

Mátrai Önkormányzati Társulás
Társulási Tanácsa
3145. Mátraterenye, Kossuth út 178.

21/2023. (VIII.21.) MÖT szám

Tárgy: Család és Gyermekjóléti Szakmai
Programjának elfogadása

HATÁROZAT

A Mátrai Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa a Család és gyermekjóléti szolgálat szakmai programját a határozat melléklete szerint elfogadja.

Határidő: azonnal

Felelős: Gecse László elnök

Mátraterenye, 2023. augusztus 21.



Gecse László
elnök

Értesül:

- 1.) Mátrai Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa – Mátraterenye
- 2.) Mátranovák Község polgármestere – Mátranovák
- 3.) Nádasdiné Gecse - Gyöngyi Család és Gyermekjóléti szolgálat - Helyben
- 4.) Mátraterenyei Közös Önkormányzati Hivatal jegyzője - Helyben
- 5.) Mátraterenyei Közös Önkormányzati Hivatal társulási ügyintéző – Helyben
- 6.) Irattár

Mátrai Önkormányzati Társulás
3145 Mátraterenye, Kossuth út 178.

SZOCIÁLIS ALAPELLÁTÁSOK SZAKMAI PROGRAMJA

CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Szakmai programja

Jóváhagyva: Társulási Tanács /2023. (08.21.)
MÖT határozatával

Hatálybalépés időpontja: 2023. augusztus 21.

Tartalomjegyzék

A szakmai program tartalma a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A. §-ban meghatározottak alapján:

- 1) A szolgálat működésének alapelvei, küldetése**
- 2) Szervezet adatai**
- 3) A szolgáltatás célja, feladta**
 - a. A család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységének jogszabályi háttere**
 - b. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**
- 4) Az ellátási terület, ellátottak köre**
- 5) A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**
- 6) A család és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja**
- 7) Szakmai együttműködés - A más intézményekkel történő együttműködés módja**
- 8) Veszélyeztetettséget észlelő – és jelző rendszer működtetése**
- 9) A szolgáltatás nyújtó szakmai felkészültségének biztosítása**
- 10) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**
- 11) A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**
- 12) Az ellátás igénybevétele módja**
- 13) Záró rendelkezések**
 - Mellékletek
 1. számú: együttműködési megállapodás

1. A szolgálat működésének alapelvei, küldetése

A szolgálat feladata a család- és gyermekjóléti szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése. A szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek figyelembevételével. A szolgáltatások tartalma megfelel a valódi szükségleteknek és követi a szükségletek változásait. Alkalmazzuk a megvalósítható innovációkat, törekszünk új, hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére.

Küldetésünk:

- hivatásunk, hogy jobbra tegyük mások életét
- hiszünk abban, hogy tudásunkkal hozzá tudunk járulni a helyi közösség fejlődéséhez, az emberek, családok jólétéhez
- segítő munkánk fókuszában az együttműködés áll melynek során, egymás és mások fejlődésére törekszünk
- elköteleztet vagyunk szolgáltatásaink folyamatos javítása mellett és innovatív megoldásokkal reagálunk a családok változó szükségleteire

Alapelveink:

- a szolgálat szolgáltatásait igénybevevők emberi méltóságának tiszteletben tartása
- magas színvonalú szakmai munka, hatékonyság
- önismeret, megbecsülés a munkatársak és az ügyfelek iránt
- prevenció, szociális biztonság megőrzése
- kompetenciahatárok pontos ismerete és betartása
- tolerancia, megértés, türelem
- kedvesség, megbízhatóság, empatikusság
- titoktartási kötelezettség
- következetesség, kreativitás, összetartás

Ösztönözzük az önszegítő folyamatok elindítását, arra törekszünk, hogy az önszegítő folyamatokban a klienseink aktívan vegyenek részt. Szolgálatunk komplex segítséget nyújt a preventív rendszerszemléletű, szociális munka keretében a szolgálat szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségének, képességének, kompetenciáinak megőrzéséhez, erősítéséhez. Pályázati programjaink segítségével arra törekszünk, hogy a szolgáltatások színes skáláját kínáljuk a hozzánk érkező, tőlünk segítséget kérő egyének, családok számára. Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeink felhasználásával a kliensek szegénysége és társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása. Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott holisztikus szemléletű segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

Diszkrimináció-mentesség: szolgálatunk szolgáltatásait az ellátási területünkön élő lakosok vehetik igénybe, mely semmilyen szociális, etnikai, vallási, demográfiai, egészségi ismérv alapján nem korlátozható.

Nyitottság: szolgálatunk az egyén, vagy a család problémáinak megoldásában akkor vesz részt:

- ha az állampolgár segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. Segítő kapcsolat alapja az együttműködés, mely során mindkét félnek lépéseket kell tennie, a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében. Az 1997. évi XXXI. törvény 31.§ (1)

bekezdése szerint a személyes gondoskodás igénybevétele - ha a törvény másként nem rendelkezik – önkéntes.

- Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított és a Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Bátorfyerényei Járási Hivatala a védelmébe vétellel egyidejűleg a gyermek gondozásának folyamatos segítése és ellátásának megszervezése, a szülői nevelés támogatásának érdekében a gyermek részére a család - és gyermekjóléti központ esetmenedzserét kirendeli.

A család komplex szemlélete: a család egy tagjának nyújtott segítség, az egész család összetartó erejét növeli, feltételezve, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a hiányzó funkciók visszapótlódnak.

Diszkréció: a szolgálattal kapcsolatba kerülőkről adat nem szolgáltatatható ki illetéktelen személyeknek, a szolgálat munkatársa titoktartásra kötelezett. A nyújtott szolgáltatások során a hatályos jogszabályokat kell alkalmazni. Bűncselekmények gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni. A szolgálat birtokába került adatok kezelésekor a hatályos adatvédelmi rendelkezéseket, a szolgálat Adatvédelmi és Iratkezelési szabályzatát be kell tartani.

