

**Tatabányai Járási Egyesített Szociális Intézmények  
Család és Gyermekjóléti Központ  
2800 Tatabánya, Platán tér 10.**

---

## **A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA**

Készítette:

Nagy-Dombóvári Mária  
2020. október

A Család és Gyermekjóléti Központ szakmai programját és mellékleteit a Tatabányai  
Többcélú Kistérségi Társulás Társulási Tanácsa hagyta jóvá  
..... sz. határozatával, 2020. ....- n.

## 1. Küldetésünk

A TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központ a személyes gondoskodást nyújtó alapellátó rendszer egyik intézménye. Feladatait tekintve alkalmas az emberi különbségek, a társadalmi átalakulás, a szociális rendszer változása és a családi gondok miatt fellépő, az életvitelt hátrányosan befolyásoló okok feltárására és megszüntetésére.

Munkánk alapja a kölcsönös bizalom és tisztelet.

Hiszünk a személyes szabadságban, az egyéni felelősségvállalásban és a társadalmi fejlődésben.

Célunk a segítségnyújtás, az emberhez méltó lét megteremtésében és megőrzésében.

Munkatársainkkal azt vállaljuk, hogy a központunkhoz forduló emberek problémamegoldó és problémakezelő képességét erősítjük, közösen keresünk megoldást felmerülő gondjaikra.

A közös munka során a Szociális Munka Etikai Kódexének és a szociális törvény ellátottak jogaira vonatkozó fejezetének előírásait betartva – segítő támogatással állunk a hozzánk fordulók mellé.

## 2. A működésre vonatkozó adatok

Az intézmény neve:	Tatabányai Járási Egyesített Szociális Intézmények Család és Gyermekjóléti Központ
Fenntartó neve:	Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás
Felügyeleti szerve:	Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás Tanácsa
Jogállása:	önálló jogi személy
Az alapítás éve:	2007
Székhelye:	2800 Tatabánya, Cseri utca 34.
Telephelye:	2800 Tatabánya, Platán tér 10.
Nyitva álló helyiség:	2800 Tatabánya, Füzes u. 40/B. 2800 Tatabánya, Szent György u. 43.
Működés típusa:	családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatások
Az ellátott terület:	Tatabánya, Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget, Szomor, Tarján, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős

A Család és Gyermekjóléti Központ a szolgáltatási és a központi - a hatósági intézkedésekhez tartozó - feladatait önálló szakmai egységekben látja el.

### **3. A szolgáltatás célja, feladata, a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása a nyújtott szolgáltatáselemek, a létrejövő kapacitások**

#### *A szociális segítőmunka célja*

A családsegítés családoknak, családban élő vagy egyedülálló személyeknek nyújtott professzionális segítség, támogatás ahhoz, hogy életüket emberi módon élhessék. A családsegítés célja, hogy a kliensek a segítőkkal való közös munka során eljussanak problémáik megoldásához.

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.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik, melynek tagjait a Gyermekvédelmi törvény (Gyvt. 17§) szabályozza.

A kapott jelzés alapján a központ feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés megjelölt céljáról, tartalmáról.

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.

A gyermekjóléti központ - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

#### *A szociális segítőmunka feladatai:*

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése
- a családgondozás, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése
- a tartós munkanélküliek, a fiatal álláskereső, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása

- kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása
- a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése
- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítése.

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

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

*A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:*

- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése
- az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről
- az iskolai szociális munka alapjainak kiépítése.

*A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:*

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (továbbiakban család gondozás) a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében kezdeményezi az egyéb gyermekjóléti, egészségügyi, szociális alapellátások és pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést
- nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását
- felkérésre környezettanulmányt készít
- új ellátások bevezetését kezdeményezi a települési önkormányzatnál
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket
- részt vesz a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

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

*A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:*

- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítói eljárást
- kórházi szociális munkát
- jogi tájékoztatásnyújtást, pszichológiai és fejlesztő pedagógiai tanácsadást
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát
- utcai és lakótelepi szociális munkát
- készenléti szolgálatot
- 2018. január 1-től szociális diagnózis készítést
- 2018. szeptember 1-től óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást

*A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében:*

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét, vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít
- javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására
- javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását

- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthon nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához
- utógondozást végez - az otthon nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

### *Szakmai terveink, a létrejövő kapacitások*

#### *Rövid távú szakmai terveink*

A napi zavartalan, színvonalas szakmai munka személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása érdekében folyamatosan bővítjük a központ infrastruktúráját.

Tatabánya szociális alapellátó intézményeinek fejlesztése (TOP-6.6.2-15-TB1-2016-00001) elnevezésű projekt keretében 2017-ben teljes körűen megtörtént a Platán téri épület felújítása, valamint új eszközök (gépjármű, irodai bútorok és informatikai eszközök) beszerzése. Modernebb munkakörülményeket biztosítva ezzel az itt dolgozók számára, és kulturáltabb feltételeket teremtve a szolgáltatásokat igénybe vevők részére.

A beruházás keretében szigetelésre került a homlokzat, megtörtént a régi nyílászárók és padlóburkolatok, valamint a tetőszerkezet teljes cseréje. Korszerűsítették a villamos hálózatot, az udvarban parkoló felületet került kialakításra.

Egy-egy irodában 3-5 családsegítő, esetmenedzser illetve családgondozó asszisztens dolgozik. Ügyfélfogadásra 3 interjúszoba áll rendelkezésre. A fejlesztőpedagógus-művészetterapeuta és a pszichológusok külön-külön szobában, zavartalanul végzik munkájukat.

Rendelkezésre áll két nagyobb terem, ahol szupervíziót, stábmegbeszélést tartunk. Ez a közösségi helyiség alkalmas csoportfoglalkozások, klubok, játszóházak, továbbképzések és egyéb rendezvények befogadására is.

A Szt. József Központ felújításra került négy helységében kaptak helyet az óvodai-iskolai szociális segítők.

Segítséget nyújtunk az egyének, családok kapcsolatkézségének javításához. A megelőzés érdekében működtetjük az észlelő-jelzőrendszert.

Biztosítjuk a családsegítőket, az esetmenedzsereket, az óvodai és iskolai szociális segítők, a tanácsadók és a szociális asszisztensek folyamatos szakmai továbbképzésének lehetőségét. Évről-évre akkreditált képzéseken (műhelymunka, szakmai tanácskozás) veszünk részt. 1996 óta, törekszünk rá, hogy évente megrendezzük a Segítők Szakmai Napja elnevezésű konferenciát, melyre a régióból alapvetően a szociális, de az egészségügyi, oktatási területen dolgozó szakembereket is várjuk.

Aktívan részt veszünk a helyi szociálpolitika alakításában.

A törvényi és jogszabályi változásokat figyelemmel kísérjük, az újonnan bevezetésre kerülő feladataink előkészítő munkáját elvégezzük, törekszünk rá, hogy a feladatokat a legmagasabb szakmai színvonalon tudjuk ellátni.

A Család és Gyermejkölési Központ teljes ügyfélkörével kapcsolatba kerülő intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal való munkakapcsolat erősítése, közös célkitűzések kialakítása. Ennek érdekében, folyamatos szakmai konzultációkat szervezünk, illetve az ilyen jellegű programokon aktívan részt veszünk.

Az ügyfélkörünk számára a már jól ismert, illetve az újonnan megszervezett szolgáltatásainkat és partnereink szolgáltatásait is ajánljuk.

### *Hosszú távú szakmai terveink*

Programjaink megvalósításához az éves költségvetés mellett pályázatokat nyújtunk be országos, régiós és önkormányzati szinten. Támogatjuk a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

Szolgáltatásainkkal, prevenció programjainkkal célunk a családon belüli kapcsolatok erősítése, a közösségépítés.

Fontosnak tartjuk, hogy szakmai tapasztalatainkat átadjuk a szociális képzésben résztvevő hallgatónak, ezért lehetőséget biztosítunk számukra, a terep gyakorlati idejük letöltéséhez.

Figyelemmel kísérjük a szakmai jogszabályok változásait, és kezdeményezzük a térségben új szolgáltatások bevezetését.

Az észlelő-jelzőrendszerrel való folyamatos kapcsolattartással, információnyújtással, szakmai programok ajánlásával, kiadványok elkészítésének közreműködésével törekszünk a szociális szakma presztízsének növelésére.

A Nemzeti Fogyatékosügy- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft-vel kötött együttműködés keretein belül, „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése” kapcsán megvalósuló MONTÁZS projekt lejárta követően, szakmai segítséget nyújtunk a szolgáltatás, gyermekjóléti központba való, integrációjához.

### *A kiegyensúlyozott munkahelyi légkör feltételeinek biztosítása*

Fontosnak tartjuk, hogy a dolgozó lelki egészsége, családi körülményei rendezettek legyenek, ha problémája adódik, az mielőbb megoldódjon.

Már dolgozóink munkába állását megelőzően, törekszünk rá, hogy megismerjük családi körülményeit. Különösen fontos ez, ha valaki vidékről jár be, illetve ha kisgyermekes családanya. Lehetőséget adunk munkatársainknak a rugalmas munkaidőre, a bölcsődébe, óvodába járó kisgyermek beszoktatása esetén.

Gyeseen és nyugdíjban lévő munkatársainkkal folyamatosan kapcsolatban állunk. Tájékoztatjuk őket programjainkról, meghívást kapnak családjaikkal rendezvényeinkre. Mivel több munkaterületen dolgozunk a járás különböző területén, így nagy jelentőségűek azok a közösségi rendezvények, melyek évek óta hagyományosnak számítanak központunk életében (farsang, húsvét, nőnap, családi nap, rekreációs nap, családi karácsony, közös kirándulások). Ilyenkor együtt játszunk, szórakozunk, és lehetőség nyílik rá, hogy a férjek, feleségek és gyermekek megismerjék egymás családtagjait is. A családi kirándulások, színházlátogatások során nem csak együtt vagyunk családtagjainkkal, hanem lehetőséget kapunk a munkatársi kapcsolatok erősítésére is.

Hetente két alkalommal eszmegbeszélő/szakmai vezetői nagycsoportot, team megbeszélést és területenkénti megbeszéléseket tartunk, melyeknek célja a szakmai munka hatékonyságának növelése.

Külső segítő szakember alkalmazásával egyéni és csoportos szupervízió biztosítunk.

A Vezetői Tanács rendszeresen Hírmondó címmel újságot jelentet meg, melyből az intézmény életének fontos eseményeiről (programok, ünnepek, stb.) tájékozódhatnak a munkavállalók.

Minden szakterület részére korlátlan internet-hozzáférés biztosítja az információáramlást.

### *Létrejövő kapacitások*

A család és gyermekjóléti szolgáltatás működtetése—megakadályozza a gyermekek veszélyeztetettségének elmélyülését, a lakosság szociális és mentálhigiénés állapotának romlását, a munkanélküliek, adósságterhekkel küzdő emberek, perifériára szorulását. A professzionális segítőmunka lehetőséget ad a veszélyeztetett gyermekek családjának intenzív megsegítésére, így nagyobb eséllyel biztosítható a gyermekek családjukban való nevelkedése.

## **4. Más intézményekkel történő együttműködés**

### *A központ szervezeti egységei közti információáramlás*

- Hetente stábmegbeszélést tartunk a Család és Gyermekjóléti Központ teljes szakmai kollektívájával, ezzel segítve a pontos információáramlást intézményen belül.
- Minden héten kiscsoportos megbeszéléseken vesznek részt a családsegítők, az eszmenezserek, az iskolai és óvodai szociális segítők, a tanácsadók és a szociális asszisztensek; ilyenkor konkrét esetek megtárgyalására is sor kerülhet.
- Havonta eszmegbeszélést biztosítunk a járási jelzőrendszeri tanácsadó vezetésével.
- A munkatársak részére az a szakmai vezető, központvezető a járási jelzőrendszeri tanácsadó és/vagy a csoportvezetők igény szerint naponta segítséget nyújtanak az eszmegbeszélésben.
- A Gyámügyi Osztály vezetőivel és munkatársaival szükség szerint egyeztető megbeszélésre kerül sor a felmerülő gyermekvédelmi és gondnoksággal összefüggő problémákról, illetve feladatokról.



### *Az észlelő-jelzőrendszer működtetése*

A család és gyermekjóléti szolgáltatás alapvető preventív feladata az észlelő-jelzőrendszer működésének biztosítása, mely lehetővé teszi mindazoknak a szakembereknek az együttműködését, akik bárhol, bármilyen formában kapcsolatba kerülnek gyermekekkel, egyénnel, családokkal.

A Gyvt. 17§ (1) bekezdése által meghatározott jelzőrendszeri tagok

- védőnői szolgálat
- házi orvos
- házi gyermekorvos
- egyéb egészségügyi ellátást nyújtók
- közoktatási intézmények, nevelési-, oktatási intézmények
- rendőrség
- ügyészség
- bíróság
- pártfogó felügyelői szolgálat
- áldozatsegítő és kárenyhítő szolgálat
- menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása
- civil szervezetek
- egyházak
- munkaügyi hatóság
- javítóintézet
- gyermekjogi képviselő
- ellátottjogi képviselő.

A jelzésre kötelezettek túl, jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár élhet.

A jelzés fogadására esetjelző adatlapot hoztunk létre, használatát rendszeresítettük. A jelzést és a megtett intézkedést mindenkor rögzítjük, az intézkedésről a jelzéstevőt – amennyiben kiléte ismert – 15 napon belül írásban tájékoztatjuk.

A jelzés érkezését követően krízishelyzetben azonnal, egyéb esetben a lehetőségekhez mérten 3 napon belül felkeressük az érintett gyermeket, személyt, családot.

Az észlelő-jelzőrendszer hatékony működésének alapja a résztvevők együttműködése, melyet szolgáltatási szinten, a csoportvezetők és a települési jelzőrendszeri koordinátor, míg a központi feladatellátásnál a járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinál. A szakemberek a jelzőrendszer hatékony működtetése érdekében egymással együttműködőknek.

A jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat:

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről
- a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez, a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartásra vonatkozó adatlapjait
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez
- éves szakmai tanácskozást tart, és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít
- a kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal
- a jelzőrendszer tagjai havonta szakmaközi megbeszéléseket tartanak, az éves jelzőrendszeri tervben foglaltak szerint.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ:

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez
- valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt a jelzett esetben, szükség esetén intézkedik
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban, jelzéssel él a gyámügyi osztály részére, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tesz eleget együttműködési kötelezettségének

- a kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

*Partnereink:*

- Mosolygós Gyermekéért Alapítvány
- Mozgáskorlátozottak Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat
- Vöröskereszt Megyei Szervezete
- Cigány Kisebbségi Önkormányzat
- Utcai Szociális Segítők Egyesülete
- Otthon Segítünk Alapítvány
- Nagycsaládosok Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete
- Tatabánya Város Időskorúak Gondozásáért Alapítvány
- Magyar Élelmiszerbank Egyesület
- Komárom-Esztergom Megyei Család és Esélyteremtő Önkéntes Ház

## 5. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Központunk a tatabányai járás tíz településén - Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget, Szomor, Tarján, Tatabánya, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős - nyújt családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást.

### A tatabányai járásban élő lakosság számának korcsoport szerinti megoszlása 2019 december 31-én

<b>lakosság szám korcsoport szerint</b>	<b>létszám (fő)</b>
összlakosság	92511
<b>ebből:</b>	
0-17 év	15020
17 év felettek	-77491

Település	Terület (km <sup>2</sup> )	Lakónéesség	0-17 éves korú gyermekek száma
Tatabánya	91,45	72175	11395
Gyermely	45,45	1639	348
Héreg	27,13	1123	198
Környe	45,35	5034	886
Szárliget	14,56	2660	511
Szomor	13,19	1206	205
Tarján	43,07	2812	467
Várgesztes	12,04	693	120
Vértessomló	22,3	1466	210
Vértesszőlős	17,12	3703	680
<b>Összesen:</b>	<b>286,31</b>	<b>92511</b>	<b>15020</b>

*Szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézményi ellátottság*

A járás településein óvoda, általános iskola, védőnő, gyermekorvos és felnőtt háziorvosi ellátások érhetők el helyben, illetve, a kulturális- és közösségi programok jó részének helyt adó, művelődési és kultúrházak is működnek

A szociális, egészségügyi, oktatási és kulturális intézmények jellemzően a társulás központjában találhatóak, gyakran megyei hatáskörrel, jó kiépítettséggel.

A városban egy főiskola is működik. Minden városrész „saját” közművelődési intézménnyel dicsekedhet. A Jászai Mari Színház Népház nívós színházi előadásokat biztosít az idelátogatók számára.

A járásban a munkaképes korú lakosságnak mintegy 60–70%-a aktív kereső, a fennmaradó 30–40%-ot a továbbtanuló 18 éven felüliek, a munkanélküliek, az egészségügyi okokból nyugdíjazottak és a háztartásbeliek teszik ki.

A térség foglalkoztatási központja Tatabánya, amelynek munkaerő-vonzáskörzete évtizedek óta lényegesen túlterjed a város szűkebb környékén. A bányászat és a nehézipar leépítésével az 1990-es évekre jelentős munkahelyszám-csökkenés következett be. A járás- illetve megyeszékhelyen létesült ipari parkban található gyárak egyre nagyobb létszámban foglalkoztatják a környéken élő aktív munkavállalókat.

A járás munkahelyeinek tatabányai koncentrációja jelenleg is nagy mértékű napi ingázás forrása. A járás falvainak aktív keresői 40–85%-ban ingázók, elsősorban tatabányai foglalkoztatottak. A községek közül legkevésbé a Gyermelyen, illetve Szomoron élőkre jellemző, hogy tatabányai munkahellyel rendelkeznek.

Ehhez hozzájárul, hogy a Gyermely Rt. nagy számban tudja foglalkoztatni a két település munkavállalóit, illetve mivel tömegközlekedési eszközzel a főváros jobban megközelíthető az ott lakók számára, ezért inkább a Budapesten és vonzáskörzetében található munkalehetőségek megragadását teszi előnyösebbé számukra. A falvak többsége napi munkaerő kibocsátó. Az ingázásban főként a férfiak vesznek részt.

Egyes községeknél a naponta bejárók száma oly mértékben haladja meg a helyben dolgozókat, hogy az már járási szinten is bejáró-többséget eredményez (a községek esetében). A lakóhelyükön dolgozók és az ingázók főbb korcsoportok szerinti megoszlása azt jelzi, hogy az ingázók között a fiatal korosztályok aránya lényegesen magasabb (32%), mint a helyben dolgozók körében (23%), ugyanakkor az 50 év feletti korosztályok igen kis arányban vállalkoznak napi ingázásra.

Az iskolai végzettséget tekintve Tatabányán és a járás községeiben is a magasabb végzettségűek fölénye tapasztalható a lakóhelyükön dolgozók esetében, s egyetlen település (Héreg) kivételével hasonló sajátosság figyelhető meg a bejárók körében is, bár az arányok községenként eltérőek. A foglalkoztatottak fizikai–szellemi jelleg szerinti megoszlása a helybelieknél nagy fizikai dolgozó fölényt mutat. Tatabányán és 3 községben (Héreg, Szomor, Vértessomló) az ingázók között nagyobb a fizikai dolgozók aránya, mint a helyben foglalkoztatottak esetében. Járási szinten, a lakóhelyükön dolgozók között a fizikai foglalkozásúak vannak többségben.

#### *Kisebbségek számaránya, helyzete*

A települések többségében (Környe, Szomor, Tarján, Tatabánya, Várgesztes, Vértessomló) német kisebbségi önkormányzat alakult. Tatabányán a német mellett még további négy kisebbségnek (szlovák, lengyel, görög és roma) működik saját önkormányzata a Komárom-Esztergom megyében található hét kisebbség közül.

A kisebbségek közül a legnagyobb lélekszámban a romák találhatók meg. Tatabánya két szegregált városrészében, Mésztelepen és VI-os telepen, a roma lakosság aránya eléri a majd 100%-ot. A többségükben mélyszegénységben élő családok helyzetének javítása a család és gyermekjóléti szolgáltatás egyik legfontosabb feladata.

#### *Általános szociális problémák a térségben:*

- A szociálpolitika máig kialakult, hagyományos formái nem képesek kezelni a szegénység és egyenlőtlenség problémáit. Jellemző a leszakadó rétegek újratermelődése.
- Kedvezőtlen a lakosság egészségi és mentális állapota.
- Csökken a születések száma, egyre kevesebb az iskoláskorú gyermek, fiatal, folytatódik az előregedés.
- Magas a halálozási arányszám, negatív természetes szaporodás jellemző.

*A gondozott családoknál az alábbi problémátípusok jelennek meg:*

- anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)
- foglalkoztatási
- gyermeknevelési
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- magatartás, teljesítményzavar
- családi konfliktus (szülők egymás közt, szülők gyermek közt)
- szülők vagy család életvitele
- szülői elhanyagolás
- családon belüli bántalmazás
- lelki, mentális problémák
- fogyatékoság, retardáció
- szenvedélybetegségek
- bűnelkövetés, szabálysértés
- szociális válsághelyzet.

## **6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, rendszeressége**

A családsegítők és az esetmenedzserek területi felosztás szerint dolgoznak. A központ nyitott intézmény, minden szolgáltatást igénybe vevővel megkülönböztetés nélkül foglalkozik.

Működése szolgáltató jellegű, az önkéntesség és az együttműködés elvére építi munkáját, igyekezve megelőzni ez által a hatósági beavatkozásokat.

A nyújtott szolgáltatások ingyenesek.

### *Szociális segítőmunka a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében*

A családgondozás a családsegítő és a szolgáltatást igénybe vevő/k együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásban, cselekvési tervben és együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Az együttműködési megállapodás keretén belül szerződéskötés történik a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személy, gyermekjóléti probléma esetén, a gyermek törvényes képviselője és a szakmai vezető között. Ez tartalmazza:

- az igénybe vevő nevét, elérhetőségét
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét
- az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről
- az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról
- az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, és
- annak tudomásul vételét, hogy az igénybevevő vagy törvényes képviselője köteles

- a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, és
- nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

### *Tájékoztatási feladatai körében*

Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, ill. segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

### *A családsegítő a szociális segítőmunka során:*

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család és gyermekjóléti központ bevonásával esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez
- 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, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban
- a szociális segítőmunka során legalább átlagosan havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni családonként
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve a családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, 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
- segíti a gyermeket, a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszűntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését
- szabadidős és közösségi programokat szervez, és kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, az egyházi és a civil szervezeteknél e programok megszervezését
- a hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről
- a gyámhivatal, valamint a család és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezetanulmányt készít
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről
- ha a család és gyermekjóléti szolgálat a család és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatósági intézkedésére.
- a családsegítő a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 7. számú melléklete szerinti esetnaplót vezet. Az elektronikus nyilvántartási rendszerben adatszolgáltatóként közreműködik. Ennek ellenőrzése az intézményvezető és intézményvezető helyettes hatásköre.

Az esetfelvétel a mindenkori ügyeletes feladata.

Az esetfelelőst a szakmai vezető jelöli ki.

A helyettesítés rendje: A csoportvezetők az ellátás zavartalansága érdekében helyettesítő párokat jelölnek ki, akik betegség vagy szabadság idején helyettesítik egymást.

#### *Esetátadás, esetlezárás módja*

- Esetátadásra kerülhet sor, ha az esetfelelős valamely okból más munkaterületre kerül, vagy munkaviszonya megszűnik. Egyéni érintettség okán a családsegítő kérésére jelöl ki a szakmai vezető másik esetfelelőst. Az esetátadás történhet a központ irodájában vagy a családnál.



- A szolgáltatást igénybe vevő számára a családsegítő váltás lehetősége - megfelelő indok alapján - biztosított.
- Az esetet lezárjuk, ha a probléma megoldást nyert, vagy ha az ellátást önkéntesen igénybe vevő nem igényli a további családgondozást, huzamosabb ideig nem jelentkezett, elköltözött vagy elhunyt. A szolgáltatást önként igénybe vevőt a lezárásról írásban értesítjük

*A Család és Gyermejjóléti Központ munkája a hatósági feladatellátás keretében*

*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
- gondozási helyének megváltoztatására
- után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A hatósági intézkedés – védelembe vétel, ideiglenes elhelyezés, nevelésbe vétel, utógondozás – kapcsán kirendelt esetmenedzserek látják el a gyermekek, a családok gondozását, kötelezve őket az együttműködésre.

*Az esetmenedzser*

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztettségére vonatkozó körülményekről, és
- szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére,
- valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére
- a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretében tartozó intézkedések megtételére
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi annak megvalósítását

*A terv tartalmazza:*

- a veszélyeztető körülmények megjelölését
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával

- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését
  - az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt
  - a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket, és
  - megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.
- Közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

Az esetmenedzserek kötelesek a 235/1997. (XII.17.) Kormányrendelet előírásnak megfelelő dokumentációt vezetni, valamint az elektronikus nyilvántartási rendszerben adatszolgáltatóként közreműködni. Ennek ellenőrzése a szakmai vezető és szakmai vezető helyettes hatásköre.

Az esetfelelős esetmenedzsert a szakmai vezető és a központ szakmai egységvezetője jelöli ki. A helyettesítés rendje: Két hetet meghaladó távollét esetében az esetfelelőst másik munkatárs helyettesíti, amely a szakmai vezető irányításával valósul meg. A rendszeres esetmegbeszélések lehetőséget biztosítanak arra, hogy az esetmenedzserek egymás eseteit megismerhessék, így a helyettesítés zökkenőmentessé válik.

#### *A központ speciális szolgáltatásai*

- **A kórházi szociális munkát** a tatabányai Szent Borbála Kórházzal kötött együttműködés keretében közösen végzi. A feladat ellátása, koordinálása a járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatot ellátó esetmenedzser munkakörében szerepel, aki szorosan együttműködik a kórház szakembereivel. A szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve segíti a szociális válsághelyzetben lévő anya és gyermeke sorsának rendezését. A gyermekosztályon elhanyagolás és bántalmazás esetén megteszi a szükséges intézkedéseket. A központ illetékességi területén kívül lakó gyermekről érkezett jelzést továbbítja az illetékes gyermekjóléti szolgálathoz. Továbbá együttműködik a kórház felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival. A kórházi szociális munka koordinálásával megbízott járási jelzőrendszeri tanácsadó havonta vesz részt szakmai megbeszélésen a Szt. Borbála Kórházban, ahol az osztályok szociális munkásaival tekintik át az aktuális eseteket. A megbeszélésen elhangzott esetekről és felmerülő problémákról tájékoztatja az ügyben érintett családsegítőt és esetmenedzsert.

- A központ **kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatást** nyújt, melynek célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult hozzátartozó számára, találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely (Tatabánya, Platán tér 10.) biztosítása. Emellett az érintettek kérésére, a bíróság vagy a gyámhatóság kezdeményezésére mediációt biztosít, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartatása. A kapcsolattartási ügyeleten a munkatársak szombatonként 9–13 óra között fogadják a szolgáltatást igénybe vevőket. A tárgyi feltételek (váróterem, barátságos szobák, játékok, akadálymentes mellékhelyiség) az épületben biztosítottak.
- **Pszichológiai tanácsadást** biztosít, melyet egy főállású klinikai szakpszichológus és egy pszichológus lát el. Feladata általános és speciális segítő szolgáltatások nyújtása (segítséget nyújt a hozzá forduló gyermekeknek, személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében). Munkája során segítő támogatással áll a szolgáltatást igénybe vevők mellett, lehetőség szerint saját településükön biztosít számukra tanácsadási lehetőséget.
- **Fejlesztő pedagógiai tanácsadást** nyújt az ellátási területen élő beilleszkedési, tanulási, magatartási nehézségekkel küzdő gyermekek részére.
- **Jogi tanácsadás** (minden héten, kedd délután 13 órától) biztosított az ügyfelek számára, mely kérelmek, beadványok szerkesztését, és tanácsadást jelent.
- **Családkonzultációt** biztosít, melyet egy végzett családkonzulens és két konzulens/terapeuta jelölt végez. A pár és családkonzultáció olyan rendszerszemléletű irányzat, mely a személyek közötti kapcsolati összefüggések megfigyelése, megértése által a család egészének működésére koncentrálnak.
- Az **utcai és lakótelepi szociális munka** feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése. A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése. A gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.
- A **készenléti szolgálat** biztosítja az intézmény nyitvatartási idején túl a krízishelyzetbe került egyének, családok számára esetszolgálatok telefonon segítséget, tanácsadást nyújtanak a járás lakossága számára. A szolgálat feladata segítség mozgósítása, kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel (rendőrség, mentők, katasztrófavédelem, kórház, családok átmeneti otthona, anyaoththonok, utcai szolgálat, gyermekvédelmi szakszolgálat) akik krízishelyzetben azonnali segítséget tudnak biztosítani.

- 2018. szeptember 1-től **óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás** végez. A gyermekek veszélyeztettségének megelőzése érdekében, a szociális munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak. Egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Segíti a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéshez, valamint a tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetencia fejlesztésében. Elvégzi a tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását, és segítséget nyújt megoldásukban. Segíti a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családját a közöttük lévő konfliktus feloldásában.
- Az esetmenedzseri és speciális szolgáltatásokon túl a központ **szociális diagnózist** is készít, A feladat ellátására egy főállású szociális diagnózis felvételi esetmenedzser státusz áll rendelkezésre. A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálatával elkészíti a javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózisban meghatározott problématípusok beazonosításával javaslatot tesz a már meglévő, vagy újonnan létrehozandó ellátások, csoportfoglalkozások indítására. Az elvégzett szociális diagnózisok elemzése támpontot nyújthat a szolgálatok által nyújtott szolgáltatási elemek bővítéséhez.

### *Szociális munka csoportokkal*

A 2020. tavaszán megjelenő COVID-19 vírus miatt a központban működő csoportok működésének folytatása érdekében kialakításra került az online felületen történő csoportos szociális munka lehetősége.

A járványhelyzet miatt, a veszélyeztetett csoportok számára indított klubjaink, jelenleg szünetelnek.

### *Kisvakond Baba-Mama klub ,Mocorgó Baba-Mama klub és Zsebi baba klub*

A klub célja:

- A fiatal, általában elsőgyermekes kismamákban tudatosítani, hogy mennyire gyönyörű, de felelősségteljes hivatás anyának lenni.
- A „Gyes-betegség” megelőzése.
- Tapasztalatcsere lehetőségének biztosítása
- A klubtagoknak lehetőségük nyílik arra is, hogy kinőtt ruhákat, már nem használt játékokat cserélhessenek egymás között.

Célcsoport: Gyed-en és Gyes-en lévő kismamák és gyermekeik

Klubvezető: családsegítők, tanácsadók, szociális asszisztensek

Működése: A klub hetente délelőttönként 9<sup>30</sup>-11<sup>30</sup> között kerül megrendezésre.

A foglalkozásokat 15-20 fő kismama látogatja rendszeresen.

Vendégül láttunk a klub működése alatt gyermekorvost, dietetikust, védőnőt, bölcsődei gondozónőt, óvónőt, pszichológust, jogászt, kozmetikust.

Programja: Tematikus, a programterv a résztvevők, bevonásával készül. A klubfoglalkozásokon kötetlen beszélgetés is folyik, amíg a babák együtt játszanak.

Dokumentációja: Éves munkaterv, Jelenléti ívek, Forgalmi napló, Pályázat / pályázati elszámolás, Éves beszámoló

A klubfoglalkozásokra a város három helyszínén kerül sor. (Újváros, Kertváros, Felsőgalla)

### *Ablak Egymásra Klub*

A klub célja: Gyermekek számára toleranciára való nevelés  
Célcsoport: Alsó tagozatos tanulók a Fűzes Úti Általános Iskolából  
Működése: A klub hetente egy alkalommal 13 órától 15 óráig tart, családsegítők és szociális asszisztensek vezetésével.  
Dokumentációja: Éves terv, Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló

### *Anita Klub – Emlőműtött betegek önszolgáltató klubja*

A klub célja: Az emlőműtött betegek életminőségének javítása.  
Információk cseréje.  
Közös szabadidős – programok szervezése.  
Klubvezető: önkéntes  
Háziasszony: családsegítő  
Időpontja: minden hónap 4. csütörtök, 15<sup>30</sup> - 18<sup>00</sup>  
Dokumentációja: Éves terv, Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló  
A Klub támogatói:  
ANITA (Gyógyászati Segédeszközök Gyártó és Forgalmazó Hálózat)  
Dr. Osváth Márta onkológus  
Onkológiai szakrendelő és nappali klinika, Tatabánya

### *„Csobogó” Klub*

A klub célja:	Társadalmi beilleszkedés elősegítése Kommunikációs, metakommunikációs technikák elsajátítása Önbizalom erősítés Konfliktuskezelési technikák elsajátítása Tartalmas szabadidő eltöltés, családi kohéziót erősítő programok szervezése Közösségfejlesztés
Célcsoport:	Speciális szükségletek biztosítása (fejlesztőfoglalkozások, önismereti fejlesztőjátékok, egyéni beszélgetések, stb.) Szakemberekhez való közvetítés (pl. gyermekpszichiáter)
Programok:	Speciális szükségletű gyermekek (autisták, diszlexiások, tanulás- és magatartászavaros gyermekek) és „ép” gyerekek, integráltan, valamint szüleik. Önismereti játékok, beszélgetések, filmnézés, kirándulás, kézműves foglalkozás.
Működése:	Önismereti játékok, beszélgetések, filmnézés, kirándulás, kézműves foglalkozás. A klub kétheti rendszerességgel működik péntekenként. A csoport létszáma maximum 15-25 fő. Találkozásaink alatt kézművesedünk, önismereti játékokat játszunk, és mindig szánunk időt az egyéni beszélgetésekre, az adott problémák megbeszélésére.
Dokumentációja:	Éves terv, Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló

### *Művészetterápiás foglalkozások*

A foglalkozások célja:

Művészetterápiás eszközök alkalmazásával segíti a gyermeket és családját - egyéni és csoportos formában – a szorongások oldásában, az önfogadásban, a mindennapi kommunikáció fejlesztésében, a kiegyensúlyozottabb életvitel biztosításában.

Célcsoport:	gondozott gyermekek és szüleik
Működése:	a szükséglet felmerülésekor, családsegítő/ezetmenedzser javaslatára
Dokumentációja:	Jelenléti ív, Forgalmi napló, Éves beszámoló

### *Bújj be! – gyermek- és kamaszklub*

A klub célja:	A gyermekek tartalmas időtöltésének elősegítése. Önismereti játékok, során, a résztvevők megismerhetik saját és egymás működését. Konfliktuskezelési technikákat sajátíthatnak el.
Célcsoport:	A Kertvárosi lakótelepen élő gyermekek, fiatalok.
Működése:	Kéthetente péntekenként 16.00-19.00. óra között.
Dokumentációja:	Feljegyzés a foglalkozásokról. Jelenléti ív.

### *Tesztírásra felkészítés*

- Célja: Az állaspályázat részét képező tesztírás gyakorlása, mely elősegíti az álláskeresőt az eredményesebb munkavállalásban.
- Felelős: családsegítők, szociális asszisztensek
- Időpontja: igény szerint
- Dokumentációja: Feljegyzés, Forgalmi napló, Éves beszámoló

### *Személyiségfejlesztő és agressziókezelő tréning kamaszok számára (ART tréning elemeire épülő)*

- Célja: Bűnelkövető és magatartási probléma miatt védelembe vett kamaszok indulatkezelésének elősegítése
- Felelősök: 1 fő családsegítő, (pártfogó felügyelő vezetésével)
- Időpontja: csoportlétszám alakulásától függően (legalább 10-12 fő)
- Dokumentációja: Feljegyzés, Jelenléti ív

### *T.E.A. – Anime klub*

- Célja: A gyermekek, fiatalok és fiatal felnőttek a japán manga kultúrával ismerkedhetnek a rajz, a zene, a játékok mentén és a további érdeklődőkkel aktív közösség részeseivé válhatnak.
- Felelős: 1 fő családsegítő
- Időpontja: Minden hónapban egy szombat
- Dokumentációja: Feljegyzés

### *Békesség klub – Mozgássérült tagok önsegítő csoportja.*

- Célja: A klubtagok életminőségének javítása, információk cseréje, közös szabadidős programok szervezésével.
- Klubvezető: Önkéntes
- Háziasszony: Családsegítő
- Időpontja: Minden hónap első szombat, 13.30.-17.00.
- Dokumentációja: Jelenléti ív, beszámoló

### *Közösségi szociális munka*

A központ évek óta nagy hangsúlyt fektet rá, hogy az iskolai szünetek során napközis táborok formájában tartalmas szabadidő eltöltési lehetőséget, és gyermekfelügyeletet biztosítson a járásban élő családok számára. A táborok lebonyolításában a Központ minden kollégája részt vesz.

Szabadidős és prevenció programokat évek óta kínál központunk a város és a járás lakói számára. Több éves múltra tekintenek vissza a már hagyománnyá vált Gyermek Nap, Egészségnap, Lakótelepi Fesztivál és Nyári Játsszóházi foglalkozások. Az előbb említett rendezvényeink célja a családi kohézió erősítése mellett az, hogy minden évben megfelelő programot biztosítsunk, illetve lehetőséget kínáljunk a résztvevők számára, hogy eltöltsenek egy önfelelt napot családtagjaikkal és más családokkal.

E rendezvényeket jellemzően a városban működő civil szervezetekkel közösen rendezzük. Úgy tapasztaljuk, hogy közösségi programjaink a mi ügyfélkörünk, a nagycsaládosok, a város és a járási települések lakói számára egyaránt egy egész napos családi élményt jelentenek. A pozitív visszajelzések azt mutatják, hogy a lakosság számít rendezvényeinkre, várják az új programokat.

A rendezvények során ismertségünk folyamatosan nő a lakosság körében, kliens körünk bővül, ami azt is jelenti, hogy munkánkkal már nem csak a leszakadó, szegénységben élő családokat tudjuk segíteni, hanem a más nehézséggel küszködő emberek problémakezelési eszközeinek bővítésében is támogatást tudunk nyújtani.

A családi kohéziót célzó programjaink adminisztrációja jellemzően az éves tervek, pályázati anyag és az éves beszámoló.

Hangsúlyt helyezünk a megyei bűnmegelőzési feladatok ellátására is, ennek érdekében szorosban együttműködünk a Komárom-Esztergom Megyei Rendőr-főkapitánysággal, a városi Kábítószerügyi Egyeztető Fórummal, a városi ifjúsági referenssel és a diákönkormányzattal.

Programjaink megvalósításához pályázatokat nyújtunk be, támogatókat keresünk, és önkénteseket vonunk be.

#### *Adománykövetítés folyamata*

Adományok fogadásával és továbbításával, a folyamatos családgondozás alatt álló ügyfeleink körében jelentkező igényektől függően alkalom, illetve kampányszerűen foglalkozunk.

Városi irodáinkban rendszeresen, a járáshoz tartozó többi településen pedig igény szerinti rendszerességgel ruhabörzét szervezünk.

A Mosolygós Gyermekéért Alapítvánnyal karöltve évek óta október 17-én, a Szegénység Elleni Küzdelem Világnapján, tartós élelmiszer gyűjtést szervezünk. Az összegyűlt adományokat a Platán téren található kríziskamránkban tároljuk. A járás többi településén összegyűlt élelmiszerrel a helyben élő rászorulókat segítjük.



### *Kríziskezelés*

Olyan, váratlanul kialakuló, szélsőségesen nehéz élethelyzetbe került ügyfeleink számára tudunk segítséget nyújtani, akiknél a legalapvetőbb emberi szükségletek kielégítése az elsődleges feladat.

A kríziskezelésben felhasználható adomány kezelésénél a célunk az, hogy bizonyos mennyiségű élelmiszer, illetve gyermekruha mindig rendelkezésünkre álljon.

Azoknak az ügyfeleinknek nyújtunk segítséget, ahol a család rendelkezésére álló jövedelem a mindennapi megélhetéshez elegendő, de a ritkábban jelentkező nagyobb kiadásokra nem, vagy csak nehezen tud tartalékolni a család.

Az adomány szállításának megszervezését, a szociális segítőmunka aktív eszközeinek tekintjük.

### *Az intézmény dokumentációi*

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programra (OSAP) vonatkozó mindenkori kormányrendelet, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, 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.)

Kormányrendelet szerint a következő dokumentációkat vezetjük a központnál:

- esetnapló
- együttműködési megállapodás
- kliensnyilvántartás
- elektronikus igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI)
- gyermekeink védelmében elnevezésű nyomtatványok
- statisztikák
- számítógépes adatkezelés
- ESZI szakmai szabályzatainak gyűjteménye.

E dokumentumokat a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók és szociális asszisztensek kötelesek a törvényi előírásnak megfelelően vezetni, melynek ellenőrzése a szakmai vezető hatásköre, melyet írásban rögzít.

