÉZET
8300 Tapolca, Nagyköz u. 1-3. Tel.:87/414-485,06-30-560-1430
E-mail: alapellatas.tapolca@tapolca.hu

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

S Z A K M A I P R O G R A M J A

Tartalomjegyzék

Bevezetés	
I. Az Intézmény, és működési területének bemutatása	3
I.1. Az Intézmény szociális és gyermekjóléti szolgáltatáshoz tartozó települések bemutatása	4
I.2. Intézmény neve, székhelye, telephelye	6
II. Család-és Gyermekjóléti Központ	8
II.1. Szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	8
II.2. Megvalósítani kívánt konkrét program, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás- elemek, tevékenységek leírása	9
II.3. Intézményen belüli és más intézménnyel történő együttműködés módja	9
II.4. Ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői	10
II.5. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	11
II.5.1. Speciális szolgáltatásaink	11
II.5.2. Esetmenedzselés	18
II.5.3. Az észlelő- és jelzőrendszer járási szintű koordinálása	23
II.6. Az ellátásigénybevételének módja	24
II.7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	25
II.8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	25
II.9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	26
III. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat	27
III.1. Szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	27
III.2. Megvalósítani kívánt konkrét program, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás- elemek, tevékenységek leírása	27
III.3. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	31
III.4. Ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői	32
III.5. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	33
III.6. Az ellátás igénybevételének módja	41
III.7. Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja	41
IV. Mellékletek	42
V. Záró rendelkezés	55
VI. Függelék:	56

Bevezető

A települési önkormányzat feladata a gyermekjóléti és a szociális helyi ellátórendszer működtetése, a gyermekjóléti és szociális szolgáltatások biztosítása.

A Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet, Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ) a munkája során az alábbi jogszabályok és szakmai protokollok, módszertani útmutatókra tekintettel látja el a feladatát.

- Magyarország Alaptörvénye
- 2011.éviCLXXXIX.törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 2011.éviCXC.v tv az államháztartásról(továbbiakban: Ahtv.)
- 1993.éviIII.törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról(továbbiakban:Szt.)
- 63/2006.(III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetben is szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 369/2013.(X.24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 1/2000(I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó Intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999.(XI.24.)SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről
- 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban: Gyvt.)
- 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,(továbbiakban:Gyer.)
- 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 15/1998 (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételéről (továbbiakban: Nmr.)
- 2011.éviCXII.törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról (továbbiakban: Info tv.)

Szakmai ellátást szabályozó dokumentumok:

- Szociális Munka Etikai Kódexe,
- Szakmai ajánlás a család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól,
- Protokoll a család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer folyamatairól,
- Protokoll a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítőmunka folyamatáról,
- Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatáról,

- A gyermekvédelmi észleld- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges elvek és módszertan,
- Dokumentációs vonalvezető —Útmutató a család –és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez,
- A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet ajánlása Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségeiben családsegítőknek, esetmenedzsereknek-Fókuszban mediáció, mint alternatív konfliktuskezelési eljárás” (Belügyminisztérium Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság, 2022),
- Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szövetsége által elkészített protokoll,
- Az utcai, lakótelepi szociálismunka biztosítása a Család-és Gyermekjóléti Központokban Útmutató –Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet,2022,
- Belügyminisztérium2022.november10-énkiadottProtokollja-Konvergencia-régiókban működő család —és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécser szolgálatok krízisidőszakba történő együttműködésére,
- Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatóját,2022,
- „Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet”-Elméleti és Gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelésjelzőrendszer tagjainak, valamint a család-és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak– ismertet és a jelzőrendszeri tagok, Központ munkatársai számára- Belügyminisztérium, 2022.

I. Az intézmény és működési területének bemutatása

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást a Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulás által fenntartott Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet intézményegységeként látja el a Család- és Gyermekjóléti Központ. Tapolca város és Raposka község 2013 július 1-jei hatállyal hozta létre a Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulást. A Társuláshoz 2017 január 1-jei hatállyal Gyulakeszi község is csatlakozott. 2016. január 1-től Tapolca járás településeinek lakosaira is kiterjed a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai feladatainak egy része.

A járás településein család- és gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat az intézményen kívül kettő másik szolgáltató is ellátja. A Balaton-felvidéki Szociális és Gyermekjóléti Szolgálat és az „Együtt egymásért„Szociális és Gyermekjóléti Szolgálat.

I.1. Az Intézmény szociális és gyermekjóléti szolgáltatásához tartozó települések bemutatása:

A járáshoz tartozó települések: Tapolca, Raposka, Gyulakeszi, Nemesgulács, Káptalantóti, Badacsonytomaj, Ábrahámhegy, Révfülöp, Szigliget, Hegymagas, Badacsonytördemic, Kisapáti, Kővágóörs, Köveskál, Szentbékáll, Mindszentkál, Kékkút, Salföld, Balatonrendes, Balatonhenye, Hegyesd, Kapolcs, Taliándörögd, Monostorapáti, Sáska, Vigántpetend, Balatonederics, Lesencetomaj, Lesenceistvánd, Lesencefalu, Uzsa, Nemesvita, Zalahaláp.

Tapolcai járás utolsó ismert népessége 34 256 fő, a járásban 31 település és 2 város van.

Tapolca 14 281 fő

Gyulakeszi 689 fő

Raposka 284 fő

Lesence-völgyi települések: Lesencefalu 294 fő, Lesenceistvánd 940 fő, Lesencetomaj 1001 fő, Nemesvita 342 fő, Uzsa 304 fő, Balatonederics 1030 fő.

Káli- medencei települések: Kővágóörs 648 fő, Köveskál 306 fő, Mindszenthálla 306 fő, Szentbékálla 189 fő, Kékkút 48 fő, Salföld 67 fő, Káptalantóti 482 fő.

Balaton parti települések: Ábrahámhegy 582 fő, Badacsonytomaj 2186 fő, Badacsonytördemic 873 fő, Balatonhenye 125 fő, Balatonrendes 180 fő, Hegymagas 300 fő, Kisapáti 366 fő, Nemesgulács 939 fő, Révfülep 1242 fő, Szigliget 827 fő.

Balaton parti települések közlekedés szempontjából szerencsésebbnek mondhatók, a Balaton északi partján halad végig a 71-es számú főút, mely nagyban hozzájárul a települések megközelíthetőségéhez. A nyári időszakban megsokasodik a munkalehetőség a turizmus és vendéglátásnak köszönhetően. A térség foglalkoztatására jellemző, hogy tavasztól őszig a Balaton-part idegenforgalmához kapcsolódó munkalehetőségeknek köszönhetően az átlagosnál lényegesen jobb a munkaerő-piaci helyzet, ősszel viszont megkezdődik a visszaáramlás az ellátási rendszerbe.

Művészetek- Völgye környéki települések: Vigántpetend 211 fő, Kapolcs 451 fő, Taliándörögd 723 fő, Monostorapáti 1074 fő, Hegyesd 156 fő.

Művészetek- Völgye környéki települések megközelíthetősége elfogadható, Ajka- Veszprém és Tapolca is viszonylag könnyen megközelíthető, ami a helyiek munkavállalását is megkönnyíti. A nagyvárosokból áttelepült fiatal családok száma évről- évre nő, ami az előregedő falvak népességét frissíti, fiatalítja. Így az helyi általános iskola, óvoda és bölcsőde működése is elengedhetetlen. Emellett a járason kívüli Nagyvázsöny településre is járnak általános iskolás tanulók.

Sáska 246 fős, előregedő lakosságú, rossz közlekedési lehetőségekkel ellátott zsákfalu.

Zalahaláp népessége 1167 fő. Saját általános iskolával és óvodával rendelkezik. Házi orvosi és házi gyermekorvosi körzetén belül Sáska lakosságát is kiszolgálja.

Tapolca

A város Veszprém vármegyében, a Tapolcai járás székhelye. A település az 1950-es megyerendezésig Zala vármegyéhez tartozott. A Balaton-felvidék nyugati szélén, a Tapolcai-medence közepén helyezkedik el. A várost délről elkerüli a Veszprém-Lesencetomaj közötti 77-es főút. A város vasútállomása a Balatonszentgyörgy–Tapolca–Ukk- és a Székesfehérvár–Tapolca-vasútvonalak csomópontja. Helyijárat és helyközi buszközlekedés biztosított.

Az elmúlt évek statisztikai alapján elmondható, hogy a lakosságszám évről évre csökken. Lakosságszáma 16 035 főről (2010.) 14006 főre (2024) csökkent. A népesség összetételében az időskorúak aránya emelkedő tendenciát mutat, a fiatalok sokan elköltöznek a településről, korlátozott munkalehetőségek hiányában.

A város oktatási ellátottsága a következőképpen alakul: a legkisebbek számára egy bölcsőde, majd az óvoda egy székhely, illetve 2 tagintézménnyel hozzáférhető. A városban rendelkezésre áll egy sajátos nevelési igényű tanulók integrált nevelését-oktatását végző általános iskola, mely gyógypedagógiai nevelésben-oktatásban résztvevő közoktatási intézmény. A Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola székhelyintézményben és egy tagintézményében tanítanak. A Kazinczy Általános Iskola önálló intézményként működik, valamint a városban elérhető egy középiskola és egy gimnázium is. A szociális ellátottságról a Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet gondoskodik, melynek keretén belül intézményünk, a Család- és Gyermekegészségi Központ és Szolgálat mellett megtalálható a Házi segítségnyújtás, a Szociális étkeztetés, a már fent említett Ringató Bölcsőde, a Hajléktalan Személyek Átmeneti Szállása és Nappali Melegedő, az Idősek Nappali Ellátása, az Testi-Lelki Egészségfejlesztési Iroda.

Háziorvosok 7, védőnők 5 körzetre, valamint iskolai körzetekre felosztva dolgoznak. A házi gyermekorvosok száma a városban 3.

Tapolca jelentős központi szerepet lát el a térségben mind a kulturális élet, mind a közigazgatás terén: önálló rendőrkapitánysággal rendelkezik, kormányhivatal működik, a városra hárul a környéken élő 30-40 ezer ember ellátása minden téren. A nyári szezonban ez a szám megtízszereződik, a turisták által. A Tamási Áron Művelődési Központ és a Bauxit Sportcentrum és a Csermák József Rendezvénycsarnok színteret biztosít a sport és kulturális rendezvényeknek, kiállításoknak, városi és civil szervezeti programoknak

Raposka

Raposka ősi település, 4,9 km² területen. A Balaton-felvidéken a Tapolcai-medencében fekszik, a Szent György-hegy nyugati lábánál, Hegymagas északi szomszédjában a modern világ zajától távol megbúvó település. A település belterülete tulajdonképpen zsáktelepülésnek tekinthető: közúton csak a 71-es főút szigligeti szakaszát és a 77-es főút tapolcai elkerülőjét összekötő útról letérve érhető el, az abból nyugatra kiágazó úton. A 71-es út elágazásától és Tapolcától is körülbelül 5-5 kilométerre fekszik.

1990 óta ismét önálló település. Hatósági ügyeit a Tapolcai Közös Önkormányzati Hivatal látja el. A gyerekek a szigligeti és a tapolcai óvodákba, illetve iskolákba járnak a faluból. A falugondnoki feladatokat ellátják, ennek keretén belül oldják meg a gyermekek oktatási intézményekbe való eljuttatását, illetve az idősek szállítását, valamint az étkeztetés házhoz szállítását. Jelenleg egy Községi Szintér látja el a közművelődési feladatokat, melyben könyvtár és Magyarország pont működik. A Községi Szintér mögött új, árnyékos játszótér várja a kicsiket. A faluban felnőtt és gyermek háziorvosi rendelés heti kétszer, védőnői tanácsadás heti egyszer, a tapolcai Család- és Gyermejkölési Központ fogadóórája heti egyszer elérhető.

Gyulakeszi

Gyulakeszi község 9,67 km² területen, a Balaton-felvidéken, a Tapolcai Járásban, Tapolcától alig 4 kilométerre, a Csobánc hegy nyugati lábánál fekszik, a Badacsonytomajt Tapolcával összekötő 7316-os úton. Az ősrégi településen minden kor nyomai megtalálhatók, neve 1522-től Gyulakeszi. A településen óvoda működik, az iskolások a tapolcai általános iskolákban tanulhatnak. Hatósági ügyeit a Tapolcai Közös Önkormányzati Hivatal látja el. A faluban felnőtt és gyermek háziorvosi rendelés heti kétszer, védőnői tanácsadás heti egyszer, a tapolcai Család- és Gyermejkölési Központ fogadóórája heti egyszer elérhető. A Községi Szintéren Digitális Jólét Program Pont és könyvtár működik. Civil szervezeteik, egyesületeik a Csobánc Váráért Alapítvány, a Gyulakesziért Egyesület, valamint a Gyulakeszi Polgárőrség.

I.2. Intézmény neve, székhelye, telephelye

Intézmény neve: Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet
Székhelye: 8300 Tapolca, Nagyköz u. 1-3.
Igazgató: Sikos Rita Krisztina
Elérhetősége: 06 87 414 485
alapellatas.tapolca@tapolca.com,
www.alapellatas-tapolca.hu

Telephelye: Család- és Gyermekjóléti Központ
8300 Tapolca, Kossuth u. 2.
Intézményegység-vezető: Labovszky Tamara
Elérhetőség: 06 87 322 977; 06 30 472 6556;
csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu

Hétfő: 7:30-16:00
Kedd: ügyfélfogadás szünetel
Szerda: 7:30-16:00
Csütörtök: 7:30-16:00
Péntek: 7:30-13:30

II. Család- és Gyermekjóléti Központ

II.1. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

A Család- és Gyermekjóléti Központ célja, hogy általános és speciális segítő szolgáltatást nyújtson, ellátásokat közvetítsen, szervezési és gondozási tevékenységet végezzen a szociális munka eszközeivel és módszereivel a járásban élő egyének, a csoportok és a közösségek részére. A cél egy olyan ellátórendszer kiépítése, amely a családok és a benne élő gyermekek védelmét szolgálva képes az ellátandó településeken élők sorsát, igényeit és szükségleteit figyelemmel kíséni, szükség esetén a megfelelő és hatékony segítséget nyújtani. A szolgáltatást igénybe vevő kliensek képesek legyenek életük önálló továbbvitelére, problémáik megoldására, valamint az erőforrásaik mozgósítására.

A gyermeknek mindenekfelett álló érdeke és joga, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez. A gyermek életének alapvető kerete a család, a gyermekekre nem lehet olyan személyként tekinteni, mint aki alárendeltje a családnak és az őt ellátó intézményhálózatnak. A gyermek önállóbb szereplője, alanya és nem tárgya a vele kapcsolatos folyamatoknak.

Fel kell ismerni, hogy a családtól nem minden esetben várható el, hogy külső segítség nélkül tegyen eleget a gyermekkel kapcsolatos feladatainak. Ezt a támogatást a család természetes támaszain kívül az egységes család- és gyermekvédelem rendszere, azaz a helyi észlelő- és jelzőrendszer hivatott biztosítani. Ebben az értelemben mindenki szereplője a szociális és gyermekvédelmi rendszernek. A gyermekek iránt érzett felelősség nem csak az intézményes kereteken, hanem a szemléleten múlik.

Az intézményben folytatott szakmai munka követendő alapelvei minden benne dolgozó számára:

- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartása,
- a szociális munka hármasszabványának - ismereteknek, készségeknek és az értékrendnek - folyamatos fejlesztése,
- az önismeret, és a személyiség folyamatos fejlesztése,
- szakmai tudás folyamatos gyarapítása,
- a hátrányos helyzetűek és kisebbségben élők társadalmi képviselője,
- a forrásrendszerek közötti kapcsolatok formálása,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának fejlesztése,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítése,
- a társadalmi normák, értékek közvetítése a kliensek felé.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a család- és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. §, a 40. § (2) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl végzi a gyámhatósági döntéssel érintett ügyek eszménykezelését, speciális egyéni és csoportos szolgáltatásokat szervez és nyújt (utcai szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, mentor szülő szolgáltatás, pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció-családterápia, szociális diagnózis, óvodai – iskolai szociális segítő tevékenység) továbbá végzi a jelzőrendszer járási szintű koordinálását. Összességében tehát a Központ közvetítési, szervezési és gondozási tevékenységet is végez a tapolcai járás összes települését érintően.

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

A család- és gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a gyermekjóléti szolgáltatási és családsegítési általános feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat szervez és nyújt.

Ennek keretében végzi

- a speciális szolgáltatások biztosítását
- a gyámhatósági intézkedéssel érintett gyermekek és családjuk gondozásának esetmenedzselését a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés *b)* pontja szerint
- az észlelő- és jelzőrendszer járási szintű koordinálását, a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység kapacitásmutatói

A család- és gyermekjóléti Központ Tapolca Járás területén gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek és családjaik számára biztosít esetmenedzseri szolgáltatást. Az ellátásban részesülő gyermekek száma a hatósági intézkedések függvényében változik.

Az elérhetőség érdekében a tapolcai székhelyen kívül is szükséges a fiatalok szabadidejének hasznos eltöltését célzó programok szervezése, melyek aktuális igényekre reagálva helyben szokásos módon az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, továbbá az óvodai- és iskolai segítőkkel együttműködve valósulnak meg.

A pszichológiai tanácsadás folyamatos igénybevétellel működik havonta 16 órában.

Biztosított a Központban mediáció, családkonzultáció és kapcsolattartási ügyelet is.

Elsődlegesen az intézmény családsegítői és esetmenedzserei szolgáltatásközvetítése által jutnak az ügyfelek a speciális szolgáltatási formához. A szakemberek által közvetített ügyfeleken túl a járás területén élő lakosok közvetlenül is kérhetik ezek igénybevételét.

1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve 1 fő óvodai és iskolai szociális segítőt kell alkalmazni. Jelenleg ennek megfelelően 3,5 fő iskolai és szociális segítő dolgozik az intézményben.

II.3. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Szakmai támogatás nyújtása keretében:

- legalább negyedévente szakmai tapasztalatcserét, fórumot szervez az ellátási területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok számára,
- legalább havi rendszerességgel esetmegbeszélőt tart az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal együtt,
- szükség szerint bármikor személyes konzultációt biztosít az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosítók számára.

A speciális szolgáltatások keretében:

- az ellátott települések sajátosságait figyelembe véve egyeztetést végez a család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító szakemberekkel, mellyel az egyéni igényekre és lehetőségekre igyekszünk minél adekvátabb segítséget nyújtani

A jelzőrendszeri együttműködés keretében:

- a járási jelzőrendszeri tanácsadó részt vesz a család- és gyermekjóléti szolgálatok által megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszéléseken, éves szakmai tanácskozásokon, esetmegbeszéléseken
- a jelzőrendszeri tanácsadó rendszeresen felveszi a kapcsolatot a helyi észlelő- és jelzőrendszer tagjaival a szakmaközi megbeszélések témájának kijelölését illetően, bekéri javaslataikat, észrevételeiket, felajánlja segítségét a helyi szakmaközi nehézségek megoldásában.

A helyi észlelő- és jelzőrendszer megfelelő működésére nagy figyelmet fordítunk. A munka eredményessége érdekében egy jól működő személyes kapcsolatrendszer kiépítésére törekszünk. Nagy figyelmet fordítunk a szakmaközi együttműködés erősítésére, kompetencia határok tisztázása, a további kapcsolatrendszer kiépítésére.

Az interneten küldött hírlevelek, tájékoztatások és a szakmai anyagok segítik a munkánkat.

II.4. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

A család- és gyermekjóléti központ szakmai egység ellátási területe a Tapolcai járás közigazgatási területével egyezik meg. Tapolca Járásban 33 település található, 7 közös önkormányzati hivatalba szerveződve, melyek a következők:

- a) Tapolcai Közös Önkormányzati Hivatal: Tapolca város, Raposka község, Gyulakeszi község.
- b) Lesenceistvánd Közös Önkormányzati Hivatal: Lesenceistvánd, Uzsa, Zalahaláp községek.
- c) Lesencetomaji Közös Önkormányzati Hivatal: Lesencetomaj, Lesencefalva, Balatonederics, Nemesvita községek.
- d) Szigligeti Közös Önkormányzati Hivatal: Szigliget, Badacsonytördemic, Káptalantóti, Kisapáti, Nemesgulács, Hegymagas községek.
- e) Badacsonytomaji Közös Önkormányzati Hivatal: Badacsonytomaj város, Ábrahámhegy község.
- f) Monostorapáti Közös Önkormányzati Hivatal: Monostorapáti, Kapolcs, Hegyesd, Sáska, Taliándörögd, Vigántpetend községek.
- g) Kővágóörsi Közös Önkormányzati Hivatal: Kővágóörs, Kékkút, Köveskál, Mindszentkál, Salföld, Szentbékáll, Balatonrendes, Balatonhenye községek és Révfülöp nagyközség

Az ellátottak jellemzően szociális, életviteli, gyermeknevelési, mentális és anyagi problémákkal küzdenek. A családokban kialakuló krízishelyzetek okai között gyakran szerepel a túlzott alkoholfogyasztás, az idősor és annak szociális-egészségügyi következményei, valamint a családi kapcsolati konfliktusok. A családok jellemzően a hagyományostól eltérő szerkezetűek: sok az egyszülős család, a mozaik családok. A felnőtt korú ellátottak jellemzően még mindig alacsony iskolázottak, illetve munkaképesség csökkenés is dominál. Így a munkaerőpiacon esélytelenebb rétegből kerülnek ki, ugyanakkor megfigyelhető, hogy egyre több ellátott kerül ki a társadalom középrétegéhez tartozó családokból, akik jellemzően családi kapcsolati, párkapcsolati és/vagy gyermeknevelési problémáik miatt kerülnek a szociális és gyermekjóléti ellátás látókörébe.

A koronavírus járvány időszakában nagyon sok család költözött a környékre nagy városokból, főként Budapestről. A Központ munkájában jelentős számmal történik ezekben a családokban védelembe vétel a gyámhivatal részéről, vagy bírósági ítélet felügyelt kapcsolattartásról. Ezek a családok csak vagyoni helyzetükben és iskolai végzettségben térnek el, többségében magasabb jövedelemmel rendelkeznek, sok esetben a szülőknek felsőoktatásban szerzett végzettségük van. Ezekben a családokban megjelenő problémák szintén veszélyeztetik a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi, érzelmi erkölcsi fejlődését.

A gyermekek körében jelentkező jellemző problémák, gondozási szükségletek:

- családból eredő problémák: családi szocializációból eredő személyiségkárosodás, kóros deviáns minták, elhanyagolás, gyermekelhanyagolás.
- társadalmi körülmények: kortárs csoportok negatív hatása, munkanélküliség, munkaképesség-csökkenés, stressz.
- válási krízisek: kapcsolattartási problémák.

Az óvodai - és iskolai szociális segítő szolgáltatás keretében ellátandó célcsoport:

- A Tapolcai Járásban a Család-és Gyermekjóléti Központ ellátási területén működő köznevelési intézményekben jogviszonnyal rendelkező gyermekek, tanulók és azok közösségei (óvodai, iskolai, kollégiumi csoport)
- az érintett szülők, nevelőszülők, törvényes képviselők,
- az érintett köznevelési intézmények pedagógusai, a nevelő-oktató munkát segítő szakemberek, a köznevelési intézményben működő pedagógus-és egyéb közösségek (nevelőtestület, szülői munkaközösségek)
- gyermekekkel, tanulókkal kapcsolatban álló egyéb szakemberek, az iskolai jelzőrendszeri team tagjai(pedagógiai szakszolgálat munkatársai, védőnő, iskolarendőr)

II.5. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

II.5.1.Speciális szolgáltatásaink

A speciális szolgáltatások mindegyikére vonatkozik, hogy előre egyeztetett időpontban, önkéntesen és térítésmentesen vehetők igénybe.

Kapcsolattartási ügyelet biztosítja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt. Ennek keretében a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel (bíróóság, gyámhivatal) történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, helyszínt, és egyéb tárgyi feltételeket,

- az érintettek kérésére, illetőleg 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 kapcsolattartási ügyeleti munkatárs kizárólag a gyermek mindenekfelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit feljegyzésben rögzíti.

Ha a kapcsolattartás feszültségmentes, harmonikus légkörének elősegítése érdekében szükséges az ügyeleti munkatárs a kapcsolattartásra jogosult személynek - a helyiségből kihívva - jelzi a problémát és a kommunikáció javítása érdekében tanáccsal szolgál.

A feleknek akadályoztatásuk esetén jelzési kötelezettségük – elsősorban a hatályos határozat alapján - van a találkozást megelőző 48 órával, indoklással a Központ, és a másik fél felé.

Az intézmény kapcsolattartási ügyeletének ideje: minden hónap 3. és 4. szombati napjain 8:00-12:00 óra között.

Felügyelt kapcsolattartás helyszíne: 8300 Tapolca, Kossuth u. 2. III. emelet a Család- és Gyermekjóléti Központ hivatali helyiségei.

Akészenléti szolgálat célja, a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálat telefonszáma: **06 30 563 5927**, amely hívható hétköznapokon 16:00- másnap reggel 07:30-ig, illetve hétvégén péntek 13:30- hétfő 07:30-ig.

A készenléti szolgálat ellátásában részt vesznek a Család- és Gyermekjóléti Központ eszménedzserei és családsegítői. A készenléti szolgálat gyakorlati lebonyolításában a szolgáltatásban részt vevő szakemberek forgó rendszerben, heti váltásban nyújtanak segítséget a hozzá fordulóknak.

A szolgáltatást nyújtó feladatai:

- adatkezelési tájékoztatás

- telefonon történő segítségnyújtás, tanácsadás, krízishelyzet elhárítása
- más szolgáltatóhoz történő irányítás
- krízishelyzetben azonnali kapcsolatfelvétel, telefonos intézkedés,
- jelzéről hívásfelvételi adatlap készítése
- a készenlétről jelenléti ív és átadás-átvételi lap vezetése
- a jelentkező esetről feljegyzés készítése

Jogi tájékoztatásnyújtására VEMKH Igazságügyi Szolgálatának Jogi Segítségnyújtó Osztálya, továbbá az ingyenes, anonim telefonos jogsegély (06-80-77-88-00) igénybevételével van lehetőség, melyhez telefont biztosítunk.

A Pszichológiai tanácsadást okleveles pszichológus végzettséggel rendelkező szakember végzi. A tanácsadó a kliensekkel folytatott munkán kívül részt vesz az intézmény munkatársainak, továbbá a járás köznevelési intézményei pedagógusainak igény szerint pszichológiai ismereteinek bővítésében, a szociális segítő tevékenységet elősegítő módszerek megismertetésében és fejlesztésében.

Aktívan részt vesz az intézmény továbbképzési rendszerében, gondot fordít önképzésére, önművelésére. Kezdeményezéseivel, ötleteivel, alkotó gondolataival hatékonyabbá teszi az intézménynél folyó szakmai munkát.

Pszichológiai tanácsadás a járás teljes lakossága számára elérhető

A mediációs konfliktuskezelő, közvetítői szolgáltatás a család- és gyermekjóléti központ 3 munkatársa által is biztosított. A gondozás alatt álló családokon túl az ellátott településeken élő lakosok számára is nyitott ez a szolgáltatás a konfliktusaik rendezésének megsegítéséhez. Az intézményben elsősorban párkapcsolati, gyermek-elhelyezési és kapcsolattartási ügyekben történik mediáció, de ezen túl a rendezendő konfliktusok széles spektrumával fordulhatnak a szakemberhez a települések lakosai. A mediációs eljárás előnye, hogy az önkéntességen alapulva a felek motiváltak abban, hogy vitás ügyekben törekedjenek a peren kívüli megegyezésre. A mediátor az eljárás során úgy dolgozik, hogy mindkét fél érdekei egyaránt előtérbe kerüljenek, és békés hangnemben egy olyan megállapodás születhessen, amely minden érdekeltet meglegegedéssel tölt el. A szolgáltatás nyújtása előzetes igény alapján, előre egyeztetett időpontban, a család- és gyermekjóléti központ hivatali helyiségében vehető igénybe. A járás család- és gyermekjóléti szolgálatai közvetítésével, vagy közvetlenül a kliens kérésére.

Mentor szülő szolgáltatás keretében az egyik esetmenedzser kolléga fogyatékkal élő gyermeket nevelő családok számára nyújt segítséget a támogatásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítésében, életvezetésük rendezésében. Az autista specifikus mentorszülő segíti a szülőket, valamint a fogyatékkal élő gyermeket integráltan nevelő intézmények szakembereit a gyermekkel való megfelelő bánásmód kialakításában. A szolgáltatás nyújtása előzetes igény alapján, előre egyeztetett időpontban, a család- és gyermekjóléti központ hivatali helyiségében vezető igénybe, továbbá szüksége szerint az ügyfél lakókörnyezetében. A járás család- és gyermekjóléti szolgálatai közvetítésével, vagy közvetlenül a kliens kérésére.

Családkonzultáció, családterápia

A rendszerszemléletű családkonzultáció célja a teljes család bevonásával végzett terápiás értékű segítségnyújtás, melynek során a család által észlelt nehézség közösen megoldásra kerülhet. A probléma megszűnésével a családtagok képesek egyénileg és családi szinten is fejlődni, melynek köszönhetően megoldódnak mentális, viselkedésbeli problémáik.

A családterápiás és párterápiás szolgáltatások nyújtását egyrészt együttműködési megállapodás keretében a FÉSZEK a Lelki Egészségért Egyesület szakemberei folytatják. A rendszerszemléletű megközelítés a családot tekinti a problémák keletkezésének és a terápiás beavatkozás egységének. A terápia fókuszában a család, annak alrendszerei illetve az egyén szignifikáns családi kapcsolatai

állnak. A családi kapcsolatokban interakció, kommunikáció révén igyekszik változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A családterápiában a tünet, illetve a tünezhordozó a család egészének metaforikus módon megnyilvánuló zavarát, diszfunkcióját képviseli.

A szolgáltatás nyújtása előzetes igény alapján, előre egyeztetett időpontban, a család- és gyermekjóléti központ hivatali helyiségében vezető igénybe. A járás család- és gyermekjóléti szolgálatai közvetítésével, vagy közvetlenül a kliens kérésére.

Kórházi szociális munkamegszervezését a helyi viszonyok nem indokolják.

A járásban egyetlen kórház működik, a tapolcai Deák Jenő kórház, melyben járóbeteg szakellátás keretein belül van pszichiátriai szakrendelés, továbbá felnőttek ellátásaként működik krónikus belgyógyászati osztály. A kórház foglalkoztat kórházi szociális munkást.

A család- és gyermekjóléti központ a kórházak szociális munkásaival rendszeresen kapcsolatot tart, jelzése alapján közreműködik szociális és mentálhigiénés tanácsadással; ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítésével, hivatalos ügyek intézésével;

Feladata még természetes támaszok, erőforrások felkutatása a krízishelyzet megszüntetése érdekében; továbbá a kialakult veszélyeztetettség esetén jelzés megtétele az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat felé;

Szociális diagnózis készítése:

A központ szociális diagnózist felvevő esetmenedzsere a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket. Más intézmények írásos felkérés alapján igény szerint kérhetik a szociális diagnózis elkészítését.

Az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatás: a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézményekbe járó minden gyermekeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

A szolgáltatás ellátásáról a család-és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézményekkel, és az óvodai- és iskolai szociális segítő részére megbízó levelet állít ki. Minden tanévre vonatkozóan az óvodai iskolai szociális segítő elkészítenek egy több pontból álló szolgáltatási tervet, melyet az előző évek tapasztalatai alapján a helyi igényekhez, szükségletekhez igazodva állítanak össze. Minden tanév elején megkapják az intézményvezetők, illetve tartalmi elemeiről a lehetőségekhez mérten tájékoztatjuk a pedagógusokat. Az iskolák szeptember 30-áig megjelölik a tanévben tervezett valamennyi olyan tevékenységet, amelyhez a szociális segítő kapcsolódni tud a szolgáltatási terv alapján.

Az óvodai, iskolai és kollégiumi szintéren a szociális segítség eszköztárának megjelenési formái:

- **csoportban** végzett tevékenységek

óvodai szintéren: gyermek megfigyelése csoporthelyzetben óvodapedagógus kérésére, csoportban végzett prevenció és vagy fejlesztő tevékenység szervezése, ünnepekhez kötött játékos foglalkozások lebonyolítása, szülőcsoport szervezése, vezetése, szükség esetén óvodapedagógusok segítése, érzékenyítés.

iskolai szintéren: tanulók megfigyelése csoporthelyzetben a pedagógus kérésére, klubfoglalkozás megtartása tanulók számára társas kapcsolataik építésének elősegítése, a közösségben jelentkező nehézségek kezelésének támogatása (agresszió, zaklatás, kirekesztés) Egy kolléga elvégezte a „Boldogságóra” képzést, rendszeresen tartanak csoportfoglalkozásokat szinte minden iskolában osztályközösségek részére, megadott témakörök mentén, a konkrét igényekhez igazítottan.

szükségletfelmérés eredménye alapján biztosítható pályaorientációs csoportfoglalkozás, kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása, szülőcsoport szervezése, vezetése, szükség esetén a pedagógusok segítése, érzékenyítés.

kollégiumi szintén: kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása a közösségben jelentkező nehézségek megoldásának támogatása, klubfoglalkozás szervezése, szükség esetén a pedagógusok segítése, érzékenyítés. Abiztonságos légkör megteremtésével, megértő hozzáállással, direkt tanácsadás nélkül, a pozitív pszichológia eszköztárával segít a problémák tisztánlátásában játékos formában lakószobánkén, több alkalommal. Ünnepeköröknek megfelelően kreatív csoportfoglalkozás megszervezése több alkalommal. Adventi sétát rendszeresen szervez Tapolca főterére.

- **közösségi** tevékenységek

az óvoda/ iskola / kollégium közösségét érintő rendezvények lebonyolításában való részvétel, szabadidős programok szervezése, együttműködés a szakemberekkel, partner intézményekkel, részvétel nevelőtestületi értekezleten, szülői értekezleten. gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában segítségnyújtás gyermekvédelmi feladatok koordinálása

- **egyéni** tevékenységek

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember segíti a gyermeket:

a szociális kompetenciái növelésében és a környezet (családi, intézményi) minőségének javításában.

köznevelési intézménybe való beilleszkedését,

tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,

a beiskolázáshoz, a tanulmányi előmenetelhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatását,

tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,

Segíti a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, nevelési probléma esetén, a közte és családja között, valamint a köznevelési intézmény és a gyermek családja között kialakult konfliktusok feloldását.

Prevenációs eszközös alkalmazásával és az észlelő és jelzőrendszer hatékony működésének segítségével kiszűri a gyermek veszélyeztetettségét.

Kollégiumai szintén:

-akivel az iskolában felmerülő viselkedési, életvezetési vagy egyéb szociális probléma jelentkezik;

- diák, akinek szüksége van az egyéni figyelemre, az önismeret fejlesztésére, pozitív megerősítésre.

Az egyéni segítséget kérheti az óvodai és iskolai szociális segítőtől maga a gyermek, a szülő, a pedagógus, vagy más külső intézmény is, de kezdeményezheti maga a szociális segítő is, ha valamilyen problémát érzékel.

Megvizsgálja a probléma hátterét, ehhez információkat gyűjt a gyermektől, pedagógustól, szülőtől, egyéb intézménytől, szakembertől. Amennyiben az óvodai és iskolai szociális segítő segíteni tud saját, vagy a köznevelési intézmény keretein belül a probléma megoldásában, úgy kezeli a rendelkezésére álló eszközökkel – információnyújtás, hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás, konzultáció, tanácsadás, közvetítés, krízisintervenció- kezeli a kialakult problémát, de nem végez esetkezelést. Amennyiben a probléma megoldása egy-két alkalmas tanácsadással nem kezelhető, a segítő delegálja a családot a probléma kellegétől függően a család-és gyermekjóléti szolgálathoz, vagy a központhoz, egyéb intézményhez, szakemberhez.

Ellátott köznevelési intézmények a Tapolcai Járásban:

Intézmény	e-mail
Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola	bardos@tapolcaialtisk.edu.hu
Révfülöpi Általános Iskola	revsuli.igazgato@gmail.com
Révfülöp és Térsége Napköziotthonos Óvoda	ovoda@revfulop.hu , revfulop.ovoda@gmail.com
Csontváry Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola	csontvaryiskolahalap@gmail.com , csontvarysk@csontvary-zhalap.edu.hu
"Kacagó" Napközi Otthonos Óvoda és Főzőkonyha	ovodavezeto@zalahalap.hu
Batsányi János Gimnázium és Kollégium	info@batsanyi-tapolca.edu.hu
Köveskáli Közös Fenntartású Napközi Otthonos Óvoda	koveskalovi@gmail.com
Kövágóörsi Napköziotthonos Óvoda	ovoda@kovagoors.hu
Gyulakeszi Szákszorszép Óvoda	bardonzsoltne@indamail.hu
Szász Márton Általános Iskola	szaszmarton.altisk@gmail.com
Badacsonytördemici Rózsakő Óvoda	btordovi@gmail.com
Tatay Sándor Általános Iskola	altisk@altisk-btomaj.edu.hu
Pipitér Közös Fenntartású Napköziotthonos Óvoda	btomajovoda@gmail.com
Kazinczy Ferenc Általános Iskola	kazinczy@tapolcaialtisk.edu.hu
Széchenyi István Baptista Középiskola	szechenyiszki@keri-tapolca.sulinet.hu
Művészetek Völgye Általános Iskola Taliándörögd Tagintézménye	iskola.taliandorogd@gmail.com
Kerekfenyves Óvoda	ovodadorogd@freemail.hu
Művészetek Völgye Általános Iskola	iskola@mapati.edu.hu
Mesevirág Óvoda és Bölcsöde	ovi@mapatiovoda.t-online.hu
Keresztury Dezső Általános Iskola és Szakközépiskola	kdiskngulacs@gmail.com
Szent Erzsébet óvoda	szeovoda@t-online.hu
Nemesgulácsi Napsugár Óvoda	ovodangulacs@gmail.com

Lesence Völgye Általános Iskola (Lesencetomaj, Lesenceistvánd)	igazgato@nedeczky-ltomaj.edu.hu
Lesencetomaji Mesevár Óvoda	ovoda.lesencetomaj@gmail.com
Százholdas Pagony Közös Fenntartású Napköziotthonos Óvoda	ovoda@lesenceistvand.hu
Tapolcai Bárdos Lajos Általános Iskola Batsányi János Tagintézménye	dr.komjatine.gyorgyi@gmail.com
Tapolcai Kertvárosi Óvoda	kertvarosi@tapolcaiovodak.hu
Tapolcai Kertvárosi Óvoda Hársfa Tagintézménye	harsfa@tapolcaiovodak.hu
Szivárvány Római Katolikus Óvoda	szivarvany@tapolcaiovodak.hu
Tapolcai Kertvárosi Óvoda Barackvirág Tagintézménye	barackvirag@tapolcaiovodak.hu
Szigliget Általános Iskola	igazgato@altisk-szigliget.edu.hu
Szigligeti Napközi Otthonos Óvoda	szigliget-ovoda@freemail.hu
Nagyboldogasszony Római Katolikus Általános Iskola	rolya3@gmail.com

Iskolai közösségi szolgálat:

Az intézmény együttműködési megállapodás keretében lehetőséget nyújt a középiskolás tanulók számára az iskolai közösségi 50 órás szolgálat teljesítésére.

A közösségi szolgálatot végző tanulók segíthetnek a tanulási felzárkóztatási program keretében, melyek a nyári szünet ideje alatt kerülnek megszervezésre, egyéni igények alapján. Továbbá a prevenciós, szabadidős programok (klubok, szünideinapközis táborok, játszóházak), és az ételosztások lebonyolításában, az adományraktár rendezésében.

A biztosított szolgáltatás dokumentációja

- A vonatkozó hatályos jogszabályoknak megfelelő Nyilatkozat, az Szt. 20§ és Gyvt. 139§ szerinti nyilvántartások minden esetben kitöltésre kerülnek, és a KENYSZI rendszerben rögzítjük. A nyilatkozat részletes tájékoztatást ad az ellátás törvényi vonatkozásairól, és a gyermekjogi és az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről is.
- Felügyelt kapcsolattartások alkalmával a kapcsolattartási napló kerül vezetésre, valamint az érintett felekkel ismertetjük a házirendet (4. számú melléklet), és háromoldalú írásos megállapodást (5. számú megállapodás) kötünk a szolgáltatás megkezdésekor.
- az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatás tartalmáról rendszeresen vezetésre kerülnek a kötelező dokumentumok: a szülői nyilatkozat, a munkanapló, a szolgáltatást igénylő lap, a jelenléti ív. A KENYSZI rendszerben pedig az illetékes szociális segítő rögzít, a vezető ellenőrzése mellett.
- a készenléti szolgálat alatt jelzésről hívásfelvételi adatlap, a készenlétről jelenléti ív és átadás-átvételi lap kerül vezetésre
- a szociális diagnózis a szociális ágazati portálon közzétett mindenkori hatályos dokumentációban kerül rögzítésre.

II.5.2. Az esetmenedzselés

A Család- és Gyermekjóléti Központban végzett esetmenedzseri feladat a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló tevékenység. Az esetmenedzser a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el:

- kezdeményezi a gyermekvédelembé vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembé 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 bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembé vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

Dokumentáció vezetése:

2021. május 14. napjával hatályát veszítették az addig vezetett „Gyermekeink védelmében” elnevezésű GYSZ adatlapok, és 2021. július 1. napjával bevezetésre került a „Gyermekeink védelmében elnevezésű GYVR informatikai rendszer”. Az esetmenedzseri tevékenység során szükséges adatok, adattartalmak felvitele, vezetése a GYVR rendszerben történik meg. Ennek akadályozottsága esetén a hatályukat veszített GYSZ adatlapok adattartalma kerül elektronikusan, illetve papír alapon vezetésre a gyakorlati napi munkavégzés zökkenőmentessége, zavartalansága érdekében. Tekintettel arra, hogy a szakmai munka tartalmának rögzítése az adattartalmak vonatkozásában nem változott, ez a megoldás garantálja a szakmai munka folyamatosságát, minőségének egyik garanciájaként.

A gyermekek védelmére irányuló tevékenységgel érintettekkel a szolgáltatás megkezdésekor Nyilatkozat, Adatkezelési tájékoztató kerül ismertetésre, aláírásra.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedések kezdeményezéséhez kapcsolódó feladatok

A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek:

- védelembé vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családbafogadó gyám kirendelésére,

- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- a gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A járásban zömében – néhány esetet kivéve - védelembe vételre, ideiglenes hatályú elhelyezésre, nevelésbe vételre szoktak az esetmenedzserek javaslatot tenni.

A gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezésére irányuló javaslat kötelező elemei

Az esetmenedzser a „Gyermekeink védelmében elnevezésű GYVR informatikai rendszer” megfelelő adattartalmain 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 adatokat,
- a javaslatétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslatétel 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 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 javaslatételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, abban az esetben a Család- és Gyermekjóléti Központ

- javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait,
- védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

Hatósági intézkedésre javaslatot tehet a családsegítő és az esetmenedzser is. Amennyiben a családi helyzet indokolja, főként ha nincs előzmény egy családdal kapcsolatban, indokolt az esetkonferencia összehívása, amelyet a javaslatot kezdeményező szakember hív össze.

Feladatok a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében

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 gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser (védelembe vétel és megelőző pártfogás esetén):

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását,

- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában,
- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket, de az esetmenedzser arra is ad lehetőséget, hogy a Központban találkozzon a pártfogó felügyelő az érintett gyermekkel, fiatallal
- az esetmenedzser a védelembé vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembé vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz: a védelembé vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

Egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembé vétel megszüntetéséhez, családból kiemelt gyermek esetében a visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataik és a felelősségük meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket,
- 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, az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

Az egyéni gondozási-nevelési terv minden esetben a gyámhivatali határozatban meghatározott feladatokra épül, azok konkrétan megjelennek az egyéni gondozási-nevelési tervben. Az egyéni gondozási-nevelési tervben pontosan meg kell jelölni a feladatokat, a személyeket, akik feladatot kapnak, a határidőket, az együttműködés rendjét.

A védelembé vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, amennyiben az igazolatlan mulasztások mértéke meghaladta az 50 órát.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja:

- a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót.
- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- elősegíti a szülő és gyermek esetében:
 - az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését,

- azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az 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 terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli és:

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges:
- írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
- felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
- javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására,
- amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

Feladatok a családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése érdekében:

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik szükségessé, az esetmenedzser javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, gondozási helyére.

- A családból kiemelt gyermek visszahelyezését, és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.
- A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a 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 örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
- Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.
- A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család-és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivalt:
 - a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
 - a szülők életkörülményeinek alakulásáról,
 - a családba fogadás lehetőségéről.

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása terén végzett feladataink kiemelt jelentőséggel bírnak, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, hiszen fontos lenne, hogy a családjukból kiemelt gyermekek közül minél többen kerüljenek vissza vér szerinti családjukba lehetőség szerint belátható időn belül, ha ez nem lehetséges akkor pedig a gyermekek minél családiasabb környezetben történő nevelkedését segítjük elő. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során gyorsan kell hatásos segítséget nyújtani a családok számára, hogy alkalmassá váljon a család a gyermek visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll a rendelkezésre, amely lehetővé teszi a tervszerű, célorientált segítő tevékenységet.

Utógondozással kapcsolatos feladatok:

Az esetmenedzser utógondozás esetén kontrolláló, után követő feladatot lát el, hiszen ebben az esetben már feltételezhető egy jól működő családi rendszer.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását.

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel. Indokolt esetben az utógondozói tevékenységbe bevonja az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjét is.

A hatósági intézkedések közé tartozik a családbafogadás is.

Családbafogadás esetén indokolt esetben esetmenedzseri tevékenység indul, a családsegítő bevonásával, különösen, ha felmerül a szülő betegsége, vagy baleset, haláleset, illetve egyéb okból szülői felügyelet nélkül marad a gyermek, de van alkalmas családtag vagy hozzátartozó, akinél a gyermek elhelyezhető.

Ebben az esetben szintén gondozási-nevelési terv készül konkrét feladatok, határidők, együttműködési rend meghatározásával, annak érdekében, hogy a gyermek visszahelyezhető legyen eredeti családjába.

Helyettes szülői hálózat járási területünkön arra alkalmas személy és jelentkezés hiányában nem működik.

II.5.3. Az észlelő- és jelzőrendszer járási szintű koordinálása

A járási jelzőrendszeri tanácsadó

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

- 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 szakmaközi megbeszélések szervezésében, előadást nyújt, és szervez, szükség esetén intézkedik,
- 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 kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében:

- havi rendszerességgel szakmai konzultációra hívja össze a járás területén illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítőit és azok vezetőit, melyek alkalmával aktuális témák, változások kerülnek megbeszélésre, esetenként színesítve a programot más szakterületek részvételével,
- részt vesz a szolgálatok által szervezett szakmaközi megbeszéléseken, esetkonferenciákon, egyéb fórumokon,
- szükség esetén esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és konzultációt biztosít,
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.
- rendszeresen gondoskodik a járási szinten biztosított speciális szolgáltatások helyben szokásos kihirdetésének megtörténtéről az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatok közreműködésével.

II.6. Az ellátás igénybevételének módja

Esetmenedzselés az intézmény munkarendjének megfelelően, nyitvatartási időben történik. A vonatkozó jogszabályi előírás alapján az esetmenedzserek munkaidejük felét kötetlen munkabeosztással területen végzik.

A speciális szolgáltatások közül a kapcsolattartási ügyeletet minden hónap 3. és 4. szombatján 8:00-12:00 között lehet igénybe venni. A telefonos készenléti ügyelet a Központ nyitvatartási idején túl, 16.00-órától reggel 07.30-ig, hétfőig és ünnepnapokon bármilyen időpontban segítséget nyújt. A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai (esetmenedzser, családsegítő) egymást hetente váltva, forgó rendszerben látják el az ügyeletet.

A pszichológiai tanácsadás előre egyeztetett időpontban, elsősorban személyes formában vehető igénybe.

Az esetmenedzseri szolgáltatás nyújtására a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzését követően, valamint gyámhatósági döntés alapján kerül sor.

A szakemberek szolgáltatásainak igénybevétele előzetes időpont egyeztetése alapján, személyesen vagy online történik. A szolgáltatások a járás 33 településén élő lakosok számára elérhetőek.

Az óvodai- és iskolai szociális segítők előre kijelölt helyszínen és közzétett időben fogadóórát tartanak a köznevelési intézményekben. Ez idő alatt felkeresheti öketszülő, vagy más hozzátartozó, a gyermek/ tanuló, pedagógus, vagy a köznevelési intézményben dolgozó bármely munkatárs.

A Központ és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:

- személyes kapcsolattartás:

- az intézmény hivatalos helyiségében, **nyitva tartásának rendje:**
- Hétfő: 7.30 – 16.00-ig
- Kedd: Ügyfélfogadás szünetel
- Szerda: 7.30 – 16.00-ig
- Csütörtök: 7.30 – 16.00-ig
- Péntek: 7.30 – 13.30-ig
- az ügyfél lakóhelyén
- telefon igénybevétele: 87/322-977, készenléti szolgálata: 06 30 5635927
- levélben: 8300 Tapolca, Kossuth u. 2.
- e-mailen: csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu

II.7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásokról a lakosság az alábbi módokon kerül tájékoztatásra:

- Évente kihirdetésre kerül a helyi szokásos módokon az intézményben elérhető szolgáltatások köre (települési honlap, faliújság, hirdető, központban)
- Alkalmanként programok, események vagy aktuális témák kapcsán a helyi médiában is hírt ad az intézmény a szolgáltatásokról: Tapolcai Újság, Tapolca Tv.
- Az intézmény elérhetősége és szolgáltatásai megtalálható Tapolca város hivatalos weblapján: www.tapolca.hu, továbbá a www.alapellatas-tapolca.hu-n.
- rendszeresen elérhető papír alapú szóróanyagunk, továbbá facebook oldala is van az intézménynek, melyen minden velünk kapcsolatos közérdekű eseményt, információt megosztunk, egy egyre elfogadottabb kommunikációs csatornát képviselve.
- A nevelési – oktatási intézményekben kifüggesztésre kerül az óvodai – iskolai szociális segítő neve és a szolgáltatásról szóló tájékoztató.

II.8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátást igénybevevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. A szociális szolgáltatást végzőknek joguk van a munkavégzéshez kapcsolódóan megbecsüljék őket, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Az esetmenedzserek, a családsegítők, az óvodai és iskolai szociális segítők, és a központ intézményegység-vezetője közfeladatot ellátó személynek minősül. Az intézmény szolgáltatásait igénybevevők, minden esetben tájékoztatást kapnak jogaikról, adataik kezeléséről, a szolgáltatás során vezetett nyilvántartásokról.

A kapott szolgáltatással kapcsolatos panasszal az Intézet igazgatójához lehet fordulni, aki a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjairól. Az ellátott amennyiben az igazgató döntésével nem ért egyet, a fenntartóhoz fordulhat panaszával.

Továbbá panasszal lehet élni a gyermekjogi és ellátott-jogi képviselőnél, akinek aktuális elérhetősége az írásos nyilatkozaton, az intézmény hirdetőtábláján és honlapján minden ügyfél számára megtalálható. A területileg illetékes jogi képviselők az Országos Betegjog, Ellátottjogi és Dokumentációs Központ alkalmazásában állnak, amely elérhetősége: obdk@obdk.hu, honlapja: www.obdk.hu, telefonszáma: 06/80/620-055.

II.9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A gyermekjóléti alapellátást biztosító kollégák szakirányú végzettséggel rendelkeznek. A szakmai vezető szociális szakvizsgával rendelkezik. Többen saját költségükön továbbképzéseken vesznek részt, ezzel is színesítve a szolgáltatási palettát, és szolgáltatási színvonalat.

A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatait 3 fő esetmenedzser, 3,5 fő óvodai- és iskolai szociális segítő, 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser végzi, a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás feladatait 4 fő családsegítő látja el, mindez 1 fő intézményegység- vezető koordinálásával történik.

Továbbképzés

A 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet értelmében az intézmény figyelemmel kíséri a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról, a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 132. §-a (2) bekezdésének f) pontjában foglaltakat, melynek értelmében a munkatársak az adott továbbképzési időszak alatt munkakörükhöz kapcsolódó területen az Országos Képzési Névjegyzékben szereplő továbbképzéseken részt vesznek, és a szükséges továbbképzési pontszámokat megszerzik. Fentiek értelmében az intézmény évente megújított továbbképzési tervvel rendelkezik, melyet a család- és gyermekjóléti központ intézményegység- vezetője vezet.

Az intézmény dolgozóinak mentális támogatása

- minden hétena keddi napok keretében - amikor az ügyfélfogadás szünetel - a szakmai egység dolgozói a szakmai egységvezető irányításával esetmegbeszéléseket tartanak, továbbá lehetőség van minden munkavégzést és munkaközösséget érintő téma megbeszélésére.
- Szupervízió rendszeresen biztosított a dolgozók részére.

III. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait, a Gyvt 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerint. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai egység Tapolca város, Raposka és Gyulakeszi községek közigazgatási területén látja el a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást. A családsegítés csak a gyermekjóléti szolgáltatással integráltan- egy szervezeti és szakmai egységben- működik.

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal család- és gyermekjóléti szolgálatként működik. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámigazgatásról szóló, többszörösen módosított 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

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

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja a Tapolca város, Raposka és Gyulakeszi községek ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés. Továbbá a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Kiemelt figyelemmel kíséri a lakosságéletvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatja a konfliktusok megoldási módját.

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

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

- tájékoztatja a szülőt, a gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés, a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájárulás szervezése,
- szabadidős programok szervezése
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, az együttműködés megszervezése és tevékenységük összehangolása,

- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

A kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében

- a családgondozással a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése,
- egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme érdekében

- a családsegítő a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítőként végzi munkáját,
- esetmegbeszéléseket szervez.

Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét,
- feltárja a nagyszámban előforduló problémákat, a gyermekek veszélyeztetettségét és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szervek felé,
- fogadja és meghallgatja a Szolgálathoz érkezőket, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátás bevezetését.

Egyéb feladatai:

- információ nyújtása a szociális ellátási formákról, azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt azok vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- tanácsadás nyújtása a hátrányos helyzetű személyek, csoportok részére,
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat, valamint az ezekhez való hozzáférésének megszervezi.

A veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési **jelzőrendszeri felelős** feladata.

Feladata továbbá:

- a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család-és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez,
- éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

A munkánk során kulcsfontosságú a prevenció, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémakezelés, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

Az intézményben folytatott szakmai munka az alábbi **alapelvek** figyelembevételével történik:

- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartása,

- a szociális munka hármasszektarának - ismereteknek, készségeknek és az értékrendnek - folyamatos fejlesztése,
- az önismeret, és a személyiség folyamatos fejlesztése,
- szakmai tudás folyamatos gyarapítása,
- a hátrányos helyzetűek és kisebbségben élők társadalmi képviselete,
- a forrásrendszerek közötti kapcsolatok formálása,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának fejlesztése,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítése,
- a társadalmi normák, értékek közvetítése a kliensek felé.

Nyitottság elve

A Család-és Gyermekjóléti Központ nyitott intézmény, igénybevétele feltételhez nem köthető. A Szolgálatot egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt - különös tekintettel a családsegítő szolgáltatás keretében működtetett, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer javaslatára - illetve a Szolgálat ajánlja fel segítségét a kliensnek. A Szolgálat kizárólag olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre a kliens a Szolgálat által feltárt lehetőségek közül igényt tart. A Szolgálat jogosult a további segítségnyújtás elöl elzárkózni, amennyiben a kliens az általa vállalt együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget.

Önkéntesség elve

A Szolgálat klienseivel az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása. A Szolgálat munkatársai mindenkor a kliensek érdekeit képviselve tevékenykednek.

Személyiségi jogok védelmének elve

A Szolgálat munkatársainak tevékenysége során tudomásra jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére kötelezőek az Adatok Védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak. A Szolgálatot felkereső állampolgárok anonimitását - kívánság szerint - a Szolgálat munkatársai megtartani kötelesek.

Egyenlőség elve

A Szolgálat minden kliens ügyével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybevevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.

Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális, anyagi vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek az idősök, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára.

Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételeinek feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzügyi ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy

arról a gyermek fejlettségétől függően önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.

Feladatunk Tapolca, Raposka és Gyulakeszi települések ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése.

Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási módját.

A család-és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együttműködése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Ennek érdekében:

- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője esetmegbeszéléseket kezdeményez, amelyről feljegyzést készít.
- Egy gyermek, egyén vagy család esetében a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, minden érintett szakembert bevonva, esetkonferenciát szervez.
- Éves szakmai tanácskozást tart és éves intézkedési tervet készít.
- A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.
- A jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez.
- Heti jelentést készít a beérkezett jelzésekről a Család- és Gyermekjóléti Központ részére.
- Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó, vagy szakmai támogatást igénylőesetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének. Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ezáltal a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

Szolgáltatási elemek, tevékenységek:

- a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése,
- szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- szociális segítő munka (családgondozás),
- környezettanulmány készítése felkérésre,
- szabadidős programok szervezése,
- adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb)

- telefonálási, és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- felügyelt kapcsolattartás helyszínének biztosítása,
- nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés,
- terepintézményként fogadunk főiskolai hallgatókat, segítjük őket a gyakorlati ismeretek elsajátításában

III.3. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

A család-és gyermekjóléti szolgálat számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében.

Az észlelő- és jelzőrendszer megfelelő működésére nagy figyelmet fordítunk. A munka eredményessége érdekében egy jól működő személyes kapcsolatrendszer kiépítésére törekszünk. Nagy figyelmet fordítunk a szakmaközi együttműködés erősítésére, kompetencia határok tisztázása, a további kapcsolatrendszer kiépítésére. Esetmegbeszélések alkalmával a családdal kapcsolatban álló szakemberek bevonásával és összefogásával rendszerszemléletű megközelítésben próbálunk hatékony segítséget nyújtani klienseink számára. Szakmaközi megbeszélések alkalmával évi legalább hat alkalommal aktuális témákról többszempon-tú feldolgozása zajlik az érintett szakemberek közreműködésével.

A jelzőrendszer tagjai a látókörükbe kerülő, problémával küzdő egyénekről, családokról jelzéssel élnékírásban, vagy telefonon, illetve személyes megkeresés útján.

Az interneten küldött hírlevelek és a szakmai anyagok segítik a munkánkat.

Számos középiskolával kötöttünk együttműködési megállapodást az iskolai közösségi szolgálat ellátására. A tanulók önkéntes munkáját koordináljuk, kedvet ébresztve a kortárs segítség és a segítő szakmák iránt. A közösségi munkát végző tanulók nagy segítséget jelentenek az arra rászoruló gyermekek korrepetálásában.

Nagy hangsúlyt fektetünk a prevenciós és szabadidős programok szervezésére. Ennek keretében a nyári szünidő egész időtartam alatt az óvodai és iskolai szociális segítőkkal közösen napközi szünidei táborokat szervezünk általános iskolás korú gyermekek részére. Ez pontos szervezést igényel, amit önkéntesek bevonása nélkül nem tudnánk megoldani.

III.4. Ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Tapolca város a Balaton–felvidék nyugati szélén a róla elnevezett medence közepén helyezkedik el, melyet körülölelnek a Tapolcai- medence bazalthegyei.

A város minden irányból megközelíthető, 3 vasútvonalon és 7 közúton juthatunk a településre.

A Déli városrészt jobbra a rossz szociális körülmények között élő családok lakják, illetve nagy számban a roma lakosság. Jellemző az iskolázatlanság, a munkanélküliség. A keleti városrészen a lakótelepi, illetve a kertvárosi lakások a jellemzőek, a volt bányász családok élnek ott nagy számban.

A nyugati városrészen jellemzően a volt katonai állomány családjai élnek.

Foglalkoztatás terén jelen vannak a városban a kis- és nagykereskedelmi szolgáltatások. Jelentős azonban azoknak a száma, akik az idegenforgalom és a vendéglátás területén dolgoznak, melyre jellemző a szezonális.

Raposka kicsiny falu, a Szent György-hegy nyugati lábánál helyezkedik el, távol a modern világ zajától. A lakosok nagyon összetartóak, a problémákat tudják kezelni.

Tapolcán és környékén sok család megélhetésként, vagy a családi jövedelem kiegészítéseként foglalkozik a szőlőtermesztéssel, melynek nagy hagyománya van a térségben.

Gyulakeszi község a Balaton-felvidéken, Tapolcától alig 4 kilométerre, a Csobánc hegy nyugati lábánál fekszik.

Az ellátottak családja jellemzően megélhetési, életviteli, gyermeknevelési problémákkal küzd. Magas számban jelentkezik a magatartászavarral, teljesítményzavarral, beilleszkedési nehézséggel küzdő gyermekek problémája.

A családokban kialakuló krízishelyzetek okai között gyakran szerepel a szenvedélybetegség, kezeletlen pszichiátriai betegség és a szegénység.

A családok jellemzően a hagyományostól eltérő szerkezetűek: egyszülős családok, mozaik családok. A felnőtt korú ellátottak jellemzően alacsonyan iskolázottak, így a munkaerőpiacon esélytelenebb rétegből kerülnek ki, ugyanakkor megfigyelhető, hogy egyre több ellátott kerül ki a középrétegű családokból, akik jellemzően párkapcsolati és/vagy gyermeknevelési és kapcsolattartási problémáik miatt kerülnek a gyermekjóléti ellátás látókörébe.

A koronavírus járvány időszakában nagyon sok család költözött a környékre nagy városokból, főként Budapestről. A Központ munkájában jelentős számmal történik ezekben a családokban védelembe vétel a gyámhivatal részéről, vagy bírósági ítélet felügyelt kapcsolattartásról. Ezek a családok csak vagyoni helyzetükben és iskolai végzettségben térnek el, többségében magasabb jövedelemmel rendelkeznek, sok esetben a szülőknek felsőoktatásban szerzett végzettségük van. Ezekben a családokban megjelenő problémák szintén veszélyeztetik a gyermek egészséges testi, lelki, értelmi, érzelmi erkölcsi fejlődését.

Tárgyi feltételek bemutatása

Az intézmény telephelye a város központjában található, könnyen akadálymentesen megközelíthető. Rendelkezésre áll az intézménybe lépve egy váró helyiség, ahol székek és hirdetőtömbök vannak elhelyezve, valamint az egyéni esetkezeléshez szükséges egy tanácsadó szoba, így a bizalmas beszélgetés körülményei adottak. Az adminisztrációs munkára, az ügyintézési tevékenységek megfelelő ellátására biztosított a dolgozószooba külön az esetmenedzserek és külön a családsegítők részére, továbbá a zárható iratszekrény. A dolgozók buszbérlet használatával, vagy saját gépjárművel juthatnak el a családokhoz. Az intézmény a kiscsoportos közösségi programokat saját épületben, a nagyobb célcsoportot érintő rendezvényeket az önkormányzat tanácstermének igénybe vételével tudja lebonyolítani.

A Család- és Gyermekjóléti Központ rendelkezik személyi számítógépekkel, internet hozzáférési lehetőséggel, telefonvonallal, illetve mobiltelefonok is segítik a munkát, a kommunikációt.

Személyi feltételek bemutatása

Családsegítő szolgáltatásban a szakmai egységek, és szakképzettségi előírásokat a 1/2000. évi (I.7.) SZCSM rendelet szabályozza.

A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatait 3 fő esetmenedzser, 3,5 fő óvodai- és iskolai szociális segítő, 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser végzi, a Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás feladatait 4 fő családsegítő látja el, mindez 1 fő intézményegység- vezető koordinálásával történik.

III.5. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

A család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központba integráltan működik. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatási feladatait a családsegítők tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, esetkezeléssel, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látják el.

Szociális segítő munka, egyéni estekezelések

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál végzett szociális segítő munka, a gyermek veszélyeztetettségének, valamint a család krízishelyzetének megelőzésére, megszüntetésére irányuló tevékenység, melyet személyes segítő kapcsolat keretében, a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával végeznek a családsegítők.

– Egyszeri esetkezelés

Abban az esetben, ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható.

A családsegítő több úton is kapcsolatba kerülhet az ügyfelekkel. Az ügyfél önkéntesen, személyesen felkeresheti az intézményt, és segítséget kérhet. Az első interjú alkalmával a családsegítő meghallgatja az ügyfél problémáját és tájékoztatja őt jogairól, a megoldást elősegítő lehetőségekről, valamint az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, ezek igénybevételének módjairól. Ekkor Nyilatkozat kerül kitöltésre, aláírásra, és az esetről feljegyzést készít a családsegítő, adatait Nyilvántartásba vesszük, KENYSZI és GYVR informatikai rendszerekben is rögzítésre kerülnek.

A családsegítő felméri az ügyfél családi kapcsolatait, élethelyzetét, anyagi forrásait. A problémáktól függően a szakember felajánlja az intézményben igénybe vehető segítségformákat, amennyiben a szolgálat kompetenciáját meghaladja a probléma megoldása más szakemberhez, intézményhez irányítja az ügyfelet.

– Családsegítés vagy gyermekjóléti alapellátás önkéntes formában történő igénybevétele:

A szolgálatnál dolgozó szociális szakemberek egyik legfontosabb feladata, hogy együttműködésen alapuló családsegítést érjenek el, felkeltsék az érintettek motivációját. Fontos, hogy a család, a gyermek érezze, ez az együttműködés az ő érdekét szolgálja, nem jó az együttműködésnek, ha kényszerrel jelent számukra. Cél, hogy a segítő folyamat során problémamegoldó készségük erősödjön, alkalmassá váljanak problémáik kezelésére, önálló döntésekre, felelőségre és életvezetésre.

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, több alkalmat, hosszabb távú együttműködést igényel a probléma megoldása, a családsegítő felajánlja a megállapodáson alapuló együttműködést.

A szociális segítő munka kezdetekor a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel írásban együttműködési megállapodást köt (2., 3. számú mellékletek), a gondozás folyamatát pedig dokumentálja a jogszabály által előírt módon. (Esetnapló, vagy GYVR)

A családgondozás tartalmát képezik a rendszeres kapcsolattartás során folytatott segítő beszélgetések, ügyintézés segítése, szolgáltatásokhoz történő hozzájutás segítése, a családban élő kiskorú gyermek/ek helyzetének, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének figyelemmel kísérése, valamint az intézményben igénybe vehető egyéb szolgáltatások.

– Szociális segítő munka a jelzőrendszer jelzése alapján:

Az esetek nagy része nem az érintett önkéntes jelentkezésével indul, hanem a jelzőrendszer valamely tagja telefonos, vagy írásos jelzésére. Ezt követően a családsegítő felkeresi a jelzéssel érintett(ek)et, ismerteti a jelzés tartalmát. Az első találkozás alkalmával az ügyfelek gyakran kellemetlenül érzik magukat, mivel szembe kell nézniük a kialakult problémával. Ebből a nehezített helyzetből kiindulva kell bizalmon alapuló segítő kapcsolatot kialakítani.

A családnak, a gyermeknek fel kell ismernie, hogy élethelyzete milyen problémákat rejt, milyen változtatásokra van szükség. A családsegítő a személyes segítő kapcsolat során folyamatosan támogatja, erősíti, motiválja a gyermeket és a családot a veszélyeztető körülmények elhárításában.

A jelzőrendszer tagjától érkező jelzés esetén a családsegítő a jelzést követő 3 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a családdal. A jelzést követő 15 napon belül pedig írásban tájékoztatja a jelzést tevőt a megtett és további szükséges intézkedéséről.

Az első alkalommal a családsegítő tájékoztatja a klienst a kapcsolatfelvétel okáról, a szolgálat által nyújtott lehetséges segítségi módokról, majd a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást (2., 3. számú mellékletek) köt.

A családsegítő a probléma megoldása érdekében a családdal közösen cselekvési tervet készít (családsegítés esetén az Esetnapló részeként, gyermekjóléti alapellátás esetén a GYVR rendszerben). Ebben rögzítésre kerülnek az ügyfél, a családsegítő, valamint a problémában érintett egyéb szakemberek és személyek általi vállalások, feladatok, határidő megállapításával. A találkozások rendszeressége függ a kialakult helyzet súlyosságától, de figyelembe kell venni a család életstílusát, értékrendjét, kialakult életritmusát, munkarendjét, figyelembe véve az éves átlagban havi 3 alkalommal megvalósuló kapcsolatfelvétel szükségességét.

Amennyiben szükséges a családsegítő az ügyben érintett jelzőrendszeri tagokkal is felveszi a kapcsolatot és bevonja a cselekvési terv elkészítésébe, megvalósításába. Szükség szerint megkéri írásbeli véleményüket.

A családsegítő a cselekvési tervben foglalt határidő szerint, de legalább félévente értékeli a család gondozás eredményességét, szükségességét. (családsegítés esetén az Esetnapló részeként, gyermekjóléti alapellátás esetén a GYVR rendszerben).

Gyermekjóléti alapellátás esetén, ha a szociális segítő munka folyamata együttműködés hiányában vagy más okból eredménytelen és ez a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését veszélyezteti, akkor a családsegítő esetkonferenciát tart, melyre meghívja az érintetteket, a velük foglalkozó szakembereket, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ illetékes esetmenedzserét, a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

Az esetkonferencia eredményétől függően, amennyiben nem tartják indokoltnak a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését – a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársa alapellátás keretében tovább gondozza a családot. Amennyiben azonban indokoltnak tartják a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője kezdeményezi a hatósági intézkedésre vonatkozó javaslat tételét a Család és Gyermekjóléti Központnál, egyidejűleg továbbítja az eset összes keletkezett iratanyagát. (GYVR rendszerben kerülnek rögzítésre)

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

– Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása

A kliens vagy már ismert ügyfél, vagy zömében védőnői jelzés útján kerül kapcsolatba a szolgálattal. A gondozás során a családsegítő együttműködési megállapodást köt az várandós anyával (4. számú melléklet), segíti abban, hogy születendő gyermekét fogadni tudja, így életvezetési tanácsokkal, adományok közvetítésével, és a csecsemő ellátásához szükséges felszerelések biztosításával támogatja.

Amennyiben az anya lakhatása nem megoldott a családsegítő családok átmeneti otthonába vagy anyaotthonba történő felvételét előkészíti.

Ha a születendő gyermek nevelését az anya nem tudja, vagy nem kívánja vállalni, a családsegítő tájékoztatja őt az örökbefogadás lehetőségeiről, valamint közvetíti az illetékes szerv (gyámhivatal, gyermekvédelmi szakszolgálat) felé, ahol részletes tájékoztatást kaphat az örökbeadás folyamatáról.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme érdekében végzett család gondozás

Ebben az esetben a család gondozás célja a gyermek(ek) kialakult veszélyeztetettségének megszüntetése.

A szociális segítő munka során az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a Család és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjével, bevonja őt a családi/egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe. A családi/egyéni gondozási-nevelési tervben a családsegítő feladatai, felelőssége is meghatározásra kerül. A továbbiakban a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője a tervben foglalt feladatok megvalósítását, a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő, és támogató munkát végzi, a család gondozási-nevelési tervében foglalt feladatok alapján készített saját gondozási

terve alapján. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a családgondozás során folyamatos a konzultáció, az együttműködés, az információcsere a szakemberek között.

- Adományozás, közvetítés

Számos **adományt**- meleg étel, tartós élelmiszer, ruha, játék, használati tárgyak-közvetítünk a rászorulóknak részére. Rendszeres kapcsolatunk van az Étel az Életért Alapítvánnyal, a Hit Gyülekezete Tapolcai szervezetével, a Katolikus Karitasz helyi szervezetével, akik havi rendszerességgel tartós élelmiszer csomagokat, iskolakezdés előtt pedig tanszercsomagot hoznak az intézménybe.

A Magyar Segélyközvetítő Alapítványévente több alkalommal hozruhaadományokat, tartós élelmiszert, babaápolási termékeket.

A fentiekén túl az év végi ünnepek számos felajánlás érkeznek: tartós élelmiszerek, játékok, ruhák, könyvek helyi civil szervezetektől, vállalkozásoktól, magánszemélyektől.

A kapott adományokról minden esetben átvételi elismervény készül, az adományok kiosztásakor pedig szintén aláírásukkal igazolják az ügyfelek az adományok átvételét. Nyilatkozat kerül kitöltésre az ügyfelekkel.

- Közösségeket és csoportokat támogató szociális munka

Általános cél a településeken élő gyermekek, valamint a gondozott gyermekek számára a szabadidő hasznos eltöltése, kortárskapcsolatok építése, önismeret fejlesztése, helyes életmód kialakítása, élményszerzés. Játszóházak, szünideinapközistáborok, klubok szervezése az óvodai- és iskolai szociális segítők és a családsegítők bevonásával közösen történik.

Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése, szervezés keretében ellátott tevékenység

Szervezés keretében ellátott tevékenységek:

- Helyi észlelő és jelzőrendszer működtetése
- Esetkonferencia tartása
- Esetmegbeszélés szervezése, vezetése
- Együttműködés szakmai fórumokkal, egyesületekkel
- Együttműködés civil szervezetekkel

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat a jogszabályi előírásnak megfelelően jelzőrendszert működtet. Célja a veszélyeztetés, krízishelyzet megelőzése, valamint kialakult veszélyeztetettség, krízis megszüntetése.

A jelzőrendszer tagjai a vonatkozó jogszabályi előírásnak megfelelően:

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,

- a gyermekjogi képviselő.

A családok segítése, az egyéni, családi krízishelyzet megelőzése és megszüntetése érdekében:

- a jegyző,
- a járási hivatal
- a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény,
- a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat
- egyesületek, alapítványok, a vallási közösségek.

A leghatékonyabb segítség az idejében érkező, komplex, több irányból érkező, összehangolt segítség. Az időben megtett jelzés fontossága kulcskérdés. Minél korábbi felismeréssel a rendellenességek hatékonyan kezelhetők. A jelzőrendszert képező intézmények, személyek valósíthatják meg az általános prevenciót, illetve kezdeményezhetik az egyéni és speciális intézkedéseket.

Az észlelő és jelzőrendszer és a vele közvetlen kapcsolatban álló területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálat együttműködése a törvény által előírt módon kötelező és elengedhetetlen a gyermek, az egyén sorsának rendezése érdekében.

Az észlelő- és jelzőrendszer kettős feladatot lát el.

Egyrészt figyelemmel kell kísérni a helyi társadalom szociális helyzetének alakulását, változásait, és ennek megfelelően alakítani a megelőző szolgáltatásokat. Másrészt jelezni a veszélyeztetettség tényét a probléma típusának megfelelően az illetékes helyre, és közreműködni abban, hogy a probléma megszűnjön, illetve az előfordulásuk gyakorisága redukálódjon.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai, melyek koordinálását a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat jelzőrendszeri felelőse végzi:

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 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 szervez és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

Esetkonferenciák, esetmegbeszélések szervezése

Esetkonferencia:

Ha a szociális segítő munka folyamata együttműködés hiányában vagy más okból eredménytelen, és ez a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését veszélyezteti, akkor a szolgálat esetkonferenciát tart, melyre meghívja az érintetteket, a velük foglalkozó szakembereket, valamint a

Család-és Gyermekjóléti Központ illetékes esetmenedzserét, továbbá a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

Az esetkonferencián résztvevő családtagok és a család, gyermek ügyében érintett szakemberek együttesen keresik a problémák megoldásának lehetséges alternatíváit, kimeneteleit. Megállapodnak a szükséges feladatok elosztásáról és ezek teljesítésének határidejéről.

A konferencián elhangzottrólírási feljegyzés készül. Amennyiben hatósági intézkedésre vonatkozó javaslatételre kerül sor, a szolgálat a javaslatával együtt ezt a feljegyzést is megküldi a Család- és Gyermekjóléti Központnak.

Esetmegbeszélés:

A családsegítő saját vagy a jelzőrendszer egy tagja kezdeményezésére megbeszélést hív össze egy konkrét család, gyermek esetében. A szakemberek együttesen keresik a segítség lehetséges módjait, eszközeit saját területükön, komplexen megközelítve a problémát. Megállapodnak a szükséges feladatok elosztásáról és ezek teljesítésének határidejéről. Az esetmegbeszéléseken elhangzottakat írásos formában rögzítik, majd a résztvevők aláírással látják el.

Szakmaközi megbeszélés:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat koordinációs feladatának megvalósításában hatékony eszköz a szakmaközi megbeszélés.

A Szolgálat a jelzőrendszer tagjai számára, előre meghatározott témakörben évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez.

A jelzőrendszer működése során fontos, hogy a tagok közvetlenül is megtalálják az egymáshoz vezető utat, ismerjék a gyermekvédelmi munkában a saját és más szakemberek kompetenciáját, az érintett szakemberek mindegyike elérhetővé váljon, és jó munkakapcsolat alakuljon ki a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal. Ezek adnak alkalmat szakmai témák – konkrét esetek felhasználásával úgy, hogy beazonosíthatatlanok legyenek - több szempontú feldolgozására, közös szakmai szempontok és szakmai nyelv, partnerség kialakítására. A témákat illetően minden évben kikérjük a jelzőrendszeri tagok véleményét, javaslatait a témákat illetően, valós igényekhez és problémákhoz igazodva kerülnek ezek az alkalmak összehívásra.

Éves Szakmai tanácskozás:

A Szolgálat az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg.

Cél: A helyi veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer munkájának éves értékelése az előzetesen bekért és feldolgozott írásos tájékoztatók alapján, az alapellátás formáinak áttekintése, javaslatétel az együttműködés javítására, az ellátórendszer hatékonyságának növelése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében.

A társszervezetek és a jelzőrendszer tagjainak kölcsönös megismerése, szakmaközi kapcsolatok szorosabbá tétele, ismeretek bővítése mindenkori kiemelt célunk. Továbbá a települések gyermekvédelmi és szociális ellátó rendszerének áttekintése, az esetleges hiányosságok felfedése.

A tanácskozásra a Szolgálat meghívja:

- 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 gyámhivatal munkatársait,
- a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztályról a gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

A Szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet.

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.

A biztosított szolgáltatás dokumentációja

Nyilvántartás (Szt. 20 §, Gyvt. 139 § szerint):

Elektronikus úton, Excell táblázatban, a jogszabályokban előírt adattartalommal kerül vezetésre.

Feljegyzés:

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható:

- abban az esetben egy emlékeztető feljegyzés készül az „Intézkedések” nyomtatványon, továbbá a jelzést tevőnek küldött visszajelzést mellé csatolva kerül tárolásra.

Együttműködési megállapodás: (4., 5. számú mellékletek)

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le:

a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza:

- az igénybe vevő személyes adatait, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, annak tudomásul vételét, hogy az igénybevevő vagy törvényes képviselője köteles a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Esetnapló: (Szociális Ágazati Portálon közzétett adattartalommal)

Az együttműködési megállapodás keretében történő gondozás során a jogszabályban rögzített esetnaplót vezetjük, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában.

A családsegítő az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül elkészíteni az esetnapló A) részét és a B) rész 1. és 2. pontját. Az esetnapló többi részét a gondozás során folyamatában tölti.

Az esetnapló részét képezi az intézkedések folyamatos rögzítése, mely az „Intézkedések”-ben kerül vezetésre. Dátum szerint kerülnek rögzítésre kapcsolatfelvételek tapasztalatai, a családdal kapcsolatos történések, fontos információk, a probléma megoldása érdekében megtett intézkedések, családlátogatások, segítő beszélgetések alkalmával tapasztaltak, telefonos megkeresések, az érintett jelzőrendszeri tagokkal történő egyeztetések.

Így nyomon követhető a gondozási folyamat, a családtagok együttműködési készsége, a kiskorú(ak) veszélyeztetetésének megszüntetése érdekében megtett erőfeszítések.

Féléves értékelés:

A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés

eredményességét. Amennyiben szükséges a hatékony problémamegoldás érdekében a cselekvési terv az értékelés során módosításra kerül.

Környezettanulmány:

A család, a gyermek környezetének, lakhatási körülményeinek, jövedelmi helyzetének feltérképezése érdekében a szolgálat családsegítője környezettanulmányt készít a gyámhivatal, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR)

Javaslatétel hatósági intézkedés kezdeményezésére:

Ha a szociális segítő munka folyamata együttműködés hiányában vagy más okból eredménytelen, és ez a gyermek egészséges testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését veszélyezteti, akkor a családsegítő – esetkonferencia megtartását követően – A GYVR informatikai rendszeren keresztül kezdeményezi a hatósági intézkedésre vonatkozó javaslatételt a Család- és Gyermekjóléti Központnál.

A családsegítő a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság

A szociális segítő munka során egységes dokumentálás kötelező részei:

- Igénybe vevő Nyilatkozat
- Nyilvántartásba vétel
- Együttműködési megállapodás (2., 3. számú mellékletek)
- Adatkezelési tájékoztató együttműködési megállapodás esetén
- „Intézkedés”-ben folyamatos feljegyzés a segítő folyamat tartalmáról
- KENYSZI / GYVR megfelelő adattartalmainak rögzítése

A gyermekeket és családjaikat érintő szociális segítő munka folyamatát a családsegítők a GYVR rendszerben rögzítik 2021. július 1. napjától. A 16 év feletti, nem veszélyeztetett, nem tanköteles korú gyermeket, továbbá felnőtteket, és családjukat érintő családgondozás az „Esetnapló”-ban kerül vezetésre, a KENYSZI rendszerben rögzítés mellett.

III.6. Az ellátás igénybevételének módja

- személyes kapcsolattartás:
 - az intézmény hivatalos helyiségében, nyitva tartásának rendje:
 - Hétfő: 7.30 – 16.00-ig
 - Kedd: Ügyfélfogadás szünetel
 - Szerda: 7.30 – 16.00-ig
 - Csütörtök: 7.30 – 16.00-ig
 - Péntek: 7.30 – 13.30-ig
 - az ügyfél lakóhelyén
- telefon igénybevételével: 87/322-977, készenléti ügyelet. 06 30 5635927
- levélben: 8300 Tapolca, Kossuth u. 2.
- e-mailen: csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, egyéb esetben a Szolgálat nyitva tartásának ideje alatt az ügyfél bármikor személyesen vagy telefonon felkeresheti intézményünket, időpont egyeztetés, vagy azonnali segítségkérés céljából.

III.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A Szakmai Program minden olyan információt tartalmaz, melynek alapján ismerté válik az intézmény működése.

Ennek érdekében a Szakmai Programot nyilvánosságra kell hozni, ezáltal kifüggesztésre kerül az intézményben, jól látható és hozzáférhető helyen.

Munkatársaink a szolgáltatásainkról szóló tájékoztatásról folyamatosan gondoskodnak. Hangsúlyt fektetünk a szóróanyagok terjesztésére is.

Az Intézményünk által nyújtott szolgáltatásokról, aktuális rendezvényeinkről, programjainkról, a szórólapokon kívül a jelzőrendszer, civil szervezetek, illetve a helyi média bevonásával tájékoztatjuk a lakosságot.

Az intézmény elérhetősége megtalálható Tapolca város hivatalos weblapján: www.tapolca.hu, valamint a Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet saját honlapján: www.alapellatas-tapolca.hu. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás megvalósul a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás területén egyaránt.

A tanácsadási és prevenciós szolgáltatásokról, szabadidős programokról, aktuális rendezvényekről, programokról, a szórólapokon kívül a jelzőrendszeren, civil szervezeteken, a helyi média bevonásával tájékoztatja az intézmény a lakosságot.

Tapolca, 2025. 10. 15.

intézményegység-vezető

igazgató

Házirend

Igénybe vehető szolgáltatások:

- családsegítés
- gyermekjóléti szolgáltatás
- speciális szolgáltatások
- a gyámhatósági intézkedéssel érintett gyermekek és családjuk gondozása

Az intézmény szolgáltatásai ingyenesen vehetők igénybe!

Ellátandó célcsoportok a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében:

Tapolca város, Raposka és Gyulakeszi község közigazgatási területén tartózkodó személyek, családok, közösségek.

Ellátandó célcsoportok a Család- és Gyermekjóléti Központ tekintetében:

Tapolca járás illetékességi területe: Ábrahámhegy, Badacsonytomaj, Badacsonytördemic, Balatonederics, Balatonhenye, Balatonrendes, Gyulakeszi, Hegyesd, Hegymagas, Kapolcs, Káptalantóti, Kékkút, Kisapáti, Kővágóörs, Köveskál, Lesencefalu, Lesenceistvánd, Lesencetomaj, Mindszentkál, Monostorapáti, Nemesgulács, Nemesvita, Raposka, Révfülöp, Salföld, Sáska, Szentbékáll, Szigliget, Taliándörögd, Tapolca, Uzza, Vigántpetend, Zalahaláp.

Igénybevétel lehetőségeinek módja:

- Önkéntesen (az igénylő vagy törvényes képviselője kérelmére)
- Az észlelő és jelzőrendszer jelzésén keresztül.
- Együttműködési kötelezettség alapján.

Az adományokat a felajánlók az intézménybe, vagy raktárunkba hozhatják, illetve a rászorulóknak innen vihetik el.

A Család- és Gyermekjóléti Központ nyitva tartásának rendje:

Hétfő: 7.30 – 16.00-ig

Kedd: Ügyfélfogadás szünetel

Szerda: 7.30 – 16.00-ig

Csütörtök: 7.30 – 16.00-ig

Péntek: 7.30 – 13.30-ig

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme:

- Az ellátottnak joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra.
- Az intézménynek eleget kell tenni a jogszabályi feltételeknek, különös tekintettel az egyenlő bánásmód, az ellátást igénybevevők és a szolgáltatást végzők alkotmányos jogainak tiszteletben tartását.
- Minden munkatárs a Szociális Munka Etikai Kódexét magára nézve kötelezőnek tartja.
- Az intézmény szolgáltatásait igénybevevők számára minden esetben tájékoztatást kell nyújtani jogaikról, adataik kezeléséről, a szolgáltatás során vezetett nyilvántartásokról.

- Az intézményünk szolgáltatásait, igénybevevők adatait a törvényi előírásoknak megfelelően titkosan kezeli. Igénylőre vonatkozó adatot, írásos beleegyezése nélkül az intézmény nem szolgáltat ki. (Kivéve együttműködésre kötelezett személynél.)

Egyéb tudnivalók:

- Az intézmény területén tilos a dohányzás!
- Kérjük, hogy szolgáltatásainkat alkohol és kábítószer befolyásoltság mentesen vegyék igénybe!
- Legyenek egymáshoz udvariasak, előzékenyek!
- Kerüljék a vitát, hangoskodást, gorombaságot!
- Kérjük, hogy a tisztaságra szíveskedjenek vigyázni és a berendezési tárgyakat rendeltetésszerűen használni!
- Az intézmény területére nem lehet behozni állatot.
- Az intézmény tulajdonát képező tárgyakat mindenki köteles óvni.

Érdekképviselő, jogorvoslat:

Amennyiben az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal szemben a kliensnek kifogása, panasza merül fel, úgy írásban, vagy egyeztetett időpontban személyesen az intézet igazgatójához fordulhat. Az Igazgató elérhetősége: Sikos Rita Krisztina, Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet, 8300 Tapolca, Nagyköz utca 1-3., Email: alapellatas.tapolca@tapolca.hu, Telefon: 87/414-485
Az intézményegység-vezető a panaszt 15 napon belül, krízishelyzetben azonnal kivizsgálja és a panaszost az eredményről írásban tájékoztatja, megjelölve az esetleges további jogorvoslati fórum nevét és címét.

További panasszal lehet élni az alábbi jogi képviselőknél:

Gyermekjogi képviselő:

Név: Turi Renáta

Telefon: +36204899-642

Email: renata.turi@ijb.emmi.gov.hu

Ellátott jogi képviselő:

Név: Török Katalin

Telefon: +36 20 4899 661

E-mail: katalin.torok@ijb.emmi.gov.hu

Tapolca, 2025. 10. 15.

intézményegység-vezető

igazgató



SZOCIÁLIS ÉS EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSI INTÉZET

8300 Tapolca, Nagyköz u.1-3.

CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

E-olca, Kossuth L. u. 2. Tel.:06-87/322-977, 06-30/563-5927

E-mail: csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu KRID: 646886902

**EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS
(15/1998. (IV.30.) NM rendelet (8.§ (1) alapján)**

Amely létrejött _____, 20 __, _____ hó _____ napján.

A megállapodást kötötték:

A gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személy adatai:

Név: _____ Születési

név: _____

Anyja születési neve: _____ Születési hely,
idő: _____

Lakóhely: _____

Telefonszám: _____

Tartózkodási hely: _____ TAJ azonosító: _____

Törvényes képviselő neve, elérhetősége:

Családsegítő neve, elérhetősége:

Név: _____

Telefonszáma: _____

A fent nevezett számára a Család- és Gyermekjóléti Központszakmai egység családsegítője szociális segítőmunka keretében segítséget nyújt, szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a gyermek testi, lelki egészségének családban történő nevelésének elősegítésében, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésében, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésében.

A gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén az igénybe vevő vállalja, hogy:

- A tájékoztatási kötelezettséget. (Ha a család életében jelentős változás áll elő, vagy a megbeszélte feladatok végrehajtása akadályokba ütközik, egy héten belül köteles tájékoztatni a családsegítőt személyesen vagy telefonon.)
- Együttműködően és aktívan részt vesz a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntéshozatalban és a problémák megoldásában.

A problémák megoldása érdekében a családsegítő vállalja, hogy:

Tájékoztatási feladatkörünkben

- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és tájékoztatást nyújt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésével, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
- tájékoztatást nyújt a válsághelyzetben lévő várandós anya az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról.
- tájékoztatást nyújt a születendő gyermek felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anya részére a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbe fogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről.
- tájékoztatjuk az örökbe fogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásokról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

A szociális segítőmunka keretében

- segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetének erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- az igénybe vevővel közösen, rendszeresen értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz hozzájutás érdekében

- segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükségesetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozás szükségessé tevő okok megszüntetésében,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében,

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti központ

- segítséget nyújt a szolgáltatások igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről

Amennyiben a családsegítő a szociális segítőmunka során a gyermek olyan mértékű veszélyeztetettségét észleli, amely miatt a gyermek védelembe vételének szükségessége merül fel, a javaslat elkészítése érdekében haladéktalanul megkeresi a Család- és Gyermekjóléti Központot.

Az együttműködés módja, a folyamatba bevonandó szolgáltatók, intézmények:

A találkozás rendszeressége:

A kliens és a családsegítő vállalják, hogy a szociális segítő munka keretében **havonta legalább 3 alkalommal** személyesen találkoznak.

A segítő folyamat várható eredménye:

Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása

Az ellátást igénybevevő tudomásul veszi az alábbi tájékoztatást:

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993.évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az 1993.évi III. törvény 20/C §(1) bekezdése alapján a szociális hatóság a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet. A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015.(XII:23.) Korm. rendelet 3.§-a írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét. Az adatszolgáltatást az igénybe vevő Szt. illetve Gyvt. szerinti adatainak a 415/2015.(XII:23.) Korm. rendelet 4-6.§ szerinti rögzítéséből és a 7.§ szerinti időszakos jelentésből áll. Az adatszolgáltatásra jogosult az Szt.-ben és a Gyvt.-ben meghatározott adatokat szociális szolgáltatás és gyermekjóléti alapellátás esetében legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzíti az igénybevevői nyilvántartásban. A családsegítő az ellátást igénybe vevő adatait a Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlapon rögzíti. A családsegítő a szociális segítőmunka során 235/2007. kormányrendeletben meghatározott „Gyermekeinek védelmében” elnevezésű GYVR informatikai rendszer megfelelő adattartalmát vezeti.

Panaszok kezelése:

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet az igazgató felé. Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Hivatal) 8300 Tapolca, Hősök tere 15. Tel.: 87/ 511-150) jogorvoslással.

Az intézmény ellátási területén működő mindenkori ellátottjogi, valamint gyermekjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről a Tapolcai Család –és Gyermekjóléti Központ intézményegység-vezetőjétől valamint az intézményben kifüggesztett hirdetőn keresztül tájékozódhat.

_____ (név) nyilatkozom, hogy a Család-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszem, a Központcsaládsegítőjével az együttműködést

vállalom. Az együttműködési megállapodás aláírásával igazolom, hogy a szolgáltatás igénybevételét megelőzően tájékoztatást kaptam:

- az intézményben biztosított szolgáltatás elemeiről, tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett réám vonatkozó nyilvántartásokról,
- az intézmény házirendjéről,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a gyermekbántalmazás jogkövetkezményeiről.

_____ (név) nyilatkozom, hogy a gyermekjóléti szolgáltatás által biztosított szolgáltatásokról teljes körű felvilágosítást kaptam.

A megállapodás aláírásával tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, valamint a természetes személyazonosító adataimban és a jogosultsági feltételekben bekövetkező változásokról nyilatkozni a Központ felé.

Az együttműködés megszűnik, ha:

- annak megszüntetését a kliens szóban, vagy írásban kéri,
- a kliens együttműködésének hiányában, kivéve, ha a gyermek veszélyeztetettségére tekintettel a gyermek védelembe vétele válik szükségessé.

Igénybe vevőként nyilatkozom arról, hogy tájékoztatást megkaptam a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, rám vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjogom gyakorlásának módjáról,

Továbbá nyilatkozom együttműködési szándékomról, tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Aláírásunkkal igazoljuk, hogy a fenti megállapodás tartalmával egyetértünk, az abba foglaltakat betartjuk, illetve értékelés alapján módosítjuk a vállalt feladatokat.

A megállapodás 2 példányban készült, annak 1 példányát átvettem.

kliens/törvényes képviselő

családsegítő

intézményegység-vezető



SZOCIÁLIS ÉS EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSI INTÉZET

8300 Tapolca, Nagyköz u.1-3.

CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

8300 Tapolca, Kossuth L. u. 2. Tel.:06-87/322-977, 06-30/563-5927

E-mail: csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu KRID: 646886902

**EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS
(15/1998. (IV.30.) NM rendelet (8.§ (1) alapján)**

Amely létrejött _____, 20 __, _____ hó _____ napján.

A megállapodást kötötték:

A családsegítést igénybe vevő adatai:

Név: _____

Születési

név: _____

Anyja születési neve: _____

Születési hely,

idő: _____

Lakóhely: _____

Telefonszám: _____

Tartózkodási hely: _____ TAJ

azonosító: _____

Törvényes képviselő neve, elérhetősége:

Családsegítő neve, elérhetősége:

Név: _____

Telefonszáma: _____

A fent nevezett számára a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység családsegítője szociális segítőmunka keretében segítséget nyújt, a hatékonyabb problémamegoldás érdekében.

A problémák megoldásához a kliens vállalja:

- A tájékoztatási kötelezettséget. (Ha a család életében jelentős változás áll elő, vagy a megbeszélte feladatok végrehajtása akadályokba ütközik, egy héten belül köteles tájékoztatni a családsegítőt személyesen vagy telefonon.)
- Együttműködően és aktívan részt vesz a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntéshozatalban és a problémák megoldásában.

A problémák megoldásához a családsegítő vállalja, hogy:

- Kliensét a kísérés-támogatás, „képessé tevés” módszereinek alkalmazásával az önálló problémamegoldás képességének elsajátítására ösztönzi.

- Tájékoztatást ad szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatással és fogyatékkal kapcsolatos ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.
- Segítséget nyújt a különböző szolgáltatások, ellátások igénylésében.
- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt.
- Segítséget nyújt a kliens számára ügyintézésben.
- Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít.

Rendszeresen kapcsolatot tart a klienssel (családlátogatás illetve ügyfélfogadás keretében).

Az együttműködés módja, a folyamatba bevonandó szolgáltatók, intézmények:

A találkozás rendszeressége:

A kliens és a családsegítő vállalják, hogy a szociális segítő munka keretében **havonta legalább 3 alkalommal** személyesen találkoznak.

A segítő folyamat várható eredménye:

Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása

Az ellátást igénybevevő tudomásul veszi az alábbi tájékoztatást:

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993.évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az 1993.évi III. törvény 20/C §(1) bekezdése alapján a szociális hatóság a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet. A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015.(XII:23.) Korm. rendelet 3.§-a írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét. Az adatszolgáltatást az igénybe vevő Szt. illetve Gyvt. szerinti adatainak a 415/2015.(XII:23.) Korm. rendelet 4-6.§ szerinti rögzítéséből és a 7.§ szerinti időszakos jelentésből áll. Az adatszolgáltatásra jogosult az Szt.-ben és a Gyvt.-ben meghatározott adatokat szociális szolgáltatás és gyermekjóléti alapellátás esetében legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzíti az igénybevevői nyilvántartásban.

A családsegítő az ellátást igénybe vevő adatait a Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlapon rögzíti.

Panaszok kezelése:

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet az igazgató felé. Az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés

kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Hivatal) 8300 Tapolca, Hősök tere 15. Tel.: 87/ 511-150) jogorvoslással.

Az intézmény ellátási területén működő mindenkori ellátottjogi, valamint gyermekjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről a Tapolcai Család –és Gyermekjóléti Központ intézményegység-vezetőjétől valamint az intézményben kifüggesztett hirdetőn keresztül tájékozódhat.

_____(név) nyilatkozom, hogy a Család-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszem, a Központcsaládsegítőjével az együttműködést

vállalom. Az együttműködési megállapodás aláírásával igazolom, hogy a szolgáltatás igénybevételét megelőzően tájékoztatást kaptam:

- az intézményben biztosított szolgáltatás elemeiről, tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett réám vonatkozó nyilvántartásokról,
- az intézmény házirendjéről,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a gyermekbántalmazás jogkövetkezményeiről.

_____(név) nyilatkozom, hogy a családsegítő szolgáltatás által biztosított szolgáltatásokról teljes körű felvilágosítást kaptam.

A megállapodás aláírásával tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, valamint a természetes személyazonosító adataimban és a jogosultsági feltételekben bekövetkező változásokról nyilatkozni a Központ felé.

Az együttműködés megszűnik, ha:

- annak megszüntetését a kliens szóban, vagy írásban kéri,
- a kliens együttműködésének hiányában.

Igénybe vevőként nyilatkozom arról, hogy tájékoztatást megkaptam a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, rám vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjogom gyakorlásának módjáról,

Továbbá nyilatkozom együttműködési szándékomról, tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Aláírásunkkal igazoljuk, hogy a fenti megállapodás tartalmával egyetértünk, az abba foglaltakat betartjuk, illetve értékelés alapján módosítjuk a vállalt feladatokat.

A megállapodás 2 példányban készült, annak 1 példányát átvettem.

kliens/törvényes képviselő

családsegítő

intézményegység-vezető

KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET HÁZIRENDJE

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatást a tapolcai Család- és Gyermekjóléti Központ az alábbi házirend szerint nyújtja.

A tapolcai Család- és Gyermekjóléti Központ az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól szóló jogszabályokban foglaltak szerint jár el.

A Kapcsolattartási Ügyelet célja, hogy nyugodt, semleges, barátságos helyet biztosítson a gyermek(ek) és a külön élő, kapcsolattartásra jogosult szülő/hozzátartozó számára a találkozásokra, illetve együttlétre meghatározott időben/időtartamban, szükség szerint szakember jelenlétében.

A szolgáltatás igénybevételére minden hónap 3. és 4. szombatján 8:00 órától 12:00 óráig van lehetőség az erre kijelölt helyiségben.

A kapcsolattartások során a kapcsolatügyeleti szakemberek közvetlenül a felekkel állnak kapcsolatban, nem a képviselőikkel.

A kapcsolattartásra kijelölt helyiségben csak a jogerős bírósági ítéletben, végzésben, gyámhivatali határozatban – illetve, önkéntes igénybevétel esetén, a szülők közötti megállapodásban – megjelölt személyek tartózkodhatnak. Minden más esetben a gondozó szülő és kísérei, a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a Család- és Gyermekjóléti Központ területét. Méltánylást igénylő esetekben az ügyeletes szakember jóváhagyásával nem szükséges elhagyni a Család- és Gyermekjóléti Központ területét. Ebben az esetben a gondozó szülő, ill. a kísérő vállalják, hogy a kapcsolatügyeleti munkatárs által a várakozásra kijelölt helyiségben tartózkodnak a kapcsolattartás ideje alatt.

A kapcsolattartás az arra kijelölt helyiségben zajlik. A helyiséget elhagyni, illetve helyiséget váltani az kapcsolatügyeleti munkatárs hozzájárulásával lehet.

Ha a kapcsolattartásra bármelyik fél alkoholos állapotban, illetve egyéb drognak minősülő szer hatására bódult állapotban érkezik, vagy gyermeket veszélyeztető magatartást tanúsít, a gyermek mindenképp álló érdekét szem előtt tartva, a kapcsolattartás megkezdésére nincs lehetőség.

Ha bármelyik fél agresszív, egyéb módon provokatív, a nyugodt légkört veszélyeztető magatartást tanúsít, félelmet keltő, fenyegető, szóbeli, és/vagy fizikai megnyilvánulással él, ez a találkozás azonnali leállítását, és az illetékes hatóságok tájékoztatását vonja maga után.

A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 4:178. § (1) bekezdésében foglaltak szerint, „A gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével személyes és közvetlen kapcsolatot tartson fenn. A gyermeket nevelő szülő vagy más személy köteles a zavartalan kapcsolattartást biztosítani.”

Felügyelt kapcsolattartás szabályai:

Bírósági ítélet, illetve gyámhivatali határozat esetén elrendelt **segített, felügyelt kapcsolattartáson** a kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó minden esetben a szakma szabályainak megfelelően találkozhat a gyermekkel, azaz a kapcsolatügyeleti munkatárs számára nyitott ajtónál, hallótávolságon belül. Felügyelt kapcsolattartást kizárólag a bíróság vagy a gyámhivatal rendelhet el, ami a hatóság újabb, e témát érintő ítéletig/határozatáig van érvényben.

Minden felügyelt kapcsolattartás alkalmával Kapcsolattartási naplón kerül rögzítésre a kapcsolattartás ideje, a résztvevő felek neve, érkezésük/távozásuk ideje, illetve a kapcsolattartáson történt események dokumentálása. A felek a jelenlétüket/megjelenésüket a Kapcsolattartási napló aláírásukkal igazolják.

A szolgáltatás működtetéséhez rendelkezésre álló tárgyi eszközöket (játékok, könyvek) a családok rendelkezésére bocsátjuk.

A játékokat rendeltetésüknek megfelelően kell használni. Ezek épségére vigyázni kell! A kapcsolattartás alatt használt játékokat a kapcsolattartás végén a helyükre kell tenni! Ez a kapcsolattartó szülő feladata és felelőssége.

Ételt/italt a szülők közös megállapodása alapján hozhat a kapcsolattartó fél a gyermeknek.

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatás igénybevétele közben amennyiben az egyik szülő felügyeleti jogát korlátozta a bíróság, abban az esetben: a felek a gyermekkel való együttlétről készíthetnek fényképeket, illetve hang- és videofelvételeket a másik fél előzetesen írásban rögzített hozzájárulásával, amelyeket azonban nem hozhatnak nyilvánosságra.

A kapcsolattartási ügyeleti munkatárs kizárólag a gyermek mindenekfelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást megszakíthatja. A megszakítás okát, körülményeit feljegyzésben rögzíti.

Ha a kapcsolattartás feszültségmentes, harmonikus légkörének elősegítése érdekében szükséges a kapcsolattartási ügyeleti munkatárs a kapcsolattartásra jogosult személynek - a helyiségből kihívva - jelzi a problémát és a kommunikáció javítása érdekében tanáccsal szolgál.

A feleknek akadályoztatásuk esetén jelzési kötelezettségük – elsősorban a hatályos határozat alapján van a találkozást megelőző 48 órával, indoklással a szolgálat, és a másik szülő fél felé.

Rendkívüli akadályoztatás esetén az intézmény munkatársait, ill. a másik felet az esedékes találkozást megelőző munkanapon 12 óráig telefonon vagy írásban értesítik.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

A szakemberek közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén rendőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

A házirend megsértése a gyermek kapcsolattartási jogának a megsértését is jelenti.

Kérem a házirend tudomásul vételét és betartását!

Tapolca,

intézményegység-vezető

igazgató

**Intézményi keret-megállapodás
felügyelt kapcsolattartás lebonyolításáról
amely létrejött**

- **Név** (szül:,
an.:..... állampolgársága:, neme: ,TAJ:.....,
lakcím:, mint **kapcsolattartásra jogosult**,
- **Név**(szül:,
an.:..... állampolgársága:, neme: ,TAJ:.....,
lakcím:,.....) mint **kapcsolattartást biztosító**,
- és a **Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet Család- és Gyermekjóléti Központ** (továbbiakban: Gyermekjóléti Központ)minta **kapcsolattartás helyszínét biztosító intézmény** között

Név.....,lakhelyű **gyermek**
szülőfelügyeltkapcsolattartása ügyében.

A keret-megállapodás alapját képezi a számú végzése/határozata, továbbá a Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolattartási ügyelethez vonatkozó házirendje.

A felek jelen megállapodásban megállapodnak abban, hogy **név**..... (sz: an:) felügyelt kapcsolattartása a **Család- és Gyermekjóléti Központ által kijelölt** kapcsolattartási helyszínén, a **Tapolca, Kossuth u. 2. szám alatti hivatali helyiségében** valósul meg. A bírósági/gyámhivatali döntés értelmében, minden hónap harmadik szombati napján órától óráig, felügyelt formában, az alábbi házirendben is szereplő feltételekkel:

Bírósági végzés, illetve gyámhivatali határozat esetén elrendelt **segített, felügyelt kapcsolattartáson** a kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó minden esetben a szakma

szabályainak megfelelően találkozhat a gyermekkel, az ügyeletes munkatárs számára nyitott ajtónál, hallótávolságon belül. Felügyelt kapcsolattartást kizárólag a bíróság vagy a gyámhivatal rendelhet el, ami a hatóság újabb, e témát érintő ítéletig/határozatáig van érvényben.

Minden felügyelt kapcsolattartás alkalmával **Kapcsolattartási naplón** kerül rögzítésre a kapcsolattartás ideje, a résztvevő felek neve, érkezésük/távozásuk ideje, illetve a kapcsolattartáson történt események dokumentálása. A felek a jelenlétüket/megjelenésüket a Kapcsolattartási napló aláírásukkal igazolják.

A szolgáltatás működtetéséhez rendelkezésre álló tárgyi eszközöket (játékok, könyvek) a családok rendelkezésére bocsátjuk.

A **játékokat** rendeltetésüknek megfelelően kell használni. Ezek épségére vigyázni kell! A kapcsolattartás alatt használt játékokat a kapcsolattartás végén a helyükre kell tenni! Ez a kapcsolattartó szülő feladata és felelőssége.

Ételt/ítalt a szülők közös megállapodása alapján hozhat a kapcsolattartó fél a gyermeknek.

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatás igénybevétele közben amennyiben az egyik szülő **felügyeleti jogát korlátozta a bíróság**, abban az esetben: a felek a gyermekkel való együttlétről készíthetnek **fényképeket, illetve hang- és videofelvételeket** a másik fél előzetesen írásban rögzített hozzájárulásával, amelyeket azonban nem hozhatnak nyilvánosságra.

A kapcsolatügyi munkatárs kizárólag a gyermek mindenekfelett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a **kapcsolattartást megszakíthatja**. A megszakítás okát, körülményeit feljegyzésben rögzíti.

Ha a kapcsolattartás feszültségmentes, harmonikus légkörének elősegítése érdekében szükséges az ügyeletes munkatárs a kapcsolattartásra jogosult személynek - a helyiségből kihívva - jelzi a problémát és a kommunikáció javítása érdekében tanácsot szolgál.

A feleknek akadályoztatásuk esetén jelzési kötelezettségük – elsősorban a hatályos határozat alapján - van a találkozást megelőző 48 órával, indoklással a Központ, és a másik fél felé.

Rendkívüli akadályoztatás esetén az intézmény munkatársait, illetve a másik felet az esedékes találkozást megelőző munkanapon 12 óráig telefonon vagy írásban értesítik.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

A szakemberek közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén rendőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

1. A kapcsolattartás felügyelt formában történik, amely azt jelenti, hogy az elvitel joga nélkül a Tapolcai Család- és Gyermekjóléti Központ kapcsolattartási ügyeletre kijelölt munkatársa a teljes időtartam alatt a jelenlétével biztosítja és segíti a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult személy közötti zavartalan kapcsolattartást.
2. Az első kapcsolattartás időpontja:
3. A fel nem róható okból elmarat kapcsolattartás a következő hónap negyedik szombati napján pótolható óráig.
4. Felek egymást a kapcsolattartás esetleges akadályáról kötelesek a kapcsolattartás megkezdését megelőző 48 órán belül értesíteni, az intézményt a 87/322-977-es, vagy a 06/30/563-59-27-es telefonszámok egyikén vagy a csaladgondozas.tapolca@tapolca.hu e-mail címen kell ugyanekkor értesíteni.
5. A gyermekek átadásának helye, időpontja: **Család- és Gyermekjóléti Központ által kijelölt** kapcsolattartási helyszínén, a **Tapolca, Kossuth u. 2.** szám alatt. A hónap harmadik szombati napján órakor
A kapcsolattartáson a gyermekeket átadó személy:
A felügyelt kapcsolattartáson a gyermeket átvevő személy:
6. A kapcsolattartási idő elteltével a gyermek átadás-átvételének helye, időpontja: **Család- és Gyermekjóléti Központ által kijelölt** kapcsolattartási helyszínén, a **Tapolca, Kossuth u. 2.** szám alatt. A hónap harmadik szombati napjánórakor.

A kapcsolattartás végén a gyermekeket átadó személy:

A kapcsolattartáson a gyermeket átvevő személy:

Abban az esetben, ha bármely fél a kapcsolattartás pontos időpontjában nem jelenik meg és azt előzetesen nem jelzi a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársának, abban az esetben a kapcsolattartásra érkező fél 15 percnél többet nem köteles várni.

..... és kapcsolattartást biztosító és kapcsolattartásra jogosult vállalják a Család- és Gyermekjóléti Központ által a kapcsolattartásra kijelölt munkatárssal történő együttműködést. Minden további pontban a kapcsolattartási ügyeletre vonatkozó tájékoztatás és házirend az irányadó, amelyet a felek előzetesen megismertek és aláírtak.

Tapolca,

kapcsolattartásra jogosult

kapcsolattartást biztosító személy

kapcsolattartást biztosító intézmény

VI. Záró rendelkezések

A Szociális és Egészségügyi Alapellátási Intézet Család-és Gyermejjóléti Központ szakmai programját a Tapolcai Szociális Alapszolgáltatási Intézményi Társulás a .../2025 (X.22.) számú társulási tanácsi határozatával jóváhagyta.

Tapolca, 2025. október 22.

Dobó Zoltán
elnök

VII. Függelék

Gyermekjogi képviselő:

Név: Turi Renáta

Email: renata.turi@ijb.emmi.gov.hu

Telefon: +36 20 4899-64

Ellátottjogi képviselő:

Név: Török Katalin

E-mail: katalin.torok@ijb.emmi.gov.hu

Telefon: +36 20 4899 661