2. Szervezet adatai

A szolgáltatás fenntartója: Mátrai Önkormányzati Társulás

A szolgáltató: Mátrai Önkormányzati Társulás Család és Gyermekjóléti Szolgálat

A társulás tagjainak neve, székhelye:
Mátraterenye Község Önkormányzata
3145 Kossuth út 178.

Mátranovák Község Önkormányzata
3143 Mátranovák Szabadság út 38.

A szolgáltatás székhelye: Mátrai Önkormányzati Társulás Család és Gyermekjóléti Szolgálat
3145 Mátraterenye, Vörösmarty út 1.

Elérhetőségei:	Cím:	3145 Mátraterenye, Vörösmarty út 1.
	Tel:	06/32/418-341
	email:	csaladsegito@matraterenye.hu

A szakmai program hatálya kiterjed a MÖT Család- és Gyermekjóléti Szolgálatának ellátottjaira valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő személyekre. A szakmai program területi hatálya a szolgálatra és szolgáltatásainak ellátási területére terjed ki.

3) A szolgáltatás célja, feladata

a) Jogszabályi háttér

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 321/2009. (XII.29.) Kormány rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 9/2000. (VIII.4) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 1997. évi XXXI. Törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 15/1998 (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 149/1997 (IX.10) Korm. rendelet a gyámhatóságokról valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 235/1997 (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 1992. évi LXII. Törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról

A szakmai program tárgya szerint **biztosított alapszolgáltatások:**

- családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás – Család- és gyermekjóléti Szolgálat

Kliensek számára nyitva álló helyiségek:

Mátraterenyén a Család és Gyermekjóléti Szolgálat épületében 3145 Mátraterenye, Vörösmarty út 1.

Mátranovákon szükség esetén a Községháza épületében illetve az Önkormányzati Hivatal kirendeltségén 3143 Mátranovák Szabadság út 38.

Ügyfélfogadási idő:

Mátraterenye: hétfő, péntek 9:00-12:00 óráig

csütörtök 12:00-16:00 óráig

Tevékenységek szakágazatai besorolása:

104042 Család és Gyermekjóléti Szolgáltatások

b) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A szolgálat célját és feladatát a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többszörösen módosított 1993. évi III. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (I.7.) SZCsM rendelet szabályozza valamint a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény valamint a végrehajtására kiadott a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet határozza meg.

A szolgálat célja a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megszüntetése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

Olyan speciális személyes szolgáltatás, amely szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének megfelelő családban történő nevelésének az elősegítését. Szolgálja, hogy megelőzzük és megszüntessük a gyermek veszélyeztettségét.

Elsősorban a gyermek védelmét, egészséges testi, lelki fejlődésének elősegítését tartja a legfontosabb feladatának, de nem hagyja figyelmen kívül az olyan társadalmi problémákat (iskolázatlanság, munkanélküliség, alkoholizmus), amelyek a családon keresztül hatnak a gyerekekre.

Továbbá fő feladata a tájékoztatás, koordináció, az információkhoz való hozzájutáshoz segítése, hivatalos ügyek intézésének segítése.

Feladatai:

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

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése
- A támogatás célszerű felhasználására való felkészítés
- Iskoláztatási, óvodáztatási támogatásra vonatkozó információnyújtás, a támogatás természetben történő folyósítása esetében a természetbeni felhasználás célszerű felhasználásnak segítése
- a családtervezési, egészségügyi, mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás
- szabadidős programok tervezése
- a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése
- segítségnyújtás az átmeneti gondozáshoz való hozzájutáshoz, valamint ezen ellátási formát indokló körülmények megszüntetésében

Gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezekre megoldási javaslat elkészítése
- intézménnyel való együttműködés megszervezése
- a jelzőrendszeri személyekkel és intézményekkel való tevékenység megszervezése
- a település lakosságának tájékoztatása a család – és gyermekjóléti szolgálat tevékenységéről, céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, a szolgáltatás igénybevételének módjáról
- esetmegbeszélések, tanácskozás szervezése
- egyéni és csoportos készségfejlesztés
- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése a nem állami szervek és magánszemélyek bevonásával

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- Családsegítés keretében a gyermek problémáinak rendezése és a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása
- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, konfliktus kezelő szolgáltatások igénybevételéről tájékoztatása nyújtása
- Ha a gyermek veszélyeztetettséget, a gyermek illetve a szülő egészségi állapota okozza, az az egészségügy, vagy gyógypedagógiai ellátás biztosításának kezdeményezése
- A gyermek esetében az összes veszélyeztető tényező feltárását követően meghatározza a szükséges gyermekvédelmi gondoskodási formát
- Javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

- Családsegítés biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához
- A szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
- Javaslattétel a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására
- Utógondozó szociális munka keretében a gyermek családjába történő visszailleszkedéshez

Célja: Mindkét település szintjén olyan jóléti ellátórendszer megszilárdítása, működtetése, mely észleli a gyermekek, családok szükségleteit, szervezi ellátásukat, koordinálja az egyes családokat érő pozitív hatásokat. Segítséget nyújt a diszfunkciós családi működés korrigálásában, annak elkerülése végett, hogy veszélyeztető helyzet alakuljon ki, vagy kialakulását követően a veszélyeztető helyzet elhárítható legyen.

A segítségnyújtás központjában nem a „probléma”, hanem az ember áll; még pontosabban a családjában élő ember.

Az együttműködés keretén belül egyéni esetkezelést, szociális segítő munkát végzünk, mely folyamatos kapcsolattartást jelent a kliens és a családsegítő között.

A szociális segítő munka a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve az intézményben folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg. A kapcsolat az élethelyzet rendezéséig áll fenn. A segítő kapcsolatban a hangsúly az egyén problémamegoldó képességének fejlesztésén, önértékelésének javításán van.