A központ működésével kapcsolatos dokumentumok aktualizálását a szakmai vezető végzi.

### *A központ személyi feltételrendszere*

A központ munkatársai főállásban és egyéb jogviszonyban végzik munkájukat, munkaköri leírásuk és szerződés alapján.

#### *A szakmai vezető feladatai*

- Az intézményben szervezési, irányítási, ellenőrzési és koordináló tevékenységet lát el.
- Biztosítja a jogszabályi előírásokban foglalt szolgáltatásokat, a költségvetés keretein belül, felel a gazdálkodásért.
- Gondoskodik a jogszabályban előírt tájékoztatásról, adat, vagyon, és személyiségi jogok védelméről.
- Szakmai felügyeletet lát el az intézményben lévő munkaterületeken.
- Elkészíti az intézményi dokumentációkat - szakmai programok, házirendek, jelentések.
- Gondoskodik az alkalmazott dokumentációk vezetéséről, ellenőrzéséről.
- Kapcsolatot tart mindazon intézményekkel és személyekkel, akik elősegítik a szociális munka magasabb színvonalú végzését.
- Ellenőrzi a dolgozók munkáját, munkaképes állapotát, szükség esetén intézkedik, fegyelmi eljárást kezdeményez.
- Részt vesz, a Vezetői Tanács munkájában.
- Felel a tűz- és balesetvédelmi utasítások betartásáért.
- Pénzügyi, munkaügyi jelentéseket készít, elkészíti a dolgozók munkaköri leírását.

#### *A központvezető feladatai*

- A család és gyermekjóléti központban szervezési, ellenőrzési és koordináló tevékenységet lát el.
- A szakmai vezetőt távolléte esetén helyettesíti.
- Szervezi a heti munkaértekezletet, az új munkatárs betanítását, és a heti munkarendet.
- Koordinálja a jelzőrendszer színvonalas működését.
- Évente megszervezi a gyermekvédelmi tanácskozásokat, a jelzőrendszeri felelőssel és jelzőrendszeri tanácsadóval elkészíti az éves gyermekvédelmi beszámolókat.
- Kezeli az alleltárt.

#### *A családsegítő feladatai*

- Családgondozási feladatok ellátása, jelzőrendszer munkájának koordinálása, szociális ellátások közvetítése, prevenciós munkában való részvétel, szervezési tevékenység végzése.
- A szociális munka eszköztárával segítséget nyújt a szociális, mentális, életviteli problémákkal hozzá forduló személyeknek, családoknak, és a jelzőrendszer tagjai által jelzett veszélyeztetett gyermekeknek.
- Információkat gyűjt és szolgáltat az ellátást igénybevevők megfelelő tájékoztatása érdekében.
- Együttműködik a hivatalos intézményekkel és civil szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.
- Az elsődleges prevenció keretében szabadidős programokat szervez.

- A gyermek veszélyeztetettsége esetén az alapellátáson túl, jelzéssel él az esetmenedzser felé és kezdeményezi a gyermekvédelmi törvényben foglalt hatósági intézkedést.
- Rendszeresen családlátogatást végez.
- Vezeti a jogszabályban meghatározott dokumentációkat.
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz a továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, pályázatírásban, szupervízióon.
- Elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat.

#### *Az esetmenedzser feladatai*

- Együttműködik a hivatalos intézményekkel és civil szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.
- A gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekvédelmi törvényben foglaltak szerint hatósági intézkedést kezdeményez.
- A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást, visszahelyezés esetén utógondozást végez.
- Rendszeresen családlátogatást végez.
- Vezeti a jogszabályban meghatározott dokumentációkat.
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz a továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, pályázatírásban, szupervízióon.
- Szakmai támogatást nyújt a Szolgálatnál dolgozó családsegítők számára.
- Tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető egyéb szolgáltatásokról, ellátásokról.
- Elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat.

#### *Az óvodai és iskolai szociálissegítő feladatai*

- Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti
- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- prevenció eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését.

#### *A járási jelzőrendszeri tanácsadó feladatai*

- Koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját.
- Szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez,
- valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához.
- Összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket.
- A család és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt a jelzett esetben, szükség esetén intézkedik.
- Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában.
- Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban, jelzéssel él a gyámügyi osztály részére, amennyiben a jelzőrendszeri tag nem tesz eleget együttműködési kötelezettségének.
- A kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### *A szociális diagnózist felvevő esetmenedzser feladatai*

- A delegált kliensekkel együttműködve elkészíti a szociális diagnózist.
- A diagnózis értékelését követően azt átadja a kliens számára, aki a bevonni kívánt szolgáltatók számára továbbíthatja ezt. A kliens külön, írásos kérésére alapján, továbbítja az értékelőlapot a szociális szolgáltató intézmény/intézmények felé.
- Figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek és családok jogainak érvényesülését, szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
- Munkája során segítő támogatással áll a kliensek mellett.
- Információkat gyűjt és szolgáltat az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében, valamint elkészíti a járás szociális térképét, illetve nyilvántartást vezet az országos ellátási területtel rendelkező szociális, egészségügyi, oktatásügyi intézményekről.
- Együttműködik a hivatásos és civil intézményekkel, szervezetekkel, melyek a személyes gondoskodás keretében tevékenykednek.
- Szabadidős és közösségi programokat szervez.
- Kapcsolatot tart és együttműködik a járásszékhely, illetve a település szociális, oktatási, egészségügyi intézményeivel, a civil és karitatív szervezetekkel.

#### *A helyettesítés rendje*

A csoportvezetők az ellátás zavartalansága érdekében helyettesítő párokat jelölnek ki, akik betegség vagy szabadság idején helyettesítik egymást

#### *A fejlesztő gyógypedagógus feladatai*

Ellátja a gyermekek magatartási, tanulási problémáinak korrekcióját.

#### *A szociális asszisztens feladatai*

- Végzi a család és gyermekjóléti központ adminisztrációs munkáit.
- Kezeli az irattárat.
- Vezeti az elektronikus kliensnyilvántartást (KENYSZI).
- Fogadja a család és gyermekjóléti központhoz érkező ügyfeleket.
- Környezettanulmányt készít, és családlátogatáson vesz részt a családsegítővel/esetmenedzserrel közösen.
- Prevenációs programokat szervez és bonyolít le.
- Eljár a hivatalban és a postán, egyéb ügyintézési feladatokat végez.
- Szükség esetén jegyzőkönyvet vezet.
- Kezeli a telefonközpontot.
- Kapcsolatot tart önkéntesekkel.
- Adományt szervez.
- Kezeli az a leltárt.

#### *A pszichológus feladatai*

A pszichológus eszköztárával általános és speciális segítő szolgáltatásokat nyújt az összes szakfeladaton.

Segítséget nyújt a hozzá forduló személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében.

#### *A jogász feladatai*

Térítésmentes jogi tanácsadást biztosít az intézményt felkereső igénybe vevőknek.

#### *A technikai dolgozók feladatai*

Az intézmény helyiségeinek (Platán tér 10., Szent György u. 43. Füzes u. 40/B. Körösi Csoma Sándor tér 14.) és környezetének tisztán tartása.

#### *A központ tárgyi feltételei*

Tatabánya városban három helyen (Platán tér 10., Szent György utca 43., Füzes u. 40/B.) nyújtunk szolgáltatást az igénybe vevők számára.

A központ ellátási területén biztosítottak a család és gyermekjóléti központ minimum tárgyi feltételei - váróhelyiség, interjúszobák, munkaszobák, kliens WC, akadálymentes mosdó, személyzeti WC.

A fejlesztőpedagógus és a pszichológusok külön szobában, zavartalanul végezhetik munkájukat.

A heti csoportmegbeszéléseket az irodákat összekötő közös helyiségben tartjuk. Rendelkezésre áll két összenyitható nagyobb terem, mely alkalmas szupervízió, stábmegbeszélések, csoportfoglalkozások, játszóházak, továbbképzések és egyéb rendezvények megtartására.

Tatabányán a Platan téri és a Szent György úton nyitva álló helyiségben teljes körű az akadálymentesítés.

Az irodákban dolgozók számára telefon, szolgálati mobiltelefon, számítógép, fénymásoló, internet elérhetőség biztosított.

A feladatellátásra rendelkezésére áll három Suzuki (nem kizárólagos használat) típusú gépjármű, melyet a járás egy részén, a külterületeken történő családgondozásnál, valamint adományközvetítés, rendezvények, egyéb eszközök szállítása során használunk.

A tatabányai járás ellátása során saját gépkocsi használatát is támogatja a fenntartó.

*Egyéb nyitva álló helyiségek:*

- 2800 Tatabánya, Szent György u. 43.
- 2800 Tatabánya, Füzes utca 40/B.
- 2821 Gyermely, Petőfi tér 1. – Védőnői szolgálat
- 2832 Héreg, Fő út 84. – Házi gyermekorvosi rendelő
- 2851 Környe, Tópart út 8. – Környei Segítő Szolgálat
- 2067 Szárliget, Szent István tér 1. - Polgármesteri Hivatal
- 2896 Szomor, Vörösmarty u. 3.
- 2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17. – Tarjáni Segítő Szolgálat
- 2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a – Művelődési Ház
- 2823 Vértessomló, Rákóczi u. 63. – Polgármesteri Hivatal
- 2837 Vértesszőlős, Ady Endre u. 2/D.- Házi orvosi Rendelő

A járás településein, az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségekben biztosítottak a család és gyermekjóléti szolgáltatás minimum tárgyi feltételei (váró, interjúszoba, munkaszoba, kliens WC, személyzeti WC). A családsegítők/ezetmenedzserek rendelkezésére áll laptop, internet elérhetőség, mobiltelefon.

## **7. Az ellátás igénybevételének módja**

Az igénybevétel történhet személyesen, telefonon, e-mailen vagy levélben.

A szolgáltatást igénybe vevővel a személyes kapcsolatot a családsegítők/ezetmenedzserek az ügyfélfogadási időn kívül családlátogatások során tartják. Szükség szerinti gyakorisággal látogatják meg a gondozott gyermekeket és segítik a családokat életviteli és egyéb problémáik megoldásában.

Hivatalos ügyek intézésében való közreműködéssel, információnyújtással, tanácsadással, szolgáltatások közvetítésével állnak a szolgáltatást igénybe vevők rendelkezésére.

Az igénybevétel módja történhet önkéntesen, az észlelő-jelzőrendszeren keresztül, illetve együttműködésre kötelezettként.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás esetében a szakmai vezető a nagykorú igénybe vevővel, illetve gyermekjóléti probléma esetén, a gyermek törvényes képviselőjével, együttműködési megállapodást köt a szolgáltatás igénybe vétele érdekében. Az esetenaplóban kerül meghatározásra az igénybe vevő/k problémájára fókuszáló cselekvési terv, melynek betartásáért a szolgáltatást igénybe vevő/k és a családsegítő közösen felel.

(ld.: *Szociális segítőmunka a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében; Az intézmény dokumentációi*)

A gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybevétele esetében a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű nyomtatványok alkalmazásával jön létre a megállapodás, ill. az egyéni – gondozási nevelési terv. (ld.: *A Család és Gyermekjóléti Központ munkája a hatósági feladatellátás keretében; Az intézmény dokumentációi*)

*A szolgáltatás elérhetősége és igénybevételének rendje*

**2800 Tatabánya, Platán tér 10.**

Tel: 34/512-890, 512-895

E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)

web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)

[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

**Nyitvatartási idők:**

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00 – 16.00 óra
Csütörtök	08.00 – 17.00 óra
Péntek	08.00 – 12.00 óra

**Pszichológiai tanácsadás:** előre egyeztetett időpontban a 34/512-895-ös telefonszámon

**Jogsegélyszolgálat:** hetente kedden 13 órától-17 óráig

**2800 Tatabánya, Szent György utca 43.**

Tel.: 34/425-055, 34/309-025  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

**Nyitvatartási idők:**

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00 - 16.00 óra
Csütörtök	08.00 – 16.00 óra
Péntek	08.00 – 12.00 óra

**2800 Tatabánya, Füzes u. 40/B.**

Tel.: 34/512-751  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

**Nyitvatartási idők:**

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00 – 15.00 óra (pszichológus ügyfélfogadása előre egyeztetett időpontban)
Csütörtök	08.00 – 16.00 óra
Kedd, péntek	08.00 – 12.00 óra

**2821 Gyermely, Petőfi tér 1.** Tel: 06-30/339-94-15

E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: kedd 13.00 – 15.00 óra



**2832 Héreg, Fő u. 84.** Tel: 30/997-03-08  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: péntek 08.00 – 10.00 óra

**2851 Környe, Tópart út. 8.** Tel: 06-34/473-040 vagy 30/520-86-41  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: hétfő 11.00 – 15.00 óra  
csütörtök 08.00 – 12.00 óra

**2067 Szárliget, Szent István tér 1.** Tel: 06-34/512-895, 30/993-43-21  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: hétfő 13.00 – 15.00 óra

**2822 Szomor, Vörösmarty u. 3.** Tel: 06-30/339-94-15  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: csütörtök 13.00 – 15.00 óra

**2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17.** Tel: 30/997-03-08  
E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)  
web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)  
[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: hétfő 13.00 – 15.00 óra

**2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a.** Tel: 30/676-72-48

E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)

web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)

[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: kedd 08.30 – 09.30 óra

**2825 Vértessomló, Rákóczi út 63.** Tel: 30/67672-48

E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)

web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)

[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: kedd 10.00 – 11.00 óra

**2837 Vértesszőlős, Ady Endre u. 2/D.** Tel: 06-30/846-00-66

E-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)

web: [www.tatabanya-kisterseg.hu](http://www.tatabanya-kisterseg.hu)

[www.csaladsegito.webtelek.hu](http://www.csaladsegito.webtelek.hu)

Nyitvatartási idő: csütörtök 13.00 – 15.00 óra

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

- személyes találkozás, első interjú során
- szórólap formájában
- észlelő- jelzőrendszer útján
- a család és gyermekjóléti központ honlapján
- helyi média, televízió, rádió, Tatabánya és a fenntartó internetes honlapja

## 9. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

*A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van:*

- szociális helyzete, egészségi és mentális állapotára való tekintettel a nyújtott szolgáltatások teljes közzé igénybevétele,
- a szolgáltatások igénybevétele során egyéni bánásmódra,
- alkotmányos, gyermeki jogainak tiszteletben tartására, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogokra,
- adatainak kezelése során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján előírt titoktartáshoz.

*A panaszjog gyakorlásának módja*

A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatás igénybevételevel kapcsolatban bármely kérdésével jogosult panasszal élni.

A panasz kivizsgálására a szakmai vezető jogosult melyet, a bejelentést követő 15 napon belül meg kell tenni és erről a panasztevőt írásban értesíteni kell. A panasztevő - amennyiben a kivizsgálás eredményével nem ért egyet vagy a szakmai vezető határidőn belül nem intézkedett – az intézmény igazgatójához fordulhat.

Az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat jogorvoslatért a panasztevő, ha a kivizsgálás eredményével nem ért egyet.

A szolgáltatást igénybe vevő az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal, kapcsolatos problémáival, panaszaival az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselőhöz is fordulhat.

*Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő a szolgáltatást igénybe vevők számára segítséget nyújt jogaik gyakorlásában. Neve és elérhetősége hirdető táblán olvasható.*

*Az ellátottjogi képviselő feladatai közé tartozik:*

- megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról
- segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában
- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét
- az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során
- intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére
- észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé.

#### A gyermekjogi képviselő ellátja:

- a gyermek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében
- kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére
- segít a gyermeknek panaszra megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgálat eszmegbeszélésén, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgálat elhelyezési értekezletén az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában.

#### *A személyes gondoskodást végző személyek jogai*

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- E jogok gyakorlásának alapjai a 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről, 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, a 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe.
- A központban dolgozó szakemberek közfeladatot látnak el.
- A jogok érvényesüléséhez az intézmény a Közalkalmazotti Tanács működtetésével is hozzájárul.

## **10. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége, biztosításának módja, formái**

A szociális segítő munka és a gyermekjóléti szolgáltatások ellátásához, mindenkor megfelelő színvonalú biztosításához célunk, a szakmai jogszabályokban meghatározott képesítési előírások betartása, a megfelelő képesítéssel rendelkező szakemberek foglalkoztatása.

A belső szakmai fejlődés érdekében minden családsegítő, esetmenedzser, óvodai és iskolai szociális segítő tanácsadó, szociális asszisztens köteles folyamatos önképzést folytatni, szakfolyóiratok, szakkönyvek tanulmányozásával, szakmai konzultációkon való részvétellel. Minden szakembernek kötelessége a vonatkozó jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, értelmezése.

A szakmai vezető kötelessége és feladata a munkavállalók éves továbbképzési tervének elkészítése, annak ütemezése.

Az intézmény valamennyi szakképzett dolgozója a 9/2000. SZCSM rendelet alapján rendelkezik nyilvántartási számmal; rendszeresen részt vesznek akkreditált képzéseken. A szakmai érdeklődésnek és a szakterületen adódó problémátípusnak megfelelő képzés kiválasztása a munkavállaló lehetősége.

Az 9/2000-es SZCSM módosítása kapcsán 2018. július 1-től megváltozott a továbbképzés rendszere. A rendelet alkotójának elsődleges szándéka szerint olyan képzési rendszer kialakítására került sor, melyben a hangsúly a szakmai ismeretek bővítésére, illetve a szakmai személyiség fejlesztésére tevődik. A továbbképzési struktúra 4 éves továbbképzési periódusból és három rendszertani elemből áll. Kötelező továbbképzésekből, munkakörhöz rendelt továbbképzésekből, illetve választható továbbképzésekből.

A szakmai csoport tagjainak kötelessége az általuk megismert, egy-egy új szakmai anyag vagy konferencia, továbbképzés, tanácskozás, szakmai tanulmányút anyagának közzététele, az arról történő beszámolás.

Hetente tartunk esetmegbeszélést, esetkonzultációt. Munkaértekezletek keretében – melyek a szakmai munka fejlesztésére irányulnak – áttekintjük a jogszabályi változásokat, fejlesztjük szakmai eszköztárunkat és dokumentációs rendszerünket. Évente legalább hat alkalommal a jelzőrendszer tagjaival együtt szakmaközi megbeszéléseket szervezünk.

Külső segítő szakember alkalmazásával a szakmai személyiség fejlesztése érdekében szupervíziót biztosítunk.

## **Mellékletek**

- Szervezeti és Működési Szabályzat

## **Csatolmányok**

- Házirend

# TJ ESZI Család és Gyermekjóléti Központ

## házi rendje

**Fenntartó:** Tatabányai Többcélú Kistérségi Társulás

**Ellátási terület:** Tatabánya, Gyermely, Héreg, Környe, Szárliget, Szomor, Tarján, Várgesztes, Vértessomló, Vértesszőlős

- A központ személyes gondoskodást nyújtó alapellátó intézmény.
- Szolgáltatásai ingyenesek és mindenki számára hozzáférhetőek.
- A központ gyermekjóléti, szociális és mentálhigiénés tevékenységet lát el, szolgáltatásokat közvetít, ellátásokat nyújt, szervezési tevékenységet végez.
- Az intézményben dolgozó szakemberek a munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint, titoktartási kötelezettséggel, az adatvédelem, az egyenlő bánásmód szabályai szerint a gyermeki és alkotmányos jogok tiszteletben tartásával végzik.
- A központ a hozzá forduló, vagy vele kapcsolatban lévő szolgáltatást igénybe vevő gyermekekkel, személyekkel, családokkal az önkéntesség és a kötelezettség elve alapján alakít ki kapcsolatot.
- A segítséget kérő egyének, csoportok és közösségek vagy közvetlenül keresik fel a központot, vagy a településeken lévő más intézmények is javasolhatják a kapcsolatfelvételt.
- Együttműködés és összeférhetetlenség esetén a szolgáltatást önkéntesen igénybe vevő a segítő kapcsolatot bármikor megszakíthatja, és családsegítőt válthat. A szolgáltatást igénybe vevővel a központban dolgozó szakemberek üzleti kapcsolatot nem létesíthet.
- A szolgáltatást igénybe vevők a váróhelyiségben, illetve az ügyfelet fogadó munkatárs jelenlétében az interjúszobában tartózkodhatnak.
- A szolgáltatást igénybe vevők kötelesek ügyelni az intézmény tisztaságának, berendezési tárgyainak épségének megtartására.
- A dohányzás a központ egész területén tilos.
- Az intézmény területén alkoholt fogyasztani és alkoholos állapotban megjelenni tilos!
- Kép- és hangfelvétel készítése tilos!
- Az ingyenes jogsegélyszolgálat minden héten csütörtökön 13 órától áll ügyfeleink rendelkezésére. A váróhelyiségben kifüggesztett listára feliratkozni 13.00 órától 16.30 óráig lehet (Tatabánya, Platán tér 10.)
- Felajánlásokat (ruha, játék, háztartási cikkek, berendezési tárgyak, eszközök stb.) szállítás nélkül közvetítünk.

Szolgáltatásainkkal kapcsolatban felmerülő esetleges panaszával az igénylő (vagy törvényes képviselője) **Nagy-Dombóvári Mária** szakmai vezetőhöz (2800 Tatabánya, Platán tér 10. 34/512-890) fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben a szakmai vezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki azt, úgy **Mecsei Iona** igazgatónőhöz fordulhat a panasztevő. (TJ Egyesített Szociális Intézmények Tatabánya, Cseri u. 34., 34/513-000) Ha a panaszt, ezt követően sem sikerül tisztázni, az igénylő az intézmény fenntartójához (Tatabánya, Fő tér 8.) fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az **ellátottjogi és/vagy gyermekjogi képviselő** is segítheti, akinek személye és elérhetősége a szolgálatnál valamennyi ellátotti területen kifüggesztésre került.

**A központ munkatársai az 1993. évi Sztv. 94/L § (2) alapján közfeladatot ellátó személynek minősülnek.** A szolgáltatást igénybe vevő személy köteles ennek szellemében - megfelelő magatartást tanúsítani, illetve emberi méltóságát tiszteletben tartani.

**A szolgáltatás igénybevételének rendje:**

**2800 Tatabánya, Platán tér 10.**

Tel: 34/512-890, 512-895. e-mail: [csaladsegito.tatabanya@gmail.com](mailto:csaladsegito.tatabanya@gmail.com)

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00 – 16.00 óra
Csütörtök	08.00 – 17.00 óra
Péntek	08.00 – 12.00 óra

**Pszichológusi tanácsadás:** előre egyeztetett időpontban a 34/512-895 –s telefonszámon

**Jogsegélyszolgálat:** hetente - kedden 13 órától

**2800 Tatabánya, Szent György utca 43.**

Tel.: 34/425-055, 34/309-025

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

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00- 16.00 óra
Csütörtök	08.00 – 16.00 óra
Péntek	08.00 – 12.00 óra

**2800 Tatabánya, Füzes u. 40/B.**

Tel./fax: 34/512-751

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

Hétfő	13.00 – 16.00 óra
Szerda	13.00 – 15.00 óra (pszichológus ügyfélfogadása előre egyeztetett időpontban)
Csütörtök	08.00 – 16.00 óra
Kedd, péntek	08.00 – 12.00 óra

**2821 Gyermely, Petőfi tér 1.**

Tel: 06-30/339-94-15

Kedd	13.00 – 15.00 óra
------	-------------------

**2832 Héreg, Fő u. 84.**

Tel: 30/997-03-08

Péntek	08.00 – 10.00 óra
--------	-------------------

**2851 Környe, Tópart út. 8.**

Tel: 06-34/473-040 vagy 30/520-86-41

Hétfő	11.00 – 15.00 óra
Csütörtök	08.00 – 12.00 óra

**2067 Szárliget, Szent István tér 1.**

Tel: 06-34/512-895 vagy 30/993-43-21

Hétfő	13.00 – 15.00 óra
-------	-------------------

**2822 Szomor, Vörösmarty u. 3**

Tel: 06-30/339-94-15

Csütörtök	13.00 – 15.00 óra
-----------	-------------------

**2831 Tarján, Rákóczi u. 13-17.**

Tel: 30/997-03-08

Hétfő	13.00 – 15.00 óra
-------	-------------------

**2824 Várgesztes, Arany J. u. 55/a.**

Tel: -30/676-72-48

Kedd	08.30 – 09.30 óra
------	-------------------



**2825 Vértessomló, Rákóczi út 63.**

Tel: 30/676-72-48

Kedd

10.00 – 11.00 óra

**2837 Vértesszőlős, Ady E. u, 2/D.**

Tel: 06-30/846-00-66

Csütörtök

13.00 – 15.00 óra

Nagy-Dombóvári Mária  
szakmai vezető