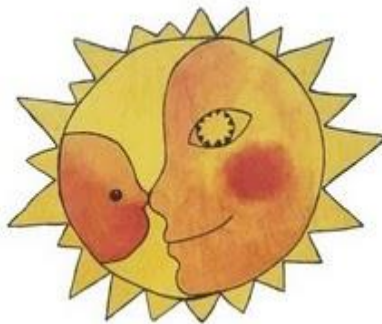


## **A Gondos Panni**

### **Családsegítő- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat szakmai programja**

**a családsegítés, gyermekjóléti szolgálat, család-és gyermekvédelmi  
központ és helyettes szülői ellátás szolgáltatásokra**



Készült: 2025. szeptember 12-én

***Jóváhagyta:*** A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a 23/2021 (XI.08.). sz. SZT határozatával.

***Módosította:*** A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a ...../2025. (.....). sz. SZT határozatával.

# Tartalomjegyzék

<b>1. Bevezetés</b> .....	<b>8</b>
A SZAKMAI PROGRAMRÓL: .....	8
1.1. A SZOLGÁLTATÁSAINKAT MEGHATÁROZÓ JOGSZABÁLYOK .....	9
1.2. A SZAKMAI PROGRAM FELÉPÍTÉSE.....	10
1.3. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK: .....	10
AZ INTÉZMÉNY MEGNEVEZÉSE: .....	11
Az intézmény székhelye:.....	11
Az intézmény család-és gyermekjóléti alapellátásokat nyújtó nyitva álló helyiségei: ....	11
Az intézmény fenntartója: .....	12
Az intézmény irányító szerve:.....	12
1.4. AZ INTÉZMÉNY RÖVID TÖRTÉNETE: .....	13
1.5. AZ INTÉZMÉNY EGYESÍTETT JELLEGÉBŐL ADÓDÓ FELADATOK .....	14
1.6. A SZAKMAI MUNKA MEGSZERVEZÉSE INTEGRÁLT FELADATELLÁTÁS SORÁN .....	15
1.7. AZ INTÉZMÉNY KAPCSOLATRENDSZERE .....	15
<b>1.8. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE AZ ILLETÉKESSÉGI /MŰKÖDÉSI TERÜLETÉN</b>	<b>16</b>
a) Család- és gyermekjóléti szolgáltatás .....	16
b) Helyettes szülői ellátás: .....	16
c) Helyettes szülői szolgáltatás közvetítése és tanácsadás .....	16
d) Család –és gyermekjóléti központ működtetése a Balatonalmádi járás területén....	16

## **2. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása: ..... 17**

BALATONALMÁDI JÁRÁS: ..... 17

BALATONALMÁDI: ..... 18

BALATONFÜZFŐ: ..... 19

FELSŐÖRS: ..... 19

Szentkirályszabadja ..... 20

Alsóörs ..... 20

Lovas ..... 20

## **3. Intézményünk által biztosított szolgáltatások célja, a szolgáltatás során érvényesített alapelveink..... 22**

3.1. ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI CÉLOK ..... 22

3.2. ALAPELVEINK ..... 23

## **4. Az intézmény által biztosított szolgáltatások bemutatása ..... 25**

4.1. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI MUNKÁJÁNAK CÉLJA, FELADATA, TARTALMA ..... 25

4.2. A KÖZPONT NYITVATARTÁSA ..... 26

4.3. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT KAPACITÁSMUTATÓI ..... 26

4.4. A KÖZPONT FELADATAI A GYERMEKEK CSALÁDBAN TÖRTÉNŐ NEVELŐDÉSÉNEK ELŐSEGÍTÉSE, VESZÉLYEZTETETTSÉGÉNEK MEGELŐZÉSE, ÉRDEKÉBEN..... 27

4.5. AZ EGYÉNI ÉS CSOPORTOS SPECIÁLIS PROGRAMOK RÉSZLETES BEMUTATÁSA: .... 27

4.5.1. SZOCIÁLIS DIAGNÓZIS KÉSZÍTÉSE ..... 27

4.5.2.	LAKÓTELEPI ÉS UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA .....	29
4.5.3.	Kapcsolattartási ügyelet .....	30
4.5.4.	Mediációs szolgáltatás.....	35
4.5.5.	A jelzőrendszeri-készenléti szolgálat .....	35
4.5.6.	A jogi tanácsadás:.....	36
4.5.7.	Pszichológiai tanácsadás .....	36
4.5.8.	A dinamikus családkonzultáció.....	37
<b>4.5.9.</b>	<b>Óvodai és iskolai segítség .....</b>	<b>37</b>
<b>A Gondos Panni Gyermekjóléti Központ által ellátott köznevelési intézmények: ...</b>		<b>40</b>
<b>4.5.10.</b>	<b>Fogyatékosügyei tanácsadás .....</b>	<b>41</b>
4.6.	A KÖZPONT FELADATAI A GYERMEKEK VÉDELMÉRE IRÁNYULÓ HATÓSÁGI INTÉZKEDÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓAN.....	42
4.7.	A HATÓSÁGI INTÉZKEDÉSEKHEZ KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK BEMUTATÁSA:	43
4.7.1.	Esetmenedzselés:.....	43
4.7.2.	Jelzőrendszeri koordináció:.....	44
4.8.	A GYERMEKVÉDELMI GONDOSKODÁS KERETÉBE TARTOZÓ HATÓSÁGI INTÉZKEDÉSEK KEZDEMÉNYEZÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ FELADATOK .....	45
4.8.1.	Feladatok a családi pótlék természetben történő nyújtása esetén: .....	46
4.8.2.	Feladatok a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében .....	46
4.8.3.	Feladatok a családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése érdekében:.....	49

4.8.4.	Utógondozással kapcsolatos feladatok:.....	49
4.9.	SZAKMAI TÁMOGATÁS NYÚJTÁSA A TERÜLETEN MŰKÖDŐ GYERMEKJÓLÉTI ALAPSZOLGÁLTATÓK SZÁMÁRA. ....	50
4.10.	A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, TARTALMA ..	50
<b>4.10.1.</b>	<b>A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek.....</b>	<b>51</b>
4.10.2.	A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tájékoztatási feladatai.....	52
4.10.3.	A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében.....	53
4.10.4.	A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájárulás érdekében.....	53
4.10.5.	A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szervezési tevékenység keretében:.....	54
4.10.6.	A család és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri tevékenységei: .....	54
4.10.7.	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái családsegítés, egyéni estekezelések.....	56
4.10.8.	A Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál elérhető szolgáltatások .....	59
4.10.9.	Feladatok a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelésének elősegítése érdekében:.....	62
4.10.10.	Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében.....	62
4.10.11.	Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.....	64
4.10.12.	Feladatok a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében.....	65
4.10.13.	Szervezési, szolgáltatási és segítő feladatok a fenti feladatok ellátásán túl .	65
4.10.14.	A CSALÁDSEGÍTŐSZOLGÁLAT CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE .....	65

4.10.15.	A család-és gyermekjóléti szolgálat nyitvatartása: .....	68
4.11.	NEM HÁLÓZAT KERETÉBEN MŰKÖDTETETT HELYETTES SZÜLŐI ELLÁTÁS.....	69
4.12.	KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT .....	73
<b>5.</b>	<b>A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁS DOKUMENTÁCIÓJA .....</b>	<b>74</b>
<b>6.</b>	<b>A személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások igénybevételének módja:.....</b>	<b>76</b>
5.1.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK AZ ALPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉRE .....	76
5.1.1.	Az igénybe vétel módja, a szolgáltatási jogviszony létesítése.....	76
5.1.2.	A kapcsolattartás módja .....	77
5.1.3.	A szolgáltatásokért fizetendő térítési díj .....	77
5.1.4.	Az ellátotti jogviszony megszűnése .....	77
5.2.	A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJA .....	78
5.3.	AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA .....	78
5.3.1.	A család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybe vétele.....	78
5.3.2.	A család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybe vétele .....	80
5.3.3.	A HELYETTES SZÜLŐI ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELE .....	81
<b>6.</b>	<b>A segítő kapcsolatban résztvevők jogaival kapcsolatos szabályok .....</b>	<b>82</b>
6.1.	AZ ELLÁTOTTAK JOGAI.....	82
6.1.1.	A munkatársakra vonatkozó etikai szabályok.....	83
6.1.2.	Az ellátottak jogai a gyermekjóléti ellátások során .....	83
6.1.3.	A jelzést tevő magánszemély és szakemberek védelme .....	84

6.2.	A PANASZTÉTEL, ILLETVE A JOGORVOSLAT LEHETŐSÉGÉNEK A MÓDJA .....	84
<b>6.3.</b>	<b>AZ ELLÁTOTT-JOGI KÉPVISELŐ/ GYERMEKJOGI KÉPVISELŐ: .....</b>	<b>85</b>
6.4.	A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI.....	86
<b>7.</b>	<b>A szakmai program ellátórendszerben betöltött szerepének, eredményességének és hatásának értékelése .....</b>	<b>88</b>
<b>8.</b>	<b>Melléklet: .....</b>	<b>89</b>
8.1.	JELZŐLAP .....	89
8.2.	JELZÉSFOGADÓ LAP .....	89
8.3.	JELZÉSÖSSZESÍTŐ.....	89
8.4.	KAPCSOLATÜGYELETI MEGÁLLAPODÁS .....	89
8.5.	KAPCSOLATÜGYELETI NAPLÓ .....	89
8.6.	REGISZTRÁCIÓS ADATLAP/NYILATKOZAT .....	89
8.7.	EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS.....	89
8.8.	ESETNAPLÓ.....	89
8.9.	TANÁCSADÓI ADATLAPOK (JOGI, PSZICHOLÓGIAI).....	89
8.10.	JELENTKEZÉSI LAP KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT .....	89
8.11.	ADOMÁNYKÖZVETÍTŐI LAP .....	89

## 1. Bevezetés

### A szakmai programról:

Kedves Olvasó!

Ön a Gondos Panni Szociális Központ szakmai programját tartja kezében. Ez a dokumentum reményeink szerint áttekintést ad mindazokról a szolgáltatásokról, amelyeket jogszabályi kötelezettség és felhatalmazás alapján nyújtunk a hozzánk fordulóknak. Bízunk abban, hogy amennyiben igénybe kívánják venni a szolgáltatásainkat, esetleg egyes pontokon elakadást érzékelnek a segítő folyamatokban, akkor e dokumentum kérdéseikre választ ad.

Célunk az, hogy a hozzánk belépők -legyenek akár segítséget kérők, társintézményből javaslatot tevők, adományozók, fenntartói körben eljárók, ellenőrzést folytató hatóságok, -valamennyien valós, és átlátható képet kapjanak arról, hogy miben, mikor, hogyan tudunk támogatást adni.

Használják e dokumentumot úgy, mint egy rövid, egyedi és az intézményhez illeszkedő „felhasználói kézikönyvet”!

Bízunk benne, hogy a sok-sok szempont számbavételét követően „kézikönyvünk” valóban praktikus, jól használható lett.

Dr. Sajtos Ildikó /intézményvezető/

## **1.1. A szolgáltatásainkat meghatározó jogszabályok**

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás az ország valamennyi településén elérhető minden Magyarországon élő, tartózkodó személy, gyermek, család számára. A jogalkotó célja e szolgáltatások szigorú jogszabályi keretek melletti működtetésével az, hogy egy gyermek, család, bárhol is szoruljon segítségre, mindenütt hasonló, vagy azonos szintű szolgáltatásokhoz férhessen hozzá. A jogszabályok egyfajta kötelező zsinórmértéket jelentenek az ellátás megszervezésekor az elérhető szolgáltatásokra, azok színvonalára, illetve garantálják, kijelölik a szolgáltatást igénybevevők, használók jogait és kötelezettségeit is. Természetesen, mint ahogy nincs két egyforma település, így két azonos szolgáltatás és intézmény sem.

Ami azonban mindenhol közös, az a működtetést körülvevő törvények, rendeletek, szakmai protokollok rendszere.

Ha belépnek hozzánk, az alábbi szakmai jogszabályok mentén nyújtott szolgáltatásokat vehetnek igénybe, melyet szakmai programunkban is bemutatunk.

Programunk *A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a többszörösen módosított 1/2000. (I. 7) sz. SzCsM rendeletben, A gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról* szóló 1997. évi XXXI. tv, *a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények*, a 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet *a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (továbbiakban: Szmr.)* valamint *A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről* szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet és egyéb ágazati jogszabályok figyelembe vételével készült.

Ezekon kívül figyelembe vettünk minden olyan jogszabályt, amely a szociális, gyermekjóléti intézmények működéséről rendelkezik, illetve minden olyan rendelkezést, amely az egyes ellátotti célcsoportok érdekvédelmével összefüggően ír elő kötelezettségeket. Ezek:

- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ar.),
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet

- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NMr).
- Magyarország Alaptörvénye XVI. Cikk (1) bekezdés, valamint a XV. Cikk (5) bekezdése
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.)
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.) és
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (a továbbiakban: Nkt. Vhr.)
- GDPR (általános adatvédelmi rendelet): AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A fogyatékos személyek jogáról és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1889. évi XXVI: törvény

## **1.2. A szakmai program felépítése**

Szakmai programunk intézményünk célkitűzéseit, feladatait, tevékenységeit kívánja bemutatni ún. **differenciált** módszerrel, amelynek lényege az, hogy az egyes általános, minden szolgáltatásra jellemző működési jellegzetességeken túl a szolgáltatások önálló szakmai leírásának összefűzésével mutatja be az intézmény szakmai munkáját, teszi átláthatóvá azok folyamatait.

## **1.3. Általános információk:**

A *Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ* integrált intézmény keretében biztosítja

- **a család-és gyermekjóléti központ** feladatait a Balatonalmádi Járáshoz tartozó 11 településen, valamint a fogyatékosügyei tanácsadás tekintetében Veszprém vármegye területén
- **a család-és gyermekjóléti szolgálat** elérhetőségét Balatonalmádi, Felsőörs, Balatonfüzfő, és Szentkirályszabadja (Veszprém járás), Alsóörs és Lovas (Balatonfüredi Járás) településeken,
- nem hálózat keretében nyújtott **helyettes szülői ellátást**: Balatonalmádiban.

### **Az intézmény megnevezése:**

Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat

Rövidített hivatalos elnevezése: Gondos Panni Szociális Központ

### **Az intézmény székhelye:**

8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.

Telefonszámunk: 88/542-551, Fax: 88/430-274

e-mail címünk:

családsegítés	<a href="mailto:csaladsegito@almaidikozpont.hu">csaladsegito@almaidikozpont.hu</a>
gyermekjóléti szolgálat	<a href="mailto:gyermekjolet@almaidikozpont.hu">gyermekjolet@almaidikozpont.hu</a>
család-és gyermekjóléti központ,	<a href="mailto:almaidikozpont@almaidikozpont.hu">almaidikozpont@almaidikozpont.hu</a>
helyettes szülői ellátás	<a href="mailto:almaidikozpont@almaidikozpont.hu">almaidikozpont@almaidikozpont.hu</a>

### **Az intézmény család-és gyermekjóléti alapellátásokat nyújtó nyitva álló helyiségei:**

→ **Balatonalmádi**, Baross Gábor u. 32.

- a Gondos Panni Szociális Központ **székhelye**
- Telefonszám: 88/542-551
- akadálymentesített épület
- parkolási lehetőség
  - mozgáskorlátozottaknak közvetlenül az épület magasföldszinti bejáratánál, kijelölt parkolóhelyen
  - egyéb látogatóknak az épület saját parkolójában

→ **Szentkirályszabadja**, Jókai u. 1.

→ **Gizella Ház**: a Gondos Panni Szociális Központ épülete

- Telefonszám: 88/787-779
- akadálymentesített épület
- parkolási lehetőség

- mozgáskorlátozottaknak az épület főbejárata mellett
- egyéb látogatóknak az épület Jókai utcai hátsó bejáratánál kialakított parkolóban

→ **Alsóörs**, Endrődi S. u. 49.

- **irodánk Alsóörs község polgármesteri hivatalában található**
- akadálymentesített épület
- parkolási lehetőség
  - az épület parkolójában

→ **Balatonfüzfő**, Bugyogó-forrás u. 1.

- irodánk a Gondos Panni Szociális Központ balatonfüzfői **önálló** intézményegységében található
- Telefonszám: 88/451-051, 06/20/210 13 71
- akadálymentesített épület
- parkolási lehetőség
  - mozgáskorlátozottaknak az épület udvarában kijelölt helyen
  - egyéb látogatóknak az utcában felfestett parkolóhelyeken

→ **Felsőörs**, Batthyany tér 5/1.

- irodánk a Gondos Panni Szociális Központ felsőörsi **önálló** intézményegységében található
- Telefonszám: 87/787-040
- akadálymentesített épület
- parkolási lehetőség
  - mozgáskorlátozottaknak közvetlenül a bejárat mellett, kijelölt helyen
  - egyéb látogatóknak a téren található parkolóhelyeken

### **Az intézmény fenntartója:**

a Balatonalmádi Szociális Társulás, címe: 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.

### **Az intézmény irányító szerve:**

A társulás döntéshozó szerve a Társulási Tanács.

A társulás munkaszervezeti (döntések előkészítése, végrehajtás szervezése) és gazdálkodási feladatait a Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal látja el.

Az intézmény szakmai felügyeletének gyakorlásában: a szociális ellátások és a gyermekjóléti szolgáltatás felett a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály, illetve a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság az illetékes.

2013. július 01-től az intézmény fenntartója a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Möt.) 87. §-ában foglalt felhatalmazással élve, Alsóörs, Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Királyszentistván, Papkeszi, Szentkirályszabadja társult települések által létrehozott, a Möt. 87.§ - 95.§ -nak megfelelő, **jogi személyiséggel rendelkező Balatonalmádi Szociális Társulás.**

#### **1.4. Az intézmény rövid története:**

A Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat (Továbbiakban: GPSZKP) jogelődjét, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot Balatonalmádi Város Képviselő Testülete 223/1998. (XII. 22.) sz. Ö. h-val 1998. decemberében a Városi Gondozási Központ jogutódjaként hozta létre.

Intézményünkben család-és gyermekjóléti szolgálat, szociális alapellátások (házi segítségnyújtás, étkeztetés, nappali szociális ellátás) integráltan, a szakmai egységek autonómiáját biztosítva kaptak helyet, továbbá önálló szakmai egységként működik az intézményen belül a **család-és gyermekjóléti központ.**

Szervezetünkben sokféle szolgáltatás érhető el, melynek **integrált működtetése** lehetővé teszi a rendszerszemléletű segítő programok megvalósítását, szükség szerint a szolgáltatási formák közötti **átjárhatóságot**, így az egyéneknek és kisközösségeknek történő lehető leghatékonyabb támogatás megajánlását. Az ellátások átjárhatóságának létrehozásával célunk az volt, hogy az ellátást igénybe vevő családok, személyek életútját szakszerűen, komplexen *megtervezve segíthessük*, **végigkísérve** őket egészségi, mentális és szociális állapotuk, életciklusuk különböző szakaszain.

Balatonalmádiban az elérhető szociális szolgáltatások mellett, hogy egy-egy speciális problématerületen belül nyújtanak segítséget a támogatásért fordulóknak (segélyezés, étkeztetés, stb), intézményünk működtetésével egy olyan szolgáltatás érhető el a területen élőknek, amely az alapellátás szintjén – elsődlegesen a kliens önkéntességére és együttműködésre alapozottan – a családi élet bármely problématerületén a **szelektív jogosultság elvének mellőzésével** – valamennyi odafordulónak személy-orientált segítséget nyújt.

A szakmai szolgáltatások között megfelelően szervezett együttműködés lehetővé teszi az ésszerű munkamegosztást, a vezetés és a munkaszervezés színvonalának emelését.

Ezáltal lehetővé válik a rászorulóknak szociális szükségleteinek, helyzetének, korának és egészségi állapotának megfelelő szolgáltatások, ellátások biztosítása, a különböző szintű ellátási formákban, megteremtve egyúttal ezek célirányos alkalmazását és átjárhatóságuk biztosítását, valamint a szakmai munkakörökben foglalkoztatottak munkaerő átcsoportosításának lehetőségét.

**Intézményünk 2021. január 1-től Dr. Gondos Anna nevét viseli**, hozzátartozói kérésére a szakmában ismert Gondos Panni elnevezéssel. Dr. Gondos Anna a szociális munka modern módszereinek megteremtésében, humánus segítő utak, programok kidolgozásában úttörő szerepet játszott Magyarországon. Intézményünk névválasztása is tükrözi azt a törekvésünket, hogy munkánk során szeretnénk újratehermenteni a lakossági bizalmat a család-és gyermekjóléti szolgáltatások irányában és a hozzánk fordulóknak számára megadni a hitet abban, hogy együttműködéssel lehet kiutat találni a legreménytelenebb helyzetekből is.

### **1.5. Az intézmény egyesített jellegéből adódó feladatok**

- Az intézmény, mint integrált alapszolgáltatásokat nyújtó szociális szolgáltató, az ellátási területén élő személyeknek, családoknak, közösségeknek nyújtott személyes segítő szolgáltatások összessége, amely az igénylők **közösségi részvételéhez, társadalmi integrációjához** járul hozzá.
- Ebből következően biztosítja az **esélyegyenlőséget** a különféle szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, a szociális környezethez való **alkalmazkodásban**, valamint hozzájárul az ellátási területén élők életfeltételeinek javításához az emberi élet minden területén.
- Integrált jellegéből fakadóan komplex segítséget nyújt, un. „egyablakos” v. „**egyszemélyi segítő**” igénybevételének lehetőségével.
- A Szubszidiaritás alapelve mentén **helyben megszervezett szolgáltatásokkal** segíti a rászoruló személyeket a lakókörnyezetükben/ lakóhelyükön való életvitelük fenntartásában, megszervezésében, megkímélve őket a más településeken elérhető tanácsadások kényszerű igénybevételétől.
- Ennek érdekében megvalósul az ellátási területen
  - az alapszolgáltatások helyben történő elérhetőségének biztosítása, valamint a speciális szolgáltatások igény szerinti „kitelepitése” a telephelyekre
  - a folyamatos és állandó színvonalú ellátás biztosítása érdekében a helyettesítés szakszerű koordinálása
  - az egyes szolgáltatások jogszabályban meghatározott szervezeti autonómiájának biztosítása
  - a segítő-kliens kapcsolat állandóságával a bizalmon nyugvó segítő kapcsolat kiépítése

## **1.6. A szakmai munka megszervezése integrált feladatellátás során**

Intézményünk integráltsága számos feltételrendszer együttes teljesülésével jöhet létre.

Ezek:

1. a *rendszerszemléletű* szociális munka alapfeltételét jelentő folyamatos *konzultáció* a szakmai csoportokban tevékenykedő kollégák között
2. az intézmény székhelye és szolgáltatási telephelyei közötti folyamatos *információáramlás*
3. megfelelő *számú* és *szakképesítésű* munkatárs jelenléte a szolgáltatási színhelyeken
4. a munkacsoportok átjárhatóságának biztosítása az egyes szociális akciók, rendszerszemléletű személyre szabott szolgáltatások, családgondozás, krízisintervenció során
5. az intézmény gazdasági integrációja a szakfeladatok közötti pénzügyi kapacitások önálló feladatorientált átszervezésével, intézményi hatáskörben

## **1.7. Az intézmény kapcsolatrendszere**

Intézményünk számos, hálózatként funkcionáló helyi szerveződés tagja, így aktívan részt veszünk a Balatonalmádi és Balatonfüzfői **Szociális Kerekasztal**, a Balatonalmádi Önkormányzati Társulás által működtetett Kelet-Baltoni Kistérség Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (**KEF**) aktív és élő munkájában. Programjaink jelentős részét pályázati forrásokból, adományokból, többnyire összefogásra alapozott programok megvalósításával, gesztorszervezetként bonyolítjuk.

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások megvalósításakor kapcsolatot tartunk a települések képviselő testületeinek **humán bizottságaival**, a területünkön működő önkormányzatok igazgatási osztályaival, a gyermek és felnőtt **házi orvosokkal**, a **védőnőkkel**, a **Balatonalmádi Rendőrkapitánysággal**, a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Balatonalmádi **Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával**, az **Együtt-Egymásért Közalapítvánnyal**, az Almádiért Közalapítvánnyal és a civil szervezeteken, középiskolákon keresztül az önkéntes segítőkkel.