A családsegítés célja és feladata: A családsegítés alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása, a szociális vagy mentálhigiéniai problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségére szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok, megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybevevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül- a szükséges mértékig kiterjed az igénybevevő környezetére, különösen családjainak tagjaira. A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybevevő személy közötti együttes, önkéntes alapon működő munkafolyamat. A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános segítő szolgáltatás a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetünkhöz való alkalmazkodáshoz.

A családsegítő egyéni esetkezelést végez, amelynek két legfontosabb módszere a problémamegoldó modell és a krízis intervenciós modell. Feladatunk, hogy feltérképezzük a

kliens természetes támogató rendszerét, amely által információkat szerezhethetünk arról, hogy milyen támogató kapcsolatai vannak az egyénnek.

Létrejövő kapacitások:

A jelenlegi létszám: Mátraterenyén 18 család, Mátranovákon 7 család.

2016. január 1. napjától a működési területen 1 fő szakképzett családsegítő dolgozik.

2016.–március 1-jétől a Társulási Tanács által pályázati eljárásban határozatlan időre kinevezett családsegítője van a szolgálatnak. A családsegítő szakmai végzettsége: szociális menedzser.

Szolgáltatási elemek, tevékenységek:

- a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése
- szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás
- ügyintézésben való segítségnyújtás
- szociális segítő munka
- környezettanulmány készítése felkérésre
- szabadidős programok szervezése
- nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés

Szolgáltatás tárgyi és személyi feltételei:

A szolgáltatás kezdetben a Mátraterenyei Közös Önkormányzati Hivatal épületében működött a Mátraterenye Kossuth út 178. sz. alatt. Az épületben egy iroda állt rendelkezésre a család- és gyermekjóléti szolgáltatás számára. 2018. 03. 01. napjától a Vörösmarty út 1. szám alá költözött a szolgálat. Az épület pályázati pénzből került felújításra az EU-s szabványoknak megfelelően. A szolgálat székhelyönkormányzata, Mátraterenye megvalósította a TOP-4.2.1-15 kódszámú, „Szociális alapszolgáltatások infrastruktúrájának bővítése, fejlesztése” tárgyú pályázati projektet. A beruházás keretében az önkormányzat 2017-ben a Mátraterenye Vörösmarty út 1. sz. alatti ingatlanán mintegy 44 millió forintos épület felújítással, átalakítással gondoskodott a szolgálat számára a megfelelő helyiségekről, berendezésről, valamint a családsegítő helyszíni munkáját támogató gépjárműről is.

Mátranovákon - szükség esetén - az Önkormányzati Hivatal kirendeltségén 3143 Mátranovák Szabadság út 38. szám alatt tart ügyfélszolgálatot

4) Az ellátási terület, ellátottak köre

A klienskör jellemzői:

Megélhetési problémák

Jövedelem nélkülség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének hiánya. Szorosan összefügg, a probléma a foglalkoztatással a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota.

Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás hiánya. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).

Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei. A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel.

Kapcsolati problémák

Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya, és az elmagányosodás. A családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következmenyként megjelennek az általános beilleszkedési zavarok.

Célcsoportok

- az élethelyzetükben megrendült családok
- alkalmi munkából élők és munkanélkülivé válók
- az alkohol és egyéb szenvedélybetegségben szenvedők
- az alacsony jövedelmű családok, különösen azok, ahol a gyermekek veszélyeztetett helyzetűek
- iskola kerülő fiatalok
- bántalmazottak, bűncselekmények áldozatai

Jellemzői:

- anyagi nehézség
- gyermeknevelési nehézség
- beilleszkedési nehézség, magatartászavar, teljesítményzavar
- családi konfliktus
- szülők vagy a család ételvitele
- szülői elhanyagolás, bántalmazás

Felnőtt munkaképes korú kliensek:

Jellemző az alacsony iskolázottság, ami a munkaerő-piac lehetőségüket beszűkíti, ezért az alkalmi munkavállalás valamint a közfoglalkoztatás vált jellemzővé.

Gyermekek és gyermekes családok:

A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezi. A gondozott gyermekek családjában, nagy számban fordul elő alacsony iskolázottság, ami a munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. A gondozott családok nagy részénél mindkét szülő közfoglalkoztatásban foglalkoztatott.

Ezen családok gyakran küzdenek megélhetési problémákkal, hisz anyagi helyzetük romló tendenciát mutat, így nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása.

A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló szülői attitűd tapasztalható.

Az ellátandó terület adottságai:

Mátraterenye Nógrád megye észak-keleti szélén, a Zagyva-völgyben, a Mátra- és Medves hegység között terül el. Budapesttől 115, Salgótarjántól 25, Egertől 45 kilométerre fekszik. A település három községrészből áll; Nádújfalu, Homokterenye és Jánosakna napjainkra csaknem összeépült. Mátraterenye község 1875 fős, a Bátonyterenyei Járáshoz tartozó társadalmi, gazdasági szempontból hátrányos helyzetű település. Az 1980-as években megszűnt szénbányászat súlyos foglalkoztatási és szociális gondokat okozott a településen. A

rendszerátváltást követően lassú, folyamatos helyreállítás indult. A kiterjedt infrastruktúrával, épületállománnyal rendelkező község adottságai kedvezőnek mondhatók, kivéve a munkaerőpiaci adottságokat.

A község lélekszáma folyamatosan csökkenő tendenciát mutat az elmúlt években. A népesség előregedését tükrözi, hogy az itt élők több mint 20%-a hatvanöt éven felüli.

Mátraterenye községben a szolgáltatást igénybe vevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk szolgálattal kapcsolatban kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától remélik, még nagyobb szegénységbe taszítva ezzel magukat és gyermekeiket.

A szolgáltatást a nem és életkor tekintetében nagyobb arányban veszik igénybe a nők, mint a férfiak. Elenyésző azon kiskorúak száma, akik önként, szülő nélkül keresik fel a szolgálatunkat és kérnek segítséget.

Mátraterenyén magas a közfoglalkoztatottság, az önkormányzat évente átlagosan 250-300 főt foglalkoztat, ezzel enyhítve az önerőből kiutat nem találók mindennapi megélhetését. Az elmúlt években csökkent az önkormányzati szociális segélyek, támogatások száma, volumene. A településen nagyon magas azoknak a családoknak, személyeknek a száma, akik a problémáiknak a megoldását valamilyen intézménytől, szolgáltatástól, hatóságtól stb... várják. A hátrányos helyzetben élő családoknál jellemző, hogy a hátrányos helyzet több generáción átvonulva halmozódik. Különösen igaz ez a roma lakosság körében, ahol - a támogató rendszer működése ellenére is - alig van példa a leírt helyzetből való kitörésre.

A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek. Az ellátottak nagy része közfoglalkoztatás keretében dolgozik, illetve alkalmi munkából és a gyermekek után járó támogatásokból tartja fenn magát.

Mátranovák Salgótarján megyeszékhelytől 25 km-re fekszik, közel a heves megyei határhoz. Közigazgatásilag a bátonyterenyei járáshoz tartozik. Közúton Mátraterenyén keresztül közelíthető meg Mátranovák.

A község közigazgatási területén négy természetvédelmi terület van, vízgyűjtő rendszerét több mint húsz tiszta vizű forrás táplálja. A közelben talált vaskorszaki település nyomai bizonyítják, hogy már régóta lakott hely volt.

A természeti adottságok, a szép környezet, a helyi nevezetességek az idegenforgalom, turizmus ütemesebb fejlődésének alapját képezhetik.

Mátranovák demográfiai mutatói a legtöbb magyarországi településhez hasonlóan kedvezőtlenül alakulnak.

Az állandó lakosok száma 2010-ben még 1875 fő, 2015-ben már csak 1703 fő. Az, hogy öt év alatt több mint százötven fővel csökkent a lakosság szám, a tendencia lehetséges befolyásolására, csökkentésére hívja fel a figyelmet. Ez a radikális lakos szám csökkenés nemcsak a születések száma és elhalálozások száma közti olló növekedéséből, hanem az elköltözésekből is adódik. Az üres lakások száma hatvan-hetven is lehet, munkahely lehetőség hiányában úgy tűnik mégsem vonzó a kedvező környezetben fekvő település a letelepedni szándékozó és boldogulni akaró fiatalok számára.

Mátranovákon az önkormányzat – Mátraterenyéhez hasonlóan - szintén rendszeres közfoglalkoztató, átlagosan 30-50 főt foglalkoztatására kerül sor. A hátrányos helyzetű lakosság köréből azonban sokkal kisebb arányban fordulnak a szolgálathoz (vagy más helyi intézményhez), kevesebben igényelnek segítséget, támogatást.

Mátraterenyén és Mátranovákon is jó az egészségügyi alapellátás, mindkét település egy-egy háziorvosi és egy-egy védőnői körzetet képez, továbbá Mátranovák székhellyel fogorvosi

körzet is működik. Az orvosi rendelők és védőnői helyiségek korszerűek, jól felszereltek, akadálymentesek.

Mátraterenyén kolónia jellegű Jánosakna településrész, ahol a volt állami, majd önkormányzati lakásokat a bent élők többségében már megvásárolták. A településrészen levő lakások nagyrésze korszerűtlen, félkomfortos vagy komfort nélküli. A lakástulajdonosok jórésze az állagmegóváról sem tud gondoskodni. Folyamatos problémát jelent a szennyvízelvezetés, a rendszeres szilárdhulladékszállítás, az ingatlanokhoz tartozó kertek, udvarok minimális gondozása is.

Mátranovákon kolónia jellegű a Bányatelep településrész, ahol szintén vannak volt állami, majd önkormányzati lakások, amelyek magánkézbe kerültek. A lakások komfortfokozata, az udvarok rendezettsége, az épületek karbantartása sok esetben nem kielégítő. Több az elhagyott, gazdátlan épület, épületrész is. A közös udvarokba összezsúfolódtak ingatlantulajdonosok vagy bérlők több odafigyelést igényelnek az együttélési szabályok betartása terén.

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

A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva az egyének, családok, csoportok segítésére törekszik.

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

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

A szociális szakember segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok, illetve családon belüli konfliktusok kezelésében, megoldásában.

Gondozási eset

- egyszeri segítségnyújtást kérő
- gondozásba felvettek

A szolgálat szakmai tartalma, módja:

- Egyéni esetkezelés: A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. A felvetett problémák megoldásának segítése, életvezetési stratégiáinak támogatása.
- Szociális segítő munka: Többszöri kapcsolattartás keretében végzett komplex szakmai tevékenység. A kapcsolattartás gyakoriságára és időtartamára a klienssel a probléma rendezésére kötött szerződésben foglaltak az irányadók.
- Életinterjú
Genogram - családi fejlődésrajz, visszamenőleg generációk vizsgálata a probléma létezés szempontjából. A kapcsolatok mennyisége és minősége, kötődések.
Ecomap - környezeti térkép.
- Információnyújtás: A szolgáltatás egyik formája, mely során a szolgáltatást igénybe vevő illetve más intézmény, szervezet, hivatalos szerv által kért adat.
- Tájékoztatás: A szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél megoldásához szükséges ismeretek átadásával.

- Tanácsadás: Közvetlen tanácsadás nyújtása, alternatívák felvázolása, célok megfogalmazásának segítése és a szükséges információ megadása
 - Munkavállalási tanácsadás: a problémák általában halmozottan jelennek meg a gondozott családjaik életében, így a munkaerő-piacra való integrálás egy fontos pillér a szociális, életviteli problémák kezelésében. A tanácsadások folyamata:
 - a tanácsadások alkalmával feltérképezzük a kliensek természetes támogató rendszereit, külső erőforrásait. A szociális probléma megoldását a klienssel együttműködve folytatjuk, elismerve és támogatva annak önállóságát, felelősség érzetét, aktivizálva belső erőforrásait
 - Segítjük az álláskereső munkaezőpiaci beilleszkedését, a fiatalok pályaválasztását, ezáltal az esélyegyenlőség biztosítását
 - javítjuk továbbá a munkaerő-piacon hátrányos helyzetűek társas kapcsolatait, izoláció oldása, pszichés támogatás, életminőség romlásának megakadályozása, hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése
- Ügyintézés segítése: Az igénybe vevő számára segítségnyújtás intézményekkel, hivatalokkal a minél gyorsabb, pontosabb az elvárásoknak megfelelő elvégzésében.
- Tovább irányítás: Az igénybe vevő által hozott, az intézmény keretei között szakmailag nem kezelhető problémára a megoldást elősegítő cél szervezethez történő eljutás megszervezése.
- Mediáció: Vitázó felek közötti intervenció annak érdekében, hogy a felek felismerjék különbözőségeiket, kompromisszumot kössenek és kölcsönösen kielégítő megoldásokat találjanak
- Közösségfejlesztés: Célja:
 - programszervezés (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet) a működési területen élő lakosság számára
 - segítségnyújtás az egyének, a családok kapcsolatkiérszégének javításához
 - segítségnyújtás speciális támogató, önsegítő csoportok szervezéséhez, működtetéséhez
 - a családsegítő és a közművelődésszervező közös feladata, hogy aktivizálja az adott település rész, szomszédság lakosságát, a problémák közös felismerésével és azok nyilvánossá tételével, hogy egyre többen kapcsolódjanak a folyamathoz melynek során az érintettek eljutnak a feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához.

El kell érnünk azt, hogy a lakosság ne várjon a problémáik megoldásával másra, hanem ki kell bennük alakítanunk annak a képességét, hogy önmaguk képesség váljanak problémáik feltárására, megoldási lehetőségek keresésére és azok felhasználására, a megoldáshoz szükséges esetleges infrastruktúra feltárására, lehetőség szerinti előteremtésére.

Azaz elkötelezni a helyieket a saját problémáik közösségi megoldására, helyi cselekvésekre.

Az embereknek szüksége van elismerésre, mások tiszteletére, ugyanakkor szüksége van egyfajta irányításra is, amely segítségével elérheti olyan képességei kibontakozását, amelyek célja eléréshez szükségesek. Fontos helyet

foglal el az együttműködési készség kialakulása hiszen ennek hiányában sikertelenné válik a közös munka, akár a családsegítővel, akár a közművelődés szervezővel, akár más olyan szervezettel amely céljaik elérésében segítség lenne illetve ezzel lehetnek befolyással az őket érintő gazdasági, társadalmi, kulturális, szociális, környezeti kérdések megoldására. Az együttműködés mellett az embereknek a saját tudásukat, képességeiket, tapasztalataikat is fel kell használni az eredményes közösségi munkáért. E célok elérése vezet egy távolabbi célhoz, az életminőség javulásához, a közösségek erősödéséhez.

A családsegítő és közművelődés szervező gyakran vállalnak fel valamilyen társadalmi ügyet is, például lakás kérdés, szegények helyzetének javítása, szabadidős szolgáltatások javítása, fiatalok társadalmi beilleszkedését segítő programok, oktatási és egészségügyi kérdések.

➤ Adományok gyűjtése és osztása: Szolgálatunk a látókörünkben élő, gondozott családjaink részére nyújtja az adományozás szolgáltatást, melyet a következőképpen valósítunk meg:

- élelmiszer: Adományközvetítés kapcsán az SZGYF. RSZTOP 1.1.1., valamint az RSZTOP 4.1.1. élelmiszer csomagosztásában havi rendszerességgel közreműködik szolgálatunk. 2017. 11. hótól, folyamatosan, havi rendszerességgel kapnak csomagot a jogosultak. Jogosultsági feltétel: 0-3 éves, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt kapó, helyi lakos. Nyári szünetekben, 2 hónapon keresztül a 7-14 éves korú, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, helyi lakos is kap élelmiszercsomagot. A RSZTOP 4.1.1. csomagot negyedévente, a megváltozott, illetve csökkent munkaképességű személyek kapják.
- ruhanemű, háztartási eszközök: szolgálatunk székhelyén lévő irodahelyiségben egész évben fogadjuk az adományozók által behozott ruhaneműket, ágyneműket, egyéb háztartási eszközöket, felszereléseket. Az adományozásokat gondozott családjaink értesítésével valósítjuk meg. Erre az igény kimagasló, az érdeklődők heti rendszerességgel igénylik ezt a típusú szolgáltatást amelyről folyamatosan érkeznek a pozitív személyes visszajelzések. A szolgálattal kapcsolatban álló családok nem csak kapni szeretnek hanem tanácsainkat megfogadva segítenek adományaikkal más rászorulókon is.
- papír-írószer, könyv, kozmetikumok, higiéniai csomagok, technikai eszközök és játék: a Magyar Máltai Szeretetszolgálat két havonta biztosít szolgálatunk számára használt gyermek játékokat, higiéniai csomagokat, mesekönyveket. Ezen eszközöknek a rászorulók közötti kiosztása egész évben folyamatos, de ünnepek (gyermeknap, Mikulás, Karácsony) alkalmával rendszeres.

A családsegítésben használt kötelező dokumentumok:

- esetsnapló A és B része
- együttműködési megállapodás
- kapcsolatfelvételhez szükséges dokumentumok: tájékoztatási nyilatkozat, nyilatkozat adatkezeléshez, ügyfél nyilvántartásba történő bevezetés

A gyermekjólétben használt kötelező dokumentumok:

- együttműködési megállapodás
- kapcsolatfelvételhez szükséges dokumentumok: tájékoztatói nyilatkozat, nyilatkozat adatkezeléshez, ügyfél nyilvántartásba történő bevezetés
- GYVR-hez kapcsolódó nyilatkozat
- gyermekeink védelmében informatikai adatrendszer

Az esetsnapló használata:

A család és gyermekjóléti szolgálat családsegítője a fent leírtak szerinti segítségnyújtást a 15/1998. NM. rendelet esetsnaplójában dokumentálja.

A klienssel együttműködési megállapodást köt a családsegítő. Az esetsnapló tartalmazza a gondozással kapcsolatos egyéb iratanyagot, levelezéseket.

A szakmai tevékenység formái, köre, rendszeressége:

- Egyéni esetkezelés: egy kliens és egy segítő szakember kapcsolata, amely a leggyakoribb.

Az esetsnaplótörténet a kliens megismerése, a hozott probléma definiálása, a kliens problémamegoldási képességeinek meghatározása. A szociális szakember az egyéni esetkezelés során elmondja a megoldási alternatívákat, prioritásokat, várható eredményeket.

Amennyiben a konkrét gondozási folyamat létrejön a szociális szakember a klienssel összeállítja a gondozási tervet, figyelemmel kíséri a kliens szükségleteit és fejlődését, a mindenkorin helyzetnek megfelelően helyzetértékelést készít. Biztosítja a gondozás folyamatosságát, szükség esetén krízis intervenciót és folyamatos támogatást biztosít mind a kliens, mind a hozzátartozói részére.

- Szociális csoportmunka: tervezett, célirányos, kis csoportokkal, meghatározott gyakorisággal végzett tevékenység. A csoportfoglalkozás során az egyéni és társadalmi működés összekapcsolható, motiválható. A szakember közvetítő, előmozdító szerepben van, csak a klienssel együtt cselekszik, figyelembe véve a csoport igényeit. A szolgálatnál leginkább a nevelési-oktatási intézményekben folyó gyermeki jogokat és kötelességeket oktató csoportmunkában valósul meg. Közösségi szociális csoportmunka: a szociális szakember valamilyen cél elérése érdekében szervezi a közösséget együttműködő közösséggé.

Az alkalmazott módszerek megvalósításakor kiemelt szerepe van a prevenció formáinak:

- Elsődleges megelőzés: magába foglalja az alapellátási formákat, amelyre minden gyermek és szülője jogosult. Célja a fizikai, lelki betegség kifejlődésének megakadályozása, izoláció elkerülése, egészségtudatos életmód kialakítása. Ennek biztosítására a szolgálat az iskolákban ismeretterjesztő órákat tart, szülőértekezleteken tájékoztatást ad, részt vesz az éjszakai szórakozóhelyek ellenőrzésében, szabadidős rendezvényeket szervez.

- Másodlagos megelőzés: a célzott segítségnyújtás, amelyben definiálása történik a rizikófaktoroknak, a veszélyeztetett csoportoknak. Eszköze a gondozási munka, a védelemben vétel, tanácsadás, konkrét ügyintézés, a jelzőrendszer tagjaival történő együttműködés

- Harmadlagos megelőzés: speciális ellátásokat jelent azon esetekben, amikor a család vagy ellátó intézmény nem a gyermek. szükségleteinek megfelelő ellátást nyújtják. Beavatkozás szükséges a szakma eszközeivel (krízis intervenció, gyermekvédelmi hatósági intézkedések kezdeményezése, javaslattevés), hogy megszűnjön a veszélyeztető tényező.

6) A család és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja

A kliensekről és a gondozási tevékenységről nyilvántartásokat vezet (forgalmi napló, megállapodások, IX. számú adatlap, „gyermekeink védelmében nyilvántartásrendszer, nyilatkozat, statisztikai jelentések stb.)

- a családlátogatásokon tapasztaltakat az esetsnaplóban dokumentálja
- a gondozott családok iratanyagát dossziében vezeti

- írásban rögzíti megfigyeléseit, látogatásának tapasztalatait, a családdal közösen kidolgozott terveket, célokat
- problémamegoldás módját, kapcsolódó személyek, intézmények véleményét rendszerezi a családra vonatkozó információkat
- számítógépes adatrögzítésben részt vesz
- Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről - KENYSZI – napi vezetése
- GYVR rendszerben történő dokumentáció vezetése

KENYSZI elektronikus rendszerben történő adatszolgáltatás egyszerűsített adattartalommal. Szolgáltatás befejezésekor az elektronikus KENYSZI rendszerben történő lezárás. Elektronikus KENYSZI rendszerben 149/1997. (IX.10.)Korm. rendelet 3/A. melléklete alapján környezettanulmány készítése.

GYVR rendszerben történő rögzítés, ott a törvényben meghatározott módon történő dokumentáció vezetése. Az elektronikus GYVR rendszerben az gondozási folyamat összegzését követően a szükséges javaslatlattel elkészítése, illetve a szükséges környezettanulmány elkészítése.

A szolgálat szakemberei tevékenységüket a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzik.

Alapelvek a következők:

- Az önkéntesség és együttműködés: Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételén alapul.

Törekedni kell az önkéntes részvétel, az együttműködés kialakítására a gyermekkel és szüleivel, illetve folyamatosan együtt kell működni a gyermekvédelmi szervekkel.

- A célszerűség: Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az a gyermek legjobb érdekét, a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

- A család önállósága: Felesleges beavatkozással nem szabad szűkíteni a család döntési jogát, előidézni a családfüggő helyzetét. Elsődleges cél, hogy maga a család legyen alkalmas gyermekei felnevelésére.

- A választás lehetősége: A család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek érdekében korlátozható.

- Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma: Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.

- A gyermek tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása: A gyermek – fejlettségének mértéke szerint - jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.

- A megelőzés és a komplex szemlélet: Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

- A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma: Tilos a gyermekek megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

7) Szakmai együttműködés - A más intézményekkel történő együttműködés módja

Más intézményekkel történő kapcsolattartásra jellemző a személyes és írásos forma. Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információ átadását, a titoktartásiszabályok figyelembe vételével, továbbá a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcserét.

- Önkormányzati- és gyámhivatalok
- Szociális ellátó intézmények
- Egészségügyi ellátást nyújtók
- Nevelési-oktatási intézmények
- Munkaügyi Központ
- Rendőrség, bíróság, ügyészség, pártfogó felügyelői szolgálat
- Közüzeti szolgáltatók

Jelzőrendszeri tagok Mátraterenye:

- Házi orvos Szolgálat Dr. Szabó Judit házi orvos, Tóth Ervinné Györgyi ápolónő
- Védőnői Szolgálat Bulláné Bakos Orsolya védőnő
- Bátorterenyei Bartók Béla Általános Iskola Móra Ferenc Tagintézménye Serfőző Péter tagintézmény vezető
- Mátrai Önkormányzati Társulás Óvodája és Bölcsődéje Petróczi Zsanett intézményvezető
- Mátrai Önkormányzati Társulás Óvodája és Bölcsődéje Aprajafalva Bölcsőde
- Bátorterenyei Rendőrkapitányság Morva Péter körzeti megbízott

Legalább havi, de szükség esetén alkalom szerinti kapcsolattartás.

Jelzőrendszeri tagok Mátránovák:

- Házi orvos Szolgálat Dr. Szabó Judit házi orvos, Petőfalvi Ágnes ápolónő
- Védőnői Szolgálat Répásné Fodor Klementina védőnő
- Mátránovái Fekete István Általános Iskola Juhász Gáborné tagintézmény vezető
- Mátrai Önkormányzati Társulás Óvodája és Bölcsődéje Fülesmackó Tagóvoda Szalainé Princz Andrea tagintézményvezető
- Mátrai Önkormányzati Társulás Óvodája és Bölcsődéje Kerekerdő Bölcsőde
- Bátorterenyei Rendőrkapitányság Molnár Dániel körzeti megbízott

Legalább havi, de szükség esetén alkalom szerinti kapcsolattartás.

A családsegítő évente legalább 6 alkalommal, illetve szükség szerint szakmaközi megbeszélést szervez a veszélyeztetettség megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. Célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a probléma időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása, és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségletek feltérképezése.

Együttműködés módja:

- együttműködési megállapodás alapján
- pályázati programokban konzorciumi illetve együttműködő partnerként
- szóban
- esetkonferenciák, szakmai konferenciák keretében

8) Veszélyeztetettséget észlelő – és jelző rendszer működtetése

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer feladatait éves intézkedési terv alapján végzi, amelyet minden év március 31-ig elkészít a szolgálat.

Minden év február 28-ig éves tanácskozássra kerül sor, amelyen a jelzőrendszer tagjai átfogóan értékelik a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

9) A szolgáltatás nyújtó szakmai felkészültségének biztosítása

A jogszabályi követelményeknek megfelelően hangsúlyt fektetünk arra, hogy a családsegítő számára a szakmai felkészültség folyamatosan biztosított legyen és feleljen meg a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000 (VIII.4.) SZCSM rendeletnek megfelelően. Ennek ütemezésére továbbképzési terv készül. Továbbá a szociális szakemberek számára megbeszélések biztosítottak melynek során lehetőség van konzultációra, információk cseréjére ezek megvitatására, közös álláspont kialakítására. A team üléseken elhangzottak emlékeztetőben dokumentálásra kerülnek.

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

Az ellátottak általános jogainak védelme:

- Szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgálat biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevétele. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.
- A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai, vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jogvédelmi helyzetét csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- A szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak életéhez, emberi méltóságához való jogaira.
- Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá.
- A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, és személyi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a Szolgáltatónál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Titoktartási kötelezettség terheli a Szolgálat dolgozóit a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.
- A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális szolgáltató által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltató az általa biztosított szolgáltatás során figyelmet fordít az ellátottak alkotmányos jogainak maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogokra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletére vonatkozó titokvédelem.

A szociális szakember felelőssége, az ellátást igénylővel kapcsolatos írásos és szóbeli információk felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.

A Nógrád megyében működő ellátott jogi képviselő elérhetőségeit mind az ellátást megállapító, mind a szolgáltató székhelyén ki kell függeszteni.

Gyermekjogi képviselő: dr. Juhász Erika

Ellátottjogi képviselő: Gallyasné Dósa Katalin

Gyermekjogi képviselő feladatai:

- Meghatározott jogsértések esetén javaslatot tehet többek között gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására, a jogsértő továbbképzésre kötelezésére, egyeztető megbeszélés összehívását kezdeményezheti
- Figyelemmel kíséri az óvodai, iskolai, pedagógiai szakszolgálatnál folytatott gyermekvédelmi tevékenységet
- Részt vesz a gyermekek sorsának rendezése érdekében összehívott elhelyezési értekezleteken, esetmegbeszéléseken

A Társulás Elnöke köteles 15 napon belül a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a Társulás Elnöke határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Felügyeleti szervhez fordulhat jogorvoslással.

11. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatás működéséről a működési területtel érintett települések lakosai részére rendszeres és minden lakos számára hozzáférhető tájékoztatást kell nyújtani.

A közzététel formái:

- ✓ szórólapok, információs anyagok,
- ✓ lakossági fórumok, (falugyűlés, közmeghallgatás),
- ✓ házi orvos(ok), szociális szolgáltatást végzők tájékoztatása,
- ✓ önkormányzati hirdetőtáblákon információs-, tájékoztató anyagok elhelyezése, települési honlapon történő tájékoztatás.

12) Az ellátás igénybevételének módja

- A gyermekjóléti alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.
- Közvetlenül felkereshetik mindazok a társulás területén élő és tartózkodó gyermekek és felnőttek, akik a szolgálatot bizalmukkal megtisztelik.
- A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül.

A családsegítő szolgálat igénybe vehető önkéntesen vagy egy társintézmény útján. A családsegítő szolgálat ellátja a társulás közigazgatási területén élő lakosságot, amelyet a Társulási Megállapodás szabályoz. A szolgáltatás igénybevételére jogosultak a társult települések (Mátraterenye, Mátránovák) közigazgatási területén élő emberek. A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a társult településeken életvitelszerűen tartózkodó lakosok.

A családsegítés az ellátottak számára nyitva álló helyiségek nyitvatartási idejével igyekszik az adott települések lakossága számára a szükségletek szerint elérést biztosítani, tekintettel hogy a segítő folyamat, az esetkezelés meghatározott időközönkénti személyes kapcsolatot feltételez, amelyhez a segítő szakember jelenléte elengedhetetlen. Ennek gyakorlata a szakmai protokollok betartása mellett a helyi igények figyelembevételével kerül kialakításra.

A szolgáltatást igénybe vevővel a családsegítő folyamatosan kapcsolatot tart. Ennek módja:

- Személyes kapcsolattartás, amely az ellátott lakásán, vagy a Gyermekjóléti Szolgálat irodahelyiségében történik,
- Személyes megkeresés az intézményben,
- Telefon igénybevételével

A szolgáltatás igénybe vehető önként, más intézmény/személyek jelzését követően, valamint hatóság által kötelezett formában. Ha a szolgáltatás igénybevétele nem hatósági határozat alapján történik, a gyermek törvényes képviselője és a szolgálat vezetője – az ellátás kezdetétől számított 15 napon belül – megállapodást köt, amely tartalmazza különösen:

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

ZÁRÓ RENDELKEZÉS

A Szakmai Programot a Mátrai Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa az/2023. (VIII.21.) számú határozatával fogadta el.

Jelen Szakmai Program elfogadásával egyidejűleg hatályát veszti a 59/2015. (XI.20.) MÖT határozatával elfogadott szakmai program illetve a 33/2016. (VIII.15.) MÖT határozatával elfogadott és a 8/2018.(III.12.) MÖT határozatával elfogadott módosításai.

Mátraterenye, 2023. augusztus 21.

Mátrai Önkormányzati
Társulás bélyegzőlenyomata

Gecse László sk.
Társulási Tanács elnöke

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészről:

Mátrai Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa (Mátraterenye, Kossuth út 178.) – a továbbiakban Család és Gyermekegészségügyi Szolgálat – részéről:

Név: _____, mint szolgáltatást nyújtó (családsegítő),

másrészről:

Név (törvényes képviselő): _____

Született: _____ A.n.: _____

Címe: _____

Elérhetősége: _____

(a továbbiakban **ügyfél**) között, a mai napon az alábbi feltételekkel:

I. Az igénybevétel időtartama:

a.) Határozatlan

b.) Határozott időre szóló

Az igénybevétel kezdete: _____

Befejezésének időpontja: _____

II. Térítési díj:

A szolgálat szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

III. Közös megfogalmazott problémák:

.....

.....

.....

.....

IV. A problémák megoldása érdekében az ügyfél vállalja:

1. A probléma megoldása érdekében, a megbeszélt feladatok végrehajtását befolyásoló változásokról köteles tájékoztatni a családsegítőt.
2. Együttműködően és aktívan részt vesz a problémák meghatározásában, a célok kitűzésében és a feladatok megoldásában.
3. A kitűzött célok elérése érdekében vállalja, hogy a családsegítő tanácsait megfogadja.
4. Egyéb vállalások:

.....

.....

.....

V. A problémák megoldása érdekében az családsegítő vállalja:

1. Tájékoztatást ad a szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási és munkaügyi ellátások formáiról, azok igénybevételének módjáról.

2. Igény szerint segítséget nyújt ügyfelének ügyei intézésében (telefonos ügyintézés, nyomtatványok kitöltése)
3. Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít.
4. Szociális és életvezetési tanácsadást nyújt.
5. Rendszeres kapcsolatot tart ügyfelével családlátogatás illetve ügyfélfogadás keretében, a probléma súlyosságának megfelelően.
6. Egyéb vállalások:

.....

.....

.....

VI. A közös munka várható eredménye:

.....

.....

.....

VII. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybe vett szolgáltatás:

- a.) Megszűnik:- A szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
 - A megállapodásban rögzített határozott időtartam lejártával.
 - Az ügyfél halálával.
- b.) Megszüntetésre kerül:
 - A szolgáltatást igénybe vevő e megállapodás felmondására vonatkozó bejelentése nyomán, illetve
 - A szolgáltató és az ügyfél közötti együttműködés megtagadása, visszautasítása esetén.
 - Az ügyfél három hónapot meghaladóan nem tart kapcsolatot a szolgáltatóval.

VIII. Az ügyfél kijelenti, hogy önkéntesen hozzájárul, hogy a Szolgáltató a személyes adatairól nyilvántartást vezessen, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltatson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adatokat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje. Az ügyfél a megállapodás megkötésével egyidejűleg szóbeli tájékoztatást kapott az ellátásról.

IX. Panaszjog gyakorlásának módja:

A Társulás Elnöke köteles 15 napon belül a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a Társulás Elnöke határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Felügyeleti szervhez fordulhat jogorvoslattal.

X. Adatváltozások bejelentéséről

Az ügyfél köteles a szolgáltatásra vonatkozó személyi adataiban történő változásokról a szolgáltató felé jelezni 15 napon belül.

XI. Záró rendelkezések:

Jelen megállapodás módosítására a Szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást Igénybe vevő közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor jogi szabályozás az irányadóak.

A megállapodást kötő felek azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás után jóváhagyólag írják alá. E megállapodás két eredeti példányban készül, amelyből az egyik az igénybe vevőt illeti.

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

PH

Ügyfél/Törvényes képviselő

Esetfelelős

A segítő folyamat lezárásának időpontja:

