SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás
8151 Szabadbattyán, Csikvár tér 1.

# SZOCIÁLIS ALAPELLÁTÁSOK SZAKMAI PROGRAMJA

## *CSALÁDSEGÍTÉS*

*„Szólj, gondolj, tégy jót, s minden szó, gondolat és tett tiszta tükörként fog visszamosolyogni rád."*

*(Vörösmarty Mihály)*

-

**jóváhagyva:** Társulási Tanács
8/2015. (V.28.) SKÖT határozatával

**hatálybalépés időpontja:** törzskönyvi bejegyzés időpontjával azonos napon : 2015. július 1.

# Bevezető

A SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás a polgárokért érzett szolidaritástól vezettetve az önhibájukon kívül szociális segítségre szorulók érdekében – összhangban a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben (továbbiakban: Sztv.) és az 1997. évi XXXI. törvényben (továbbiakban: Gyvt.) foglaltak alapján az alábbi szakmai programot alkotjuk:

A szakmai program érvényes minden Szabadbattyán, Úrhida, Nádasdladány és Sárkeszi település közigazgatási területén élő:

- állandó bejelentett lakóhellyel rendelkező magyar állampolgárra,
- állandó tartózkodásra jogosító személyigazolvánnyal rendelkező bevándorolt, valamint a magyar hatóságok által menekültként elismert személyekre,
- a külön elbírálást érdemlő esetben (életveszély, elemi kár) a községben ideiglenesen tartózkodókra is.

A személyes gondoskodás keretében az alapszolgáltatások biztosítását a SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás ( továbbiakban: Társulás ) látja el.

**1. A Társulás megnevezése:** SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás
**2. A Társulás székhelye:** 8151. Szabadbattyán, Csikvár tér 1.

**3. A társulásban részt vevő önkormányzatok, székhelye:**

Szabadbattyán Nagyközségi Önkormányzat
8151 Szabadbattyán, Csikvár tér 1.

Úrhida Községi Önkormányzata
8142 Úrhida, Kossuth Lajos u. 66.

Nádasdladány Községi Önkormányzat
8145 Nádasdladány, Petőfi Sándor u. 1.

Sárkeszi Községi Önkormányzat
8144 Sárkeszi, Petőfi Sándor u. 45.

**7. A Társulás működési területe:**

- Szabadbattyán közigazgatási területe
- Úrhida közigazgatási területe
- Nádasdladány közigazgatási területe
- Sárkeszi közigazgatási területe

**8. A Társulás jogállása**: Önálló jogi személy, adószámmal és pénzintézeti számlával rendelkezik. Pénzügyi-gazdálkodási feladatait a Szabadbattyáni Polgármesteri Hivatal látja el (a továbbiakban: Polgármesteri Hivatal).

**9. Biztosított alapszolgáltatások:**

1. Házi segítségnyújtás
2. Gyermekjóléti szolgáltatás
3. Családsegítés

| Szakfeladat szám | Megnevezés | Vonatkozó jogszabály |
|---|---|---|
| 107052 | Házi segítségnyújtás | 1993. évi III. tv. 63. § |
| 104042 | Gyermekjóléti szolgáltatás | 1997. évi XXXI. tv. 39-40. § |
| 107054 | Családsegítés | 1993. évi III. tv. 64. § |

Szabadbattyán, Úrhida, Nádasdladány és Sárkeszi településeken gyermekjóléti szolgáltatással, családsegítéssel és házi segítségnyújtással kapcsolatos feladatokat 2015. július 1-től látja el a Társulás.

**10. A szolgáltatás elsődleges célcsoportjai:**

- időskorúak,
- fogyatékkal élők,
- hátrányos helyzetű vagy veszélyeztetett gyermekek,
- mélyszegénységben élők,
- **krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek, családok,**
- **tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek,**
- **adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők,**
- **krónikus betegek,**
- **szenvedélybetegek,**
- **pszichiátriai betegek.**

# I.

## Helyzetelemzés

Magyarország helyzete, ezen belül Szabadbattyán és térsége az uniós átlaghoz képest még mindig kedvezőtlen. A versenyképességet visszaveti többek között a hazai kis-és középvállalkozások tőkeszegénysége, az innovációs rendszer elemeinek alacsony fejletlensége. Gátolják a fejlődést a jelentős infrastrukturális hiányosságok, különösen a közlekedés-szállítás, az egészségügyi ellátórendszer. A születéskor várható alacsony élettartam melletti öregedés és a romló korösszetétel munkaerőpiacra gyakorolt negatív hatását súlyosbítja a hosszú idejű munkanélküliség, az aktív munkaerő mobilitásának hiánya, és a fellépő strukturális munkaerőhiány.
Szabadbattyán, de lényegében a térségéhez tartozó települések helyzetét az elmúlt időszakban hátrányosan befolyásolta a közlekedési peremhelyzet, a dél-kelet európai politikai válság, az ipar leépülése, a nem megfelelő gazdasági szerkezet, a külföldi tőke alacsony aránya. Egyre magasabb a munkanélküliség. A szegénység kockázata és a biztonság hiánya halmozottan jelentkezik egyes hátrányos helyzetű, különösen sérülékeny csoportoknál. Ilyeneknek tekinthetők a nagycsaládosok, a nyugdíjasok, a roma népesség körébe tartozók. Az idős népesség bizonyos csoportjainál fokozott a szegénység kockázata. A nyugdíjasok között az átlagot jelentősen meghaladja az egyszemélyes háztartások aránya.

**Demográfiai adatok:**

A lakosságszám a kedvezőtlen tendencia eredményeként fogy, az ezzel egy időben megfigyelhető tendenciák változatlanok, a lakosság fokozatosan öregszik, a népesség gazdasági aktivitása csökken, az inaktív népesség aránya nő. A lakosságszám csökkenésnek oka egyrészt a csökkenő születésszám, a magas halálozási arány, a közepes termékenység, másrészt a migrációs folyamatok.
A népességcsökkenés mellett egy másik kedvezőtlen demográfiai tendencia az időskorúak arányának emelkedése a népességen belül. A KSH prognózisa szerint az országnak, ezen belül Szabadbattyánnak és a térségéhez tartozó településeknek is szembe kell néznie az elöregedés problémájával. Évről-évre egyre kisebb létszámú korosztályok lépnek be a munkaerőpiacra, miközben a 60 év feletti korosztály aránya növekszik. A népesség elöregedésének következtében nemcsak a nyugdíjkiadások, hanem az egészségügyi ellátások költségei is gyorsan emelkednek, és nő a szociális szolgáltatások iránti igény. Ennek az igénynek a kielégítéséhez szükséges a szociális ellátórendszer rugalmas reagáló képességének illetve a családi- és lakókörnyezetben nyújtott szolgáltatásoknak a kiépítése, fejlesztése helyi társadalmi szinten is.
Szakmai programunk célja, hogy az emberi szükségletek kielégítéséhez nélkülözhetetlen feltételek megteremtésében segítsünk azoknak az embereknek, akik erre a fennálló körülmények között önmaguk erejéből nem képesek. Segíteni, abban hogy az erőtlenek jövedelemhez, lakhatáshoz, táplálékhoz, használati tárgyakhoz, értelmes és hasznos tevékenységekhez, gondoskodáshoz, működőképes emberi kapcsolatokhoz, fejlődéshez és jogokhoz jussanak.
További célunk, hogy a hathatós integráció érdekében kiegyenlítődjenek a hátrányok, védelem alá kerüljenek az önmaguk védelmére képtelenek, motiváljuk a reményvesztetteket problémáikban szükséges változásokra, közvetítsünk az alapellátást igénybevevők és környezetük közötti kapcsolatukban, valamint a szociálpolitikát úgy befolyásoljuk minden szinten, hogy az a lehető legoptimálisabban szolgálja az emberek érdekeit.
A feladataink teljesítéshez szükséges forrásokat, források elosztásának elveit, módját, mértékét és intézményrendszerét az aktuális szociálpolitika határozza meg. Jogi szabályozás révén ad felhatalmazást, megbízást segítő tevékenységünkhöz.

Demográfiai adatok: 2014. január 01.
Településenként:

Lakosságszám településenként

| sorszám | tagi Önkormányzat | lakosság száma (fő) |
|---|---|---|
| 1. | Szabadbattyán Nagyközségi Önkormányzata | 4616 |
| 2. | Nádasdladány Község Önkormányzata | 1818 |
| 3. | Sárkeszi Község Önkormányzata | 602 |
| 4. | Úrhida Község Önkormányzata | 2457 |

Településenként 0-17 éves korosztály

| sorszám | tagi Önkormányzat | 0-17 éves korú lakosság száma (fő) |
|---|---|---|
| 1. | Szabadbattyán Nagyközségi Önkormányzata | 718 |
| 2. | Nádasdladány Község Önkormányzata | 331 |
| 3. | Sárkeszi Község Önkormányzata | 106 |
| 4. | Úrhida Község Önkormányzata | 559 |

Településenként 0-18 éves korosztály

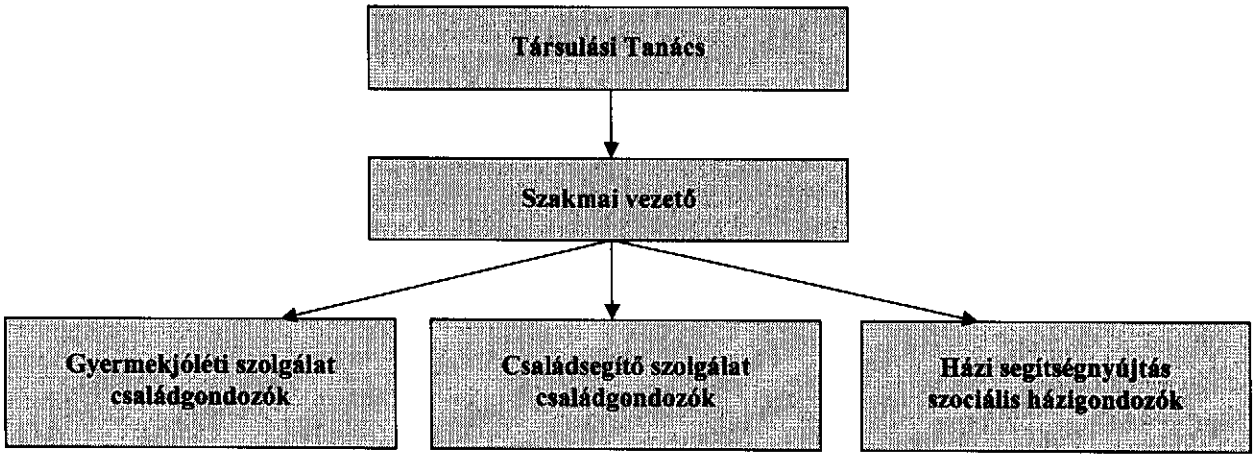
| sorszám | tagi Önkormányzat | 0-18 éves korú lakosság száma (fő) |
|---|---|---|
| 1. | Szabadbattyán Nagyközségi Önkormányzata | 773 |
| 2. | Nádasdladány Község Önkormányzata | 353 |
| 3. | Sárkeszi Község Önkormányzata | 117 |
| 4. | Úrhida Község Önkormányzata | 596 |

# II.
# A Társulás szervezete

**A Társulás az alábbiakat biztosítja:**

1. Házi segítségnyújtás
2. Családsegítés
3. Gyermekjóléti szolgáltatás

## SZERVEZETI FELÉPÍTÉS




**A szolgáltatás/települések nyitvatartási rendje:**

| | |
|---|---|
| Nádasdladány, Sport u. 1. | Szerda: 9.00 - 13.00 óra |
| Sárkeszi, Petőfi Sándor u. 45. | Szerda: 13.30 - 15.00 óra |
| Szabadbattyán, Csikvár tér 1. | Hétfő: 12-16 óra<br>Szerda: 8.00-12.00 óra |
| Úrhida, Kossuth Lajos u. 66. | Hétfő: 10.00 – 13.00 óra |

A Társulás szakmai irányítását az erre megbízott szakmai vezető végzi. A szakmai vezető az alábbiakban felsorolt dolgozók munkáját irányítja:

- Családsegítés (2 fő)
- Gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói (2,75 fő)
- A házi segítségnyújtást végző gondozók (9,5 fő)

Szakmai vezetői teendőket a vezető tartós távollétében szakmai ügyekben a gyermekjóléti szolgáltatás feladatot végző, szakmai vezető által helyettesítésre kijelölt családgondozó látja el.

Működési nyilvántartásba vétel, a továbbképzések az alább felsorolt szakminisztérium által hozott rendeletek alapján történik:

- 8/2000.(VIII.4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000.(VIII.4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

# III. Családsegítés

## 1. A szolgáltatás célja és feladatai

**Célja:**
A szociális és mentálhigiénés problémák esetén az életvezetési nehézségek elhárításának és feloldásának, továbbá a helyi szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése.

**Elve:**

- a nyitottság minden réteg, korosztály, szervezet, csoport, kisebbség stb. számára,
- önkéntesség és együttműködés az ügyfelek részéről,
- család komplex szemlélete,
- személyhez kötött megoldások keresése,
- diszkréció betartása.

**Feladatai:**

- közreműködés a családi szociális problémák rendezésében, ok feltárás, megoldási javaslat készítése az ügyfél számára,
- életvezetési tanácsadás, illetve annak megszervezése,
- segítségnyújtás a mentális problémák megoldásában, különösen a kapcsolatkészség javítása,
- speciális támogató, önsegítő csoportok szervezésének, működtetésének a segítése,
- közvetítés a természetbeni, anyagi és személyes támogatásokban,
- hivatalos ügyek segítése különböző támogatások megigénylésében,
- eseti kezelések – beszélgetés, meghallgatás, információközlés stb,
- egyedülálló, otthonról kimozdulni nem vagy alig tudó egyének látogatása igény szerint,
- krízishelyzetben segítő beavatkozás,
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszert működtetése,
- együttműködés más – elsősorban helyi – intézményekkel, szervezetekkel, csoportokkal,
- különféle, (kedvezményes áru) akciók megszervezése, ennek lebonyolításában való közvetítő szerep betöltése,
- ruhagyűjtés, annak szétosztása a rászorulók között,
- munkaügyi központtal folyamatos kapcsolattartás, munkaügyi fórumok szervezése, munkához való jutás elősegítése, a lakosság részére munkaüggyel kapcsolatos információk gyűjtése és szolgáltatása.
- környezettanulmány készítés
- Az integrációs szerződésbe és a gondozási tervbe foglaltak szerint a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedését elősegíti.

A családsegítés, mint professzionális segítő tevékenység elméleti alapelvekre támaszkodik. Így alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása. A segítő célzatú intervenció a család egységén alapul. Szemléletében a komplex, szociális és mentálhigiénés családgondozás jelenik meg. A családsegítés 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 családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak

sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes munkafolyamat, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó Társulásokat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.
A családsegítés általános és speciális segítő szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.
A családgondozó feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról
A családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Többszöri kapcsolattartás keretében végzett komplex szakmai tevékenység, időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.

A munkavégzésben a szociális munka, mint szakma elméleti és módszertani ismeretei, továbbá jogszabályi keretei és a szakmai etikai kódexben rögzített szabályok az irányadók.
A családsegítő valamennyi szolgáltatását az 1/2000.(1.7.) SzCsM rendelet 7. melléklete alapján készített forgalmi naplóban dokumentálja.
Amennyiben az interjú során bizonyossá válik, hogy hosszabb távú szakmai tevékenységre lesz szükség, akkor a gondozás során a fenti rendelet 7. melléklete szerint elkészített esetnaplót kerül vezetésre, kitöltésre. A gondozásba felvettekről és eseti gondozottakról a szolgálat nyilvántartást vezet.

Szerves részét képezi a családsegítés dokumentációjának a szolgáltatást igénybevevőkkel végzett gondozási tevékenységről készített statisztika.

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

A megvalósítani kívánt program a szociális munka módszereit alkalmazva az egyének, családok, csoportok segítésére, képessé tételére törekszik. A személyes segítő munka keretében az igénybevevők megküzdési, problémamegoldó stratégiájának növelése az elérendő cél.

A családsegítés a jelzőrendszer működtetése körében:

- A jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.
- Tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről.
- Fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében.
- A veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.
- A megtett intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt.

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

A családsegítés általános szociális feladatai körében:

- Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében.
- Pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez.
- Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez a működési területén élő lakosság számára.
- Segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolatkészségének javításához,
- Segíti speciális támogató, önsegítő csoportok szervezését, működtetését.

Ennek kapcsán az igénybe vevők esetében a problémamegoldó készség, képesség kialakulása, fejlődése, a hatékony konfliktuskezelés módszereinek átvétele, az egyén és a társadalom közötti kapcsolatrendszer erősödése, egyéni érdekérvényesítés, közösségi részvétel megvalósulása a cél.

A családsegítés általános és speciális segítő személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek, módszereinek, a családgondozó készségeinek, képességeinek alkalmazásával, felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint különböző csoportok, közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezethez való alkalmazkodáshoz.

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

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

Feladata, hogy kezelje, illetve megelőzze azon okokat, melyek a szociális, mentális problémák kialakulásához vezettek. Krízishelyzet esetén gyors, hatékony helyzetfelismerést követően feladat a krízis megszüntetése, továbblépés kidolgozása. A szociális szakember segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok, ill. családon belüli konfliktusok kezelésében, megoldásában.

**Kapcsolatfelvétel módja**

- önkéntes,
- „küldött",
- jelzett,
- együttműködésre kötelezett.

**Gondozási eset**

- egyszeri segítésnyújtást kérő,
- gondozásba felvettek.

### 3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § a családsegítő szolgálatok számára feladatként jelöli meg a jelzőrendszer kiépítését és működtetését.

Az észlelő-és jelzőrendszer működésének célja a veszélyeztető okok feltárása, problémák időben történő felismerése és azok mihamarabbi enyhítése, megoldása.

A családgondozói munka fő irányvonala a koordinációs tevékenység megvalósítása a szolgáltatásban részesülő illetve a szolgáltatást nyújtók között. A szociális munka alapfeladata

az, hogy a család érdekét szem előtt tartva, s a családi rendszer feltérképezését követően eljuttassa a klienst a számára megoldást jelentő intézményi struktúrába illetve támogassa és képviselje is, ha erre ő maga nem képes. Ahhoz, hogy a jelzőrendszer hatékonyan működjön, és a jelzések időben elérjenek a kompetens intézményhez, Társuláshoz, ill. szakemberhez, fontos a rendszer megfelelő kiépítése, folyamatos működtetése. A munka eredményessége érdekében egy jól működő személyes kapcsolat kiépítése szükséges. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását a titoktartási szabályok figyelembe vételével, továbbá a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcserét.
Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők korrekt együttműködése. Ennek érdekében a családgondozó az erre a célra kidolgozott problémajelző adatlappal személyesen keresi fel a területén lévő jelzőrendszeri tagokat és tájékoztatja őket a családsegítés működéséről, szolgáltatásairól, ill. szóróanyagot hagy a segítséget kérők informálása érdekében. A segítségre, támogatásra szorulók érdekében nagyon fontos ezen szakmai és emberi kapcsolatok "frissen tartása", állandó újítása.
A jelzőrendszer tagjaival történő kapcsolatfelvétel egy módja az esetmegbeszélések szervezése. Az esetmegbeszélések olyan fórumot tudnak képviselni a szolgálat szakmai tevékenységében, amelyben a - kliens érdekeit előtérbe helyezve- a szakemberek, jelzőrendszeri tagok közös együttműködését hatékonyan elősegíthetik.

A társintézményekkel, más intézményekkel, szakemberekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti.
Az együttműködés elfogadott és a gyakorlatban megvalósuló formája a személyes találkozások mellett a telefonos és e-mailes kapcsolattartás.

**A jelzőrendszer tagjai**

- települések jegyzői, önkormányzatok szakemberei,
- Járási Hivatalok szakemberei,
- rendőrség, ügyészség, bíróság, katasztrófavédelem,
- Fejér Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálata és egyéb jogsegélyszolgálatok,
- személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények,
- Gyermekjóléti szolgálat,
- hajléktalan ellátás intézményei,
- egészségügyi szolgáltató intézmények: háziorvosok, szakorvosok, fekvőbeteg intézmények, mentők, védőnők,
- köznevelési intézmények,
- menekültügyi hatóság,
- közüzemi szolgáltató intézmények,
- érdekképviseleti szervek,
- civil szervezetek, egyházak, önkéntes segítők,
- magánszemélyek: lakóközösség, szomszéd, házfelügyelő, közös képviselő, stb.

**Az esetmegbeszélések formái lehetnek:**

- szakmaközi megbeszélés, amely egy-egy szakterület képviselőivel történő együttgondolkodásra ad teret,
- az esetkonferencia, amely egy konkrét esethez kapcsolódóan ad lehetőséget arra, hogy a család életében jelenlevő szakemberek a szülők bevonásával közösen alakítsanak ki megoldási módokat és alternatívákat,

- esetkonzultáció az esetgazdának nyújt segítséget abban, hogy a szakemberek külső rálátással mérlegelik a kezelendő problémát,
- az egyéni esetkonzultáció pedig a családgondozó és egy terület szakembere közötti együttműködést hivatott megvalósítani,
- heti rendszerességgel, munkaértekezletet, esetmegbeszélést tart a szolgálat. A megbeszélés állandó napirendi feladata az aktuális szakmai feladatok áttekintése, az előző munkahét eseteinek valamint eseményeinek értékelése, szakmai esetbeszámolók megvitatása, egyebek.

**Az észlelő-és jelzőrendszer működésének alapelvei:**

- tevékenységének mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása,
- minden esetben, tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét.

**Az észlelő-és jelzőrendszer működésének főbb szabályai:**

- a jelzőrendszer tagjai alakítsák ki egymás között együttműködési szabályaikat, határozzák meg a kompetencia-határokat,
- a hatékony működés érdekében szükséges a szociális szakmán belül kialakult egységes alapfogalmak ismerete, melyet össze kell hangolni a társszakmák képviselőivel,
- a hatékony munka érdekében újra és újra fel kell venni a kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival a szakmai és az emberi kapcsolatok frissen tartása, újítása miatt,
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása. Minden esetben, tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét.

## 4. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A családsegítés alapszolgáltatás segítséget nyújt az illetékességi területén életvitelszerűen tartózkodó, vagy bejelentett lakóhellyel rendelkező azon szociálisan hátrányos helyzetben, krízishelyzetben lévő egyének, családok, csoportok számára - nemre, korra, származásra, felekezeti hovatartozásra tekintet nélkül -, akik saját erejükből önállóan nem képesek az adott élethelyzetből kimozdulni, a kitűzött célt megvalósítani.

Segítséget nyújt a társadalom perifériájára szorult, kilátástalan helyzetben lévőknek, különösen a munkanélküliek, hajléktalan személyek részére.

Elősegíti a menekült vagy oltalmazott személyek társadalmi beilleszkedését, amely kiterjed a menekült, oltalmazott külföldi kiskorú gyermekeire és házastársára, feltéve, hogy a menekült vagy oltalmazott családtagját menekültként vagy oltalmazottként ismerték el Magyarországon.

Foglalkozik az adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdő egyénekkel, családokkal. Nagy figyelmet fordít a nagycsaládosokra, gyermekeiket egyedül nevelőkre és az alacsony nyugdíjjal rendelkező egyedül élő idősekre is. Segítséget nyújt az egészségi állapotuk miatt támogatásra szorulóknak, ill. az ügyintézésben segítséget kérőknek.

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

**Működés jellemzői:**

**Nyitottság:**
A Társulás által biztosított családsegítés alapszolgáltatást mindenki felkeresheti származásra, társadalmi helyzetre, nemre, szexuális orientációra, korra, meggyőződésre vagy a társadalmi hozzájárulás mértékére való tekintet nélkül.

**Önkéntesség és együttműködés:**
A Társulás által biztosított családsegítés igénybevétele önkéntes. Az állampolgár / család, csoport/problémáinak megoldásához segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. A segítő kapcsolat alapján létrejött segítő együttműködés során mindkét félnek konkrét lépéseket kell tennie a problémák megoldása, a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében.
A család egészének, társadalmi környezetének egységes rendszerű szemlélete:
A szolgáltató a családot, mint alapvető közösséget kezeli, a családok egy-egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyára tekintettel biztosítja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik. / A végéről raktuk át/

A családsegítés szakmai tartalma, módja a feladatellátás különféle tevékenységi területeiben jelenik meg:

**Esetkezelés.** A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. Az a családok és egyének részére nyújtott tevékenységcsoport, melynek célja a szolgáltatást igénybevevők részéről felvetett problémák megoldásának segítése, életvezetési stratégiáinak támogatása, a szociális, gazdasági, egészségi helyzetüket veszélyeztető problémák megoldásában való támogatás a szociális munka eszközrendszerével. Tevékenységi körébe tartozik még a különféle szociális szervezetekkel való együttműködés, a kapcsolatok ápolása, a szolgáltatást igénybevevő vagy a szolgáltatást nyújtó személy vagy intézmény számára fontos információk, adatok gyűjtése, értékelése is. A tevékenységcsoport általános és speciális szolgáltatása olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.
**Családgondozás.** A szociális munka módszere. Többszöri kapcsolattartás keretében végzett komplex szakmai tevékenység. A kapcsolattartás gyakoriságára és időtartamára a klienssel a probléma rendezésére kötött szerződésben foglaltak az irányadóak
**Életútinterjú / mélyinterjú**
**Genogram** – családi fejlődésrajz, visszamenőleg generációk vizsgálata a probléma létezése szempontjából, van-e hasznosítható erőforrás a családban? A kapcsolatok mennyisége és minősége, kötődések, dinamika: változékonyság vagy stagnálás, fontos-meglévő kapcsolatok, „nem fontos"- hiányzó kapcsolatok, az első interjú információinak illesztése a térképhez)
**Ecomap** – környezeti, grafikus térkép, szociális háló. Természetes támaszok, a tágabb családi rendszer és működése, szomszédság, barátságok, munkahelyi kapcsolatok intézményi támaszok, szociális intézményi támaszok, régi és új erőforrások (meglévő és hiányzó kapcsolatok)
**Információnyújtás.** A szolgáltatás egyik formája, mely során a szolgáltatást igénybevevő illetve más intézmény, szervezet, hivatalos szerv által kért, igényelt ismeretekhez való hozzájutás valósul meg a szolgáltatásnyújtó közreműködésével. Információ kérhető telefonon,

levélben, e-mailen, személyesen. Tárgya lehet a nyújtott szolgáltatásokkal, munkatársaival, igénybevevőivel és más intézményekkel, szervekkel, szervezetekkel kapcsolatos információ, amely nem áll adatvédelem alatt.

**Tájékoztatás:** A szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét (kliensét) egy probléma vagy cél megoldásához szükséges ismeretek átadásával.

**Tanácsadás:** A szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembe vételében. Fajtái: közvetlen tanács nyújtása, alternatívák felvázolása, célok megfogalmazásának segítése és a szükséges információ megadása

**Ügyintézés segítése**. Az igénybe vevő számára segítségnyújtás intézményekkel, hivatalokkal, Társulásokkal, szervezetekkel történő kapcsolat kialakításában, fenntartásában, a hivatalos ügyei minél gyorsabb, pontosabb, az elvárásoknak megfelelő elvégzésében (információszerzéssel, információtovábbítással, levél megírásával, nyomtatvány kitöltéssel, telefonon történő egyeztetéssel, személyes jelenlét biztosításával, indokolt esetben az érintett helyett történő intézkedéssel).

**Továbbirányítás.** Az igénybevevő 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.

**Családterápia:** Szociális munkás vagy más végzettségű családterapeuta olyan beavatkozása, mely a családot egységes egészként szemléli. E megközelítés az egyének alkotta teljes rendszerre összpontosít, és a személyközi kommunikációs kapcsolatokban megkísérli a szerepek tisztázását, az adaptív viselkedések megerősítését.

**Közösségi csoportmunka:** A szociális munka módszere. Adott település vagy lakóhely problémáinak felismerése és megoldása a feladata.

Típusai: Közösség-építő közösség-fejlesztő, Közösség-tervező, Közösség-szervező szociális munka

**Szociális csoportmunka:** A szociális munkás intervenció egyik irányultsága és módszere, amelyben hasonló érdekű vagy közös problémákkal küzdő egyének kis létszámú csoportja rendszeresen összegyűlik, és olyan tevékenységet végez, melyek segítenek közös céljaik elérésnek.

**Egyéb, digitális technikák**

**Szolgáltatás rendszeressége, elérhetősége:**

A szolgáltatás elérhető Szabadbattyán, Csikvár tér 1. szám alatt működő irodában, valamint a társult településeken biztosított ügyfélfogadási időben, az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.

| | |
|---|---|
| Nádasdladány, Sport u. 1. | Szerda: 9.00 - 13.00 óra |
| Sárkeszi, Petőfi Sándor u. 45. | Szerda: 13.30 - 15.00 óra |
| Szabadbattyán, Csikvár tér 1. | Hétfő: 12.00-16.00 óra<br>Szerda: 8.00-12.00 óra |
| Úrhida, Kossuth Lajos u. 66. | Hétfő: 10.00 – 13.00 óra |

**6. Az ellátás igénybevételének módja**

A családsegítés igénybevétele önkéntes, a segítséget kérők problémái különféle szinteken jelentkeznek. Az önkéntesség előfeltételezi az igényekhez és szükségletekhez igazodó időbeli korlátokat. A megkezdett segítő folyamat, az esetkezelések, csoportmunkák rendszerességét az érintettek, a segítő és segített határozza meg.

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

A családok segítése érdekében a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése során szervezetektől, személyektől kapott jelzés alapján a családgondozó feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés megjelölt céljáról, tartalmáról.

A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény 9. § (3) és (4) bekezdése szerint a rendőrség értesítése alapján a távoltartó határozat meghozatalát követő huszonnégy órán belül a családsegítést végző családgondozó, együtt élő kiskorú hozzátartozó esetében a gyermekjóléti szolgáltatást végző családgondozó köteles a bántalmazottat és a bántalmazót felkeresni, velük segítő kapcsolatot kezdeményezni, a kiskorút veszélyeztető helyzet megszüntetése érdekében intézkedni.

A szolgáltatást személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a családgondozó előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

Az igénylőnek nyilatkoznia kell arról, hogy más szolgáltatótól igénybe vesz-e szociális alapszolgáltatást.

A családgondozó a szolgáltatás igénybevétele előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- a vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatás igénybevételekor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni Szt. alapján vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat közli.

A családsegítés szolgáltatást igénybe vevővel történő kapcsolatfelvétel dokumentálása a forgalmi naplóban, a szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás, a nyilvántartásban, esetnaplóban kerül dokumentálásra. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalma az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva -, írásban kerül rögzítésre. Ez utóbbi esetben az ellátás igénybevételéről a szolgálat és az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője megállapodást köt. A

megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül, a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és a kiskorú érdekei a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül, e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A családsegítő szolgáltatást önként igénybe vevő esetében az első találkozás az ügyfélszolgálati irodájában, ill. a társult települések ellátottjai esetében az adott területen az ellátottak számára nyitva álló helyiségekben történik, amelyen a felvetődő problémák, felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés színterének a megbeszélésére. A gondozási folyamaton belül a találkozás az ügyfélszolgálati irodában, a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, a problémától függően egyéb helyen történik.

Jelzés esetében (hatósági, jelzőrendszeri) a szolgáltatás igénybe vevő lakásán, aktuális tartózkodási helyén (egészségügyi intézmény, köznevelési intézmény, stb.) történik az első találkozás. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag a tartózkodási helyen történik.

Szükség esetén a családgondozó családlátogatás keretében keresi fel a szolgáltatást igénybe vevőt. Amennyiben levélben (e-mailben), telefonon keresik meg a családgondozót felvilágosítást, segítséget kérve, úgy a kérés, probléma jellegétől függően írásban vagy személyesen történik a segítségadás.

A családsegítés keretében a menekültügyi hatóság által készített integrációs szerződés aláírását követő 30 napon belül - a menekült, vagy az oltalmazott közreműködésével, egyéni szükségleteire figyelemmel - gondozási tervet készít, amelyet egyetértés céljából haladéktalanul továbbít a menekültügyi hatóság számára.
A menekült vagy az oltalmazott az integrációs szerződés időbeli hatálya alatt köteles a családgondozóval az integrációs szerződésben vállaltak, továbbá a gondozási tervben kitűzött célok megvalósítása érdekében együttműködni.
A vállalt együttműködés első hat hónapja alatt legalább heti egy kapcsolattartási alkalmat kell biztosítani, amelyen a menekült és az oltalmazott köteles megjelenni. A kapcsolattartási alkalmak száma az integrációs szerződés időbeli hatályának második hat hónapjától igény szerint és a gondozási tervnek megfelelően csökkenthető, azonban nem lehet kevesebb havi egy alkalomnál.
A gondozási terv megvalósításáról, a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének előrehaladásáról hathavonta beszámolót készít, amelyet megküld a menekültügyi hatóság számára. A beszámolóhoz a menekült vagy oltalmazott lakóhelyén készített környezettanulmányt mellékelni kell.
A családgondozó tudomásszerzéstől számítva haladéktalanul köteles jelezni, amennyiben az integrációs támogatás folyósításának, támogató szolgáltatás biztosításának felfüggesztésére, megszüntetésére, továbbá az integrációs szerződés felmondására okot adó körülményt észlelt.

**Dokumentáció**

- A családsegítés szolgáltatásait a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint meghatározott esetnaplóban és forgalmi naplóban kell

vezetni. A kötelezően vezetett nyilvántartás elemeit az Szt. 20. § (2) bekezdése tartalmazza.

- A dokumentációs rendszer szakmai tartalmát és megfelelőségét a szakmai vezető rendszeresen – de legalább negyedévente – ellenőrzi.
- A családsegítést végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamatának a tartalmát és menetét rögzíti. A megállapodás tartalmazza: a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szervezeteket, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.
- Nyilatkozat az adatvédelemről.

**Helyettesítés rendje**

A térségi családsegítő szolgáltatás területén az ellátás folyamatosságának fenntartása érdekében szükségessé váló helyettesítéseket a szakmai vezető az egyes körzetek szakszemélyzetének ideiglenes átcsoportosításával köteles megoldani.

**Az esetátadás szabályai és dokumentálása**

**A családgondozó összes esetét érintő átadási kötelezettség:**

- a családgondozó munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén köteles az ügyfelekre vonatkozó teljes dokumentációt átadni. Amennyiben a gondozásban továbblépésre van szükség, erről köteles tájékoztatást nyújtani,
- a családgondozói munkakör változása esetén köteles az ügyfelekre vonatkozó lényeges információkat átadni az új családgondozónak,
- a családgondozó tartós távolléte esetére az estnaplókat hozzáférhető helyen kell tárolni, előre tervezett távollét esetében a megteendő intézkedésekről a helyettesítőt tájékoztatni kell.

**A családgondozó egyes eseteit érintő esetátadás:**

- a családgondozó bejelentése alapján, amennyiben a család és a családgondozó kapcsolata elkerülhetetlen. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy családgondozót – a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve,
- amennyiben a család jelzése alapján a családgondozó és a kliens kapcsolata ellehetetlenült,
- feladat-megosztási szisztéma vagy munkakör megváltozása esetén, Ilyenkor szintén a szakmai vezető kér fel egy családgondozót – a munkatárs terhelhetőségét, az egyéi adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe vége,
- az illetékesség megváltozása esetén, a család kikerült a szolgáltatás ellátási területéről.

## 7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Valamennyi, a szolgáltatásba bevont településen a helyben szokásos módon (módokon) kell biztosítani a lakosság tájékoztatását az ellátásokról.
A társulás internetes honlapján belül önálló oldalon nyújt folyamatos információt a térség településein élők számára.

A családgondozók lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken vesznek részt segítve ezzel a lakossági tájékoztatást.

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

### Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A szolgáltatást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A családsegítés alapszolgáltatás az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető Magyarország Alaptörvényében előírt jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a szolgáltatást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A szakmai vezető köteles biztosítani továbbá, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más szolgáltatást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának állapotára.

A menekült és befogadott személyek esetében a közös nyelv hiánya miatt a gondozási folyamat során számos esetben tolmács igénybe vétele válik szükségessé, ezáltal biztosítva a szolgáltatást igénybe vevők jogait.

A menekült és befogadott személy a családsegítés által nyújtott támogató szolgáltatással kapcsolatosan a menekültügyi hatóság felé észrevételt tehet, melyet a menekültügyi hatóság vizsgál ki és annak eredményéről 15 napon belül köteles a menekültet vagy oltalmazottat tájékoztatni.

A munkatársak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi XII. törvény,
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény,
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény,

- a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása esetében a fentieken kívül a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet

rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti jogszabályban nem szabályozott, egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

A családsegítés feladatot ellátó munkatársak a szolgáltatást igénybe vevő által közölt adatokat más személyekkel - ideértve az adatközlő hozzátartozóit is -, csak a segítséget kérő beleegyezésével közölhet, hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi.

Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy az érintett egyén, család, családtag ne legyen beazonosítható.

A dokumentumokat területi munkavégzés céljából lehet kivinni a szolgáltatás székhelyéről.

A családsegítést ellátó munkatárs, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként - kivéve a hivatásos gondnok beosztású munkatársat -, nem jelölhető ki.

A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. A Családsegítő Központban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. A társulás arra törekszik, hogy a lehetőségekhez képest a végzett többletteljesítményt anyagilag is elismerje.

Családgondozó munkakörben dolgozó személy, közfeladatot ellátó személynek minősül.

**A panaszjog gyakorlásának módja**

A szolgáltatást igénybe vevő a gondozással összefüggő sérelem esetén panasszal élhet a Társulás Elnöke felé. A Társulás Elnöke 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben határidőben nem történik intézkedés, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Felügyeleti szervhez fordulhat jogorvoslattal.

A családsegítés szakmai egység vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. Gondoskodik arról, hogy az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórájának helye és időpontja a társult települések területén, a faliújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

Szabadbattyán, 2015. május 28.

**/:Polyák István Vilmos:/**
Társulási Tanács elnöke

SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás 1. Szabadbattyán

**Záradék:**

A SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás családsegítés Szakmai programját a 8/2015. (V.28.) SKÖT határozatával jóváhagyta.

/:Polyák István Vilmos:/
Társulási Tanács elnöke

SÁRRÉT KISTÁJ Önkormányzati Társulás Szabadbattyán