Aktív közreműködésük, jelzésük, valamint a nyertes pályázatok és az alapítványok által felajánlott anyagi hozzájárulások munkánk színvonalának emelését és a rászorulóknak többirányú megsegítését teszik lehetővé.

Megyei és országos szervezetek közül napi kapcsolatban állunk a **Veszprém Vármegyei Csolnoky Ferenc Kórház- Rendelőintézettel**, a hajléktalanokat ellátó regionális szervezetekkel, így a **Máltai Szeretetszolgálat** Veszprémi Befogadás Házával, a **Vöröskereszt** Várpalotai hajléktalan ellátó intézményével, a balatonfüredi és veszprémi Népegészségügyi Főosztállyal, a szekszárdi Nyíró Gyula Kórházzal (pszichoterápiás alkohol rehabilitáció), a Vas Vármegyei Markusovszky Egyetemi

Oktatókórház Pszichiátriai és Addiktológiai Rehabilitációs Osztályával, a budapesti székhelyű Emberbarát Alapítvánnyal (munkaterápiás alkohol rehabilitáció), a Pártfogó felügyelői szolgálattal.

Szoros kapcsolatot építettünk ki, elsősorban karitatív akciók szervezése céljából a Magyar Máltai Szeretetszolgálat helyi és győri regionális szervezetével, valamint szerződött partnerként a **Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel**.

Folyamatos kapcsolatban állunk a gyermekjóléti és felnőtt-védelmi **észlelő-jelző rendszer tagjaival**, annak szervezőiként is, valamint **támogatókkal és szponzorokkal**, helyi döntés előkészítést végző szakemberekkel, a fenntartóval. A rendszeres jelző team megbeszélések az **oktatási-nevelési intézmények ifjúságvédelmi felelősei, a védőnők, a Rendőrség** munkatársai és az önkormányzat képviselőjének részvételével zajlanak. A jelzőrendszer tagjai közül a védőnőkkel és az iskolai és óvodai ifjúságvédelmi felelősökkel, valamint a rendőrség bűnmegelőzési kiemelt főelőadójával kialakult erősebb szakmai viszony lehetővé teszi a hatékony, jó együttműködést.

## **1.8. Az intézmény tevékenysége az illetékességi /működési területén**

### **a) Család- és gyermekjóléti szolgáltatás**

- a. Balatonalmádi közigazgatási területén
- b. Szentkirályszabadja közigazgatási területén
- c. Alsóörs közigazgatási területén
- d. Lovas közigazgatási területén
- e. Felsőörs közigazgatási területén
- f. Balatonfüzfő közigazgatási területén

### **b) Helyettes szülői ellátás:**

- a. Balatonalmádi közigazgatási területén

### **c) Helyettes szülői szolgáltatás közvetítése és tanácsadás**

- a. Balatonalmádiban

### **d) Család –és gyermekjóléti központ működtetése a Balatonalmádi járás területén**

- a. Balatonalmádiban
- b. Balatonfüzfőn
- c. Papkeszin
- d. Litéren
- e. Királyszentistvánon
- f. Felsőörsön
- g. Balatonkenesén
- h. Balatonakarattyán
- i. Balatonfőkajáron
- j. Csajágon
- k. Küngösön

### **l. fogyatékosügyei tanácsadás tekintetében Veszprém vármegye teljes területén**

## 2. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása:

A Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat családsegítő és gyermekjóléti ellátási területe Balatonalmádi Járásban három, - Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs-, valamint két szomszédos (a Balatonfüredi és Veszprémi) járás, Alsóörs, Lovas és Szentkirályszabadja településére terjed ki. A KSH település és területi statisztikai összesítése alapján az ellátási terület lakosság száma az elmúlt másfél évtizedben folyamatos emelkedést mutat.

Az ellátott települések közül kiemelkedő Felsőörs 43%-os, Alsóörs 33%-os és Balatonalmádi 18 %-os népességszám növekedése. Balatonfüzfő 4 %, Szentkirályszabadja 7%-os népességnövekedést tudhat magáénak.

A lakónépesség számának emelkedése minden település esetében a bevándorlás, lakóhely létesítés pozitív eredménye. Példaként Balatonalmádi be és elvándorlási adatai mutatnak markáns képet. A beköltözési folyamat az elvándorlást és a természetes fogyást is ellensúlyozza, de egyben megteremtve a helyben élők szolgáltatásokhoz, infrastruktúrához való hozzáféréseinek igényét és szükségletét.

Intézményünk szolgáltatási spektrumának két kiemelkedő társadalmi, korosztályi csoportja van. Az egyszerre növekvő gyermekszám és a települések idősödő társadalma. A két életkori csoport a középgenerációt is jelentős kihívás elé állítja.

A korcsoportos összetételt vizsgálva jól látszik, hogy a 14 év alattiak és a 65 éves és idősebbek aránya emelkedő a lakosságon belül. Az emelkedés az idősebb korosztályban nagyobb, így Balatonalmádi lakosságát az előregedés jellemzi, a város öregedési indexe az országos mutatókhoz képest is magasabb. Ez a mutató a népesedési folyamatok egyik leggyakrabban alkalmazott mérőszáma, amely a fiatal korosztály (0-14 évesek) arányát mutatja az idős korosztályhoz (65 év feletti) viszonyítva.

### **Balatonalmádi járás:**

A Balatonalmádi járás Veszprém vármegyéhez tartozó járás, amely 2013-ban jött létre. Székhelye Balatonalmádi. Területe 239,75 km<sup>2</sup>, **népessége 25.313. fő, népsűrűsége pedig 102,8 fő/km<sup>2</sup> volt 2025** elején. A lakosság szám robbanásszerű növekedése a Covid járvány időszakára tehető. Ekkor sokan telepedtek le itt Budapestről, vagy más nagyvárosokból is. (Győr, Székesfehérvár) A járás területén három város található (Balatonalmádi, Balatonfüzfő és Balatonkenese) és hét község tartozik

hozzá. A Balatonalmádi járás a 2013-ban teljesen újonnan létrehozott járások közé tartozik. Balatonalmádi korábban soha nem volt járási székhely, azonban 1984-től városi jogú nagyközségként, majd 1989-től városként közigazgatási körzetközponti szerepet töltött be.

A települések Balaton parti elhelyezkedésükből fakadóan elsősorban turisztikai szolgáltatásokat nyújtanak, de Balatonfüzfő jelentős ipari múlttal rendelkező városként üzemeln, vállalatain keresztül jelenleg is számos embernek biztosít megélhetést a túrizmuson kívül.

Veszprém, közelsége miatt a legjelentősebb foglalkoztató, de a foglalkoztatási és közlekedési mobilitás, valamint a home-office megjelenését követően Székesfehérvár és Budapest irányában is gyakori az időszakos, vagy napi ingázás, az itt élők között.

### **Balatonalmádi:**

A település szerkezeti adottságai sajátosak. A vármegyeszékhelye közelsége, a kitűnő klíma, a festői elhelyezkedés miatt kedvelt lakóhely, az országos szintű belső migráció folyamatos célpontja, egyfajta olvasztótégely. Emiatt számos kulturális, szociális, közösségi kihívás jelenik meg a hétköznapiakban.

Az itt élők tudatában négy jól elhatárolható városrészt különíthetünk el, ezek:

1. Balatonalmádi Központ: amely társasházi és családi házas övezet városias arculattal
2. Budatava városrész: amely lakótelepi és családi házas kevert övezetként jellemezhető
3. Vörösberény falusias jellegű városrész és
4. Káptalanfüred üdülő, - lakótelep, kertvárosi jellegű.

A népességnövekedés minden városrészben érzékelhető módon növelte az új épületek és felújítások számát. Eltérő mértékben, de az infrastrukturális változások tetten érhetők mindenütt és minden szolgáltatási ágazatban. A növekvő gyermekszám a gyermekgondozási, nevelési-oktatási, egészségügyi és szociális ellátórendszerrel is kihívás elé állította. A lakosságszám növekedése, élete, életvitele az infrastrukturális (víz, áram, csatorna, közút) és közösségi (közlekedés) szolgáltatások növekedési szükségszerűségét is magával hozta. A településen egy országos beiskolázású középiskola és kollégium (Magyar-Angol Tannyelvű Gimnázium), két általános iskola, egy zeneművészeti iskola, két új építésű (önkormányzati és egyházi fenntartású) óvoda és bölcsőde található. A családok, gyermekek, fiatalok szabadidős, sport és kulturális igényeit helyben csak részben elégítik ki az elérhető intézményi, egyesületi programok. A gyermekek, fiatalok egy biztonságos, de kissé „álmos” város lakói, amelynek feloldása ifjúságpolitikát is érintő lokális párbeszédben erőteljesen megfogalmazódik. A város a fiatalok megtartásába a szabadiós rendezvények színésítésével is szerepet kíván vállalni. Az ingatlanárak -országos összehasonlításban is jelentős- emelkedése nehezíti a lakhatási kérdések települési szintű megoldását.

A településen számos szociális szolgáltatás elérhető. A Magyar Vöröskereszt intézményünkkel közösen mozgó-orvosi szolgálatot működtet, utcai hajléktalansegítő tevékenységet végez, illetve hajléktalan szállót biztosít Várpalotán az önkormányzattal kötött szerződése értelmében. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat helyi adományraktárában élelmiszer, játék, bútor és ruhaadományokat kaphatnak a rászorulóknak. Az Együtt-Egymásért Közalapítvány a segítségre szorulókat támogatja az élet minden területén, elsősorban lakhatási problémák esetén fűtéstámogatást biztosítva, vagy egészségügyi, fejlesztési szolgáltatásokhoz való hozzáférést azok szolgáltatási díjainak megvásárlásával.

### **Balatonfűzfő:**

A Balaton északkeleti csücskén, a Fűzfői-öböl partján terül el. A településhez tartozó lakott településrészek eltérő időben és különböző funkcióval jöttek létre, részben az itt létesített ipari üzemek tevékenységéhez kapcsolódva, esetenként kifejezetten azok lakótelepeként. A város egyfajta csomópontot képez Veszprém, Budapest és a Balaton partján húzódó 71-es főút között.

A város három elkülönült településrészről áll:

1. Fűzfőfürdő, kertvárosi, üdülővezeti jelleggel,
2. Fűzfőgyártelep, erdős, az 1930-as évektől formálódó lakótelepi arculattal,
3. Csebere és Szalmássy-telep kertvárosi arculattal.

Fűzfő története és fejlődése egybeforrt az idetelepített vegyi- és papírgyárral. Az ipari jelleg miatt azonban sokáig „rejtve” maradt Balatonfűzfő idegenforgalmi adottsága, jóllehet már az 1920-as évektől kezdődően élénk fürdő- és vitorlásélet alakult ki a településen. Az ipar jelenléte azonban számos olyan létesítményt is teremtett, amelyeket a település saját erejéből nem tudott volna létrehozni (Balaton uszoda, művelődési központ, bölcsődék) Balatonfűzfőt 2000-től nyilvánították várossá. A nagyvállalatok bezárását, felaprózódását követően azonban lakosság száma stagnáló. A településen egy középiskola, egy általános iskola és művészeti iskola, három tagóvodából álló óvoda és két szolgáltatási ponton működő bölcsőde található. A szociális ellátások közül a Mozgáskorlátozottak Egyesületének foglalkoztatója sok éve biztosítja a megváltozott munkaképességűek támogatását. A városban a Máltai Szeretetszolgálat adományraktárát működtet.

### **Felsőörs:**

A Balaton-felvidék azon települései közé tartozik, ahonnan látni lehet ugyan a Balatont, de saját tóparttal a helység nem rendelkezik. A település 1946-ig Zala vármegyéhez tartozott. Felsőörs a Veszprém, Balatonalmádi, Balatonfüred által közrezárt háromszögben, Balatonalmáditól körülbelül 5, Veszprémtől 8, Balatonfüredtől kicsit több mint 12 kilométerre fekszik. Különálló, külterületi

településrésze Köveskútpusztá, az északnyugati határszéle közelében. Lakosság száma tíz év alatt közel duplájára nőtt, festői szépsége, éghajlati adottságai, jó fekvése miatt. Vasútvonal nem érinti, így csak közúti közlekedéssel érhető el. A településen egy bölcsőde és óvoda, egy négyosztályos alsótagozat működik. A felső tagozatos gyermekek más településen tanulhatnak (jellemzően Veszprémben, Alsóörsön, Balatonalmádin). Iskolabusz nem üzemel, az iskolai bejárást a családok önerősen biztosítják. A település falusias, családiházias képet mutat, rendezett, zöld környezettel. A közösségi életet számos intézmény, civil szervezet pezsdíti kulturális, hagyományőrző és sportprogramokkal.

### **Szentkirályszabadja**

Szentkirályszabadja Veszprém megye ősi települése. Veszprémtől, Balatonalmáditól egyaránt 5-5 kilométernyi távolság választja el. Szentkirályszabadja az a helység, ahonnan Radnóti Miklós költő munkaszolgálatos fogolyként az utolsó gyalogmenetre indult, s itt írta utolsó fennmaradt versét is. A ház, melyben néhány napot töltött, közös erőfeszítéssel „Radnóti Emlékház”-zá, majd Tájházzá alakult át, ezzel tisztelve a tragikus sorsú költő emléke előtt.

A Balaton és Veszprém város közelsége miatt jelentős a nyári idegenforgalom. Sokan érkeznek kerékpárral a kerékpárúton, s megpihennek egy kicsit. Legszébb műemlékeink az Árpád-kori templom alapjaira épült román stílusú katolikus templom, a református templom, a Tájház és a Szent István király-kút. A falu önálló közigazgatási terület, a lakosság létszáma folyamatosan gyarapszik, a 2024-es állapot szerint 2179 fő.

### **Alsóörs**

Alsóörs Veszprém Vármegyében, a balatonfüredi járásban található település. A Balaton keleti medencéjének északi partján, a 71-es főút mentén fekszik Balatonalmáditól 5 km-re délnyugatra. Alsóörs történelmi településközpontja a Balaton partjától bő egy kilométerre, a tavat kísérő hegyek lábánál húzódó „Római út” mellett jött létre. Az északi part „fővárosa”, Balatonfüred mindössze 10 kilométerre van Alsóörstől, és könnyen megközelíthető nemcsak vonattal vagy busszal, de akár vízi úton vagy – a kiépített kerékpárút-hálózatnak köszönhetően – kerékpárral is. Lakosság száma a 2024-es adatok szerint 1903 fő.

### **Lovas**

Lovas község a Balaton-felvidék egyik gyöngyszeme, a Balaton északi partján, a Királykút völgyének kapujában fekvő 553 lelkes község. A Balatonfüred-csopaki borvidékhez tartozik. Nyugaton az Öreghegy és a Kishegy szőlőskertjei övezik. A két hegy között folyik a Séd, amelynek vize

évszázadokon keresztül több malomnak nyújtott energiát. Ezt a részt ma is Malomvölgynek nevezik. A település 1951-ben vált világszerte ismertté. Ekkor fedezték fel a község határában a Kr. e. 30-40 ezer évvel ezelőtt működő festékbányát. Az őskori telepen mintegy 100 csonteszközt, s több kőeszközt találtak. Az ősember a kultikus célra használt vörös festékekkel kiterjedt kereskedést folytathatott. Napjainkban a falusi turizmus jelentősége is megnőtt.

### 3. Intézményünk által biztosított szolgáltatások célja, a szolgáltatás során érvényesített alapelveink

#### 3.1. Általános működési célok

Az intézményünkben szervezett **önerős, vagy inkubátor**-szerűen befogadott szolgáltatások biztosításával, azok átjárhatóságának megteremtésével és egyéni szükségletekhez igazításával általános célunk az ellátási területünkön élők lét-és szociális biztonságának elősegítése, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokhoz való hozzáférés földrajzi okokra visszavezethető egyenlenségeinek kompenzálása, a társadalmi egyenlőtlenségek enyhítése.

A társadalmi befogadásra épülő szemlélet kialakítása érdekében fő értéknek tekintjük a diszkrimináció tilalmát, a **partnerséget** és ehhez kapcsolódó **kooperatív folyamatok biztosítását**, és a minőségirányítást.

Célunk, hogy:

- az ellátási területünkön élő szociális, mentális, vagy egészségügyi okok miatt rászorult személyek, gyermekek, családok, csoportok leszakadásuk elkerülése érdekében a szociális szolgáltatásokhoz **hozzáférjenek**, azok **hátránykompenzáló**, védőhatásából részesüljenek,
- a gyermekek jóléte, biztonsága, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében olyan, speciális és akár kísérleti jellegű programokat biztosítsunk, amelyek a családok, gyermekek széles rétegeinek egyébként nem, vagy nehezen elérhetőek lennének,
- célunk, hogy a csoportos, vagy közösségi jellegű támogató programok életre hívásával, befogadásával a közösségi támasz jelentőségének megélését elősegítsük,
- célunk továbbá az is, hogy az alapellátás fenntartója számára az aktuális és a területen jellegzetesen kialakult szociális problémák és ahhoz igazított kívánatos beavatkozási pontok szükségességét jelezzük és ezáltal, valamint a szociális kerekasztalon a társszakmák megszólításával és bevonásával a szociális ellátórendszer hatékonyságát növeljük.

A fenti célok érdekében szolgálatunk az egyéni, csoportos és közösségi rendszerszemléletű szociális munkamódszerek preventív és korrektív jellegű alkalmazásával, segítő közösségek, és önkéntesek bevonásával nyújt dinamikus (rövid időszakonként értékelt és a változó szükségletekhez igazított) támogatást fő szabályként a segítségkérők és a segítő(k) önkéntes együttműködésére alapozottan.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek minél sokrétűbb elsajátítása, a folyamatos önképzés és szervezetfejlesztés a segítségre szoruló kliensek és gyermekek, valamint a helyi közösségek érdekében.

A fentiekből eredően hivatásunk gyakorlása során **tudatosan vállaljuk:**

- **ismereteink**, készségeink, szakmai eszközeink, szakmai tudásunk és értékrendünk tudatos és folyamatos **fejlesztését**,
- a szociális munka **etikai kódexében** rögzített szakmai normák betartását
- a személyiségünk, min munkaeszközünk védelmét szolgáló programokban való részvételt, **önismeretünk, személyiségünk** fejlesztését,
- a kirekesztettek, marginalizálódott csoportok, politikailag szegények társadalmi **érdekvédelmét**, szükségleteik becsatornázását a döntéshozók, erőforrásokkal rendelkezők felé,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a **társadalmi szolidaritás** erősítést, a helyi szociálpolitikai fórumokon keresztül a helyi létbiztonság erősítését.

### 3.2. Alapelveink

Alapelveink a hatékony, a segítségre szoruló családok életében tényleges változást eredményező folyamatok végigkísérése, aktiválása érdekében

- az egyének szükségleteire szabott segítségnyújtás
- a földrajzi, egzisztenciális, települési hátrányokból fakadó **hozzáférési különbségek csökkentése** (kitelepült programokkal, tanácsadásokkal)
- az emberi méltóság tisztelete és a hátrányos megkülönböztetés tilalma,
- valamint a **bizalmon alapuló segítő-kliens kapcsolatok** fenntartása érdekében a titoktartás, valamint az információk szakszerűen zárt kezelésének biztosítása
- A gyermek legfőbb érdekének elve
- **A család egységének elve**

Munkánk során a lehető legszélesebb körű védelmet és segítséget nyújtjuk a hozzánk forduló **a** családoknak, annak érdekében, hogy anyagi, egzisztenciális okokból, örökölt szülői kompetenciák hiányából fakadóan a szerető családtagok ne szakadhassanak el egymástól. Gyermekek családból történő kiemelésénél támogatjuk a szülőket abban, hogy a gyermekneveléshez szükséges kompetenciákat megerősíthessék.

→ **A nyitottság elve**

Intézményünk mindenki számára nyitott, szolgáltatásaink igénybevételét kizárólag a házirendben meghatározottak betartásához kötjük.

A szolgálat –a kötelező együttműködés kivételével- a megajánlott szolgáltatások közül kizárólag a kliens által igényelteteket biztosítja.

→ **Az önkéntesség elve**

Szolgálatunk működése nem hatósági jellegű, így önkéntesség alapján alakít ki igénylőivel együttműködést. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

(Ez alól a védelembe vételi eljárás kivételt jelent, amely esetén a hatóság kötelező együttműködést ír elő). A gyermek súlyos veszélyeztetettsége esetén a szolgálat munkatársai jogszabályi előírásoknak megfelelően- hatósági beavatkozást kezdeményeznek.

→ **A személyiségi jogok védelmének elve**

A szolgálat munkatársai tevékenységük során a tudomásukra jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelesek betartani a jogszabályokban, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt előírásokat. Az adatkezelési alapelveinket, szabályainkat minden esetben a kliensek számára érthető módon ismertetjük és írásban is átadjuk.

→ **Az egyenlőség elve**

Szolgálatunk minden hozzánk forduló kliens ügyével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül érdemben foglalkozik, illetve hatáskörébe nem tartozó ügyekben a szükséges tájékoztatást megadja, segítséget nyújt az ügyben kompetens intézmény elérésében.

## 4. Az intézmény által biztosított szolgáltatások bemutatása

### 4.1. A család-és gyermekjóléti központ szakmai munkájának célja, feladata, tartalma

Család- és Gyermekjóléti Központunk **fő célja** a gyermekek családban való nevelkedésének segítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése.

Ennek érdekében a kliensek igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő **egyéni, csoportos és speciális szolgáltatásokat** biztosítunk, amelyek elősegítik a családok kiegyensúlyozott életvitelének megteremtését, a konfliktusos helyzetek feloldását, a **hátrányok mérséklését**, a gyermekek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi egészségének, családban történő nevelésének elősegítését.

A Gyermekjóléti Központ által biztosított speciális szolgáltatásokkal célunk továbbá az, hogy segítséget nyújtsunk a Balatonalmádi Járás területén élő családoknak, gyermekeknek és a gyermekvédelem rendszerében, vagy a gyermekekért dolgozó szakembereknek a személyes életviteli vagy szakmai problémáik megoldásához, illetve a problémák megelőzéséhez.

Kiemelt küldetésünknek tekintjük, hogy:

- szolgáltatásainkkal a társadalmi egyenlőtlenségekből adódó **hátrányokat kompenzáljuk**, visszaszorítjuk a gyermekszegénységet és a gyermekek társadalmi kirekesztettségét;
- minden gyermek számára a korának, fejlettségi állapotának, személyiségének és családi helyzetének megfelelő ellátást biztosítunk

Munkánk középpontjában a gyermek fejlődési szükségletein és jogain alapuló, integrált, a szülőket és valamennyi társszakmát, intézményt partnerének tekintő programok, szolgáltatások állnak. Alapvető szemlélet a prevenció erősítése, a szakemberek által jelzett problémák lehetséges megelőzése, illetve rövid időn belüli megoldása.

A központ fő célcsoportja a veszélyeztetett, illetve a veszélyeztetettség valamely tényezőjével fenyegetett családok és gyermekek köre.

## **4.2. A központ nyitvatartása**

A központ valamennyi szolgáltatása elérhető az intézmény **székhelyén, Balatonalmádiban**, a Baross Gábor utca 32. sz. alatt, nyitvatartási időben.

H: 8:00-18:00

K: 8:00-16:00

Sz: 8:00-16:00

Cs: zárt nap

P: 8:00-13:00 (kapcsolatügyelet esetén 18:00-ig)

Az egyéni és csoportos speciális programok igénybe vehetők valamennyi településen, nyitvatartási időben és azon túl is, előre egyeztetett időpontban.

Időpont egyeztetés, időpontkérés: a 88/542-553-as, vagy 88/542-551-es telefonszámon, vagy az [alamdikozpont@almadikozpont.hu](mailto:alamdikozpont@almadikozpont.hu) e-mail címen.

## **4.3. A Család- és Gyermejjóléti Központ kapacitásmutatói**

Balatonalmádi járás területén hatósági eljárásban érintett családoknak, gyermekvédelmi gondoskodásban nevelkedő gyermekek és családjaik számára biztosít esetenedzserei szolgáltatást a Család- és Gyermejjóléti Központ. Az ellátásban részesülő gyermekek száma a hatósági intézkedések függvényében változik.

A pszichológiai tanácsadás folyamatos igénybevétellel működik a hét minden munkanapján, előzetes egyeztetés alapján gyermekjóléti alapellátásunk valamennyi területén és Balatonkenesén. A szakemberek által közvetített ügyfeleken túl a járás területén élő lakosok közvetlenül is kérhetik a pszichológiai tanácsadást kapacitásunk függvényében, azonban elsődlegesen az intézmény családsegítői és esetenedzserei közvetítésével tudjuk az ügyfeleinket mentálhigiénés, pedagógiai, pszichológiai és jogi tanácsadásra fogadni.

Jogi tanácsadás hétfői napokon vehető igénybe előzetes előjegyzéssel, szolgáltatásközvetítéssel.

1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekekre vetítve 1 fő óvodai és iskolai szociális segítőt kell alkalmazni a jogszabályi előírások alapján. A járás területén működő köznevelési és közoktatási intézmények száma 23. Központunkban három fő óvodai és iskolai segítő dolgozik, így kérjük, hogy szülői konzultációs kéréseiket e-mail-en keresztül szíveskedjenek jelezni.

#### **4.4. A központ feladatai a gyermekek családban történő nevelődésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, érdekében**

A központ az ellátási területén élőknek életviteli nehézségeik feloldására, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése érdekében egyéni és csoportos speciális programokat biztosít.

##### **Egyéni és csoportos speciális programok:**

- szociális diagnózis készítése
  - lakótelepi és utcai szociális munka
  - kapcsolattartási ügyelet
  - mediációs szolgáltatás
  - készenléti szolgálat
  - tanácsadói szolgálat
- jogi tanácsadás
  - pszichológiai tanácsadás
  - dinamikus családkonzultáció

#### **4.5. Az egyéni és csoportos speciális programok részletes bemutatása:**

##### **4.5.1. Szociális diagnózis készítése**

A szociális diagnózis a szociális munka alapját képező felmérési eszköz, mely elkészítésével felmérjük az egyén életében jelen lévő problémákat. A problémák pontos meghatározása alapján kerülhet sor az igénybe vehető szolgáltatások típusának beazonosítására, valamint meghatározásra kerülhet a szolgáltatásokat biztosító szolgáltatók köre.

##### **A diagnózis felvétele a kliens önkéntességén alapul, kérelemre történik.**

A szociális diagnózis felvétele során a kliens életét befolyásoló adatokat, információkat gyűjtjük össze az alábbi szempontok figyelembevételével:

- ügyfél problémái, a jelentősebb alkalmazkodást igénylő élethelyzet változásokat kísérő fejlődési szükségletek és azokat kísérő feszültségek
- ügyfél és a környezetében élő jelentős személyek problémamegoldási képességei, erősségei, jó tulajdonságai, korlátaik és hiányosságai
- az ügyfél problémáival kapcsolatos támogató rendszerekre és azok kölcsönhatásaira.

- problémák megoldására vonatkozó szükséges, rendelkezésre álló, igényelhető és hiányos szolgáltatások rendszere
- ügyfél, probléma megoldása szempontjából fennálló motiváltságára vonatkozó információk.

### **A Szociális diagnózis felvételének célja:**

A diagnózis készítése az a folyamat, amely megalapozza az egyén szociális támogatását és az egyéni segítő folyamat tervét, valamint a klienssel közös megvalósítását, megvalósítását, és amelynek során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A diagnózis egyfajta értékelési folyamat is, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és az esetleges vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítő és maga az érintett személy összevetik. Ez alapján megállapítják, hogy jelen állapotában az egyén alkalmas-e önálló életvitelre, és amennyiben nem alkalmas, úgy milyen tényezők akadályozzák, gátolják, vagy éppen segíthetik őt ebben, és milyen szolgáltatások szükségesek ahhoz, hogy hosszabb távon önállóan, segítő támogatás nélkül tudja az életét menedzselni.

A diagnózis készítése során felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapítjuk, hogy melyek azok a szolgáltatások, amelyek megteremtik a kliens önálló életviteléhez szükséges fejlesztéseket, megtörténik a célok elérését segítő és gátló erőforrások, kockázatok számbavétele. A diagnózis elkészítésében az igénylőnek aktívan részt kell vennie, nélküle a terv nem készíthető el.

### **A szociális diagnózis felvételének előnyei**

a kliens számára

- feltárjuk a kliens problémáit (az élet minden területére vonatkozóan)
- rávilágítunk a kliens saját erőforrásaira
- előtérbe helyezzük a kliens pozitív megoldási stratégiáit
- segítünk felkutatni a családi és környezeti erőforrásokat
- feltárjuk a pozitív családi, baráti és egyéb személyes kapcsolatokat és azok előnyeit, általuk nyújtható segítség formáit, lehetőségeit
- segítséget nyújtunk a kliensnek abban, hogy megfogalmazza, és ezáltal szembesüljön a problémáival

a segítő szakember számára /szakember számára

- Segítséget nyújt a cselekvési terv/gondozási-nevelési terv elkészítésében
- rávilágít a kliens erősségeire és azokra a területekre, melyekben a kliens segítségre szorul
- irányt mutat a megoldásba bevonható szakterületek /szakemberek meghatározása területén

## **Ki készíti a szociális diagnózist?**

A szociális diagnózist elsődlegesen a szociális esetmunkában jártas szociális diagnózist készítő esetmenedzser készíti, ugyanakkor amennyiben szükséges, annak felállításában több szakember is részt vehet, illetve minden olyan dokumentáció felhasználható, ami a kliens korábbi segítségnyújtását jellemezte. Az igénylőnek a rendelkezésére álló egészségügyi, egyéb, a szükségletek szempontjából releváns dokumentumot be kell mutatnia az esetmenedzsernek. A szociális diagnózis felvétel folyamatába kiskorú esetében bevonjuk a szülőt, vagy 14 éves kortól a szülő engedélyével végezzük azt, gondnokság alá helyezett kliens esetén bevonjuk a gondnokát, természetesen a szükséges mértékben és a kliens beleegyezésével, vagy kérése alapján.

A szociális diagnózis az esetre speciálisan összeállított, tematizált kérdőív segítségével történik.

### **4.5.2. Lakótelepi és utcai szociális munka**

A program keretében *az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó* személyeknek, csoportoknak, családoknak és közösségeknek az utcai szociális munkát végző munkatárs közvetíti a megfelelő típusú, szakszerű segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségi, pszichés és egyéb problémáik megoldásához. Az utcai szociális munka legfontosabb célja a közterületeken az egyéni és csoportos szociális problémák *felkutatása és prevenciója*. Az utcai szociális munkában a *segítő keresi fel* a klienseket, ügyfeleket tartózkodási helyükön. A munkában kiemelt szerepet játszik a *kapcsolatteremtés*, valamint a szükségletek, problémák felmérése. Elsődleges cél, hogy a problémát, annak súlyosságától függően azonnal és helyben kezeljék, illetve a szükséges speciális erőforrásokhoz, támogatásokhoz való hozzáférést segítsék. Ennek érdekében a bizalom kiépítése útján az önkéntes bevonódás támogatása a cél. A Központ az érintett gyermekek lakókörnyezetében, saját szolgáltatási körében szervezi meg a gyermekeknek szóló ifjúsági programjait, vagy ezekben együttműködik civil szervezetekkel. Az ellátási területen erre remek lehetőséget biztosítanak a gyermekjóléti központunk, valamint a területi szolgáltató házaink klubtermei. Itt helyet kaphatnak csoportos foglalkozások (klubok) és felnőtt által felügyelt szabadon játszható játékok is. A program kiemelt feladata az, hogy felismerje a csellengő fiatalok utcai bandákba való szerveződését. Ezen túl fontos cél az is, hogy a szociális segítő támogassa a veszélyeztetett fiatalokat abban, hogy az oktatási intézménybe, családjukba életvitelszerűen visszatérjenek.

Nekik az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- felvilágosító programok,

- szabadidős programok szervezése,
- szünidei gyermekfelügyelet biztosítása, többek között
  - Miniszünidő program (az iskolai őszi és tavaszi szünetek időszakában)
  - Gondos Panni napközis és bentlakásos táborok
- karógörbítő klub (pótvizsga felkészítő program általános-és középiskolások számára)
- drogprevenációs programok a KEF közreműködésével
- pozitív életstílus kialakulásának elősegítése (képességfejlesztés, közösségfejlesztés, támogató csoportok)

**KAPACITÁS:** A programelemek nyitvatartási időben, vagy ezen túl előre meghirdetett módon és időben, változó kapacitással működnek, indulnak az érdeklődés függvényében.

### 4.5.3. Kapcsolattartási ügyelet

A Központban működő kapcsolattartási szolgáltatásunknak célja, hogy a gyermekek szülei válását követően is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Amennyiben a gyermekeknek ezen alapvető jogának érvényesülése valamilyen ok miatt nem biztosított, akkor intézményünk közvetítői (mediátori) és kapcsolatügyeleti segítségét nyújt, egy semleges helyet, a gyermek számára nyugodt, természetes környezetet biztosít, szakemberek közreműködésével. Munkatársaink a látogató szülő és a gyermek kapcsolatának rendezésében, fejlődésében is segítenek. A kapcsolatügyeleti szolgáltatást azok a szülők/nagyszülők vehetik igénybe, akik közvetítők segítségével megállapodást kötöttek egymással, vagyis egyetértettek a kapcsolatügyeleti szolgáltatás céljaival, megismerték a szolgáltatáshoz kapcsolódó házirendet, és aláírták a kapcsolatügyeleti együttműködés kereteiről szóló egyezségeket, és hajlandóak a fokozatosság, a kapcsolattartási szintek betartására.

A kapcsolattartás lehet:

- *ellenőrzött, vagy*
- *segített.*

**Ellenőrzött kapcsolattartásra** kizárólag akkor kerül sor, ha ezt a bíróság, gyámhivatal kifejezetten elrendelte. Az ellenőrzött kapcsolattartás során a látogató szülőn és a gyermekén kívül a kapcsolatügyelet szakembere is (pedagógus, szociális munkás, vagy pszichológus) a szobában van. A találkozásról feljegyzés készül, a tapasztalatokról összefoglaló készül a gyámhivatal vagy bíróság számára, melynek tartalmát valamennyi érintett tag megismerheti.

### **Segített kapcsolattartásra** akkor kerül sor

- ha semleges találkozóhelyre van szükség
- ha szülőknek támogatásra van szükségük ~~a szükségük~~ ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak gyermekükről
- ha segítségre van szükségük a szülőknek és gyermeküknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, külön életet
- ha gyermek nevelőszülőkkal lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a vérszerinti szülővel/nagyszülővel való találkozáshoz
- ha látogató szülőnek nincs hova vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

Segített, folyamatos jelenléttel segített, vagy mediációval kísért kapcsolattartás azt jelenti, hogy a látogató szülő és a gyermek közötti kapcsolattartás átmenetileg segítségre szorul, de segítség mellett lépésről lépésre fejlődik a kapcsolat.

*Folyamatos jelenléttel segített* lehet a kapcsolattartás

- ha a gyermek nem ismeri még a látogató szülőt, vagy nagyon régóta nem látta,
- ha a gyermek ellenállást mutat a látogató szülővel szemben
- ha a szülők közötti nehezített kommunikáció terheli a gyermeket.

A kapcsolatügyelet nyugodt, semleges hely a gyermekek számára, hogy a külön élő szüleikkel, rokonaikkal barátságos környezetben találkozassanak. Amit intézményünk nyújtani tud: gyerekek életkorának megfelelő játékok, könyvek, zenehallgatási lehetőség, Internet használat, teázási lehetőség, önkéntes segítségnyújtás. Amit kérünk: tartsa be Ön is a házirendet.

### **Nyitvatartás:**

- önkéntes igénybevétel esetén előzetesen egyeztetett időpontban, vagy
- hatósági kötelezés esetén a **határozatnak megfelelően hétfői vagy pénteki napokon a házirend** betartásával.

Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat  
8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.  
Tel.: 88/542-551, Fax.: 88/ 430-274,  
e-mail: [almaidikozpont@almaidikozpont.hu](mailto:almaidikozpont@almaidikozpont.hu)



„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)



## KAPCSOLATÜGYELETI HÁZIREND

Kedves Szülők, Nagyszülők, Kapcsolattartásra Jogosult Hozzártartozók!

Köszöntjük Önöket intézményünk Kapcsolatügyeleti programjában. **Bízunk abban**, hogy a programban való részvételük **átmeneti időszakra szól** és a kapcsolattartási elakadások rendezését követően a gyermekeik láthatása, látogatása a családon belül, közvetítő szervezet bevonása nélkül is megoldhatóvá válik. Ehhez kívánunk szakértelmünkkel, segítő támogatásunkkal és család-és gyermekbarát környezeti háttérrel segítséget nyújtani.

A kapcsolatügyelet **nyugodt, semleges hely** a gyermekek számára, annak érdekében, hogy a külön élő szüleikkel, rokonaikkal barátságos környezetben találkozhassanak.

**Amit intézményünk nyújtani tud:** gyerekek életkorának megfelelő játékok, könyvek, zenehallgatási lehetőség, Internet használat, teázási lehetőség, szakértő segítségnyújtás. **Amit mi kérünk Önöktől:** tartsák be a házirendet gyermekeik, valamint az itt tartózkodó családok érdekében is!

A gyermekek kiegyensúlyozott lelki fejlődéséhez mindkét szülő/törvényes képviselő és nagyszülő (továbbiakban szülő) szeretetteljes érdeklődése, támogatása fontos. A szülők közötti kapcsolattartási nehézségek ellenére bízunk abban, hogy szolgáltatásunkkal ezen igények megvalósulásához hozzájárulhatunk. Ahhoz azonban, hogy a kívánt lelki biztonságot a gyermekük megkaphassa, az Önök együttműködése is szükséges. Ennek érdekében született KAPCSOLATÜGYELETI HÁZIREND-ünk, amelyek az **alapvető magatartási, együttműködési szabályokat** tartalmazzák. Kérjük, szíveskedjenek ezeket betartani!

1. **Nyitvatartásunk** részben rugalmas: a határozatnak és megállapodásnak megfelelően, vagy önkéntes igénybevétel esetén előzetesen egyeztetett időpontban tudjuk fogadni Önöket.
2. Kérjük Önöket, hogy a kapcsolattartás **nyugodt légkörének** megteremtése, a gyermekek békéjének, lelki nyugalmanak biztosítása érdekében is szíveskedjenek szakembereinkkel **együttműködni**.
3. Elakadásaik esetén bátran **kérjenek segítséget munkatársainktól!**
4. Átérezzük és tudjuk azt, hogy a hatóság által elrendelt kapcsolattartás gyakran nehezen feldolgozható, terhelt helyzetet eredményez, ennek ellenére kérjük Önöket, hogy munkatársainkkal szemben **tiszteletteljesen** lépjenek fel! Hiszünk abban, hogy **az esetleges problémák** kölcsönös bizalommal, nyitottsággal és humánus fellépéssel **orvosolhatóak a megfelelő együttműködés mellett**.
5. A szolgáltatás igénybevétele **háromoldalú írásbeli megállapodás** aláírását követően lehetséges.
6. Az ügyeletes **szakemberünk kizárólag** a megállapodásban foglaltak **betartatása**, a gyermek mindenek felett álló érdekeinek, jogainak védelme érdekében avatkozik bele a kapcsolattartás eseményeibe.

7. Az igénybevevő felek **írásbeli megállapodás nélkül** intézményünk helyiségeit kapcsolattartás céljából **nem** használhatják.
8. A kapcsolattügyelet **önkéntesen, vagy** Bírósági, Gyámhivatali **végzéssel/határozattal** vehető igénybe.
9. A kapcsolattartási ügyeletet/kapcsolattügyeletet **önkéntesen** megkereső felek együttes kérelmére, vagy írásos **megállapodás** (szükség esetén **mediációt**) követően fogadjuk Önöket.
10. Kapcsolattartásra csak az ügyeletet biztosító szakember által **kijelölt helyiségek** vehetők igénybe.
11. A gondozó szülő és **kísérői**, valamint a látogató szülő/nagyszülő kísérői – eltérő rendelkezés hiányában - a kapcsolattartás teljes idejére **elhagyják** az intézmény területét.
12. **Méltánylást igénylő esetekben** az ügyeletes munkatárs jóváhagyásával nem szükséges elhagyni az intézmény területét. Ebben az esetben a gondozó szülő, ill. a kísérő vállalják, hogy az ügyeletes családgondozó által **a várakozásra kijelölt helyiségben** tartózkodnak a kapcsolattartás ideje alatt. Ez a méltányossági kedvezmény kapcsolattartási jogot nem teremt.
13. A gondozó szülő/kísérő távozáskor az ügyelet munkatársának megadja a **mobiltelefonszámát**, vagy azt a telefonszámot, amin a kapcsolattartás ideje alatt szükség szerint elérhető.
14. Az intézmény helyiségeiben csak a *Kapcsolattügyeleti megállapodásban* szereplő személyek tartózkodhatnak.
15. A folyosón – felügyelt kapcsolattartás esetén a kijelölt helyiségben - csak az ügyelet munkatársai tartózkodnak (más rendelkezés hiányában).
16. Kérjük Önöket, hogy a kapcsolattartásra **a megállapodásban foglalt időpontban** érkezzenek! **Várakozási idő** az együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre. Ennek időtartama maximálisan **20 perc**. Ennek elteltével a kapcsolattartás **elmarad**, amely a kapcsolattügyeleti naplóban is rögzítésre kerül. Az esetleges **késés** időintervalluma **nem változtat** a kapcsolattartás meghatározott **kezdeti és záró időpontján** (csak a határozatban/végzésben foglaltak szerinti időkeretet áll módunkban biztosítani).
17. **Rendkívüli akadályoztatás esetén** a kölcsönös együttműködés jegyében kérjük, hogy az intézmény munkatársait, ill. a másik felet **az esedékes találkozást megelőzően** telefonon és írásban **értesíteni** szíveskedjenek!
18. Ha a látogató szülő a kapcsolattartás idején a gyermeknek ajándékot kíván átadni, az **ajándék** típusa csak a megállapodásban foglalt lehet, illetve az ajándékozás módja csak a megállapodásban, vagy a döntésben meghatározottak alapján történhet.
19. Ha a látogató szülő a kapcsolattartás idejére gyermekének **enni- és innivalót** hoz, a kapcsolattügyeleti munkatársunktól kérhet ehhez evőeszközöket, edényeket. A helyben fogyasztható ételt/italt a gyermek **csak akkor fogyaszthatja el**, ha a megállapodásban ehhez a gondozó szülő előzetesen **hozzájárult**. Táplálkozási zavarral küzdő, vagy ételallergiás gyermek esetén ezt a megállapodásban rögzíteni kell. A gyermek számára allergéneket tartalmazó ételt a kapcsolattartásra behozni tilos!
20. Amennyiben a kapcsolattartáson résztvevő gyermeket/gyermekeket mosdóba kell kísérni, az ügyelet munkatársa felfüggeszti a kapcsolattartást arra az időtartamra, amíg kikíséri a gyermeket/gyermekeket. Testvérek esetén a kapcsolattügyeleti helyiségben maradó gyermek(ek) felügyeletét ez idő alatt az intézmény ügyeletes munkatársa biztosítja.
21. Távozás előtt a kapcsolattartásra használt helyiségeket ugyanolyan **rendben** kell átadni az ügyeletesnek, ahogyan azt megkapták. Az igénybevett helyiséget és eszközöket **rendeltetésszerűen** kell használni. Ettől eltérő használat esetén az igénybevevő látogató szülő **kártérítési felelősséggel** tartozik az okozott kárért. A kárjegyzék előzetesen a naplóban kerül dokumentálásra.
22. A kapcsolattartás időtartama alatt eltérő rendelkezés hiányában sem a gyermek, sem a látogató szülő **a kapcsolattartás tartalmával, körülményeivel összefüggő hang-, kép- és videófelvételt készítése céljából nem használhatja mobiltelefonját, illetve hang és képfelvétel rögzítésére használható más eszközét.**

23. A látogató szülő kizárólag a **családi emlékezet számára készülő un. családi képet** készíthet a gyermekéről és önmagáról, saját felhasználásra amennyiben a jogosult és kötelezett erről a kapcsolattartási szerződésben megállapodnak. Ezeket a képi, digitális felvételeket azonban nem hozhatják nyilvánosságra (ld. 2011. évi. CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról).
24. A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás **megszakítható** az alábbi esetekben:
- a megállapodás be nem tartása,
  - a házirendben foglaltak megsértése esetén, illetve
  - ha bármely fél a gyermeket veszélyeztető magatartást tanúsít (A bántalmazás, kapcsolati erőszak bűncselekmény! A gyermek előtt történő ilyen cselekedet kimeríti a súlyos veszélyeztetés tényét. Különösen veszélyeztető helyzet, ha valamelyik fél a gyermeket [is] bántja.)
25. Ha bármelyik fél agresszív, egyéb módon provokatív, a nyugodt légkört veszélyeztető magatartást tanúsít, félelmet keltő, fenyegető, szóbeli, és/vagy fizikai megnyilvánulással él, a találkozás azonnali leállítását, és az illetékes hatóságok tájékoztatását vonja maga után.
26. A kapcsolatügyeleti szolgáltatás megvalósulását **nem zavarhatja meg harmadik személy**. A kapcsolattartási ügyeleten tartózkodó szülőket, hozzátartozókat és gyermekeket nem interjúvolhatják meg a **média** munkatársai. Sem videó, sem fényképfelvétel nem készülhet róluk a nyilvánosság számára.
27. Ha a látogató szülő a gyermek előtt **becsmérlő** kifejezéseket használ a gyermekre, vagy a gondozó szülőre vonatkozóan, a kapcsolattartást a másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
28. Ha a kapcsolattartásra jogosult az intézmény munkatársaival, mint közfeladatot ellátó személyekkel szemben becsmérlően, fenyegetően, támadóan lép fel, egyszeri figyelmeztetést követően a kapcsolattartást megszakítjuk.
29. A kapcsolatügyeleten **tudatmódosító szer hatása alatt álló** megjelenő szülő nem vehet részt.
30. A kapcsolatügyelet megvalósulását, vagy elmaradásának tényét, esetleges megszakítását, a lényeges mozzanatokot, és tapasztalatokat az ügyelet munkatársa **Kapcsolatügyeleti naplóban** rögzíti. A látogató szülőnek/törvényes képviselőnek, illetve önkéntes igénybevétel esetén mindkét szülőnek az ügyeleti naplóba betekintési joga van, annak olvasását aláírásával igazolja; kiegészítést, **észrevételt, megjegyzést** a naplóban **nem tehet**. Ezt külön levélben, az intézmény vezetőjének címezve lehet megtenni.
31. Amennyiben a látogató, vagy kísérő szülő a házirendben foglaltakat nem tartja be és felszólítás ellenére sem fejezi be a kifogásolt tevékenységet, a kapcsolattartást a felügyeletet ellátó szakember megszakítja.
32. Amennyiben a kapcsolatügyeleti házirendet a kapcsolattartási megállapodást aláíró bármelyik fél megszegi és a felszólítás ellenére a házirendet megszegő magatartást folytatja, a kapcsolattartás megszakítását követően az intézmény elhagyására szólítja fel a szakember. Munkatársaink közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén rendőrség segítségét kérhetik.
33. 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.” Felhívjuk figyelmüket arra, hogy a hivatkozott jogszabály alapján a házirend megsértése **a gyermek kapcsolattartási jogának a megsértését** is jelenti.

**Köszönjük, hogy betartja a házirendet és ezzel a gyermeke kapcsolattartási jogát és a látogatások nyugalmát biztosítja!**

2023. június 1.

Dr. Sajtos Ildikó  
intézményvezető

3

**KAPACITÁS:** ellenőrzött kapcsolattartás keretében részt vevők esetén a szolgáltatás a hatósági döntésben foglaltak szerinti időpontokban vehető igénybe, egyéb esetben előjegyzés alapján.

#### 4.5.4. Mediációs szolgáltatás

Ebben a programban célunk az, hogy az abban részesülő felek közötti konfliktus békés úton rendeződjék. A mediáció (azaz a közvetítés) egy olyan konfliktuskezelő és vitarendező folyamat, melynek során egy független harmadik személy, a mediátor segíti hozzá a konfliktushelyzetben lévő feleket egy kölcsönösen elfogadható egyezség eléréséhez. A mediáció lehetséges megoldási mód akkor, ha az érintettek, bár akarnak, de egymás közt közvetlenül már nem tudnak megegyezni. Ezért van szükség mediátorra, aki a megszakadt kommunikációt helyreállítja. A mediáció meghatározott, a felek által előzetesen elfogadott szabályok szerint zajlik, a jövőben elérendő célok megfogalmazására, majd azok megvalósítására irányul. A mediátor segíti a feleket ebben, ösztönzi őket arra, hogy a megoldás érdekében minél több lehetőséget kutassanak fel, vegyenek számba. Mindezek figyelembevételével, egyeztetésével születik meg a megállapodás. A folyamat során *a gyermek érdekeit a mediátor képviseli és védi*. Mediációval a következő konfliktusok rendezésére van lehetőség intézményünkben:

- szülő-serdülő konfliktus
- serdülők közötti és vagy kisközösségekben zajló konfliktusok
- párkapcsolati nehézségek
- válás vagy szakítás során felmerülő gyermek elhelyezési ügyek
- kapcsolattartási ügyek

**KAPACITÁS:** a mediációs szolgáltatás előzetes egyeztetést követően vehető igénybe

#### 4.5.5. A jelzőrendszeri-készenléti szolgálat

A készenléti telefonszolgáltatás célja a Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat a központ nyitvatartási idején túl folyamatosan (hétfvégén és ünnepnapokon) hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezett szolgáltatás, amelyben a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget nyújt, vagy ilyen segítséget tud mozgósítani elsősorban krízisintervenció tanácsadással, vagy más szakmai szervezetek mozgósításával. A telefonos készenléti szolgálat a Központ nyitvatartási idején túl hívható a **06/20/378-95-27**-es telefonszámon.

#### 4.5.6. A jogi tanácsadás:

Ingyenes segítő szolgáltatás, a szociálisan, anyagi helyzetük, mentális állapotuk vagy egyéb más, társadalmilag méltányolt okból rászorultak számára a jogi szabályozás megismerésének, a jogok érvényesítéséhez és a jogi viták megoldásához nyújtott szakszerű és személyes támogatás. A szolgáltatás során elsősorban válás, gyermekelhelyezés, gyermektartási, illetve egyéb gyermekekkel kapcsolatos vitás ügyekben nyújtunk segítséget.

A jogi tanácsadás keretében jogász szakemberünk– tájékoztatást nyújt a hatályos jogi szabályokról, eljárásokról, konkrét problémás ügyben a lehetséges jogi megoldások módozatairól, valamint szükség szerint a szolgáltatást igénybe vevőt az ügy elintézésében hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezethez, hatósághoz, bírósághoz irányítja. A szolgáltatás hozzásegíti az ellátási területünkön élőket az életvezetésüket, érdekérvényesítési készségeiket javító jogi ismeretek kiszélesítéséhez, illetve ahhoz, hogy saját ügyeikben hatékonyan eligazodhassanak. A szolgáltatás működtetésétől az igénybe vevők hátránykompenzációja várható.

A jogi tanácsadás keretében igénybe vehető szolgáltatások:

- **iratok (végzések, határozatok, egyéb okiratok), jogviták, jogkövetkezmények értelmezésének segítése**
- **iratszerkesztés segítése:** nem peres és peres eljárással, hatósági és más szervezetek eljárásával kapcsolatos vagy magánjellegű, írásban készített, jogi hatás elérését célzó iratok elkészítéséhez nyújtott érdemi segítség. Az iratok (beadványok, keresetek, fellebbezések, kérelmek, nyomtatvány, szerződés, nyilatkozat stb.) az ügyek érdemi elbírálása szempontjával döntő jelentőségűek, ezért fontos azok szakszerű – tartalmi és formai követelményeknek eleget tevő – elkészítése és felhasználása.

**KAPACITÁS:** heti 3 tanácsadói óra balatonalmádi központban, 2 tanácsadói óra a járás egyéb településein

#### 4.5.7. Pszichológiai tanácsadás

Pszichológiai keretében a család életében előforduló, biztonságérzetüket megingató nehézségek, krízishelyzetek feloldása a cél, amelyek gyakran jelentenek megoldhatatlannak tűnő problémát a családtagok számára. Ezekben a nehéz helyzetekben igyekszünk segítséget nyújtani ezzel a programunkkal is. Amennyiben gyermekről van szó és ez szükséges szakpszichológus munkatársaink a gyermekkel, szülővel, segítséget kérővel történő első

beszélgetést követően elvégzik a gyermek pszichológiai vizsgálatát, majd tanácsadással segítik a szülőt a gyermeknevelésben, a gyermeket problémái megoldásában. A szülővel végzett pszichológiai munka során támogatja őt a családi konfliktusok megoldásában, erősíti szülői szerepében.

A pszichológiai tanácsadás keretében a tanácsadás során elvárt hatások

- a család, iskola, kortárs csoportok hatásainak feltárása
- hibás körök (rögzült sémák, sztereotípiák) megtörésére való törekvés
- kapcsolatok, érintkezési formák újrendezése
- eddigi megítélismódok elemzése, újraértékelése
- kommunikációs technikák ajánlása, megtanítása

**KAPACITÁS:** heti 15 óra a járás területén. A szolgáltatás időpont-egyeztetést követően vehető igénybe.

#### **4.5.8. A dinamikus családkonzultáció**

a szolgáltatás célja egy új szemlélet kialakítása, illetve pozitív irányú változás elérése annak érdekében, hogy a család és tagjai hatékonyabban küzdjenek meg a mindennapi nehézségekkel. Optimális esetben a résztvevők az elsajátított technikák révén sokkal inkább képesek lesznek az önálló és hatékony életvezetésre. A dinamikus családkonzultáció egy olyan segítő, a teljes családot érintő beavatkozás, amely emberi kölcsönhatás, kommunikáció révén próbál változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A folyamat az egész családdal való foglalkozás segítségével feloldja a családi működésben rejlő a diszfunkcionális blokkokat. Számos élethelyzetben eredményesen alkalmazható:

- a családtagok közötti konfliktusok,
- gyermek tanulási zavara,
- gyermekkel kapcsolatos egyéb problémák,
- szenvedélybetegség;
- hangulati zavarok;
- pszichoszomatikus megbetegedések esetén

**KAPACITÁS:** heti 3 óra

#### **4.5.9. Óvodai és iskolai segítség**

A program a köznevelési intézményekkel írásbeli megállapodás alapján működő, a köznevelési intézményekbe kitelepített segítő modulunk, melyben speciálisan képzett iskolai és óvodai

segítőink koordinálásával valósul meg az egyéni és közösségi mentálhigiénés és szociális, életvezetési támogatás iskolán kívüli segítő programokkal kiegészítve. A program három nagy modult tartalmaz. Ezek egyéni, kiscsoportos és közösségi. A segítségnyújtás során az iskolai, óvodai nevelési szintér valamennyi szereplőjének kínálunk szolgáltatást: a gyermekeknek, diákoknak, pedagógusoknak és szülőknek egyaránt. Részletes, nevelési évhez kapcsolódó részletes programjainkat éves SORVEZETŐ című kiadványainkban a köznevelési intézményeken keresztül és intézményünkben elérhetik.

Az iskolai szociális munkás olyan professzionális szakember, aki a pedagógusok és a köznevelési és közoktatási intézmény partnere, aki a diákok és a családok szociális és érzelmi jólétéért felel. Feladata nem a tanítás vagy a fegyelmezés, hanem a támogatás, amely segít abban, hogy a diákok sikeresen vegyenek részt az oktatásban, függetlenül a nehézségeiktől.

### **Az óvodai, iskolai segítő (szociális munkás) szerepe:**

Az iskolai szociális munkás hidat épít az iskola, a család, a gyermek és a tágabb közösség között.

### **Főbb feladatai:**

- **Pszicho-szociális problémák felismerése:** Segít azonosítani azokat a diákokat, akiknek nehézségeik vannak otthon (pl. családi konfliktusok, szegénység) vagy az iskolában (pl. szorongás, bullying, magatartászavar).
- **Közvetítés és tanácsadás:** Egyéni és csoportos foglalkozásokon keresztül támogatja a diákokat a konfliktusok, a stressz és más érzelmi kihívások kezelésében. Tanácsot ad a szülőknek a gyermekük fejlődésével és a nevelési problémákkal kapcsolatban.
- **Közösségi erőforrások:** Tájékoztatást nyújt a családoknak a szociális, egészségügyi és más közösségi szolgáltatásokról, és segít a hozzáférésben.
- **Védőháló:** Az iskolai szociális munkás a gyermekvédelmi jelzőrendszer fontos tagja, aki együttműködik a pedagógusokkal és más szakemberekkel a gyermekek biztonságának megőrzésében.

### **Az óvodai és iskolai segítő tevékenységei:**

#### **Az egyéni segítés (tanácsadás) modulon belül:**

- Egyéni tanácsadás keretében a megállapodásban rögzített **fogadó órán** a köznevelési intézmény által biztosított helyiségben fogadja a hozzáforduló gyermekeket, szülőket és pedagógusokat.
- A felmerülő igényeknek megfelelően **segítő beszélgetést** folytat, tanácsadást biztosít, mely lehet életvezetési és lelki-mentális.

- Segíti a hozzáfordulók szociális érdekérvényesítését, **tájékoztatást ad jogaikról**, az igénybe vehető támogatásokról, szolgáltatásokról.
- gondoskodik a megfelelő **adományok** illetve szolgáltatások közvetítéséről.
- **Krízisintervenció** szolgáltatást nyújt. Krízishelyzetben a probléma körülményeit feltárja, az ügyben érintett családtagokat, szakembereket adekvát módon tájékoztatja. A krízishelyzet elhárítása érdekében szükséges lépéseket az iskolával együttműködve megteszi.
- Súlyos, elháríthatatlan veszélyhelyzet észlelése esetén, amennyiben felmerül az ideiglenes hatályú elhelyezés szükségessége javaslatot tesz a gyermekvédelmi intézkedésre. Intézkedéseiről tájékoztatja az illetékes család és gyermekjóléti szolgáltatót.
- Ha az intézményben dolgozó más szakember észlel súlyos, elháríthatatlan veszélyhelyzetet szakmai segítséget nyújt az ideiglenes hatályú elhelyezés előkészítésében.
- A hivatalos ügyek intézésében, a **kérelmek** előterjesztésében segíti a gyermeket és/vagy szüleit.
- Szükség esetén felveszi a kapcsolatot a gyermek törvényes képviselőivel, családjával.
- Együttműködik és folyamatos munkakapcsolatot tart a köznevelési intézményben dolgozó pedagógusokkal, szakemberekkel és minden olyan **jelzőrendszeri** taggal, akinek kapcsolata van az iskolával.
- Segít a gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában, gyermekvédelmi tevékenységek koordinálásában.
- Gyermek ügyében tett intézkedést követően figyelemmel kíséri a további helyzet alakulását, informálódik, illetve tájékoztatást nyújt.

#### **A csoportban végzett szociális segítő munka modulon belül:**

- A köznevelési intézményben felmerülő igényeknek megfelelően **közvetíti** a Gondos Panni Szociális Központ tematikus, csoportos foglalkozásait. Az igénybe vehető szolgáltatásokról folyamatosan tájékoztatást nyújt.
- Közvetítő tevékenységet folytat a résztvevők és a csoportvezetők között. Előkészíti a kiközvetített csoportfoglalkozásokat, melynek keretében gondoskodik a megfelelő feltételek megteremtéséről: csoporttagok kiválasztásáról és értesítéséről, szülői beleegyező nyilatkozatok beszerzéséről, jelenléti ív biztosításáról, helyszíni, tárgyi feltételek megteremtéséről.
- Saját tevékenység keretében tematikus, csoportos foglalkozásokat tervez és szervez gyermekek, pedagógusok részére. A tematikában rögzíti a foglalkozás célját, szakmai

tartalmát, célcsoportját, a csoportos tevékenységek eljárásrendjének megfelelően. A tervezést követően ellátja a csoportszervezéshez kapcsolódó feladatokat: tájékoztatás, személyi és tárgyi feltételek megteremtése, csoporttagok kiválasztása, csoportfoglalkozások megtartása, utánkövetés és értékelés.

#### **A Közösségi szociális segítő munka modulon belül:**

- Részt vesz a köznevelési intézmény közösségi programjain, ünnepein.
- A felmerülő igényeknek megfelelően részt vesz a nevelőtestületi-, szülői, diákönkormányzati-, szülői munkaközösségi értekezleten.

#### **A Gondos Panni Gyermekjóléti Központ által ellátott köznevelési intézmények:**

##### **Almádi Magocskák Óvoda és Bölcsőde**

8220 Balatonalmádi, Mogyoró u 1.

##### **Aranyalma Református Általános Iskola, Óvoda és Mini Bölcsőde**

8164 Balatonfőkajár, Árpád u 1/a.

##### **Aranyalma Református Általános Iskola, Óvoda és Mini Bölcsőde**

8163 Csajág, Szabadság u 1-3.

##### **Balatonalmádi Nadas Református Óvoda**

8220 Balatonalmádi, Noszlopy Gáspár u 1.

##### **Balatonakarattyai Szilfa Óvoda**

8172 Balatonakarattya, Bakony utca 7.

##### **Balatonfüzfői Irinyi János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

8184 Balatonfüzfő, Irinyi János utca 2.

##### **Balatonkenesei Pilinszky János Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola**

8174 Balatonkenese, Bajcsy-Zsilinszky u 10.

##### **Bocskai István Református Általános Iskola és Óvoda**

8183 Papkeszi, Fő u 34.

##### **Csajági Csicsergő Óvoda és Mini Bölcsőde**

8163 Csajág, Kossuth Lajos u 129.

##### **Csivitelő Óvoda és Bölcsőde**

8196 Litér, Árpád utca 2.

##### **Györgyi Dénes Általános Iskola**

8220 Balatonalmádi, Bajcsy-Zsilinszky u. 30.

##### **Hriszto Botev Német Nemzetiségi Nyelvoktató Általános Iskola, Malomvölgy Általános Iskola**

8227 Felsőörs, Körmendy prépost u.5

##### **Kippkopp Óvoda és Bölcsőde**

8174 Balatonkenese, Balatoni út 63.

##### **Litéri Református Általános Iskola**

8196 Litér, Petőfi Sándor utca 8.

##### **Magyar-Angol Tannyelvű Gimnázium és Kollégium**

8220 Balatonalmádi, Rákóczi Ferenc u 39.

##### **Miske Óvoda és Bölcsőde**

8227 Felsőörs, Fő u 21.

##### **Szivárvány Óvoda és Bölcsőde**

8184 Balatonfüzfő, Bugyogóforrás utca 15.

8175 Balatonfüzfő, Árpád utca 36.

8175 Balatonfüzfő, Radnóti utca 26.

**Veszprémi Szakképzési Centrum Öveges József Technikum és Kollégium**  
8184 Balatonfüzfő, Gagarin utca 27.  
**Vörösberényi Általános Iskola**  
8220 Balatonalmádi, Tácsics Mihály u 1.

#### **4.5.10. Fogyatékoságügyi tanácsadás**

**Ez a szolgáltatásunk a teljes vármegyére kiterjedten működik.**

A szolgáltatás célja a fogyatékoságból adódó igényekre reagáló közszolgáltatások minőségének és hozzáférhetőségének javítása, a fogyatékos emberek életminőségének, önálló életvezetési képességének és társadalmi befogadásának növelése.

A fogyatékos emberek számára a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés elősegítése érdekében fogyatékoságügyi tanácsadói hálózat működik, országszerte 22 Információs és Koordinációs Ponttal, melyből az egyik, a Gondos Panni Szociális Központban került kijelölésre, és amely térítésmentes szolgáltatást nyújt az érintetteknek. A fogyatékoságügyi tanácsadók pontos és releváns információkkal látják el az érdeklődőket személyesen, telefonon és e-mailben is. A szolgáltatásokat rendezvényeken való részvételükkel is népszerűsítik.

#### **Kapacitás:**

Ezt a feladatot két munkatárssal biztosítjuk, akik a vármegye területén működő tíz gyermekjóléti központban heti rendszerességgel tartanak utazó tanácsadást, illetve igény szerint érzékenyítő foglalkozásokat.

A fogyatékoságügyi tanácsadás tartalma:

- a. tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára,
- b. a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- c. együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzésszolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- d. a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,

- e. közreműködés egyes életvitelt támogatóeszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
- f. együttműködés a szociális diagnózist felállító eszményrendszerrel,
- g. kapcsolattartása többi fogyatékoságügyi tanácsadóval.

#### **4.6. A központ feladatai a gyermekek védelmére irányuló hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan**

gyermekjóléti központunk azokban az esetekben, amikor a gyermek veszélyeztetettsége a szülők és a gyermek önkéntes együttműködésével nem szüntethető meg, illetve a segítő folyamat speciális szolgáltatások bevonását, a korábbi családgondozó eszközrendszerének kiszélesítését teszi szükségessé az alábbi intézkedéseket végzi:

- A gyermek veszélyeztetettsége esetén a helyzetnek adekvát hatósági intézkedés kezdeményezése, azaz védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezésre, vagy nevelésbe vételre való javaslattétellel a területileg illetékes gyámhivatal felé
- a javaslattételt megalapozó **szakmai fórumok** működtetése (családkonferencia, családi döntéshozó konferencia, eszmébeszélések biztosítása a jelzőrendszeri tagok, érintettek bevonásával)
- javaslattétel a családi pótlék természetbeni juttatására, amennyiben ettől elvárható a gyermek tankötelezettségével összefüggő kötelezettségének teljesülése
- együttműködés a partfogói felügyelői szolgálattal együttműködési megállapodás alapján, amely különösen a megelőző pártfogás intézménye útján a gyermek bűnisméltésének esélyét csökkentheti
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében koordinatív segítő munkát végez a család és a gyermeket befogadó intézmény között, támogatja a családot abban, hogy a gyermek otthonába visszakerülhessen

A hatóság felé továbbított, gyermekvédelmi intézkedésre irányuló **javaslatteletket megelőzően** *mindvégig az a célunk, hogy a bizalom kiépüljön a segítő és segített között és a kötelezésen alapuló intézkedéseket elkerülhessük* annak érdekében, hogy a változásokat indukáló segítő folyamatok a felek között a kölcsönös megbecsülésre, együttműködésre épülhessenek.

Hatósági kötelezés, illetve annak fenntartására irányuló javaslat akkor készül, ha a gyermek veszélyeztettségének feloldásában a szülők, a törvényes képviselő, vagy maga a gyermek saját belátásán alapuló döntésével nem működik közre és ennek a

közreműködésnek a hiányában a gyermeket veszélyeztető súlyos, közvetlenül rá ható helyzet alakulhatna ki.

A hatósági kötelezésre irányuló javaslat, illetve ilyen határozat felülvizsgálatát megelőzően minden esetben olyan szakmai egyeztetést (**esetkonferenciát**) kezdeményez a központ, amelyben a gyermek törvényes képviselői, 12 évet betöltött gyermek esetén maga a gyermek, a családot segítő kolléga és esetmenedzser, valamint egyéb, a családdal foglalkozó segítők vesznek részt. Ennek célja az, hogy a résztvevők emberi, szakmai méltóságának tiszteletben tartásával, a kölcsönös bizalom fenntartásával, vagy megteremtésével olyan a gyermek és az érdekében eljáró törvényes képviselői olyan, az esetmegoldást biztosító megállapodást köthessenek, amely segíti a probléma önkéntes úton történő megoldását.

#### **4.7. A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek bemutatása:**

##### **4.7.1. 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 gyermek védelembe vételét vagy
- súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú (30 napra történő) elhelyezését, vagy
- átmeneti (hosszabb időtartamú) nevelésbe vételét,
- javaslatot készít
  - a gyámhatóság felé a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve
  - a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
  - a gyermek családjából történő kiemelésére,
  - a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint
  - a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,

- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, amelyben javaslatot tesz a szülői, gyermeki közreműködés formáira, a szükséges tanácsadások, szolgáltatások igénybe vételére a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében, és ehhez pontosan meghatározza valamennyi fél (a saját, esetmenedzseri) szerepét, feladatait is.
- szociális segítőmunkát koordinál és végez,
- illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti;
- 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 szociális segítőmunkát koordinál és végez az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve
- a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához segítséget nyújt,
- utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a Gyvt. 86. § (1) bekezdés f) pontjában foglaltak szerint a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

#### **4.7.2. Jelzőrendszeri koordináció:**

A jelzőrendszer járási szintű koordinálását a Központ jelzőrendszeri tanácsadója végzi. Tevékenysége körében:

- koordinálja a járás területén működő települési 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, 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 kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### **4.8. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedések kezdeményezéséhez kapcsolódó feladatok**

A család- és gyermekjóléti központ a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (továbbiakban: **GYVR**) útján javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek:

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családba fogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

#### **A gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezésére irányuló javaslat kötelező elemei:**

Az esetmenedzser a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben rögzíti a gyermek helyzetét, különösen:

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

követően elektronikus formában tesz javaslatot hatósági (gyámhivatali, rendőrségi) intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni. Ha a javaslattételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, abban az esetben a Család- és Gyermekjóléti Központ védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve, a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi.

#### **4.8.1. Feladatok a családi pótlék természetben történő nyújtása esetén:**

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során:

- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,
- abban az esetben, ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak, - részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson

#### **4.8.2. 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 hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser:**

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,

- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztettségére 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.
- az esetmenedzser a védelembé vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt
- a védelembé vétel körében végzett tevékenységéről,
- az eset előrehaladásáról,
- a gyermek veszélyeztettségének 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 keretében tartozó intézkedések megtételére.

**Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési tervet a GYVR tervező és értékelő alrendszerében készíti el, amely 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 megvalósításba bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, és
- egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének 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 elkészítésébe az esetmenedzser bevonja:**

- a gyermeket és a családját,
- a család- és gyermekjóléti szolgálatot,

- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót,
- az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és
- az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat,
- amennyiben szakmailag indokolt **esetkonferenciát** szervez a gondozásba bevont szakemberek-és a család részvételével a gondozási-nevelési terv elkészítésébe.

#### **Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében: -**

- 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,
- támogatja a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembé vétel megszüntetését.

#### **Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser a GYVR tervező és értékelő alrendszerében értékeli**

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- módosítás, értékelés során-szükség szerint- esetkonferenciát szervez,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, ezt a problémát a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi,
- felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembé vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
- a GYVR útján megismerhetővé teszi a gyámhivatal számára, ha a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására tesz javaslatot.

Ha a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, ezt a problémát a gyámhivatal számára a GYVR rendszerben rögzíti.

### **4.8.3. Feladatok a családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése érdekében:**

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését, és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családbafogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell előkészíteni.

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

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható.

A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

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

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

### **4.8.4. Utógondozással kapcsolatos feladatok:**

Az esetmenedzser a családjába visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. A gyermek utógondozása során a családi kapcsolatok tervezését a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell elvégezni. Ennek keretében:

- Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését,
- lakókörnyezetébe történő beilleszkedését,
- tanulmányai folytatását vagy
- az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatása érdekében megszervezett támogatások megnevezését.

- A családi kapcsolatok tervezésének megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmény, szolgáltató vagy személy megjelölését, annak feladatait és azok elvégzésének határidejét.
- Az utógondozás felülvizsgálata során a családi kapcsolatok tervének megvalósítását, a helyzetértékelést a család- és gyermekjóléti központ a GYVR tervező és értékelő alrendszerében teszi elérhetővé a gyámhivatal számára.

#### **4.9. Szakmai támogatás nyújtása a területen működő gyermekjóléti alapszolgáltatók számára.**

- A Központ járási szintű koordinatív szerepénél fogva szervezi a területén működő alapellátók **szakmai támogatását**, konzultációját biztosító fórumokat, csoportokat, a szakemberek **személyiségvédelmét biztosító** szolgáltatásokat

Ennek keretében:

- havi rendszerességgel **esetmegbeszélést**,
- szükségszerűen **szakmai konzultációt** tart
- az **észlelő-jelző rendszerrel** kapcsolatos tanácsadói szolgáltatásokat biztosítja a települési jelzőrendszeri megbeszélésen való közreműködéssel, az észlelő-jelző rendszer járási szintű koordinációját ellátja, a jelzésekről, heti jelzésösszesítőben, statisztikai céllal nyilvántartást vezet,
- valamint a területén működő családsegítő kollégák mentális karbantartása érdekében szupervízor bevonásával biztosítja a csoportos **szupervíziót** havi rendszerességgel, egyéni szupervíziót pedig a munkatársak egyéni szükségletei szerint.

#### **4.10. A család-és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata, tartalma**

2016. január 1-jétől a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást integráltan működtetjük jogszabályi előírás alapján. Így ezeket a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §- a, valamint az Szt. 64. §- a szerinti feladatokat, mint korábban különálló szolgáltatásokat ugyanaz a szolgáltatási részlegünk látja el.

Az integráltan létrejövő szolgáltatás települési szinten elérhető kötelező szolgáltatás, hozzáférhetősége mind a gyermekek védelme, mind a családok támogatása szempontjából alapvető fontosságú.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermekek, családok, támogatásra szoruló személyek érdekeit védő speciális személyes szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja

- a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.
- a szolgáltatást igénybe vevők szociális jólétének, a családok szociális biztonságának elősegítését.

A törvényekben meghatározott prevenciós kötelezettség megvalósításában szervezetünk elsősorban a gyermekekkel történő közös programokra helyezi a hangsúlyt. Hisszük, hogy a fiatal, most felnövő generáció problémamegoldó készségeinek színesítésével, egyéni és közösségi érdekérvényesítésének fejlesztésével járható be a leginkább eredményes út.

A felnőtt korúak megsegítésében is kiemelt szerepet szánunk a csoportok működtetésének abból a meggyőződésből, hogy a különféle élet-kризisekre megoldást kínáló megbirkózási technikák ebben a formában adhatók át leghatékonyabban, illetve a legintenzívebb segítség a csoportban elsajátítható közösségi érdekérvényesítés fejlesztésével érhető el.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat egységes szemléletben kezeli a gyermeket és a családot, a szolgáltatás az ellátási területen élő valamennyi gyermekre, családra, gyermektelen családra és egyedülálló személyre is kiterjed.

#### **4.10.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

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

- tájékoztatás nyújtásával,
- szociális segítőmunkával, valamint
- más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével, és
- szervezési tevékenységgel látja el.

### A gyermekjóléti szolgálat feladatai:

#### **Szervezési, segítő és szolgáltatási feladatok**

- a gyermek testi és lelki egészségének,
- családban történő nevelkedésének elősegítése,
- a gyermek veszélyeztettségének megelőzése, megszüntetése,
- a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében.

#### **Ennek érdekében:**

- Tájékoztatást nyújt a gyermeki jogokról és kötelezettségekről
- Támogatásokhoz való hozzájutás feltételeiről
- Családtervezési, pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást biztosít a gyermekjóléti központ útján
- Támogatást nyújt a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyának
- A gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében észlelő jelző rendszert működtet a jogszabályban meghatározott társadalmi szervezetek bevonásával
- A veszélyeztettség megszüntetése érdekében a központnál hatósági beavatkozást kezdeményez
- A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében a gyermekvédelmi központtal együttműködve családsegítést végez.

#### **4.10.2. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat tájékoztatási feladatai**

A családsegítő munkatárs:

- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt,
- tájékoztatja
- a szülőt, illetve 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 válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól.

### **4.10.3. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában,
- a családban élő gyermek problémáinak rendezésében, gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- segíti az igénybevevőket a szociális, életvezetési, mentálhigiénés, családtervezési, pszichológiai, nevelési, a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadással, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezésével,
- elősegíti a családi konfliktusok megoldását, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és
- mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- a hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését,
- esetmegbeszélést tart az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében
- esetkonferenciát szervez a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.
- a Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.

### **4.10.4. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,

- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal,
- segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájárásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájárásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében.

#### **4.10.5. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szervezési tevékenység keretében:**

- prevenciók, szabadidős és közösségi programokat szervez a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából vagy támogatja olyan gyermekek azokon való részvételét, akiknek szülei ezt csak aránytalan nehézséggel tudnák biztosítani
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél ilyen programok megszervezését.

#### **4.10.6. A család és gyermekjóléti szolgálat jelzőrendszeri tevékenységei:**

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer kiépítése és működtetése.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat olyan veszélyeztetettséget, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket, családokat, személyeket veszélyeztető, valamint a krízishelyzethez vezető okok feltárását, a veszélyeztetettség, krízis időben történő felismerését. Ennek célja az egyén vagy család krízishelyzetbe kerülésének megakadályozása, illetve a már kialakult krízishelyzet, veszélyeztetettség megszüntetése, következményeinek enyhítése.

A szolgálat folyamatos kapcsolatot tart minden olyan a jogszabályban meghatározott helyi, önkormányzati, civil és egyházi szervezettel, melyek munkájuk során szintén kapcsolatba kerülnek problémákkal küzdő személyekkel, gyermekekkel. A kapcsolattartás történik személyesen, írásban és telefonon egyaránt.

A jelzőrendszer tagjai a látókörükbe kerülő, problémával küzdő egyénekről, gyermekekről, családokról jelzéssel élnek a szolgálat által biztosított „Esetjelző lapon” írásban, vagy telefonon,

illetve személyes megkeresés útján. A család- és gyermekjóléti szolgálat fogadja a jelzést, és a jelzés beérkezését követően a családsegítő felkeresi az érintett személyt, családot, tájékoztatást nyújt az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, 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, szükség esetén megtörténik a gondozásba vétel. A családsegítő az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt (visszajelez), feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét. A család- és gyermekjóléti szolgálat a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Központnak. Amennyiben az adott probléma a meglévő alap szolgáltatások igénybevétele mellett nem megoldható, a családtagok együttműködésének hiánya miatt, illetve a veszélyeztetettség súlyossága meghaladja kompetenciáját, akkor haladéktalanul megkeresi a Központot.

A jelzőrendszer hatékony működésének alapja a résztvevők jó együttműködése. Munkánk hatékonyságát támogatják a szakmaközi jelzőrendszeri megbeszélések, esetmegbeszélések, esetkonferenciák.

**Szakmaközi jelzőrendszeri megbeszélésre** a szolgálat, valamint a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, a szolgálat szervezésében, előre meghatározott témakörben **évente legalább hat alkalommal** kerül sor. Ezek időpontjáról a szolgálat írásban tájékoztatja az érintetteket. A megbeszéléseken folyó munka célja a szolgáltatás megismertetése, a kapcsolatrendszer kiépítése, kompetencia határok tisztázása, a konstruktív szakmaközi együttműködés erősítése, valamint az előadások, esetmegbeszélő csoportok szervezésével aktuális információk nyújtása a hatékony szakmai munka érdekében.

A társszakmák képviselőivel történő együttműködés speciális formája az esetmegbeszélés és esetkonferencia, mely egyes gondozások esetében az információk cseréje és a feladatok meghatározása céljából szükséges. Ezekről minden esetben feljegyzés készül, amelyet a megbeszélés résztvevői aláírás után egy-egy példányban megkapnak, valamint egy példány lefűzésre kerül a gondozott család esetkezelési dokumentációjában.

A szolgálat a jelzésre köteles szervezeteket folyamatosan felhívja a 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.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy annak feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Központ értesítése mellett a szolgálat közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

A szolgálat minden év február 28-áig ellátási területe valamennyi településén szakmai tanácskozást szervez. A tanácskozás célja a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer munkájának éves értékelése, az alapellátás formáinak áttekintése, javaslattétel az együttműködés javítására. A javaslatokat az együttműködő társintézményektől előzetesen írásban kéri be, elektronikus formanyomtatványon.

A tanácskozást követően minden év március 31-ig éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, mely 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 Szolgálat kapacitásmutatói**

A szolgálat esetében gyakori az egyszeri tanácsadás, információnyújtás.

A családsegítés esetén a családot rendszerként kezeli, bevonva minden egyes tagját a pozitív változások érdekében.

A családsegítők egyidejűleg legfeljebb 45 személy, vagy 25 család esetében végeznek együttműködési megállapodás keretében nyújtott családgondozást.

### **4.10.7. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a szolgáltatások formái családsegítés, egyéni estekezelések**

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálatnál végzett családgondozás, a gyermek veszélyeztetettségének, valamint a család krízishelyzetének megelőzésére, megszüntetésére irányuló tevékenység, melyet személyes segítő kapcsolat keretében - a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával, a problémák rendezésére, a családban jelentkező zavarok ellensúlyozására - végez a családsegítő.

#### **Típusai:**

- a) **Egyszeri estekezelés:** A problémás élethelyzetbe került ügyfélről az intézmény családsegítője több forrásból értesülhet. Az ügyfél önkéntesen, személyesen felkeresheti az intézményt, és segítséget kérhet. Amennyiben új ügyfélről van szó, úgy az ügyeletes családsegítő fogadja. Az első interjú alkalmával a családsegítő meghallgatja az ügyfél problémáját és tájékoztatja őt jogairól, a probléma(ák) megoldását elősegítő támogatásokról, ellátásokról, valamint az

intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, ezek igénybevételének módjairól. A családsegítő az interjú során 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. Amennyiben a hozott probléma az első beszélgetés kapcsán tett intézkedéssel megoldható, akkor családgondozás nem indul, egyszeri esetkezelés történik, melyről feljegyzés készül.

- b) **Önkéntes családsegítés** Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, hosszabb távú együttműködést igényel a probléma megoldása, felajánlja a családsegítő az együttműködésen alapuló családsegítést. A családsegítés kezdetekor a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást köt. A családsegítés folyamatát a családsegítő folyamatosan dokumentálja a jogszabály által előírt módon. A segítő folyamat tartalmát képezik a rendszeres kapcsolattartás során folytatott segítő beszélgetések, ügyintézések segítése, a családban élő kiskorú gyermek(ek) helyzetének, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének figyelemmel kísérése, szolgáltatásokhoz történő hozzájutás segítése, valamint az intézményben igénybe vehető egyéb juttatások. A család élethelyzetétől – különösen anyagi helyzetétől – függően az ügyfél igényelhet családsegítőjén keresztül ruha-és élelmiszer adományt. A Szolgálatnál dolgozó szociális szakemberek egyik legfontosabb feladata, hogy együttműködésen alapuló családgondozást érjenek el. Fontos, hogy a család, a gyermek érezze, ez az együttműködés az ő érdekét szolgálja. Ez nem jelenthet kényszert számukra, hanem hasznos információkat közöl, lehetőségeket rejt, így a segítő folyamat során problémamegoldó készségük erősödik, alkalmassá válnak problémáik kezelésére.
- c) **Családgondozás a jelzőrendszer jelzése alapján** Az esetek nagy része nem az egyén, a gyermek és családja önkéntes jelentkezésével indul, hanem a jelzőrendszer valamely tagja hívja fel a figyelmet a problémára. Ilyenkor az érintettek azt érzékelik, hogy valaki beavatkozik az életükbe. Az első találkozás alkalmával az ügyfelek gyakran kellemetlenül érzik magukat, mivel szembe kell nézniük a kialakult problémával. Ebből a 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 bizalom kialakítása és fenntartása a folyamat teljes ideje alatt fontos. A családsegítő a személyes segítő kapcsolat során folyamatosan támogatja a gyermeket és a családot a veszélyeztető körülmények elhárításában. A jelzőrendszerből érkező jelzés esetén a szolgálat a jelzést követő 3 munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a családdal. Az illetékes családsegítő a jelzést követő 15 napon belül 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 segítői módokról. 2021. július 1-

jétől a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a dokumentációt a **GYVR** - ben kell rögzíteni. A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást köt, a megállapodás adatait a GYVR - ben rögzíti, és a megállapodást feltölti. A családsegítő a probléma megoldása érdekében a családdal közösen **cselekvési tervet** készít. A terv **tartalmazza** a segítő kapcsolat célját, a probléma, illetve a gyermek(ek) veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése érdekében vállalt feladatokat, a felelősöket, határidőket, valamint az érintettek aláírását. 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. Ha a gondozás során újabb problémák merülnek fel, annak megoldására irányuló feladatokat írásban rögzíti és kapcsolja a cselekvési tervhez. A családsegítő határidő szerint, de legalább félévente értékeli a családgondozás eredményességét, szükségességét. Ha a gondozás 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 Központ illetékes esetmenedzserét. 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. - indokoltnak tartják a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés kezdeményezését, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársa a GYVR rendszerben kezdeményezi a hatósági intézkedésre vonatkozó javaslattételt a Központnál. A Szolgálat a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

- d) Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása A klienssel többnyire védőnői jelzés útján kerül kapcsolatba a Szolgálat. A gondozás során a családsegítő segíti a várandós anyát abban, hogy születendő gyermekét fogadni tudja, így adományok szervezésével, és a csecsemő ellátásához szükséges felszerelések biztosításával támogatja. Amennyiben az anya lakhatása nem megoldott a 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.
- e) Átmeneti gondozás (helyettes szülői ellátás) mellett végzett családgondozás Ha a szülő egészségügyi, szociális, lakhatási probléma miatt átmenetileg nem tudja megoldani gyermeke családban történő nevelését, lehetősége van kérni gyermeke átmeneti gondozását Balatonalmádiban. Szükség esetén segítséget nyújt a családgondozó az ügyintézésben. Hasonlóan az alapellátásban egyébként végzett családgondozáshoz, személyes segítő

kapcsolat, ellátások, szolgáltatások megszervezésével segíti a családsegítő a szülőket, gyerekeket.

- f) Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme érdekében végzett családgondozás. Ebben az esetben a családgondozás célja a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése. A családgondozás során az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a Szolgálat családsegítőjével, bevonja őt az egyéni gondozási - nevelési terv elkészítésébe. Az egyéni gondozási - nevelési tervben a családsegítő feladatai, felelőssége is meghatározásra kerül. A továbbiakban a Szolgálat családsegítője a tervben foglalt feladatok megvalósítását, a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő, és támogató munkát végzi. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a családgondozás során folyamatos a konzultáció, az együttműködés a szakemberek között.

#### **4.10.8. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál elérhető szolgáltatások**

Munkatársaink alapvetően a szociális munka eszközeivel, a klienssel történő dinamikus esetmunkával tudnak segítséget nyújtani. Emellett azonban számos kiegészítő, klienseink, valamint az itt élők életvezetését támogató természetbeni, vagy más szolgáltatással erősítjük meg a támogató folyamatokat. Ezekre az jellemző, hogy egyes elemek folyamatosan elérhetőek intézményünknel, más szolgáltatásokat pedig igyekszünk rugalmasan az aktuális problémákra adott hatékony válaszként megszervezni. A szolgálatnál állandóan elérhető támogatási lehetőségeink:

##### **Élelmiszer adományközvetítés:**

**A Magyar Élelmiszerbank Egyesület hivatalos partnerségével, mint alacsonyküszöbű, regisztrációt nem igénylő, csak átvételt igazoló szolgáltatás a hét minden napján 13 óra és 16 óra közötti időszakban az alábbi napokon:**

- Hétfőn Balatonalmádiban
- Kedden Szentkirályszabadján
- Szerdán Balatonfűzfőn
- Csütörtökön Felsőörsön és Lovason
- Pénteken Litéren:

##### **Szülői kompetencia erősítő csoportok**

Időszakosan induló **szülői kompetencia erősítő csoportjaink** iskola alapú, de iskolán kívüli programok. (évi 6 csoportban, csoportonként 6 alkalommal) A csoportokon a részvétel térítésmentes.

A csoportokat az iskolák közreműködésével indítjuk, délutáni, esti időszávban, egyeztetés szerint **gyermekfelügyelet** biztosítása mellett.

### **Forrásszerzés:**

Adományközvetítés, adománygyűjtés napi szinten és kampányakciók keretében, külön meghirdetett módon. Intézményünk az adományokat átláthatóan kezeli, azokat minden esetben az adományozó nevével, az adomány mennyiségének (súly, db, stb.) fajtájának rögzítésével veszi át. Kérésre közvetítünk az adakozó és rászoruló között, kapcsolatokat teremtünk és becsatornázzuk a segítő erőt közvetlenül a rászoruló személy irányába, ha az ehhez hozzájárul. Az adományainkról éves szinten tételes elszámolást készítünk, melyet közösségi felületünkön megosztunk a lakossággal.

### **Eszközkölcsönző működtetése:**

Szolgálatunk 2012 óta biztosít eszközkölcsönzést a családok, nehéz élethelyzetben lévő személyek részére. A térítésmentesen kölcsönözhető eszközeink típusa, száma folyamatosan nő. A kölcsönzés időtartama a családsegítő munkatársak által javasolt időszakra szól, az adott élethelyzethez illeszkedően. A kölcsönzött eszközök célja, hogy ezekkel is támogassuk klienseink erőforrásainak megfelelő hasznosítását, ezáltal ne kelljen olyan, fontos, szükséges, vagy nélkülözhetetlen eszközöket beszerezniük, amelyek csak életük egy rövid, átmeneti, de neheztett időszakára szólnak. Az eszközök **írásos használati megállapodással és nyilatkozattal** vehetők igénybe, amelyek a **felelős és gondos használatot** biztosítják és garantálják azt, hogy azok később másoknak is segítséget tudjanak adni.

**Kölcsönözhető eszközeink:** elektromos kályhák, melegítők, fatüzelésű kályhák, kandallók, légzésfigyelő bébiórák, kiságyak, biztonsági gyermek és babaülések, kiságyak, járókák, utazó ágyak, mozgást segítő eszközök, így gyermek és felnőtt kerekesszékek, járókeretek, szobai toalették, emelőágyak.

**Időszakosan induló támogató csoportok** /pl: drámapedagógiai csoport, gyászfeldolgozó-csoport, stb/. A csoportokat alapellátásban regisztrált klienseink igényei alapján indítjuk előzetes egyeztetés alapján/

### **Addiktológiai konzultáció.**

Ez a segítő program egyfajta tanulási folyamat, mely során a konzultáns által segített személy adaptív viselkedéseket tanul meg, miközben maladaptív viselkedései a háttérbe szorulnak. Ez a foglalkozás az alkoholbetegekkel és a kábítószer-használókkal foglalkozó szakember közreműködésével valósul meg. Célja a megelőzés, a gyógyítás és a rehabilitáció. A konzultáns részt vesz a közvetlenül hozzájuk forduló szenvedélybetegek és családjaik segítésében - egyéni kezelési tervet készítenek, az mely az

orvosi kezelések, pszichológiai és szociális szolgáltatások igénybevételét, valamint a kliens ilyen irányú motiválását tartalmazza. A szolgáltatás regisztrált klienseink számára, családsegítői javaslat alapján vehető igénybe.

#### **Anonim alkoholisták csoportja (AA):**

intézményünk ennek a csoportnak helyszínt biztosít teljes évben, az év valamennyi péntekjén, 16:30-tól 18:00-ig. A csoport önálló. Jelentkezni az intézmény telefonszámán, vagy T. András csoportvezetőnél lehet. a **06/ 30/394-29-20**-as telefonszámon.

#### **Rendezvényszervezés /előadások**

**Szabadidős programok** szervezése /filmklub, vadvirág-túraklub, játszóház/

**Gyermektáboroztatás**, szünidei gyermekfelügyelet (Gondos Panni táborok, Miniszünidő) az iskolák tanévközi szüneteiben, napközis és bentlakásos formában.

**Karógörbítő klub** (fejlesztő-kompenzáló program) **A program célja:** A nehezen tanuló, iskolai teljesítmény vagy magatartás zavart mutató gyermekek szükség szerinti többoldalú segítése a tanulásban, a tanulmányi előmenetelt nehezítő tényezők kiküszöbölésével, vagy hatásuk csökkentésével.

A programba azokat a gyerekeket várjuk, akik

- iskolai kudarcokkal küzdő ép értelmű, tanköteles tanulók, és akik erőfeszítéseik ellenére képességeikhez mérten alulteljesítenek,
- átlagos képességűek, de az átlagosnál jóval gyengébben teljesítenek
- a tantervi minimumot egy vagy több tárgyból nem tudják teljesíteni
- akik tehetséges tanulók, sőt valamely területen átlagot meghaladó teljesítményre képesek, de tehetsége kibontásához nem biztosítottak számára a szükséges körülmények

Elvárt eredmények:

- a tanulási motiváció erősödése
- tárgyi tudás erősödése
- az iskola szempontjából fontos teljesítmény, értékelhetőség javulása
- az iskolában közvetlenül nem értékelhető jártasságok a tanuló státuszának erősödését segítik elő

- a személyiség, szociális hatóképesség kedvező alakulása
- önértékelés, a továbbtanuláshoz szükséges pszichés tulajdonságok javulása
- a tanuló és az oktatási intézmény közötti viszony rendeződése

A felzárkóztató – fejlesztő program nem váltja ki az intenzív logopédiai foglalkozást igénylő részképesség zavar(ok) kezelését.

**KAPACITÁS:** a csoportok, támogató programok az intézmény által meghirdetett időpontokkal és létszámban, az érdeklődés és szükségletek szerinti létszámmal és rendszerességgel indulnak

#### **4.10.9. Feladatok a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelésének elősegítése érdekében:**

- a gyermekjóléti szociális segítő munkatárs a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról folyamatosan tájékoztatja az érintett családokat, gyermekeket, intézményeket, a támogatásokhoz való hozzájutás segítségét nyújt,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájutást megszervezi, vagy biztosítja
- a hivatalos ügyek intézését segíti,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja, valamint segítséget nyújt számára a biztonságos lakhatás elérésében.
- a családi kohézió fenntartása, a kiegyensúlyozott testi-lelki fejlődés érdekében szabadidős programokat szervez. Ezek keretében olyan szabadidős programok megvalósításán fáradozunk, melyek a tudásszerzést, az önismeret és széles látókör fejlődését, valamint kortársakkal való kapcsolatuk megfelelő kialakítását segítik.
- A gyermekjóléti szolgálat tájékoztatást nyújt az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

#### **4.10.10. Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében**

##### **Fogalmi keretek:**

A **gyermek veszélyeztetése:** a gyermek alapvető fizikai és/vagy lelki szükségleteinek tartós elhanyagolása és/vagy a gyermek bántalmazása.

A **veszélyeztetettség:** olyan – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult – állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja, vagy akadályozza.

## **A gyermek bántalmazása és elhanyagolása**

- a fizikai és/vagy érzelmi rossz bánásmód,
- a szexuális visszaélés,
- az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéb kizsákmányolás minden formája,
- a mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának sérelmét eredményezi egy olyan kapcsolat keretében, amely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul,

**Bántalmazás továbbá az is**, ha a gyermek sérelmére elkövetett cselekményt annak szemtanúja nem akadályozza meg, illetve nem jelzi.

**Rossz bánásmód** lehet fizikai, érzelmi, szexuális és egyéb jellegű, megvalósulhat aktív (cselekvő) és passzív (elhanyagoló) magatartással

**Elhanyagolás** olyan mulasztás vagy baj okozása (szándékos, tudatlanságból, óvatlanságból, nemtörődömségből eredő), amely jelentősen árt a gyermek egészségének vagy lassítja, akadályozza szomatikus, mentális és érzelmi fejlődését. Lehet

- érzelmi (pl.: az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretetkapcsolat hiánya),
- fizikai (pl.: az alapvető fizikai szükségletek, higiénés feltételek, a felügyelet hiánya),
- oktatási, nevelési elhanyagolás (pl.: az iskolalátogatási kötelezettség elhanyagolása, iskolai feladatok, teljesítmény-problémák figyelmen kívül hagyása)

### **A jelzőrendszer működését segítő fórumok:**

**Esetkonferencia:** lehetőség szerint családot és a családdal foglalkozó szakembereket is bevonó, fórum, egy adott család ügyében tartott megbeszélés /kötelező hatósági intézkedés., felülvizsgálat előtt/

**Szakmaközi megbeszélés:** a gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő fórum.

**Esetkonzultáció:** szakemberek közötti egyeztetés

- A gyermekjóléti szolgálat a települési szintű veszélyeztetettséget **észlelő és jelző rendszert működteti**, a települési **jelzőrendszeri koordinátor** közreműködésével úgy, hogy a

gyermekellátásában részt vevő valamennyi állami és nem állami szervezetet kölcsönös információ alapon hálózattá szervezi.

- A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer tagjaival való együttműködést fenntartja, és tevékenységüket települési jelzőrendszeri koordinátor kolléga kijelölésével összehangolja,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárására és ezek megoldására folyamatosan, de évente legalább egy alkalommal, az éves tanácskozást követően a tárgyévet követő **március 31-ig javaslatot** készít.

Amennyiben a jelzőrendszeri tagok a veszélyeztető tényezők észlelése esetén saját eszközeik segítségével a káros hatások megelőzésére, ellensúlyozására nem képesek, jelzéssel élnek a Gyermekjóléti szolgálat felé, illetve hatósági intézkedést kezdeményeznek a probléma súlyosságának függvényében.

#### **A jelzésekkel szemben támasztott követelmények. A jelzésnek tartalmaznia kell:**

- az érintett gyermek(ek) legfontosabb adatait (név, születési idő, hely, anyja neve, családtagok felsorolása, állandó lakóhely, tényleges tartózkodási hely),
- a jelzést tevő intézmény megnevezését, címét, a jelzést tevő személy nevét és elérhetőségét,
- a probléma rövid leírását, a jelzést tevő által a gyermek és családja életében, életkörülményeiben észlelt veszélyeztető okok részletezését, megjelenésének időpontját, időtartamát, a felmerülésének gyakoriságát,
- a jelzést tevő személy vagy intézmény az általa feltárt veszélyeztető okok megszüntetése érdekében eddig megtett intézkedéseit, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében esetleges javaslatát.
- A jelzés **írásban formai kötöttség nélkül** megküldhető, de ennek könnyítésére a gyermekjóléti szolgálat minden jelzőrendszeri tagnak egységes **esetjelző lapot** biztosít.

#### **4.10.11. Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az egészségügyi ellátások, egyéb gyermekjóléti alapellátások, pedagógiai szakszolgálatok és szociális alapszolgáltatások - különösen a családsegítő szolgáltatás - igénybevételének kezdeményezése, valamint szükség esetén a gyermek védelembe vételének, ideiglenes hatályú elhelyezésének, átmeneti, vagy tartós nevelésbe vételének kezdeményezése,

→ javaslat készítése a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

#### **4.10.12. Feladatok a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében**

- családsegítés biztosítása - 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,
- utógondozó szociális munka biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

#### **4.10.13. Szervezési, szolgáltatási és segítő feladatok a fenti feladatok ellátásán túl**

- az ellátási területünkön élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a gyermekek panaszának meghallgatása és annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedés megtétele
- a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervére történő javaslattétel a központ felé
- a köznevelési intézmények gyermekvédelmi munkájának támogatása
- környezettanulmányt készítése felkérésre,
- a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum és a Szociálpolitikai kerekasztal munkájában való közreműködés

#### **4.10.14. A családsegítő szolgálat célja, feladata, tevékenysége**

A törvények kötelezően ellátandó feladatként írják elő az életvezetési problémákkal küzdő családok, egyének szociális és mentálhigiénés ellátását, gondozását, valamint krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek segítését elsősorban a:

- tájékoztatás,
- mentálhigiénés és
- családtervezési tanácsadás,
- családgondozás,
- ügyintézés,
- jelzőrendszer működtetése,
- közösségfejlesztő tevékenységek biztosítása
- terápiás csoportok szervezése útján
- eszközkölcsonzó működtetése
- adománygyűjtés, adományközvetítés

## **Biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:**

### **1. Családsegítés kiemelt célcsoportjainak:**

- a. munkanélküliek,
- b. hajléktalanok
- c. időseknek (ügyintézés, információval ellátás)

### **2. Aktív korú tartósan munkanélküli személyek segítő programja önkéntes alapon:**

A program célja:

- A programban résztvevők szociális rehabilitációja / habilitációja
- a munka világába való visszasegítés
- megváltozott munkaképességű személyek „kiszűrése”
- mentálhigiénés támogató program
- esetleges intézményes elhelyezés

A program főbb szakaszai:

1. Bekerülés
2. Egyéni program összeállításának szakasza (megállapodás kötés)
3. Egyéni program / csoportfoglalkozás
4. Lezárás
5. Utókövetés

A program lebonyolításában résztvevő szakemberek:

- Szociális munkás, szociálpedagógus
- Pszichológus
- Munkaügyi tanácsadó, humán szervező
- Szociális asszisztens
- Más külső szakemberek (orvos, pszichiáter)
- Kliens

Mit nyújt a program:

- Tanácsadások (pszichológiai, munkaügyi, jogi, segítő beszélgetés, tanfolyamokra irányítás)
- Információszerzés (egyéni igények, lehetőségek feltárása)

- Csoportfoglalkozások (álláskereső technikák, önismereti, kommunikációs, konfliktuskezelési technikák, önszorgító csoport (szenvedélybetegek))
- Rendezvények (állásbörze, előadások, szabadidős családi rendezvények (társas kapcsolatok))
- A polgármesteri hivatallal, illetve a foglalkoztatási hivatallal a kompetencia határok betartásával kapcsolattartásunk folyamatos, az információ csere az adatvédelmi törvény betartásával zökkenőmentes.

### **3. Tanácsadások:**

- a. jogi tanácsadás
- b. életviteli és pszichológiai tanácsadás

### **4. Közösségi szociális munka:**

- c. Kiscsoportos programok (támogató csoportok)
  - i. életmód klub (folyamatos működés, bővítés)
  - ii. anonim alkoholisták csoportja
- d. Nagycsoportos tevékenység
  - i. előadássorozat / vitakör (Információs hálózat, folyamatos kapcsolattartás újságcikkek, honlap)

### **5. Rendezvényszervezés:**

- e. szakmai napok (jelző team civil szervezetek bevonásával, lakossági fórumok)
- f. programszervezés (üdülés, táboroztatás, gyermekfelügyelet, stb.) a működési területén élő lakosság számára

### **6. Belső szakmai műhelymunka**

- g. Szakirodalom - feldolgozás,
- h. esetmegbeszélő csoport működtetése,
- i. szupervízió biztosítása

### **7. Információszolgáltatás a lakosság felé**

- j. szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében
- k. A helyi újságban (rendszeres rovatainkban)

- l. Internetes tájékoztatás a városi és a saját honlapon keresztül
- m. közösségi Facebook felületünkön keresztüli naprakész tájékoztatás
- n. Egyéb szóróanyag, ismeretterjesztő kiadványok

A közösségi, és egyéb programok az előre meghirdetett időpontban kerülnek lebonyolításra.

#### **4.10.15. A család-és gyermekjóléti szolgálat nyitvatartása:**

Fogadóórák:

##### **Balatonalmádi:**

H: 8:00-18:00, K, Sz: 8:00-16:00, Csütörtök: nincs ügyfélfogadás,

Péntek: 8:00-13:00 (hétfőn, pénteken 18:00-ig zártan működő programok: kapcsolatügyelet és AA klub)

##### **Szentkirályszabadja:**

H, Sz: 8:00-16:00, K: 8-18:00, Cs:13-16:00, Péntek: 8-13.30

##### **Alsóörs, Lovas:**

Szerda: 9:00-11:00

##### **Balatonfűzfő:**

H, K:8:00-16:00, Sz:8:00-18:00, Cs13:00-16:00, P: 8:00-13.00

#### **4.11. Nem hálózat keretében működtetett helyettes szülői ellátás**

##### **A helyettes szülői tevékenység célja:**

A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását saját háztartásában biztosítja. Átmeneti gondozás keretében a gyermek teljes körű ellátásáról gondoskodik. A **szülő/törvényes képviselő kérelmére, ideiglenes jelleggel** akkor kell biztosítani az átmeneti gondozást, ha a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A gyermek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb **hat hónapig** tarthat. A gyermek átmeneti gondozását a szülő kérelmére, vagy ha annak okai már nem állnak fenn meg kell szüntetni. Az elhelyezés három hónappal meghosszabbítható.

A szülő /törvényes képviselő az ellátás igénybevételére vonatkozó **kérelmét** a Gondos Panni Család és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat Intézményvezetőjénél nyújthatja be. A jogviszony az Intézményvezető és az igénybevevő **írásbeli megállapodásával** jön létre.

A megállapodás tartalmazza

1. az ellátás részletes szabályait,
2. időtartamát,
3. a jogviszony megszűnésének eseteit.

KAPACITÁS:

A helyettes szülői ellátás engedélyezett **férőhelyszáma: 3 fő**

A helyettes szülőnél egy időben **elhelyezhető gyermekek száma: 3 fő**

Az Intézmény a gyermekek átmeneti gondozását, önálló helyettes szülő foglalkoztatásával térítésmentesen biztosítja. A helyettes szülő a tevékenységét **helyettes szülői jogviszonyban** végzi. Az intézmény által kijelölt helyettes szülői tanácsadónk folyamatosan segíti a helyettes szülőt feladatai ellátásában, illetve ellenőrzi tevékenységét. Helyettes szülőként azt a személyt foglalkoztatjuk, aki a jogszabályban előírt felkészítő tanfolyamot eredményesen elvégezte, mint helyettes szülői férőhelyet biztosítót – a működtető és a jelentkező személy közös kérelmére – az engedélyező szerv nyilvántartásba vette.

A **helyettes szülői tanácsadó** jelzi a gyermekjóléti szolgálat vezetőjének, ha a helyettes szülő a gyermek teljes körű ellátását nem biztosítja megfelelően.

A helyettes szülői tanácsadó környezettanulmányt készít annak megállapítása érdekében, hogy a helyettes szülőnek jelentkező személy körülményei alkalmasak-e a gyermek fogadására.

A helyettes szülő háziorvosa útján igazolja a működtető felé, hogy ő, valamint a vele egy háztartásban élő személyek egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket. A felülvizsgálat alkalmával évente háziorvosa útján igazolja, hogy a helyettes szülő és a vele egy háztartásban élő személy egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket

Nem érheti a gondozott gyermeket hátrány a családban nevelkedő más gyermekelhelyezéséhez és ellátásához viszonyítva.

### **A helyettes szülő feladatai:**

- A helyettes szülő befogadja az átmeneti gondozást igénylő gyermeket, ha az átmeneti gondozás biztosítására kijelölték.
- A gyermek átmeneti gondozásának megkezdéséről a helyettes szülő értesíti a szülő lakó/tartózkodási helye szerinti gyermekjóléti szolgálatot.
- A helyettes szülő és a helyettes szülői tanácsadó, lehetőség szerint a szülővel vagy más törvényes képviselővel közösen elkészíti a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) rendszerben a gyermek egyéni gondozási – nevelési tervét.
- Az átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára a helyettes szülő saját háztartásában biztosítja – az egyéni gondozási – nevelési tervnek megfelelően az ellátást, gondozást, nevelést.
- Az egyéni gondozási – nevelési terv célja a gyermek gondozásával, nevelésével, családjába történő visszajuttatásával kapcsolatos feladatok részletes megtervezése és az abban részt vevő szakemberek közötti munkamegosztás kidolgozása.

### **A terv elkészítésekor figyelemmel kell lenni:**

- a gyermek testi, lelki állapotára, családi kapcsolataira, nemzetiségi. Etnikai és vallási hovatartozásra,
- az átmeneti gondozást szükségessé tevő okokra,
- a gyermekjóléti szolgálat által az alapellátás, illetve, a család- és gyermekjóléti központ által a védelembe vétel során készített egyéni gondozási-nevelési tervre
- a gyermekkel és szülőjével (törvényes képviselőjével) folytatott beszélgetés során szerzett tapasztalatokra
- a gyermek nevelésében, gondozásában korábban részt vett szakemberek véleménye,

- egyéb, a gyermek nevelése, gondozása szempontjából jelentős körülményre.

### **A helyettes szülői ellátás igénybe vételekor a szülőnek gyermekenként legalább**

- 6 váltás fehérneműt,
- 3 váltás hálóruhát,
- az évszaknak megfelelő 2 váltás hétköznapi (otthoni és utcai) felsőruhát és
- cipőt,
- alkalmi és
- sportruházatot kell biztosítani.
- Biztosítani kell a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételeket, tisztálkodási és testápolási szereket, textíliákat.
- Az iskolai oktatásban, szakképzésben részt vevő, felsőoktatási tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára biztosítani kell a szükséges tandíjat, tankönyveket, tanszereket iskolai felszereléseket, az iskolába járással kapcsolatos felmerülő költségeket.
- Biztosítani kell az utazáshoz, levelezéshez, telefonáláshoz szükséges költségeket, amelyek segítségével hozzátartozóival kapcsolatot tarthat a gyermek.

Az ellátást nyújtó gondoskodik a gondozott gyermek szabadidejének hasznos eltöltése érdekében a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközökről, indokolt költségekről.

A gondozott gyermeket személyes szükségletei kielégítésére havonta zsebpénzzel kell ellátni. A **zsebpénz** havi összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

5%-ánál a 3 – 10 éves,

13%-ánál a 10 – 14 éves,

18%-ánál a 14 év feletti gyermek esetében.

A gondozott gyermek zsebpénzéről a helyettes szülő zsebpénznyilvántartást vezet. A gondozott gyermek a zsebpénze felhasználásáról maga dönt. A 3 – 6 éves korú gondozott gyermek esetében e zsebpénz nem kerül kifizetésre, de biztosítani kell a személyre szóló felhasználást.

A helyettes szülő testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését biztosító, a szülői gondoskodást helyettesítő védelemben részesíti a gondozott gyermeket. A helyettes szülő felkészíti a gondozott gyermeket a családjába való visszailleszkedésre, valamint az önálló életkezdesre, a pályaválasztásra, a munkavállalásra.

### **A helyettes szülő gondoskodik arról, hogy a gondozott gyermek hozzájusson:**

- a megelőző és gyógyító egészségügyi ellátáshoz, valamint az előírt gyógyszerekhez és gyógyászati segédeszközökhöz,
- a terápiához, amely személyisége korrekciójához, az őt ért lelki sérülések gyógyításához szükséges,
- a külön jogszabályban meghatározott szakértői bizottság javaslatának megfelelő gyógypedagógiai ellátáshoz,
- a korának és képességeinek megfelelő oktatáshoz, szakképzéshez, továbbá a tanulmányi lemaradásai megszüntetéséhez szükséges segítséghez, illetve azokhoz a feltételekhez, amelyek biztosítják tehetsége, képességei megfelelő kibontakoztatását,
- a szellemi és erkölcsi fejlődését szolgáló, kulturális értékekhez, tájékoztatáshoz, a médiának az ismeretek bővítését szolgáló, erőszakmentes műsoraihoz,
- a szabadideje hasznos és tartalmas eltöltéséhez szükséges feltételekhez,
- szórakoztató, művészeti és kulturális tevékenységekhez;

### **A helyettes szülő**

- kapcsolatot tart a gondozott gyermek nevelését, oktatását végző intézménnyel, fogadóórákon, szülői értekezleteken tájékozódik a gyermek iskolai előmeneteléről.
- a gondozott gyermeket életkorának megfelelően bevonja a háztartási teendők végzésébe, a családi gazdálkodás megtervezésébe.
- figyelembe veszi a gyermek, valamint a gyermek szülőjének véleményét a gyermek nevelésével, ellátásával kapcsolatban.
- lehetővé teszi, hogy a gondozott gyermek szabadon gyakorolhassa vallását, vallásoktatáson vehessen részt, megőrizhesse kisebbségi önazonosságát, ápolhassa hagyományait.
- biztosítja a gondozott gyermek személyes tárgyainak az elhelyezését.

### **A helyettes szülő gondozásában elhelyezett gyermek ellátásnak elszámolási szabálya**

A működtető a helyettes szülőt arra az időtartamra, amikor átmeneti gondozást nyújt a gyermeknek, a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott mértékű helyettes szülői díjban részesíti. A helyettes szülő a nevelési díjjal és a külön ellátmánnyal az átmeneti gondozás lezárását követő 30 napon belül számlákkal és bizonylatokkal számol el.

*A helyettes szülői szolgáltatásunk a balatonalmádi illetőségű családok számára elérhető.*

#### **4.12. Közösségi szolgálat**

Intézményünk a társadalmi szolidaritásra nevelést kiemelt céljának tartja, így a Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC törvényben foglaltaknak megfelelően az iskolai közösségi szolgálat teljesítésére a szociális, gyermekjóléti szektorban önkéntes munkát vállaló diákokat szeretettel várja.

Közösségi szolgálatra akkor lehet jelentkezni intézményünkhöz, ha a köznevelési intézmény és szervezetünk között élő együttműködési megállapodás van, illetve abban az esetben, ha nincs, akkor az iskola annak megkötését támogatja.

A diákok közvetlenül, e-mail-ben, telefonon, vagy személyesen jelentkezhetnek szolgálatra, gyermekjóléti közösségi, idősellátási, technikai jellegű, vagy adminisztratív feladatokra.

A **jelentkezést** az erre rendszeresített **formanyomtatványon** tehetik meg.

A közösségi szolgálatra jelentkező diákokat intézményünk kijelölt mentor munkatársa fogadja, a szükséges munka-és balesetvédelmi oktatásban is ő részesíti és segíti mindvégig, amíg a vállalt feladatot, a vállalt óraszámában nem teljesíti. A munka leigazolását is ő végzi, az intézményvezetői igazolás kiállítása előtt.

#### **4.13. Adminisztratív feladatok:**

- Intézményünk munkatársa segítő munkáját lehetőség szerint, vagy jogszabályban meghatározott esetekben írásos szerződés alapján végzi klienseivel.
- félévente felülvizsgálatot készít gondozottjairól (a szakmai vezető által megadott szempontrendszer szerint)
- napi tevékenységét forgalmi naplóban rögzíti
- tevékenység naplója alapján, napi szinten ad tájékoztatást az ellátottak számáról KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő napi jelentést teljesítő adatrögzítő munkatársnak
- GYVR informatikai rendszerben szakmai adminisztráció vezetése, dokumentáció feltöltése

## 5. A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁS DOKUMENTÁCIÓJA

A szolgáltatások során az alábbi dokumentációkat vezetjük, adatlapokat, nyilatkozatokat vesszük fel, nyilvántartásokat kezeljük, jogszabályi kötelezettség alapján:

### **GYVR:**

2021. július 1-ével törvényi kötelezettség mellett bevezetésre került a Gyermekünk Védelmében elnevezésű informatikai rendszer és központi elektronikus nyilvántartás, a GYVR. A rendszer célja a jogalkotói indoklás alapján a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazati működés átláthatóságának, hatékonyságának javítása, valamint a gyermek életútjának követése a gyermekjóléti alapellátás és gyermekvédelmi szakellátás területén. A GYVR működését az alábbi jogszabályok rögzítik:

- a Gyvt.,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet),
- a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervezésű személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet.

**Intézkedések feljegyzése (központban)**, amely tartalmazza az esetmenedzser és gondozott családok, családtagok közötti kapcsolatot, valamint a gyermek ügyében érintett családsegítővel és jelzőrendszeri tagokkal történt megbeszéléseket. Az esetmenedzserek dátum és helyszín megjelölésével folyamatosan rögzítik a megtett intézkedéseket, így nyomom követhető a gondozási folyamat, a családtagok együttműködési készsége, a kiskorú(ak) veszélyeztetésének megszüntetése érdekében megtett erőfeszítések.

**Regisztrációs adatlap/nyilatkozat** (családsegítő és gyermekjóléti szolgálatban részesülő ügyfeleink számára), az első megkeresést követően kitöltött űrlap, amely a kliens taj alapú nyilvántartás vezetéséhez szükséges adatain túl tartalmazza a szolgáltatás elemeit, tartalmát, feltételeit, az intézmény által vezetett kliensünkre vonatkozó nyilvántartások ismertetését, a panaszjog gyakorlásának módját.

**Együttműködési megállapodás** (alapellátás): nem egyszeri megsegítést követően ügyfeleinkkel együttműködési megállapodást kötünk, amely tartalmazza a szolgáltatás elemeit, tartalmát, feltételeit, az intézmény által vezetett kliensünkre vonatkozó nyilvántartások ismertetését, a panaszjog gyakorlásának módját.

**Egységes intézményi adatbázis az ellátásban részesülő gyermekekről.** A Központ az ellátásban részesülő gyermekekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a gyermek nevét, az anya nevét, a születési dátumot, a gondozás kezdetét, valamint végét, a gondozási formát, valamint az esetmenedzser és a családsegítő nevét. Ez a nyilvántartás lehetővé teszi az egyszerű és gyors keresést az ellátottakról, illetve a statisztikai adatgyűjtést is jelentősen megkönnyíti.

**KENYSZI/TEVADMIN adatrögzítés:** Az ügyfél adatairól a család- és gyermekjóléti szolgálatnál felnőttek esetében a 2012. január hónapban elindult a központi elektronikus nyilvántartási rendszerben vezetünk adatokat, amelynek részletszabályait a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szabályozza.

**Tanácsadói karton,** amely tartalmazza a (pszichológiai, jogi) tanácsadó és az ellátott közötti kapcsolatot létrejöttének dátumát, az tanácsadást alátámasztó szükséglet rövid leírását.

**Az óvodai és iskolai szociális segítő** tevékenység vonatkozásában: a KENYSZI/ TEVADMIN rendszerben szükséges alapvető adatokat, információkat a segítő tevékenységekről, valamint az abba bevont személyek számáról. Papír alapon: a csoportos munka dokumentációja és egyéni munka dokumentációja.

**Jelzés dokumentációja:** jelző/visszajelző lap, jelzésfogadó lap, heti jelzésösszesítő

**Kapcsolattartás dokumentációja:** Megállapodás, kapcsolatügyeleti napló

**Táboroztatás dokumentációja:** jelentkezési lap, hozzájárulási nyilatkozat, egészségügyi nyilatkozat, kárfelelősségi nyilatkozat, tájékoztatók

**Közösségi szolgálat dokumentációja:** megállapodás, programterv és értékelés minden esetben, plakát/meghívó, ha a segítő önálló szervezése, szülői tájékoztató, ha a segítő önálló szervezése, - jelenléti ív, ha a segítő önálló szervezése,

Egyéb dokumentációk: szükségletfelmérés, szolgáltatási terv, éves munkaterv és beszámoló, a segítő szakmai feljegyzései (nem kötelező elemként)

## 6. A személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások igénybevételének módja:

### 5.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉRE

#### 5.1.1. Az igénybe vétel módja, a szolgáltatási jogviszony létesítése

A szolgáltatások igénybevételéről, menetéről és tartalmáról, előzetes tájékoztató kérhető **szóban, írásban, telefonon, e-mailben**, az intézmény nyitva tartási idejében az intézmény valamennyi szolgáltatási helyén.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevétele **önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára, vagy lakossági, jelzőrendszeri és más szervezetek jelzésére történik.

A **kötelező együttműködést** a gyermekjóléti központ szolgáltatásinak igénybevételére kizárólag jogszabályban foglalt esetben, a hatáskörrel rendelkező szerv együttműködést előíró határozata rendelheti el. Kötelezettségen alapuló együttműködés esetén az írásbeli megállapodás nem mellőzhető a speciális szolgáltatások esetében sem.

Ha az ellátást **igénylő személy kiskorú, vagy cselekvőképtelen** a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Család-és gyermekjóléti szolgáltatások igénybe vétele esetén az egyszeri segítségnyújtást követően az intézményvezető és a kliens, valamint szakmai segítője között kötött együttműködési megállapodás alapján vehető igénybe az ellátás.

**Az intézményben használatos dokumentáció** a jogszabályokban előírt nyomtatványok vezetése útján történik (mellékletként csatolva). A 415/2015 (XII.23.) Korm. Rendelet valamint az intézmény elektronikus nyilvántartás adatrögzítői szabályzata alapján, napi szinten teljesíti a KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő adatszolgáltatást, valamint a Gyermekünk Védelmében elnevezésű informatikai rendszer és központi elektronikus nyilvántartásban, a GYVR-ben adatrögzítést a dokumentumok feltöltését.

### 5.1.2. A kapcsolattartás módja

Az ellátást igénybe vevő ügyében közvetlenül az őt ellátó szociális munkatárshoz, illetve az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Az ellátott az ellátással kapcsolatos problémáival a lakóhelye szerinti település polgármesteri hivatalának szociális feladatokat ellátó ügyintézőjéhez közvetlenül is fordulhat, aki az igényeket továbbítja az intézmény felé.

A kapcsolattartás történhet az intézményben, telefonon, levélben, e-mail-ben, családlátogatások során. A családlátogatást a munkatársak lehetőség szerint előre egyeztetett időpontban végzik.

### 5.1.3. A szolgáltatásokért fizetendő térítési díj

A **család-és gyermekjóléti** szolgáltatást, a helyettes szülői ellátást, valamint a család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a segítséget kérők, vagy együttműködésre kötelezettek **térítésmentesen** vehetik igénybe.

A **gyermekfelügyeletet biztosító szabadidős rendezvények** esetén az intézmény napokra lebontott részvételi díjat állapíthat meg, amelyet teljes mértékben a gyermek napi étkeztetésére és/vagy a programok belépődíjaira kell fordítani. Ennek mértéke nem haladhatja meg a program bekerülési költségének 50%-át. Részvételi díjas programjainkon a részvevő gyermek családjának szociális helyzete alapján a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat, illetve a család-és gyermekjóléti központ vezetőjének javaslatára az intézmény vezetője 20%-os testvérkedvezményt, 50%-os, vagy 100%-os szociális alapú kedvezményt állapíthat meg. A program teljes bekerülési költségéről, a biztosított kedvezményekről a jelentkező gyermekek szülei írásban kapnak tájékoztatást.

Az ellátások/szolgáltatások iránti kérelem és a szolgáltatás dokumentációinak vezetése a jogszabályokban **előírt nyomtatványok** kitöltése útján történik. A szolgáltatás igénybevételével a segítséget kérő hozzájárul a jogszabályban meghatározott nyilvántartáshoz kötött személyes adatai kezeléséhez.

### 5.1.4. Az ellátotti jogviszony megszűnése

- az ellátásra jogosult kérelme alapján (együttműködésre kötelezettek kivételével) azonnali hatállyal
- határozott idejű ellátás esetén a határidő elteltével
- együttműködésre kötelezés esetén
  - az együttműködést előíró szerv, vagy felettes szerve határozata alapján
  - illetékesség megszűnése esetén az illetékes szervezet felé történő átadással

- a gyermek önjogúvá válásával
- a házirend súlyos megsértése esetén (kivéve együttműködésre kötelezettek), rongálás, közfeladatot ellátó személy ellen irányuló fenyegetés, támadás esetén rendőrségi feljelentés megtételével
- a jogosult/kötelezett halálával
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével

## **5.2. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJA**

A szolgáltatások működéséről, igénybevételének lehetőségéről a lakosságot a helyben szokásos módon, különösen a helyi televíziók, újságok útján, szórólapokon keresztül, illetve az önkormányzatok hirdetőtábláin, web-felületein, az intézmény saját honlapján és közösségi médiafelületén nyújtunk tájékoztatást. Ezen túlmenően a civil szervezetek útján, azok rendezvényein személyes beszélgetésekkel nyújtunk információt.

## **5.3. AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

### **5.3.1. A család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybe vétele**

A család és gyermekjóléti központ szolgáltatásai **önkéntesen** és **hatósági kötelezés útján** is igénybe vehetők.

Az **önkéntes** igénybevétel esetén a speciális szolgáltatásokba a központ tanácsadójával vagy esetmenedzserével történő előzetes telefonos, vagy személyes egyeztetést követően, érkezési sorrendben lehet bekerülni előjegyzés alapján. Amennyiben az előjegyzéseket végző tanácsadó úgy ítéli meg, hogy a kliens élethelyzete krízisintervenciós beavatkozást igényel, úgy a jelentkezőt előre sorolhatja.

A **kapcsolatügyleti szolgáltatással** a szülők közvetlenül, vagy hatósági kötelezésen alapulóan a gyámhivatalon, bíróságon keresztül kerülhetnek kapcsolatba.

1. a jelentkezést követő egy héten belül, bírósági, vagy gyámhivatali határozattal elrendelt kapcsolatügylet igénybevétele esetén a határozat jogerőre emelkedését követő egy héten belül levél vagy telefon útján mindkét szülő értesítést kap az első beszélgetés időpontjáról. Levélben küldjük el azokat a tájékoztatókat, melyek a szolgáltatást bemutatják.
2. Az első – problémafeltáró – beszélgetés során külön – külön egy – egy órát beszélgetünk az ügyfelekkel, hogy megismerjük a kapcsolattartásról kialakult véleményüket. Ekkor

írják alá a kapcsolatügyeleti együttműködés szabályairól szóló keretszerződést.

Az egyéni beszélgetést követően közös találkozás során kerül sor közvetítők segítségével a szülők/nagyszülők közötti kapcsolattartásra vonatkozó megállapodás megkötésére. Ez a

**megállapodás** tartalmazza

- a. a kapcsolattartási formát, szintet, melyben az érdekeltek megegyeztek,
  - b. az előreláthatólag szükséges kapcsolatügyeleti alkalmak számát, (hacsak erről a bíróság, gyámhivatal nem határozott),
  - c. az első szülő - gyermek találkozás helyét, időpontját, időtartamát, valamint
  - d. a találkozások gyakoriságát, körülményeit.
3. A megállapodás rögzíti, hogy **ellenőrzött, vagy segített** kapcsolattartási formában történik-e a szülő – gyermek kapcsolattartás.
4. A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő – gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekszünk minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni ügyfeleink számára. Kapcsolatügyelet munkatársai a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani vagy továbblendíteni a találkozás dinamikáját, de nem szeretnének meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekeik kapcsolatában.

A központ által **hatósági kötelezésen alapuló** esetmenedzseri szolgáltatás esetén az együttműködés kötelező jellegű. Ebben az esetben az együttműködésre kötelező határozatban foglaltak az irányadóak a szakmai munka céljára vonatkozóan.

Amennyiben a leendő ügyféllel a kapcsolatfelvétel **jelzőrendszeri vagy hatósági jelzésen** alapul, a jelzés és eset jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

**Krízishelyzet**, bántalmazás, elhanyagolás esetén a menedzser lehetőleg a területileg illetékes családsegítő munkatárs bevonásával haladéktalanul felkeresi a bajban lévő gyermeket, és/vagy családot/személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.

Egyéb, **azonnali beavatkozást nem igénylő** esetekben jelzést követően az alapszolgáltató bevonásával megkereső levelet küld a jelzett személy számára, melyben tájékoztatja a jelzés tényéről, és időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a szociális munkatárs a családot otthonában keresi fel, sikertelen megkeresés esetén írásos értesítőt hagyva. A kapcsolatfelvételnél ebben az esetben is 15 napon belül meg kell történnie. Amennyiben az esetmenedzser úgy tájékozik, hogy a kapcsolatfelvétel elmaradásának oka a szülő együttműködésének hiánya, illetve annak elutasítása, az esetmenedzser hatósági intézkedés megtételére tesz javaslatot, mindvégig figyelembe véve azt a

szempontot, hogy a szakmai munka során az optimális kliens –segítő kapcsolat alapja a kölcsönös bizalmon alapuló együttműködés.

**Együttműködésre kötelezettek** esetén az **első személyes találkozás** színtere az intézmény.

A recepciónál az ügyfélszolgálati munkatárs fogadja az intézménybe érkezőket.

A szolgáltatásokról történő tájékoztatás az első alkalommal történik meg. Az igénybe vevők az első találkozás alkalmával kapnak tájékoztatást az intézmény szolgáltatásairól, az ügyfelek jogairól és az együttműködés lehetőségéről. A gyermek védelme okán indult esetekben a vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével a **tájékoztatás** kiterjed az alábbiakra:

- gyermeki jogok kötelezettségek
- szülői jogok és kötelezettségek
- a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményi
- bántalmazás esetén a bántalmazás jogi következményei
- az intézmény házirendje
- az irat-betekintési jog gyakorlásának módja
- panaszjog gyakorlásának módja
- az intézmény által vezetett nyilvántartások, adatok köre, rendszere (Gyermekeink védelmében adatlap, Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszer - KENYSZI)

Az **önkéntesen igénybe vett speciális szolgáltatások** során a szolgáltatást végző tanácsadó (jogász, pszichológus, konzulens, mediátor, stb) határozza meg az eredményes segítséghez szükséges szolgáltatási alkalmakat, óraszámot. Abban az esetben, ha a speciális szolgáltatást igénybe vevő alapellátásban, vagy kötelezésen alapuló szolgáltatásban nem vesz részt, csak névvel és telefonszáma rögzítésével azonosítja magát. Ebben az esetben a családsegítésre irányuló együttműködési megállapodást nem kell megkötni az ügyféllel.

### **5.3.2. A család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybe vétele**

A szolgáltatások **önkéntesen** vehetők igénybe.

- Tanácsadás, egyszeri ügyintézés
- Családgondozás
- Pszichológiai, jogi szolgáltatás
- Közösségi rendezvények esetén

Az ellátás iránti kérelem és annak nyilvántartása a következő nyomtatványok vezetése útján történik:

- Regisztrációs adatlap I. /egyszeri ügyintézéskor/
- Megállapodás
- Dosszié-nyilvántartó, betekintő - alapszolgáltatás esetén
- Nyilatkozat tájékoztatási, adatvédelmi kötelezettség teljesítéséről
- Gondozási terv

### 5.3.3. A helyettes szülői ellátás igénybe vétele

Az átmeneti gondozást biztosító ellátás a **szülő/törvényes képviselő kérelmére, ideiglenes jelleggel** akkor vehető igénybe, ha a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A gyermek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb **hat hónapig** tarthat.

A gyermek átmeneti gondozását a szülő kérelmére, vagy ha annak okai már nem állnak fenn meg kell szüntetni. Az elhelyezés **három hónappal meghosszabbítható**.

A szülő /törvényes képviselő az ellátás igénybevételére vonatkozó **kérelmét** a Gondos Panni Család és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat Intézményvezetőjénél nyújthatja be írásban.

A jogviszony az Intézményvezető és az igénybevevő **írásbeli megállapodásával** jön létre.

A megállapodás tartalmazza

5. az ellátás részletes szabályait,
6. időtartamát,
7. a jogviszony megszűnésének eseteit.

Az ellátást a jogosult térítésmentesen veheti igénybe.

## 6. A segítő kapcsolatban résztvevők jogaival kapcsolatos szabályok

### 6.1. Az ellátottak jogai

A Gondos Panni Szociális Központ az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

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

Az ellátást igénybe vevőt megilleti *személyes adatainak védelme*, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi szolgáltatások igénybevétele során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az *egyenlő bánásmód* követelményét megtartjuk.

Valamennyi szolgáltatási pontunk *akadálymentes* elérése biztosított.

Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett vizsgáljuk.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményünk működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente

tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A tájékoztató tartalmazza:

- az intézmény működési költségeinek összesítését,
- az intézményi térítési díj havi összegét,
- az egy ellátottra jutó havi önköltség összegét.

### **6.1.1. A munkatársakra vonatkozó etikai szabályok**

Intézményünk valamennyi munkatársának egymáshoz, valamint a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

Kötelező a Szociális Munkások Etikai Kódexe előírásainak, valamint az Adatvédelmi törvény személyes és minősített adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseinek betartása, valamint az intézmény Ajándékozási és Panaszkezelési szabályának betartása is.

<https://tamogatoweb.hu/etikai-kodex-2022/>

### **6.1.2. Az ellátottak jogai a gyermekjóléti ellátások során**

A gyermek saját jogainak képviselője korából, mentális érettségéből fakadó korlátozottsága miatt támogatásra szorul. Így az ő legfőbb érdeke azt kívánja, hogy az adatkezelésre és titoktartásra vonatkozó szabályok szigorú garanciák mellett a fő szabályoktól eltérőek legyenek.

Főszabályként Az *információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* 5. § (1) bekezdése azt mondja ki, hogy a gyermekekre vonatkozó adatok és információk törvényi rendelkezés alapján és/vagy az érintett (adatgazda) és/vagy törvényes képviselője hozzájárulásával kerülnek a gyermekvédelem szereplőjéhez. (pl. iskolához), akik ezeket feladatuk ellátása érdekében kezelik. Gyakran előfordul, hogy a jelzőrendszer tagok a jelzés elmulasztásakor titoktartási kötelezettségükre hivatkoznak. Azonban a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerint a jelzőrendszeri tagok **kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén** a gyermekjóléti szolgálatnál, **hatósági eljárást** kezdeményezni a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, más súlyos veszélyeztető ok fennállása esetén. A Gyvt. 135–136/A. §-ában foglalt rendelkezések a jelzőrendszeri tagoknak az adatkezelésre, továbbításra **kifejezett felhatalmazást adnak!**

**A jelzőrendszeri tagok közötti kommunikáció nem minősül az adattal való visszaélésnek, valamint jogosulatlan adatkezelésnek,** nyilvánosságra hozatalnak vagy adattovábbításnak (Infotv. 3. §) De a jelzőrendszer közreműködőit a tudomásukra jutott személyes és különleges adatok

tekintetében az adatkezelésre jogosulatlan **harmadik személyekkel szemben köti a titoktartási kötelezettség!**

### **6.1.3. A jelzést tevő magánszemély és szakemberek védelme**

2014. március 15-étől a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése és 130/A. § (2) bekezdése értelmében a gyermekjóléti szolgálatnak és a gyámhatóságnak a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést tevő intézmény, személy adatait külön kérelem nélkül is **zártan kell kezelnie.**

Emellett a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok felmerülése esetén a **gyámhatóság erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli** a gyermek, a tanú és az eljárást kezdeményező szerv vagy személy adatait. Ettől elvárt eredmény a jelzések számának növekedése, a látencia visszaszorítása a gyermekbántalmazásokban.

## **6.2. A panasztétel, illetve a jogorvoslat lehetőségének a módja**

Hiszünk abban, hogy a problémák intézményünkben helyben egyeztetések útján orvosolhatóak. Ha ez valamilyen oknál fogva mégsem sikerül, a jogorvoslat útja az alábbi:

Panasz esetén az intézmény Panaszkezelési szabályzata szerint járunk el. Az igénybevevő, vagy törvényes képviselője az intézményvezetőhöz, intézményvezető-helyetteshez (8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.) fordulhat jogorvoslatért. A panaszt az intézményvezető 15 napon belül köteles kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a panaszost írásban tájékoztatni, valamint a panaszra okot adó körülményt megszüntetni. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, a panaszos panaszával az intézmény fenntartójához (Balatonalmádi Szociális Társulás, Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1) fordulhat.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, a kliens az intézmény működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátott, illetve gyermekjogi képviselő segítheti. A terület ellátott jogi és gyermekjogi képviselőjének elérhetősége: Integrált Jogvédelmi Szolgálat 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35. Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646. Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055 [www.obdk.hu](http://www.obdk.hu)

Panaszt tenni bármely sérelmesnek ítélt körülmény miatt lehet, így különösen:

- Az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartásai és vagyoni védelmi kötelezettségei megszegése esetén, vagy
- Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az ellátottak érdekeinek védelmét az Érdekképviseleti Fórum, az ellátott-jogi képviselő, és az alapellátási szakreferens látja el, akinek neve és elérhetősége a faliújságon kifüggesztésre kerül.

### **6.3. Az ellátott-jogi képviselő/ gyermekjogi képviselő:**

Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó *alap-* és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gyvt-ben meghatározott jogainak védelmét, segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Az ellátott-jogi /gyermekjogi képviselők működésük során tekintettel vannak a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

#### **Az ellátott-jogi képviselő feladatai:**

- a) megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- b) segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában,
- c) segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál,
- d) az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól,
- e) intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
- f) észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- g) amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti az illetékes hatóságok felé,
- h) a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről. A tájékoztatást az intézményben kifüggeszti.

#### **Az ellátott, illetve gyermekjogi képviselő jogi képviselő jogosult**

- a) a szociális szolgáltató vagy intézmény működési területére belépni,

- b) a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- c) a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.

Az ellátott-jogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani.

#### **A terület ellátott jogi és gyermekjogi képviselőjének elérhetősége:**

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

[www.obdk.hu](http://www.obdk.hu)

#### **6.4. A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy közalkalmazotti jogviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő és biztonságos munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Intézményünkben közfeladatot ellátó személyek dolgoznak. A közfeladatot ellátó személyek fokozott büntetőjogi védelmet élveznek, így a rájuk elkövetett bántalmazás súlyosabb büntetéssel járhat, mint más esetekben. Ez a védelem abban az esetben illeti meg őket, ha egy közfeladatot ellátó személyt a közfeladatának ellátása közben bántalmaznak. A jogalkotó célja a fokozott jogi védelem megteremtésével a közösség szűkebb vagy tágabb körének érdekeit biztosítása volt, ezáltal garantálva a közérdekű tevékenységek zökkenőmentes és rendeltetésszerű ellátását.

#### **Milyen esetekben élveznek védelmet munkatársaink?**

Ha egy közfeladatot ellátó személyt a közfeladatának ellátása közben bántalmaznak, az súlyosabb büntetéssel járhat, mintha más, nem közfeladatot ellátó személlyel szemben követnék el ugyanazt a cselekményt.

**Szolgáltatunknál és központunkban közfeladatot ellátó személynek minősül** az alábbi munkaköröket betöltő munkatársaink:

- a) a családsegítő munkatárs
- b) esetenedzser munkatárs
- c) tanácsadó munkatárs
- d) az intézményvezető és helyettese

Az intézményben az ellátást biztosító foglalkoztatottaknak joguk van arra, hogy a munkavégzésükhöz kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék.

Az intézmény alkalmazottai részére a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosít. Az intézmény rendelkezik kockázatkezelési, munkavédelmi-és tűzvédelmi, gépjármű-használati szabállyal, melyet a dolgozók munkavégzése során érvényre juttat.

A kliens indokolt esetben megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény kapacitása ezt lehetővé teszi. A szociális munkás - szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetetlenség esetén - megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.

Intézményünk humán szolgáltató intézmény, amely eredményességét elsősorban a szakmai stábjának a humán erőforrás gazdálkodására alapozza. Ennek keretében minden dolgozó jogosult a munkavégzéséhez szükséges *információt, szakmai tudást* megszerezni a szociális szakmai továbbképzési rendszer keretén belül, valamint az intézményben működtetett szakmai jellegű csoportokban való részvétel útján.

A munkatársak *lelki karbantartásuk*, mentális egyensúlyok megőrzése érdekében jogosultak szupervíziót igénybe venni.

A munkatársak *biztonságos munkavégzése* érdekében az intézményben dolgozók jogosultak biztonsági eszközök igénybevételére (kutyariasztó, mobiltelefon)

Minden munkatársnak joga és kötelessége az intézmény szolgáltatási profiljához illeszkedő *egyéni szakmai tervek, programok kidolgozása*, működtetése.

## **7. A szakmai program ellátórendszerben betöltött szerepének, eredményességének és hatásának értékelése**

- Az alapszolgáltatások működtetése, a lokális ellátórendszer fenntartása elősegíti a drágább szolgáltatást nyújtó szakellátások (egészségügyi és szociális szakosított intézmények) tehermentesítését.
- Számos esetben olyan ellátottak gondozását valósítjuk meg az alapellátás során, akiknek a saját lakókörnyezetében tartásával a szociális gondoskodásban a terhek egy része a család és az intézmény között megosztható.
- A szakosított ellátásból (egészségügyi és rehabilitációs ellátásokból) kilépők esetében az utógondozás és nyomon-követés lehetősége biztosított.
- a gyermekjóléti ellátások kiszélesítésével, a központ integratív, valamint szolgáltató szerepének megjelenésével számos ponton erősítjük az ellátórendszert, és a hozzáférési hátrányokat kompenzáljuk.

A szakmai program célkitűzéseit a szociális gondoskodásban részt vállaló szervezetek bevonásával évente a jelzőrendszeri megbeszélésen áttekintjük, a szükséges módosításokat megtesszük.

Balatonalmádi, 2025. szeptember 12.

Dr. Sajtos Ildikó  
intézményvezető

## 8. Melléklet:

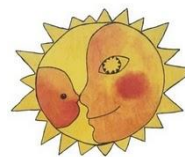
- 8.1.jelzőlap
- 8.2.jelzésfogadó lap
- 8.3.jelzésösszesítő
- 8.4.kapcsolatügyileti megállapodás
- 8.5.kapcsolatügyileti napló
- 8.6.regisztrációs adatlap/nyilatkozat
- 8.7.együtműködési megállapodás
- 8.8.esetnapló
- 8.9.tanácsadói adatlapok (jogi, pszichológiai)
- 8.10. jelentkezési lap közösségi szolgálat
- 8.11. adományközvetítői lap

## Gondos Panni Család-és Gyermejjóléti Központ

Levélcíím: 8220 Balatonalmádi, Baross Gábor utca 32.

Tel.: 88/542-553 Tel/Fax.: 88/430-274

e-mail: almadikozpont@almadikozpont.hu



„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)

## JELZÓLAP

A JELZÉST TEVŐ TÖLTI KI!		
A jelzés dátuma:		
A jelzett probléma leírása: a jelzés, kérelem okai és körülményei:		
A jelzéssel érintett egyén, gyermek, család adatai		
Név:		
Lakcím:		
Gyermek esetén szülő/ gondviselő neve:		
Ismért elérhetősége /telefon, lakcím/:		
Egyéb adatok:		
A JELZÉST KÜLDŐRE VONATKOZÓ ADATOK:		
<b>Kérem adataim zártan kezelését!</b>	<b>igen</b>	<input type="checkbox"/>
	<b>nem</b>	<input type="checkbox"/>
Jelzést tevő neve:		
A szervezet neve (amennyiben szervezet nevében történik a jelzés:		
A jelzést tevő elérhetősége (cím, telefonszám)		
A jelzést tevő hova és milyen módon kéri a visszajelzést (név, cím, telefonszám):		
Egyéb szervezet, személy, akitől, amelytől segítséget kért:		
A jelzést tevő aláírása: .....		





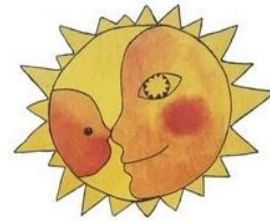


**Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat**

8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.

Tel.: 88/542-551, Fax.: 88/ 430-274

e-mail: almadikozpont@almadikozpont.hu



*„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)*

---

**Ikt.szám.:**2/...../2025.K

**Kapcsolatügyeleti megállapodás**

Amely a mai napon jött létre:

..... (szül. név:, szül:, an:, állampolgársága:, neme:), (szül. név:, szül:, an:, állampolgársága:, neme:) .....szám alatti lakos szülő(k)

**és**

.....(szül. név:, an:) .....szám alatt élő személy (gondozó személy, nagyszülő, szülő)

**között,**

..... (szül.név:, szül:., an:., neme:., állampolgársága:) szám alatti lakos– akinek.....

tényleges tartózkodási helye: .....szám **szülőkkel történő-** pl ideiglenes hatályú elhelyezésének ideje alatti- kapcsolattartása **ügyében.**

.....Vármegyei Kormányhivatal .....Járási Hivatalának.....számú határozata szerint:

.....(szül. név:, szül:, an:, állampolgársága:, neme:) **és** .....(szül. név:, szül:., an:, állampolgársága:, neme:) .....szám alatti lakos **szülők jogosultak** .....**gyermekkel** pl:

felügyelt kapcsolattartás keretében pl: minden naptári páros hét pénteki napján 15.00 órától 17.00 óráig **kapcsolatot tartani a Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat** (a továbbiakban: Központ) **kapcsolatügyelete által biztosított** ..... **szám alatt található helyszínén kapcsolattartást felügyelő szakember jelenlétében és tanácsadása mellett.**

1. A kapcsolattartás módja: pl: felügyelt kapcsolattartás
2. A kapcsolattartás gyakorisága: pl: minden naptári páros hét pénteki napján 15.00 órától 17.00 óráig
3. **Első tervezett** kapcsolattartás időpontja: .....
4. Pótlás: A szülő az elmaradt felügyelt kapcsolattartás pótlására **az akadály megszűnését követő héten**, de legkésőbb 6 hónapon belül jogosult a fent megjelölt időtartamban és módon.

5. Érkezési sorrend: pl: Látogató szülő: 14.45 (óra/perc)  
 Kísérő 14.55(óra/perc)  
 Gyermek: 14.55(óra/perc)
6. Távozási sorrend: Gyermek: 17.00 (óra/perc)  
 Látogató szülő: 17.05.(óra/perc)
7. A kapcsolattartások alkalmával a szülő(k) és a gyermeket jelenleg gondozó személy,  
 .....találkozhatnak: *igen / nem\**
8. A találkozásokra a gyermek *kísérővel\_(név:.....)*  
*kísérő nélkül\** érkezik.
9. A találkozáson, a kapcsolatügyeletre kijelölt helyiségben a gyermekén és a látogató szülőn  
 kívül *más nem lehet jelen / jelen lehet még\** előzetes megegyezés alapján egyéb családtag is,  
 még pedig.....
10. A szülő élhet az ajándékozás lehetőségével. A találkozások alkalmával a szülő *bármit\_/ csak  
 meghatározott dolgokat\** hozhat a gyermeknek, és pedig: -
11. Étellergia, egyéb fontos tudnivaló: nincs/van, és pedig:.....
12. Az egyes találkozásokra a gondozó személy felkészíti a gyermeket, ha ez nem sikerül  
 segítséget vesz igénybe szolgálatunknál.
13. A szülők és a gondozó személy kölcsönösen betartják, hogy egymásról és egymás családjáról  
 minősítő, negatív tartalommal bíró megjegyzést a gyermek előtt nem tesznek.
14. Kapcsolattartás ideje alatta a gyermek nem telefonálhat.
15. A kapcsolattartás időtartama alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő a kapcsolattartás  
 tartalmával, körülményeivel összefüggő hang-, kép- és videófelvételt készítése céljából nem  
 használhatja mobiltelefonját, illetve hang és képfelvétel rögzítésére használható más eszközét.
16. A látogató szülő kizárólag a családi emlékezet számára készülő un. családi képet készíthet a  
 gyermekéről és önmagáról, saját felhasználásra. Ezeket a képi, digitális felvételeket azonban  
 nem hozhatják nyilvánosságra.
17. A kapcsolattartás ideje alatt a gyermek segítséget kérhet a Kapcsolatügyelet munkatársaitól.
18. A kapcsolattartást akadályozó, előre tudható körülményekről **a felek előzetesen**, lehetőleg  
**írásban**, vagy egyéb igazolható módon (e-mail, SMS, levél),a **kapcsolattartási napokat  
 megelőző utolsó munkanap 10:00 óráig tájékoztassák a Központot, de legkésőbb a  
 kapcsolattartást megelőző 24 órával** – munkaszüneti nap esetén a kapcsolattartást megelőző  
 munkanapon - **korábban, váratlan eseménynél** pedig **haladéktalanul kötelesek  
 tájékoztatni egymást, illetve a Gondos Panni Szociális Központ munkatársát.**
19. A szülő tájékoztatását:  
 .....felé a 06-.....-es telefonszám hívásával/ sms üzenet küldésével,



## KAPCSOLATÜGYELETI NAPLÓ

3 oldalas, 1 alkalomra

**Helyszín:**Gondos Panni Gyermekjóléti Központ

**Dátum:**2025.

Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.

Gyerek neve:	
Látogató szülő neve:	
Kísérő szülő neve, elérhetősége a kapcsolatügyelet alatt:	

Kapcsolattartás formája <sup>1</sup>	Elrendelt	Ellenőrzött	
		Folyamatos jelenléttel biztosított	
		Segített	
	Önkéntes	Folyamatos jelenléttel segített	
		Segített kapcsolattartás	

**Hányadik alkalommal veszik igénybe a szolgáltatásunkat?**

	Az érkezés körülményei: (késés, lelki állapot, alkohol befolyásoltság, stb.)	A távozás körülményei: (idő teljes kitöltése, önkényes távozás, rend)
Kísérő, szülő		
Gyermek		
Látogató szülő		

<sup>1</sup> A megfelelőt, kérjük megadni!

**Igénybevett szolgáltatások:** társasjáték, étkezési feltételek, internet, más:

	<b>Gyermek részéről</b>	<b>Látogató szülő részéről</b>	<b>Gondozó szülő részéről</b>
<b>Kapcsolattartás esetleges megszakításának időpontja</b>			
<b>Indoka:</b>			
	<b>Gyermek részéről</b>	<b>Látogató szülő részéről</b>	<b>Gondozó szülő részéről</b>
<b>Kapcsolattartás elmaradásának indoka Indokolt/nem indokolt:</b>			
<b>Igazolás kiállítója, becsatolás időpontja</b>			

	<b>Gyermek részéről</b>	<b>Látogató szülő részéről</b>	<b>Gondozó szülő részéről</b>
<b>Kapcsolattartás alatt segítségkérés</b>			
<b>Indoka:</b>			

Egyéb megjegyzések: (valamelyik fél figyelmeztetése, egyéb fontos körülmény, stb.)

A kapcsolatügyeleti naplóba betekinttem:

Dátum: 2025.

Név:

Aláírás:

Munkatárs aláírása:



## Nyilatkozat

Alulírott.....,Balatonalmádi,.....szám alatti lakos kijelentem, hogy a Gondos Panni Szociális Központ családsegítője tájékoztatott az 1993 évi III. Tv. 64. § és 1997 évi XXXI. Tv. 39 §-ban foglaltak alapján az ellátás tartamáról, feltételeiről, valamint a jogorvoslat lehetőségeiről. **Tudomásul veszem, hogy a Családsegítő csoporttal az együttműködés önkéntességen alapul.** Kijelentem, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. Tv, és az 1993 évi III. Tv. 20§-a által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem. Aláírással, önkéntesen hozzájárulok, hogy Gondos Panni Szociális Központ, a személyes adataimról a nyilvántartást vezesse, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltatasson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

Nyilatkozom továbbá, hogy cselekvőképességet részlegesen korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt állok/ nem állok\*.

### **Panaszok kezelése:**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a **Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat igazgatójához, 8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 32. Tel: 88-542-551** fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az igazgató a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat: **Szociális és Gyermekjóléti intézményfenntartó Társulás 8220 Balatonalmádi, Széchenyi st.1.**

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, a kliens az intézmény működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátott jogi képviselő segítheti.

Területileg illetékes ellátott jogi képviselője: **Filotásné Ugrics Katalin, Elérhetősége:06/20-4899-527 (munkaidőben); e-mail cím: katalin.ugrics@ijsz.bm.gov.hu**

Területileg illetékes gyermekjogi képviselő: **dr. Zabolai Tímea, Elérhetősége: 06-20-4899-565 (munkaidőben); email cím: timea.zabolai@ijsz.bm.gov.hu**

*\*megfelelő aláhúzendő*

Balatonalmádi, 202... év .....hó .....nap

Nyilatkozó

Családsegítő

# EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött 2024. .... hó ..... napján egyrészt név: ....., mint igénybe vevő lakcím: .....

tartózkodási hely: .....

vagy Igénybevevő törvényes képviselője (neve és elérhetősége).....

.....

másrészt

a Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat családsegítője (8220 Balatonalmádi Baross Gábor u. 32., Tel.: 88/ 542-551, Fax.: 88/ 430-274 e-mail: [almadikozpont@gmail.com](mailto:almadikozpont@gmail.com), [almadikozpont@almadikozpont.hu](mailto:almadikozpont@almadikozpont.hu)) között az alábbi **elsődleges tartalommal** annak érdekében, hogy az ügyfél a családsegítő munkatárs közreműködésével problémája megoldásához segítséget kapjon. *A megállapodás tartalma az esetmenedzselés esetén módosulhat!*

Az igénybevevő problémájának megoldásában az esetkezelést végző családsegítő neve: ..... személyes elérhetősége (cím, 8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 32. ügyfélfogadás: H. 8-18, K-Sz: 8-16, P: 8-12:30), telefonos elérhetősége: 88/542-551

A segítséget kérő és a családsegítő munkatárs által közösen megfogalmazott problémák, melynek megoldásában az intézmény támogatást nyújt:

1. ....  
.....  
.....
2. ....  
.....  
.....
3. ....  
.....  
.....
4. ....  
.....  
.....

Alulírott .....(igénybevevő neve) nyilatkozom az együttműködési szándékomról.

Nyilatkozom továbbá, hogy a megállapodás egy példányát átvettem, valamint a szolgáltatás az igénybe vételének módjáról, a szolgáltatás tartalmáról, az ellátotti jogaimról, a rám vonatkozó nyilvántartásokról, adataim kezeléséről és a panaszjog gyakorlásáról a tájékoztatást megkaptam az alábbiak szerint:

### **I. A szolgáltatás elemeiről, tartalmáról, feltételeiről:**

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

#### **1. a gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:**

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

#### **2. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:**

- a) a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- b) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- c) kezdeményezni: egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét, szociális alapszolgáltatások igénybevételét, egészségügyi ellátások igénybevételét, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

#### **Ezen kívül:**

- a) meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- b) segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- c) felkérésre környezettanulmányt készít,

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

#### **3. A családsegítés keretében biztosítani kell:**

- a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,

- b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- c) a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- d) a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- f) a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

Igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában – a tényállás tisztázása mellett – a gyámhatóság dönt. Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, az ellátás kötelező igénybevétele elrendelhető.

## **II. Az intézmény által vezetett – rá vonatkozó – nyilvántartásokról:**

- Forgalmi napló
- Az együttműködési megállapodás adatait a Gyermekünk Védelmében Rendszerben (továbbiakban: GYVR) rögzíti, és a megállapodást a GYVR-be feltölti.
- Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) rendszerben való rögzítés az ellátásban részesülőkről

## **III. Panaszjog gyakorlásának módja (1997. évi XXXI. Tv. 35 §. (6) és 36. § (1) bekezdése alapján:**

### **Panaszok kezelése:**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat igazgatójához, 8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 32. Tel: 88-542-551 fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat: Szociális és Gyermekjóléti intézményfenntartó Társulás 8220 Balatonalmádi, Széchenyi st.1.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen egyeztetés útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, a kliens az intézmény működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátott jogi képviselő segítheti.

Területileg illetékes ellátott jogi képviselő: Filotásné Ugrics Katalin

Elérhetősége:06/20-4899-527 (munkaidőben), e-mail cím: katalin.ugrics@ijsz.bm.gov.hu

Területileg illetékes gyermekjogi képviselő: Dr. Zabolai Tímea

Elérhetősége:06/20-4899-565 (munkaidőben), e-mail cím: timea.zabolai@ijsz.bm.gov.hu

## **IV. Nyilatkozat**

Ezúton kijelentem, hogy a szolgáltatást önkéntes módon igénybe veszem és tudomásul veszem, hogy köteles vagyok a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni és nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Ezúton nyilatkozom, hogy a családlátogatások során otthonomban kép-, hang-, és videofelvétel rögzítésére alkalmas berendezés található, amely üzemel/nem üzemel.

## V. Tájékoztatás

A családlátogatások, valamint a fogadóórák ideje alatt a családsegítő/ezetmenedzser szakemberről a gondozási folyamattal összefüggő hang-, kép-, és videofelvétel készítéséhez és annak bármilyen felhasználásához Intézményünk nem járul hozzá.

.....  
ellátott

.....  
családsegítő

Jóváhagyom:

.....  
Dr. Sajtos Ildikó  
intézményvezető

Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat

8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 32.

Tel: 88/542-551; fax: 88/430-274

### ESETNAPLÓ

Nyilvántartásba vétel kelte	
Nyilvántartásba vétel száma	
Együttműködési megállapodás megkötésének időpontja	
Együttműködési megállapodás megszűnésének időpontja	
Együttműködési megállapodás megszűnésének oka	
Családsegítő neve	

	ELLÁTÁST IGÉNYBE VEVŐ
Név	
Születési név	
TAJ száma	
Születési hely, idő	
Anyja neve	
Lakóhely	
Tartózkodási hely	
Tartózkodás minősége	
Elérhetőség (telefonszám, e-mail cím)	
Állampolgársága	
Külföldi állampolgár esetén Magyarországon való tartózkodásának jogcíme	
Az ellátást igénybevevő cselekvőképességére vonatkozó adat (megfelelő aláhúzendő)	cselekvőképes cselekvőképességet részlegesen kizáró gondnokság cselekvőképességet kizáró gondnokság
Gondnokság esetén a törvényes képviselő neve,	

<b>értesítési adatai (telefonszám, értesítési cím, e-mail cím)</b>	
<b>Az ellátást igénybevevő megnevezett hozzátartozójának neve, értesítési adatai (telefonszám, értesítési cím, e-mail cím)</b>	
<b>Családi állapot</b>	
<b>Legmagasabb iskolai végzettsége</b>	
<b>Gazdasági aktivitás</b>	

**Gyermekeinek száma és adatai:**

<b>Gyermek neve</b>	<b>Születés helye</b>	<b>Születés ideje</b>

## **A PROBLÉMA DEFINÍCIÓJA**

**Elsődleges (hozott) probléma típusa (megfelelő aláhúzendó és meghatározandó, itt kerül rögzítésre a kapcsolatfelvétel módja, hogyan került sor a kapcsolatfelvételre, hogyan értesült a családsegítő az esetről pl. önkéntes megkeresés, kötelezően, stb.)):**

- **Életviteli:**
- **Családi, kapcsolati:**
- **Családon belüli bántalmazás, kapcsolati erőszak:**
- **Elhanyagolás (felnőttre vonatkozóan, családi, intézményi):**
- **Gyermekekkel kapcsolatos problémák:**
- **Fogyatékoság:**
- **Lelki-mentális, pszichiátriai betegség:**
- **Szenvedélybetegség:**
- **Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye:**

- Foglalkoztatással kapcsolatos:
- Anyagi:
- Ügyintézéshez segítségkérés:
- Információkéréssel kapcsolatos:
- Egyéb:

**Közösen meghatározott probléma** (A szükségletfelmérés és a problémafeltárás következtében, az igénybe vevő által hozott, illetve a valós és/vagy nem látszó, de megoldást kívánó probléma kerül megfogalmazásra, mely lehet, hogy eltér a hozott probléma típusától. A cselekvési terv erre a problémára készül el.)

### **CSELEKVÉSI TERV**

Az együttműködési megállapodásban felsorolt összes családtagra vonatkozóan megjelennek információk. A cselekvési terv elemei:

- Közös célok meghatározása és rangsorolása (világos, érthető, illetve mérhető módon).
- Résztvevők, feladatok, határidők.
- Alkalmazandó beavatkozások és módszerek a célok elérése érdekében.
- Találkozások gyakorisága, számának (időtartama) az ülések hosszúságának meghatározása.
- Közös munka előrehaladásának nyomon követése, annak módja, módszere, kijelölve a problémamegoldó folyamat szakaszait.
- Egyéb tartalmi meghatározás (pl. találkozások lemondásának módja).

A cselekvési tervet félévente felül kell vizsgálni, és indokolt esetben módosítani kell.

.....  
családsegítő aláírása

.....  
az ellátást igénybe vevő aláírása

**Intézkedések** (Az esetvezetés során megtett lépések, történések kronológikus vezetése, a találkozások dátumával ellátva)

**Helyzetértékelés az intézkedések felülvizsgálata és a cselekvési terv módosítása érdekében**

(Helyzetértékelést kell végezni akkor, amikor a cselekvési tervben meghatározott célokhoz rendelt határidők lejártak, vagy az esetkezelés során újabb szociális szolgáltatások vagy gyermekjóléti alapellátások – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátásait – bevonása válik szükségessé a probléma eredményes megoldásához. Amennyiben a helyzetértékelés oka az, hogy az esetkezelés során újabb szociális szolgáltatások vagy gyermekjóléti alapellátások bevonása válik szükségessé, akkor el kell készíteni a szociális diagnózist. Ezt követően a családsegítő munkatárs a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserét bevonja az esetkezelés folyamatába azzal, hogy kezdeményezi a szociális diagnózis elkészítését. Az elkészült szociális diagnózisban feltárt szükségletek, szükséges szolgáltatások megállapításai figyelembevételével szükséges a Cselekvési tervet módosítani. Az Esetnapló dokumentációját 6 havonta szükséges ellenőrizni.)

**Ellenőrző személy neve:**

**Ellenőrzés időpontja:**

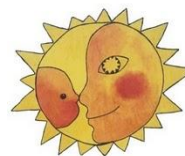
.....  
ellenőrző személy aláírása

## Gondos Panni Szociális Központ

Levélcím: 8220 Balatonalmádi, Baross Gábor utca 32.

Tel.: 88/542-553 Tel/Fax.: 88/430-274

e-mail: almadikozpont@almadikozpont.hu



„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)

### Igénybevételi adatlap jogi tanácsadás szolgáltatásra

<b>Kitöltés dátuma</b>	<b>Első igénybevétel időpontja</b>	
<b>Szolgáltatási hely (település)</b>		
<b>A kliens neve:</b>	Taj száma:	
Születési hely, idő:	Anyja leánykori neve:	
<b>Kiskorú esetén törvényes képviselő(k) neve:</b>		
<b>Értesítési cím:</b>	<b>Telefonszám:</b>	
	<b>E-mail:</b>	
<b>A szolgáltatás igénybevételének módja:</b> (kérjük x-szel jelölni!)	önként, saját elhatározásból, alapellátás nélkül:	
	családsegítő/központ belső javaslatára, alapellátás mellett:	
	más intézmény javaslatára:	
	egyéb módon:	
A hozott probléma rövid leírása:		
Eddigi más, esetleg párhuzamosan futó jogi megsegítésben való részvétel, folyamatban lévő kapcsolódó hatósági ügyek: (van, nincs)		
<b>Igényelt szolgáltatás:</b> (kérjük x-szel jelölni!)	tanácsadás	
	iratértelmezés	
	iratszerkesztés segítése	
	jogi mediáció	
	szakmai konzultáció (belső munkatársi egyeztetés)	
	más, éspedig	
<b>Nyilatkozat:</b> Nyilatkozom, hogy az intézmény részéről a szolgáltatással kapcsolatos, valamint a személyes adataim kezelésére vonatkozó tájékoztatást megkaptam, személyes adataim kezeléséhez hozzájárulok. ....., 2022.....hó.....nap. ..... Igénybe vevő/ Törvényes képviselő(k) aláírása		

\*a szürke részek kitöltése kötelező!

Jogi tanácsadó neve:

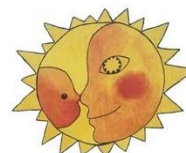
**Feljegyzések**

## Gondos Panni Család-és Gyermejkölési Központ

Levélcí: 8220 Balatonalmádi, Baross Gábor utca 32.

Tel.: 88/542-553 Tel/Fax.: 88/430-274

e-mail: [almadikozpont@gmail.com](mailto:almadikozpont@gmail.com)



„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)

### Igénybevételei adatlap pszichológiai szolgáltatásra

Kitöltés dátuma:		Első igénybevételei időpontja	
Szolgáltatási hely (település)			
A kliens neve:		Taj száma:	
Születési hely, idő:		Anyja leánykori neve:	
Kiskorú esetén törvényes képviselő(k) neve:			
Értesítési cím:		Telefonszám:	
		E-mail:	
Tanköteles korú kiskorú esetén az oktatási intézmény:		Osztály- vagy csoportfoka:	
A szolgáltatás igénybevételeinek módja: (kérjük x-szel jelölni!)	önként, saját elhatározásból, alapellátás nélkül:		
	családsegítő/központ belső javaslatára, alapellátás mellett:		
	hatósági kötelezésre:		
	más intézmény javaslatára:		
	egyéb módon:		
A hozott probléma rövid leírása:			
Eddigi más, mentális segítő programokban való részvétel, korábban kezdeményezett egyéb vizsgálatok:			
Igényelt szolgáltatás: (kérjük x-szel jelölni!)	tanácsadás		
	krízisintervenciós ellátás		
	rövid (5-10 alkalmas) segítő program		
	mediáció		
	családi konzultáció		
más, éspedig			
<b>Nyilatkozat:</b>			
Nyilatkozom, hogy az intézmény részéről a szolgáltatással kapcsolatos, valamint a személyes adataim kezelésére vonatkozó tájékoztatást megkaptam, személyes adataim kezeléséhez hozzájárulok.			
....., 2023. ....hó.....nap.			
..... Igénybe vevő/ Törvényes képviselő(k) aláírása			

\*a szürke részek kitöltése kötelező!

**Pszichológus neve:**

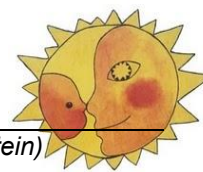
**Feljegyzések**

## Gondos Panni Család-és Gyermejkölési Központ

Levélcíml: 8220 Balatonalmádi, Baross Gábor utca 32.

Tel.: 88/542-553 Tel/Fax.: 88/430-274

e-mail: almadikozpont@almadikozpont.hu



„Tanulj a tegnaptól, élj a mában, és reménykedj a holnapban” (Albert Einstein)

### Jelentkezés közösségi szolgálatra

Jelentkező neve:.....

Címe:.....

Szülő neve, elérhetősége:.....

Osztály:..... Tanév:.....

Iskola neve:.....

Közösségi szolgálatra jelentkezem, vállalom, hogy részt veszek a felkészítésen, a feladatot a legjobb tudomásom szerint, fegyelmezetten teljesítem, és aktívan részt veszek a program értékelésén. Elfogadom, hogy a közösségi szolgálat az érettségi vizsgára jelentkezés feltétele, teljesítésére csak a tanítási időn kívül lehetséges és részvételem nem jelent felmentést a következő napi tanórai kötelezettségek alól.

A közösségi szolgálat során a baleset és munkavédelmi szabályokat betartom, a testi épségem megőrzésére fokozottan figyelek és a munkámat segítő felnőtt utasításait elfogadom és betartom.

A közösségi szolgálatomról naplót vezetek, ennek bemutatása a közösségi munka elfogadásának feltétele.

Tudomásul veszem, hogy a jelentkezésem után, ha valamilyen ok miatt (betegség, kötelező iskolai elfoglaltság) a tervezett munkavégzési időpontokban nem jelenek meg, akkor közösségi mentorommal másik időpontot egyeztetek, és távolmaradásomat az osztályfőnöknel igazolnom kell.

A közösségi szolgálat helye:.....

Tervezett tevékenység:.....

A közösségi szolgálat ideje:.....

Dátum:.....

a tanuló aláírása

### SZÜLŐI NYILATKOZAT

Alulírott ..... (szülő neve) egyetérték azzal, hogy ..... nevű gyermekem a fent jelzett helyen és időpontban közösségi szolgálatot teljesítsen.

Dátum:.....

Szülő aláírása

Gondos Panni Család és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat  
8220 Balatonalmádi, Baross G. u 32.  
T: 88/542-5524v. 88/ 430-274  
E-mail: csaladsegito@almadikozpont.hu

### ADOMÁNYLEVÉL

Alulírott ..... A Gondos Panni Szociális Központ részére a  
pénzbeni /természetbeni adományt magánszemélyként adom. Politikai szervezetet nem  
képviselek. Az adomány elosztásával a Szociális Központ munkatársait bízom meg.

Balatonalmádi, 20 .....

Adományozó

Cím:

Tel.:

### ÁTVÉTELI ELISMERVÉNY

Alulírott ..... A Gondos Panni Szociális Központ munkatársa a mai  
napon átvettem :


pénzbeni/természetbeni adományt az adománylevélben megjelölt célból.

Balatonalmádi, 20 .....

Adományozó/Átadó

Munkatárs/Átvevő

Előttünk, mint tanúk előtt:

Név:

Cím:

Szig.sz.:

Név:

Cím:

Szig.sz.:

