



EGER

MEGYEI JOGÚ VÁROS

KÖZNEVELÉSI, SZOCIÁLIS ÉS SPORT BIZOTTSÁG

ELNÖKE

3300 EGER, DOBÓ TÉR 2.

Iktatószám: 1033-3/2026

JEGYZŐKÖNYV
Köznevelési, Szociális és Sport Bizottság
rendkívüli
NYILT üléséről

Felvéve: Városháza, Rendezvényterem

Ideje: 2026. március 10. 10 óra

Jelen vannak:

A Bizottság részéről

Dr. Hadnagy József	elnök
Pál György	alelnök
Majorosné Juhász Eszter	képviselő
Dr. Rák Sándorné	képviselő
Kiss Tibor	szakértő külső tag
Ujjady Péter	szakértő külső tag
Tomaschik Attila	szakértő külső tag - igazolt hiányzás

A hivatal részéről:

Gál Judit	alpolgármester
Balázs Gábor	polgármesteri referens
Dr. Szalóczi Ilona	jogász
Farkas Judit	köznevelési ügyintéző

Tanácskozási joggal:

Farkasné Juhász Margit, Civil Kerekasztal képviselője

Meghívott,

Szabó György, EGYSZI igazgatója

Jegyzőkönyvvezető: Dr. Szalóczi Ilona

Dr. Hadnagy József

Üdvözlí a jelenlévőket, megállapítja, hogy a bizottság határozatképes, mivel azon 6 fő megjelent, Tomaschik Attila jelezte, hogy nem tud jelen lenni.

Jegyzőkönyv hitelesítőnek Majorosné Juhász Eszter bizottsági tagot kéri fel.

1./Előterjesztés az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának és szakmai programjainak jóváhagyásáról (KSZSB)

Gál Judit alpolgármester

Meghívott:

Szabó György Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény – intézményvezető

Dr. Hadnagy József

Ez egy nagyon rég elindított történet. Az ökumenikusok átveszik a Családok Átmeneti Otthonát 2026. április 1-től, ez kerül ki így az EGYSZI Szervezeti és Működési Szabályzatából és szakmai programjából. Ennek megfelelően van a 2. napirendi pont is ennek a következményeként, illetve a 3. pedig az előző döntésünk alapján, hiszen a házi segítségnyújtás igénybe vehetősége az változik.

Kérdés, hozzászólás nem lévén, kéri, szavazzanak.

Szavazás: Megállapítja, hogy a bizottság 5 **igen szavazattal**, 1 ellenszavazat és tartózkodás nélkül a bizottság a következő döntést hozta:

37/2026. (III.10.) KSZSB döntés

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a Közgyűlés által átruházott hatáskörében eljárva 2026. április 01-ei hatállyal jóváhagyja az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatának módosítását az előterjesztés mellékleteiben foglalt tartalommal.

Jelen dokumentum hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 19/2026. (II.17.) döntéssel elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzat.

Felelős: Vágner Ákos polgármester megbízásából
Dr. Kormos Ádám Kabinet Iroda vezetője
Szabó György Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
intézményvezetője

Határidő: 2026. április 01.

38/2026. (III.10.) KSZSB döntés

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a Közgyűlés által átruházott hatáskörében eljárva 2026. április 1-jei hatállyal jóváhagyja a módosításokkal az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény a Család- és Gyermekjóléti Központ és Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja, Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja szakmai programját a mellékelt egységes szerkezetben foglaltak szerint.

Felelős: Vágner Ákos polgármester megbízásából
Dr. Kormos Ádám Kabinet Iroda vezetője

Szabó György Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
intézményvezetője

Határidő: 2026. április 01.

39/2026. (III.10.) KSZSB döntés

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a Közgyűlés által átruházott hatáskörében eljárva 2026. március 10-ei hatállyal jóváhagyja a módosításokkal az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Házi segítségnyújtás szakmai programját a mellékelt egységes szerkezetben foglaltak szerint.

Felelős: Vágner Ákos polgármester megbízásából
Dr. Kormos Ádám Kabinet Iroda vezetője
Szabó György Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
intézményvezetője

Határidő: 2026. március 10.

-kmf-

Dr. Hadnagy József
elnök

Majorosné Juhász Eszter
hitelesítő tag

Dr. Szalóczi Ilona
jegyzőkönyvvezető

EGER MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

**EGRI GYERMEKJÓLÉTI ÉS SZOCIÁLIS
INTÉZMÉNY**

**SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI
SZABÁLYZAT**

2026.

Tartalomjegyzék

1. Általános rendelkezések	3
1.1. Az intézményre vonatkozó alapadatok	3
1.2. Az EGYSZI alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése	4
1.3. Költségvetési szerv illetékessége, működési területe	5
1.4. Az intézmény telephelyei	5
1.5. Az intézmény működését meghatározó jogszabályok	5
2. Az intézmény szervezeti felépítése	7
2.1. Az intézmény irányítása	7
2.2. Az intézményen belül működő szervezeti egységek	7
2.2.1. Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás	7
2.2.2. Idősek és fogyatékos személyek ellátása	7
2.2.2.1. Idősek alapellátása	7
2.2.2.2. Idősek bentlakásos ellátása	8
2.2.3. Fogyatékos személyek nappali ellátása	8
2.2.4. Hajléktalan személyek ellátása	8
2.2.5. Gépjárműcsoport	9
3. Munkavégzéssel kapcsolatos szabályok	9
3.1. Az alkalmazásban álló munkavállalók foglalkoztatási jogviszonyai	9
3.2. Munkarenddel kapcsolatos szabályok	10
3.3. Továbbképzés szabályai	11
3.4. Belső ellenőrzés, belső kontrollrendszer	12
3.5. Kártérítési kötelezettség, anyagi felelősség	13
3.6. Az intézmény ügyfélfogadása, nyitvatartási ideje	13
3.7. Intézményi kapcsolatok	13
3.8. Közérdekű adatok nyilvánossága, adatkezelés és adatvédelem	13
3.9. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére	14
3.10. Iratkezelés	14
3.11. Foglalkozás-egészségügyi ellátás	15
3.12. Minősítés	15
3.13. A munkatársak és ellátottak jogainak biztosítása	15
3.14. Panaszjog gyakorlása	17
3.15. Dolgozói érdekképviselői szervezetek	17
3.16. Óvó-védő intézkedések	17
3.17. A szakmai munka fórumai	17
4. Az intézmény működésének kapcsolatos szabályzatok	18
5. Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai feladati, szolgáltatásai	19

5.1 A gyermekjóléti szolgáltatás szervezeti egységek feladatai.....	19
5.1.1 Család- és Gyermekjóléti Központ	19
5.1.2 Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja	20
5.2 Szociális alapszolgáltatásokat biztosító szervezeti egységek feladatai.....	23
5.3 Fogyatékos személyek nappali ellátása.....	26
5.4 Szociális alapszolgáltatásokat és személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátásokat egyaránt nyújtó intézményegység feladatai (hajléktalanok ellátása).....	28
5.5 Személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást nyújtó szervezeti egység feladatai (idősek bentlakásos ellátása).....	29
5.6 SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat feladatai.....	30
6. Az intézmény vezetőinek feladat-és hatásköre, helyettesítése.....	31
6.1 Intézményvezető	31
6.2 Általános intézményvezető-helyettes	33
6.3 Idősek alapellátásáért és az értelmi fogyatékosok nappali ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettes.....	34
6.4 Gyermekjóléti feladatok ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettes, Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője feladat- és hatásköre, felelőssége, helyettesítése.....	35
6.5 A Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja szakmai vezetője	37
6.6 Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja vezetőjének feladatai.....	38
6.7 A gondozási központok vezetőinek feladatai.....	39
6.8 A Gondozói Ház vezetőjének feladatai.....	39
6.9 Az Ápoló-Gondozó Otthon vezetőjének feladatai.....	40
6.10 A átmeneti szállás, nappali melegedő, éjjeli menedékhely vezetőjének feladatai.....	40
6.11 A támogató szolgálat vezetőjének feladatai.....	41
6.12 Idősek otthona vezetőjének feladatait.....	41
6.13 Gépjárműcsoport vezetőjének feladatai.....	42
7. Az intézmény nem vezető beosztású dolgozói feladat-és hatásköre, felelőssége, helyettesítése.....	42
VI. Záró rendelkezések.....	43

Az Intézmény a Szociális Szakmai Szövetség 2022. március 21-i küldöttgyűlése által elfogadott Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltakat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

1. Általános rendelkezések

Az **Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény** (rövidítve: **EGYSZI**) humán szolgáltató, Eger városban élő, vagy a feladatellátási körbe tartozó személyek részére személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátást, szociális alapszolgáltatást és szakellátás biztosító önkormányzati fenntartású költségvetési intézmény. Az intézmény tevékenysége a lentebb felsorolt jogszabályokban és az önkormányzat helyi rendeleteiben megfogalmazott alapvető célok elérésére irányul, oly módon, hogy a tevékenységét képező szociális és gyermekjóléti ellátásokat a lehető legszakszerűbben, legmagasabb szakmai színvonalon biztosítsa. Ennek alapja az intézmény jogszerű működését meghatározó Szervezeti és Működési Szabályzat, amely szabályozza az intézmény szervezeti felépítését, a vezetés szintjeit, az alaptevékenységek ellátására kijelölt szervezeti egységek feladatait, az ellenőrzés rendjét, rendelkezik az intézmény szervezeti működési rendjéről, az irányadó munkarendjéről, az intézmény kapcsolatrendszeréről, az ügyvitel főbb kérdéseiről.

Az SZMSZ hatálya:

az SZMSZ az Intézmény valamennyi szervezeti egységére, vezetőire, az intézmény közalkalmazottjaira, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében foglalkoztatott dolgozóira, valamint az intézmény szolgáltatását igénybevevőkre egyaránt kötelező érvényű előírásokat tartalmaz.

1.1. Az intézményre vonatkozó alapadatok

Költségvetési szerv megnevezése:	Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
Rövidített neve:	EGYSZI
Székhelye:	3300 Eger, Kertész utca 3.
Telefonszáma:	06 36 784 825
E-mail címe:	igazgato@egyszi.hu
Honlap:	http://www.egyszi.hu
Alapító okirat száma:	7911-7/2025
Alapító okirat kelte:	2025. július 03.
Törzskönyvi nyilvántartási száma:	854418

Alapításának dátuma: **2025. 08. 01.**

A költségvetési szerv közfeladata: gyermekjóléti szolgáltatás és gyermekek átmeneti ellátása, szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátások nyújtása.

Az intézmény irányítása, felügyelete:

Költségvetési szerv alapítására, átalakítására, megszüntetésére jogosult szerv: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata, székhelye: 3300 Eger, Dobó tér 2.

Költségvetési szerv fenntartó, irányító szerve:

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata 3300 Eger, Dobó tér 2.

Gazdálkodási jogköre:

Önállóan működő, működési, fenntartási, kiemelt költségvetési előirányzatai felett részjogkörrel rendelkező, költségvetési gazdálkodásának megszervezési módjára nézve; részben önálló gazdálkodási jogkörű intézmény. Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény, mint részben önállóan gazdálkodó költségvetési szerv meghatározott pénzügyi-gazdasági feladatait Eger Megyei Jogú Város Önkormányzat Gazdasági Iroda Intézménygazdálkodási Csoportja látja el.

Pénzeszközök kezelése:

Magyar Bankholding Nyrt.

Számlaszáma: 50400209-16265693

Adószáma: 15854410-2-10

Az intézmény besorolása: a tevékenység jellege alapján *közszolgáltató*

Közszolgáltató szerv fajtája: *közüntézmény*

Főtevékenység államháztartási szakágazati besorolása:

szakágazat száma: 873000

szakágazat megnevezése: idősek, testi fogyatékkal élők bentlakásos ellátása.

1.2 Az EGYSZI alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

013350	Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok
095020	Iskolarendszeren kívüli egyéb oktatás, képzés
101221	Fogyatékkal élők nappali ellátása
101222	Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére
102023	Időskorúak tartós bentlakásos ellátása
102024	Demens betegek tartós bentlakásos ellátása
102031	Idősek nappali ellátása
102032	Demens betegek nappali ellátása
104012	Gyermekek átmeneti ellátása
104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család és gyermekjóléti központ
107011	Hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása
107013	Hajléktalanok átmeneti ellátása
107015	Hajléktalanok nappali ellátása
107016	Utcai szociális munka
107030	Szociális foglalkoztatás, fejlesztő foglalkoztatás

107051	Szociális étkeztetés szociális konyhán
107052	Házi segítségnyújtás
107053	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
107080	Esélyegyenlőség elősegítését célzó tevékenységek és programok
107090	Esélyegyenlőség elősegítését célzó tevékenységek és programok

1.3 Költségvetési szerv illetékessége, működési területe:

- Egri járás közigazgatási területe - Család – és Gyermekjóléti Központ, helyettes szülői ellátás, Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja
- Eger Megyei Jogú Város közigazgatási területe – szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátások, család- és gyermekjóléti szolgáltatás.

1.4 Az intézmény telephelyei:

Ssz.	Telephely megnevezése	Telephely címe
1.	Család- és Gyermekjóléti Központ, Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja	3300 Eger, Szvorényi József utca 50./A
2.	Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja	3300 Eger, Kallómalom utca 88.
3.	Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja	3300 Eger, II. Rákóczi Ferenc utca 8-10.
4.	Belvárosi Gondozási Központ	3300 Eger, Érsek utca 11.
5.	Nyugdíjasház Gondozási Központ	3300 Eger, Malomárok utca 66.
6.	Lajosvárosi Gondozási Központ	3300 Eger, Ifjúság utca 9.
7.	Felsővárosi Gondozási Központ	3300 Eger, Olasz utca 2.
8.	Zellervári Gondozási Központ	3300 Eger, Hadnagy utca 34.
9.	Felnémeti Gondozási Központ és Civilház	3300 Eger, Kovács Jakab utca 102.
10.	Idősek Berva-völgyi Otthona	3300 Eger, Berva-völgy tere 3.
11.	Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja	3300 Eger, Kallómalom utca 90.
12.	Hajléktalanok Gondozó Háza	3300 Eger, Tulipán tér 1.

1.5. Az intézmény működését meghatározó jogszabályok

Szociális szolgáltatások és ellátások tekintetében

- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatiról és működésük feltételeiről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

Gyermekjóléti alapellátások tekintetében

- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 235/1997. (XII. 17.) Kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 1991. évi LXIV. törvény a Gyermekek jogairól szóló, New Yorkban 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről
- 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazandó távoltartásról
- 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról.

A működést meghatározó egyéb jogszabályok:

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól
- 257/2000. (XII. 26.) kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról szóló
- 368/2011. (XII. 31.) kormányrendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról,
- 415/2015. (XII. 31.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 15/2019. (XII. 7.) PM rendelet a kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről
- 2015. évi CXLIII. törvény a közbeszerzésről
- mindenkor hatályos költségvetési törvény

- Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális, valamint a gyermekjóléti alapellátásokról és azok térítési díjairól
- egyéb fenntartói és hivatali szervek, határozatai, rendeletei, engedélyei.

2. Az intézmény szervezeti felépítése

2.1 Az intézmény irányítása:

A vezetői megbízással rendelkező közalkalmazottjai:

Magasabb vezetők:

- intézményvezető
- általános intézményvezető-helyettes
- gyermekjóléti területért felelős szakmai intézményvezető-helyettes
- idősek alapellátásáért és értelmi fogyatékosok nappali ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettes

Vezetők:

- szakmai szervezeti egységek vezetői

2.2 Az intézményen belül működő szervezeti egységek:

2.2.1 Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás

- **Család-és Gyermekjóléti Központ**

Önálló szakmai egység: család-és gyermekjóléti központ járási szintű feladatainak (hatósági jellegű ellátás, speciális szolgáltatások, óvodai iskolai szociális segítői szolgáltatások) ellátása

- **Család – és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja**

- **Család –és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja**

Önálló szakmai egység: települési szintű feladatok (gyermekjóléti szolgáltatási feladatok, családsegítés) ellátása

2.2.2 Idősek és fogyatékos személyek ellátása

2.2.2.1 Idősek alapellátása

- **Belvárosi Gondozási Központ**

- Területe: Belváros, Károlyváros, Hajdúhegy, Rác hóstya
- nyújtott szolgáltatások: étkeztetés- szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása

- **Nyugdíjasház Gondozási Központ**

- Területe: Nyugdíjasházban és körzetében élők, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében Eger város közigazgatási területe

- nyújtott szolgáltatások: étkeztetés-szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- **Lajosvárosi Gondozási Központ**
 - Területe: Lajosváros, Hatvani hóstya
 - nyújtott szolgáltatások: étkeztetés-szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása
- **Felsővárosi Gondozási Központ**
 - Területe: Felsőváros
 - nyújtott szolgáltatások: étkeztetés-szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása, támogató szolgáltatás
- **Zellervári Gondozási Központ**
 - Területe: Csákó, Tihamér, Maklári hóstya, Cifra hóstya, Almagyar domb
 - nyújtott szolgáltatások: étkeztetés-szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása
- **Felnémeti Gondozási Központ**
 - Területe: Felnémet, Berva I - II. lakótelep
 - nyújtott szolgáltatások: étkeztetés-szociális konyha, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása

2.2.2.2 Idősek bentlakásos ellátása

- **Idősek Berva-völgyi Otthona**
- ápolást-gondozást nyújtó intézményi ellátás-idősek otthona

2.2.3. Fogyatékos személyek nappali ellátása

- **Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja**
nappali ellátás-fogyatékos személyek nappali ellátása, fejlesztő foglalkoztatás

2.2.4. Hajléktalan személyek ellátása

Hajléktalanok Gondozó Háza

- **átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátás**
hajléktalan személyek átmeneti szállása
- **étkeztetés-szociális konyha**
- **utcai szociális munka**
- **átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátás**
éjjeli menedékhely

Ápoló-Gondozó Otthon:

- ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátás: hajléktalanok otthona

Nappali melegedő

- **nappali ellátás**
hajléktalan személyek nappali ellátása

2.2.5. Gépjárműcsoport

- Területe: Eger város közigazgatási területe
- Címe: Eger, Kertész u. 3.

3. Munkavégzéssel kapcsolatos szabályok

3.1 Az alkalmazásban álló munkavállalók foglalkoztatási jogviszonyai:

Közalkalmazotti jogviszony:

a jogviszony határozatlan időre történő kinevezéssel és annak elfogadásával jön létre. Közalkalmazotti jogviszony helyettesítés céljából vagy meghatározott munka elvégzésére, feladat ellátására határozott időre történő kinevezéssel is létesíthető.

A kinevezést és annak elfogadását írásba kell foglalni, a kinevezési okmányoknak tartalmaznia kell a közalkalmazott munkakörét, fizetési osztályát és fizetési fokozatát, illetményét és a munkavégzés helyét.

Munkajogviszony:

a Fenntartó jóváhagyása alapján munkavégzésre irányuló jogviszony munkaszerződés keretében is létesíthető. A munkaszerződést írásba kell foglalni, melynek tartalmaznia kell a munkaviszony tartamát, a munkavállaló alaphétét, munkakörét, valamint a munkavégzés helyét.

Megbízási vagy vállalkozási jogviszony:

az intézmény külső szakértelmet igénylő feladat ellátására megbízási vagy vállalkozási szerződést köthet, melyet írásba kell foglalni és rögzíteni a konkrét feladatot, feladatellátás időtartamát, módját, díjazás mértékét.

TöbblETFeladat ellátása:

ha a közalkalmazott munkaköre ellátása mellett a munkáltató rendelkezése alapján átmenetileg más, munkakörébe nem tartozó feladatokat is ellát, és ezáltal jelentős többletmunkát végez, illetményén felül a végzett munkával arányos külön díjazás illeti meg. A többletfeladat végzésére irányuló megállapodásban rögzíteni kell a feladatellátás időtartamát, a feladatok részletezését, valamint az ezért járó díjazást.

Közfoglalkoztatás:

Lehetőségeinknek és igényeinknek megfelelően közfoglalkoztatás keretében határozott idejű szerződéssel jogviszonyt létesítünk. A közfoglalkoztatási szerződésben rögzíteni kell a jogviszony tartamát, a munkakört, a közfoglalkoztatási bért és a munkavégzés helyét.

Közösségi szolgálat:

A képző intézményekkel kötött megállapodás alapján lehetővé tesszük az ötven órás közösségi szolgálat teljesítését. A koordinálást a feladatra kijelölt munkatárs látja el.

A munkavégzés általános szabályai

Munkáltató köteleességére a Mt. 51. §-a, a közalkalmazottak általános kötelezettségeire a Mt. 52. §-a irányadó.

A munkavégzés helye, munkaköri kötelezettségek, hivatali titok megőrzése:

A munkavégzés a kinevezési okmányban és munkaköri leírásban foglaltak szerint történik. A közalkalmazott köteles a munkakörébe tartozó munkát az elvárható szakértelemmel és pontossággal végezni. A dolgozó nem közölhet illetéktelen személlyel olyan adatot, amely a munkaköre betöltésével összefüggésben jutott tudomására, és amelynek közlése a munkáltatóra, vagy más személyre hátrányos következménnyel járhat. A munkavállaló a munkáját az arra vonatkozó jogszabályoknak és előírásoknak a munkahelyi vezetőjének, intézményvezetőnek utasításainak, valamint a szakmai elvárásoknak megfelelően köteles végezni.

3.2 Munkarenddel kapcsolatos szabályok

A munkarend, a munkaidőkeret, a napi munkaidő beosztás kialakításra az Mt. és a Kjt. előírásai az irányadóak, figyelembe véve az ágazati jogszabályokat és az intézmény szolgáltatási profilját.

Munkaidő:

Munkaidő beosztás egységenként változó, alkalmazkodva a jogszabályi előírásokhoz, szakmai egységek működési rendjéhez, valamint a gondozottak, ellátottak időbeosztásához.

A főállású dolgozók munkaideje az általános munkarend szerint, heti 40 óra.

A Hajléktalanok Gondozó Házában és az Idősek Berva-völgyi Otthonában a vezetők, szociális munkatársak, ügyviteli dolgozók általános munkarendben, utcai szociális munkások két vagy három műszakban végzik munkájukat. Gondozók, ápolók megszakítás nélküli műszakrendben dolgoznak.

Esetmenedzser, tanácsadó, családsegítő a heti munkaidőkeretének (40 óra) legalább a felét (min. 20 órát szociális segítőmunka, helyszíni adatgyűjtés) kötetlen munkaidő-beosztás keretében végzi.

A hivatalos munkaidőn túl, és hétvégén a központ telefonos készenléti szolgálatot működtet, készenléti díjazás ellenében, amennyiben tényleges munkavégzés történik rendkívüli munkaidőben történő munkavégzésért járó díjazás ellenében.

Az óvodai és iskolai szociális segítők heti 40 órás munkaidőkeretben rugalmas munkaidőbeosztással, hétfőtől-péntekig 7:00-20:00-ig végzik munkájukat (a munkaidő tartalmazza az utazás időtartamát is).

Szabadság kiadásának, kivételének rendje

Az alkalmazottak évi rendes szabadságának kivételére és kiadására az Mt. előírásai az irányadók. Minden közalkalmazottat megilleti az évi rendes szabadság, ami alap- és pótszabadságból áll.

A személyügyi ügyintéző az alkalmazottak részére elkészíti a tárgyévre vonatkozó, személyre szóló szabadság megállapítást. A dolgozók a megállapított évi szabadság figyelembevételével szabadságolási ütemtervet készítenek, melyet átadnak a szakmai egységek vezetőjének. A szabadság igénybevételét a középvezetők engedélyezik az előírt dokumentációs formában (szabadságos tömb, jelenléti ív). egyeztetve az intézményvezetőhelyetttel. Az ütemtervtől eltérő szabadságok kivételét az intézményvezetőhelyetttel egyeztetni kell. A fizetés nélküli szabadság engedélyezésére az intézményvezető jogosult.

A helyettesítés rendje

Az Intézményben folyó munkát a munkatársak időleges vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítés rendjének meghatározásával biztosítani kell a feladatok végrehajtását, valamint az irányító munka folyamatosságát. Az operatív jellegű, sürgős eseti helyettesítés szóban is elrendelhető.

A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes közalkalmazottakat érintő konkrét feladatok a munkaköri leírásokban rögzítettek.

Az intézményvezető távolléte, akadályoztatása esetén az intézményvezető-helyettesek járhatnak el a törvényesség betartásával mindazon ügyekben, melyet az intézményvezető kizárólagos jogkörrel magának nem tartott fenn.

Az intézményen belüli helyettesítés rendjét az intézmény vezetője belső utasításban szabályozhatja. A szakmai egységek vezetőinek helyettesítéséről az intézményvezető dönt. A szakmai munkakört csak a helyettesítendő munkakörre megfelelő végzettségű munkatárs láthatja el.

Munkakör átadásának és átvételének szabályai

Ideiglenes vagy állandó jelleggel, vagy vezető munkakör megszűnése, közalkalmazotti jogviszony megszűnése, közalkalmazotti jogviszony létesítése előtt a folyamatban lévő és elintézését igénylő ügyeket, ismereteket, eszközöket leltár szerint, jegyzőkönyvben kell átadni.

3.3 Továbbképzés szabályai

Működési nyilvántartás

Az Szt. és 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján a személyes gondoskodást végző személyek adatait működési nyilvántartásba kell venni. Az intézmény vezetője, illetve a működtető köteles bejelenteni a főállásban foglalkoztatott, szakképesítéssel rendelkező szakmai feladatot ellátó dolgozókat. A kiállított nyilvántartási igazolásokról az intézmény nyilvántartást vezet.

Továbbképzés:

A személyes gondoskodás végző személyek továbbképzéséről, valamint a szakvizsgáról a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet rendelkezik. Az intézmény éves továbbképzési tervet készít, amely tartalmazza a rendelet 15. § (2) bekezdésében foglaltakat.

A továbbképzésre kötelezettnek egy továbbképzési időszak alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 pontot kell megszereznie.

A továbbképzésen résztvevőket a részvétel idejére munkaidőkedvezmény, illetve távolléti díj illeti meg.

Vezetőképzés:

A vezetőképzést a 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet szabályozza.

Szociális ágazati vezetőképzésen köteles részt venni a személyes gondoskodást végző személy, ha állami fenntartású gyermekjóléti tevékenységet végző intézmény intézményvezetője, illetve integrált intézmény önálló szervezeti egységének a vezetője. Az intézményvezető mester vezetőképzésre, szervezeti egység vezetője alap vezetőképzésre kötelezett.

A vezetőképzésben való részvételi kötelezettség nem vonatkozik:

- az első alkalommal vezetői megbízást kapott személyre, aki a vezetői feladatokat legfeljebb egy év határozott ideig látja el,
- arra a személyre, aki a vezetőképzésben való részvételi kötelezettsége keletkezésének napján az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte, vagy öt éven belül betölti,
- a szociális szakvizsgával rendelkező személyre.

3.4 Belső ellenőrzés, belső kontrollrendszer

Az intézmény belső ellenőrzési feladatait Eger Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala belső ellenőrzésén keresztül látja el, a Belső ellenőrzési kézikönyvben és a Megállapodásban foglaltak szerint.

A belső ellenőrzés független, tárgyilagos bizonyosságot adó és tanácsadó tevékenység, amelynek célja, hogy az intézmény működését fejlessze és eredményességét növelje. Segíti az intézmény céljainak elérését, ennek érdekében rendszerszemléletű megközelítéssel és módszeresen értékeli, illetve fejleszti az irányítási és belső kontrollrendszerének hatékonyságát.

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény a belső kontrollrendszer működéséhez szükséges eljárásokat, alapelveket belső szabályzatban rögzíti. A konkrét feladatokat, jogosultságokat, felelőségeket a munkaköri leírások tartalmazzák. A szakmai tevékenység folyamatba épített ellenőrzését a szakmai egységek vezetői végzik, figyelembe véve a jogszabályi előírásokat és szakmai útmutatókat. A szakmai vezetők a feladatellátáshoz szükséges tudással, képzettséggel és kompetenciákkal rendelkeznek. Munkájukról az intézményvezetés részére rendszeresen, szükség esetén soron kívül beszámolnak. A speciális kockázatok kezelése érdekében az intézmény, illetve a gazdálkodó szervezet megbízási díjjal, vállalkozási szerződéssel külső szakértőket alkalmaz (orvos, dietetikus, jogász, szupervízor, munkavédelmi szakember).

A gazdálkodási, pénzügyi tevékenység kontrollját a gazdaságosság, hatékonyság és eredményesség követelményének betartásával az Intézmény vezetői és gazdasági munkatársai gyakorolják a Polgármesteri Hivatal jóváhagyása, felügyelete mellett.

3.5 Kártérítési kötelezettség, anyagi felelősség:

A munkavállaló a munkaviszonyából eredő kötelezettségének vétkes megszegésével okozott kárért, kártérítési felelősséggel tartozik. A kártérítési felelősség megállapítására, az összeg meghatározására a Kjt. és Mt. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

Az intézmény valamennyi dolgozója felelős a berendezési, felszerelési tárgyak rendeltetésszerű használatáért, a gépek, eszközök, berendezések stb. megóvásáért.

3.6 Az intézmény ügyfélfogadása, nyitvatartási ideje

Az intézmény szakmai egységeinek ügyfélfogadása, nyitvatartási ideje a Szakmai programokban, Házirendekben szabályozott.

Az intézmény központ (3300 Eger, Kertész utca 3.) nyitvatartási ideje:

Hétfő	7.30-16
Kedd	7.30-16
Szerda	7.30-16
Csütörtök	7.30-16
Péntek	7.30-13.30

3.7 Intézményi kapcsolatok:

Belső kapcsolattartás:

Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a belső szakmai, működési egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak. Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik másik szervezeti egység működési területét érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van.

Minden munkavállaló alapvető kötelezettsége az intézményben aktív munkakapcsolat kialakítása, horizontális koordináció és információcsere folyamatos biztosítása. Minden munkatárs kötelezettsége, hogy a szakmai munkáját akadályozó tényekről, körülményekről tájékoztassa az intézkedésre jogosult és kötelezett felettesét, vezetőjét.

Külső kapcsolattartás:

Az intézmény folyamatos kapcsolatot tart a Fenntartóval, Eger Megyei Jogú Város Önkormányzatával, a Heves Vármegyei Kormányhivatal illetékes szerveivel, gyermekjóléti alapellátást, szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást nyújtó szervezetekkel, egyházi és civil szervezetekkel, Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel, és minden olyan intézménnyel, amely a szakmai munkát segíti.

Az intézmény egészét, illetve egyes területeit érintő ügyekben képviseletre, illetve kapcsolattartásra az intézményvezető vagy az általa meghatalmazott személy jogosult.

3.8 Közérdekű adatok nyilvánossága, adatkezelés és adatvédelem:

Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információk és adatok védelmére a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvényt és rendelkezéseit munkájuk során alkalmazni kell.

Az intézmény a nyilvántartásban kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatja.

A közfeladatot ellátó intézmény, a tevékenységére vonatkozó közérdekű adatokat a közvélemény pontos és gyors tájékoztatása érdekében köteles nyilvánosságra hozni. A nyilvánosságra hozatal elektronikusan vagy más módon is történhet.

Az intézmény közérdekű adatai Eger MJV Önkormányzatának honlapján és az intézményi weblapon elérhetőek.

Az intézmény tevékenységével kapcsolatos információk kiterjednek a hatáskör, illetékesség, szervezeti felépítés, szakmai tevékenység, működésről szóló jogszabályok, dokumentumok, az intézményi gazdálkodása témákra.

Az intézmény közérdekű adatainak megismerésére az intézményvezetőhöz szóban, írásban vagy elektronikus úton benyújtott megkeresést követően van lehetőség.

Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó adatvédelmi szabályokat az adatkezelési tájékoztatók tartalmazzák.

3.9 Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére:

A televízió, rádió és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül. Az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve a nyilatkozat adására az intézményvezető vagy az általa megbízott személy – a fenntartó értesítése mellett - jogosult. Amennyiben a felkérés valamely médiumtól érkezik, arról előzetesen értesíteni kell a fenntartót. Elvárás, hogy a nyilatkozatot adó a tömegtájékoztató eszközök munkatársainak udvarias, konkrét, szabatos válaszokat adjon.

A közölt adatok szakszerűségéért, pontosságáért, a tények objektív ismertetéséért a nyilatkozó felel. Az adott nyilatkozat nem tükrözheti a nyilatkozó politikai állásfoglalását, politikai párthoz, egyházi vagy egyéb vallási felekezethez való tartozását. A nyilatkozatok megtételekor minden esetben tekintettel kell lenni a hivatali titoktartásra, valamint az Intézmény jó hírnevére.

3.10 Iratkezelés

Az intézmény ügyiratkezelése:

Az intézményben az ügyiratok kezelése az ellátás helyszínén, telephelyeken történik.

Az ügyiratkezelés irányításáért és ellenőrzésért minden szakmai egységnél a vezető, a felelős. Részletes szabályokat az Iratkezelési szabályzat tartalmazza.

Aláírási jogok gyakorlása

- **kötelezettségvállalás:** költségvetési szerv nevében, a költségvetési szerv feladatainak ellátása során fizetési vagy más teljesítési kötelezettséget vállalni a költségvetési szerv vezetője vagy az általa írásban meghatalmazott, költségvetési szerv alkalmazásában álló személy jogosult. Kötelezettségvállalásra az intézménynél az intézményvezető és az általános helyettese jogosult.
- **teljesítés igazolás:** a kiadások teljesítésének és a bevétel beszedésének elrendelése előtt, okmányok alapján ellenőrizni, igazolni kell azok jogosultságát, összecszerűségét, a szerződés, megrendelés, megállapodás teljesítését. Teljesítés igazolásra az intézmény egészére vonatkozóan az intézményvezető és az általános helyettese, a szakmai egységek tekintetében a szakmai intézményvezető helyettesek és a szakmai egységek vezetői, az intézményi konyha vonatkozásában az ételmezésvezető jogosult.

- **utalványozás:** a kiadás teljesítésének, a bevétel beszedésének vagy elszámolásának elrendelését jelenti. Az intézménynél utalványozásra az intézményvezető és az általános helyettese jogosult.
- **a pénzügyi ellenjegyzést és az érvényesítést** Eger Megyei Jogú Város Önkormányzat Gazdasági Iroda Intézménygazdálkodási Csoportja látja el.
- **kiadmányozásra** az intézmény egésze vonatkozásában az intézményvezető és az általános helyettese jogosult.

Bélyegzők használata

A használatba vett bélyegzőkről a gazdasági ügyintéző nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a bélyegző lenyomatát, a kiadás keltét, az átvevő személy aláírását.

A cégbélyegzőt csak az intézményvezető, illetve az általa átadott hatáskörben megbízott dolgozó használhatja jogszerűen és rendeltetésszerűen anyagi és büntetőjogi felelősségvállalás mellett.

Az elhasználadott, vagy feleslegessé vált bélyegzőket vissza kell szolgáltatni és a nyilvántartásban ennek tényét rögzíteni.

3.11 Foglalkozás-egészségügyi ellátás

A foglalkozás-egészségügyi vizsgálatok rendje a munkára való alkalmasság vizsgálat kötelező elrendeléséről szóló 44/2024. (IX. 26.) BM rendelet és a munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatáról és véleményezéséről szóló 33/1998. (VI. 24.) NM rendeletek alapján történik. Azok ellenőrzéséért és az időszakos orvosi ellenőrzések meglétéért a tagintézmények vezetői felelősek.

3.12 Minősítés

A minősítés célja a közalkalmazott munkaköri feladatai ellátásának megítélése, az ezt befolyásoló ismeretek, képességek, személyi tulajdonságok értékelése, továbbá a szakmai fejlődés elősegítése.

A minősítés a munkáltatói jogkör gyakorlójának feladata, melyet a kötelező eseteken túlmenően mérlegelési jogkörben is végezhet.

3.13 A munkatársak és ellátottak jogainak biztosítása

Az alkalmazottnak javaslattételi joga van adminisztrációs és szakmai tevékenység korszerűsítésére, szakmai munka fejlesztésére, bővítésére, kreatív véleménynyilvánításra. A szolgáltatásban foglalkoztatottaknak biztosítottak a munkavégzéshez az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkavégzés feltételei. A jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján járunk el, továbbá kölcsönösen együttműködünk, és nem tanúsítunk olyan magatartást, ami a másik fél jogát vagy jogos érdekét sérti. A személyes jogaik védelme, valamint az egyenlő bánásmód követelménye alapvető feltétel, személyes adataik védelme törvény szerint biztosított. A munkáltató ellenőrzése és annak alkalmazása során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság sérelmével. A szolgáltatást végzők a feladatellátás során közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A munkatársak a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletnek, valamint a

személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. NM. (IV. 30.) rendeletnek megfelelő végzettséggel rendelkeznek, velük szemben nem áll fenn a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 10/A § (1) bekezdés szerinti kizáró ok.

A munkavállalót mindazon jogok megilletik, melyet részére a Munka Törvénykönyve és a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény szabályai előírnak. Titoktartási és adatvédelmi felelősség: Az ellátottakról, hozzátartozóiktól szerzett információt, adatot ki nem szolgáltatathat.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben ellátottak jogai

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

Gyermekei és szülői jogok érvényesítése érdekében az intézmény szolgáltatásaival, tevékenységeivel elősegíti a gyermek és szülői jogok érvényesítését, a gyermeki jogok védelmét:

- A szolgáltatásokat igénybevevőkkel ismertetik jogait, kötelességeiket.
- A szolgáltatás nyújtása közben érvényesíti ezeket a jogokat és segíti a gyermekeket, szülőket ezek érvényre juttatásában.
- Együttműködik a gyermekjogi képviselővel, tájékoztatja az intézményi ellátásokat igénybe vevőket a lehetőségeikről és elérhetőségéről.
- Érdekképviselői fórum működését segíti.

3.14 Panaszjog gyakorlása

Az intézményben ellátottak panasszal fordulhatnak az ellátottjogi képviselőhöz, gyermekjogi képviselőhöz, az Intézményvezetőhöz, a Fenntartó képviselőjéhez.

3.15 Dolgozói érdekképviseleti szervezetek

Az intézmény vezetése együttműködik az intézményi dolgozók minden olyan törvényes szervezetével, amelynek célja a dolgozók érdekképviselése és érdekvédelme. Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviseleti szervezetek működését. Az intézmény vezetője a munkaviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok idevonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köthet.

3.16 Óvó-védő intézkedések

Az intézmény valamennyi dolgozója rendszeres időközönként munka és tűzvédelmi oktatásban részesül és kötelesek betartani a szabályzatokban foglalt előírásokat.

Rendkívüli esemény, ami egészséget, az épületet veszélyezteti (tűz, robbanás, riasztó jelzése, bombariadó, betörés, természeti katasztrófa) mindenki kötelessége a jelzés, riasztás és segítségnyújtás. Intézkedésre jogosult az intézményvezető, intézményvezető-helyettesek, tagintézményvezetők, akadályoztatás esetén az általuk kijelölt személy.

Az esemény jellegétől függően kell a fenntartót, a tűoltóságot, a mentőt, katasztrófavédelmet, hozzátartozót értesíteni kell. Szükség esetén az épületeket a menekülési terv szerint kell elhagyni.

3.17 A szakmai munka fórumai

Az értekezleteken lehetőséget kell adni, hogy a munkatársak véleményüket, észrevételeiket kifejhessék, kérdéseket tegyenek fel és azokra választ kapjanak.

Vezetői értekezlet

Résztvevők:

- intézményvezető,
- általános intézményvezető-helyettes,
- idősok alapellátásáért és értelmi fogyatékosok nappali ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettese,
- gyermekjóléti feladatokért felelős intézményvezető-helyettes,
- tagintézményvezetők, szükség szerint,
- gépjármű csoport vezetője, szükség szerint.

Ideje: havonta vagy szükség szerint.

Feladata:

- az intézmény működésének, aktuális feladatainak az áttekintése,

- a havi tevékenység értékelése,
- operatív vezetői döntések és munkaszervezési intézkedések meghozatala,
- az érintett területen folyó szakmai munka értékelése, az ebből adódó operatív feladatok meghatározása,
- az érintett területek együttműködésének áttekintése,
- a területet érintő szakmai fejlesztő programok indítása, feladatainak meghatározása, értékelése,
- operatív munkaszervezési intézkedések.

Intézményi munkaértekezlet

Résztvevők: az intézményben teljes és részmunkaidőben foglalkoztatott közalkalmazottak.

Ideje: évente egy alkalommal.

Feladata:

- az éves munkaterv és az éves költségvetés végrehajtásából adódó feladatok meghatározása,
- az intézmény egészét érintő és meghatározó döntések és feladatok egyeztetése az egységes értelmezés érdekében,
- a munkavállalók többségét érintő közalkalmazotti jogviszonyokat, élet- és munkakörülményeiket befolyásoló döntések megvitatása.

Munkaértekezletet

Az adott szakmai egységekben a vezetők szakmai megbeszélést tartanak havi gyakorisággal, illetve szükség szerint.

Feladatai:

- a szolgáltatások, a szakmai teljesítmény értékelése, az értékelésből adódó feladatok meghatározása,
- a szolgáltatások biztosítása érdekében szükséges munkaszervezési, gazdálkodási döntések, javaslatok meghozása,
- az intézmény működésének, aktuális feladatainak az áttekintése,
- több terület együttműködését igénylő szakmai projektek kidolgozása,
- munkatársi és a szakmai területek együttműködésének értékelése,
- egyéb szakmai kérdések megtárgyalása.

4. Az intézmény működésének kapcsolatos szabályzatok

- Házi rendek
- Iratkezelési szabályzat
- Integrált Kockázatkezelési Eljárásrendjének Szabályzata
- Pénzkezelési szabályzat
- Önköltség számítási szabályzat
- Számviteli Politika
- Számlarend, számlatükör

- Közalkalmazottak illetményelőleg igénylésének, elbírálásának és folyósításának szabályzata
- Eszközök és források leltározási és leltárkészítési szabályzata
- Felesleges Vagyontárgyak Hasznosításának Selejtezésének Szabályozása
- Térítési díj Szabályzat
- Eszközök és források értékelésének szabályzata
- Vagyonvédelmi szabályzat
- Munkavédelmi Szabályzat
- Kockázatértékelés (Család-és Gyermekjóléti Központ)
- Család-és Gyermekjóléti Központ egyéni védőeszköz juttatás szabályzata
- Gépjármű használati szabályzat
- Belföldi és külföldi kiküldetés rendjének a szabályzata
- Intézményi vezetékes és mobiltelefonok használatának szabályzata
- Képernyő előtti munkavégzéshez kapcsolódó juttatás szabályzata
- Esélyegyenlőségi terv
- Érdekképviselői fórum működésének szabályzata
- Gyakornoki Szabályzat
- Közérdekű adatok megismerésére irányuló kérelmek intézésének, továbbá kötelezően közzéteendő adatok nyilvánosságra hozatalának rendje
- Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat
- Felvételi Szabályzat
- Munkaruha juttatás szabályzata
- Család-és Gyermekjóléti Központ – Munkaköri, szakmai, illetve személyi higiénés alkalmasság orvosi vizsgálatának szabályzata
- Béren kívüli juttatások szabályzata
- Panaszkezelési szabályzat, panasztétel és közérdekű bejelentések eljárásrendje és folyamata
- Szervezeti integritást sértő események kezelésének eljárásrendje
- Ajándékok és egyéb előnyök elfogadásának szabályzata
- Közbeszerzési értékhatár alatti beszerzések szabályzata
- Adománykezelés szabályzat
- Takarítási és higiénés szabályzat
- Közbeszerzési szabályzat
- Bizonylati szabályzat
- Kötelezettségvállalás, pénzügyi ellenjegyzés, teljesítésigazolás, érvényesítés, utalványozás szabályzata

5. Az intézmény szervezeti egységeinek szakmai feladati, szolgáltatásai

5.1 A gyermekjóléti szolgáltatás szervezeti egységek feladatai

5.1.1 Család- és Gyermekjóléti Központ

Központ feladatait ellátó önálló szakmai egység: járási szintű feladatok (hatósági jellegű ellátás, speciális szolgáltatások, óvodai iskolai szociális segítői szolgáltatások) ellátása.

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:

- utcai és lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet (a létszámra és a feladatellátás nagyságára tekintettel a szakmai munkát csoportvezető irányítja),
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást biztosít,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot (06 80 630-113),
- fogyatékosügyei tanácsadást,
- szociális diagnózist készít.

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

- kezdeményezi a gyermekvédelemben vételezt vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermekvédelemben vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez - a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelemben vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

A szolgálat feladatai ellátó önálló szakmai egység: települési szintű feladatok (gyermekjóléti szolgáltatási feladatok, családsegítés) ellátása.

5.1.2 Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Tájékoztatási feladatai körében:

- szociális információs szolgáltatás biztosítása,

- a gyermeki jogokról, a támogatásokról és az ellátásokról való folyamatos, városi szintű tájékoztatás, a gyermekek és szüleik támogatáshoz való hozzájutásának és a jogaik érvényesítésének segítése,
- a gyermekjogi képviselő személyéről, fogadó időpontjáról és annak helyszínéről az érintettek értesítése,
- tevékenységét úgy végzi, hogy arról a gyermek is fejlettségétől függően, önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen,
- a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, tanácsokkal történő ellátása, problémái megoldásában való közreműködés, az őt és a magzatát megillető ellátásokhoz történő hozzájutás elősegítése, illetve helyzete rendezése érdekében szükség szerint az illetékes egészségügyi szolgáltató értesítése,
- tájékoztatás nyújtása a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségeiről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve az örökbefogadást intéző területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről, elérhetőségéről, az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról.

Szociális segítő munka keretében:

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.
- az igénybevevő problémájának megoldása érdekében feltárja és mozgósítja a rendelkezésére álló erőforrásokat, szolgáltatásokat.
- koordináló tevékenységet végez az esetkezelésben közreműködő szakemberek és a különböző szolgáltatásokat nyújtók együttműködésében, szükség esetén esetmegbeszélést, illetve esetkonferenciát szervez,
- értékeli az esetkezelést az igénybevevők részvételével szükség esetén, de legalább havonta.

Ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, életkörülményeit, veszélyeztetettségét, egyéb ellátások iránti szükségleteit,
- a veszélyeztetettség okainak megelőzése, egyéni és csoportos preventív módszerek tervezése, egyéb szolgáltatások, ellátások igénybevételének segítése,
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó közérdekű és meghatározott célú felajánlások összehangolása,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya a támogatásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátásokhoz juttatása,
- szükség esetén az átmeneti gondozáshoz való hozzájutás, illetve a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében a kiváltó okok mielőbbi megszüntetésének segítése.

Nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

- szabadidős és prevenciós programok szervezése a nehéz élethelyzetben élő gyermekek és családjaik számára,

- a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, valamint a társadalmi szervezetek ösztönzése a fentiekben megfogalmazott célokat szolgáló programok szervezésére,
- nyilvántartás vezetése a településen rendelkezésre álló gyermekeket érintő szabadidős programokról, és azon szervezetekről, intézményekről, akik ilyen jellegű programot szerveznek, bonyolítanak le.

Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés:

- segítségnyújtás a hatékony ügyintézéshez,
- természetbeni és anyagi támogatások közvetítése,
- tájékoztatás nyújtása jogi képviselő lehetőségéről,
- felkérésre környezettanulmányt készítése,
- a gyámhatóság által történő megkeresés esetén, tájékoztatást nyújtása az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről, a családba való beilleszkedésről.

Szociális válságkezelés (krízisintervenció) keretében:

- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család-és gyermekjóléti központ értesítése, és javaslattétel a hatósági intézkedésre.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, személy krízishelyzetét észlelőrendszer működtetése körében:

- a legkorábbi segítségnyújtás érdekében az egyének, családok körében fellépő szociális feszültségek okainak feltárása, felszámolásukra javaslat készítése,
 - a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek, veszélyeztetettségének, egyéb ellátások iránti szükségleteinek folyamatos figyelemmel kísérése,
 - a terület lakosságának szociális állapotát veszélyeztető tényezők felmérése, az adatok elemzése,
 - a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
 - a jelzési kötelezettséggel bíró intézményekkel együttműködés kialakítása, esetmegbeszélések, esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések, éves jelzőrendszeri konferencia szervezése, jelzőrendszeri intézkedési terv összeállítása,
 - a jelzések fogadása, az érintett egyén, család felkeresése és tájékoztatás nyújtása a család-és gyermekjóléti szolgáltatás tartalmáról,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

Nem hálózat keretében nyújtott helyettes szülői szolgáltatást lát el.

A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását - a működtető által készített egyéni gondozási-nevelési terv alapján - saját háztartásában biztosítja.

A helyettes szülő egyidejűleg - saját gyermekeit is beszámítva - legfeljebb négy gyermek gondozását végezheti.

A helyettes szülő befogadja az átmeneti gondozást igénylő gyermeket, ha az átmeneti gondozás biztosítására kijelölték.

A gondozás és nevelés célja, hogy a gondozott gyermek testileg, értelmileg, érzelmileg és erkölcsileg korának és képességeinek megfelelően fejlődjön, személyisége ki tudjon bontakozni.

5.2 Szociális alapszolgáltatásokat biztosító szervezeti egységek feladatai

- **Étkeztetés**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt. Az étkeztetés szociális konyhán valósul meg. Formája ebéd vagy vacsora. Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően megszervezhető az étel kiszolgáltatásával egyidejű helyben fogyasztással, elvitelének lehetővé tételével, lakásra szállításával. Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, az orvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést kell biztosítani.

- **Házi segítségnyújtás**

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

Házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy – a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló – személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében biztosítani kell a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést, a háztartási tevékenységben való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást, szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

Személyi gondozás keretében biztosítani kell az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását, a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint a szociális segítség feladatait.

- **Nappali ellátás**

Saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosít lehetősége a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

A nappali ellátást biztosító intézmény az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt, a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak, biztosítja, hogy a

szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

Szolgáltatásai különösen:

- étkeztetés helyben fogyasztással
- szabadidős programok szervezése,
- tanácsadás, készségfejlesztés,
- szükség szerint az egészségügyi alapellátáshoz való hozzájutás segítése,
- a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- esetkezelés, felügyelet,
- gondozás és közösségi fejlesztés.

Szervezeti egységei:

Belvárosi Gondozási Központ

Területe: Belváros, Károlyváros, Hajdúhegy, Rác hóstya

Címe: Eger, Érsek u. 11.

Telefon: (30) 393-1254

Nyugdíjasház Gondozási Központ

Területe: Nyugdíjasházban és körzetében élők, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében Eger város közigazgatási területe

Címe: Eger, Malomárok u. 66. Telefon: (30) 393-1252

Lajosvárosi Gondozási Központ

Területe: Lajosváros, Hatvani hóstya

Címe: Eger, Ifjúság u. 9.

Telefon: (30) 393-1251

Felsővárosi Gondozási Központ

Területe: Felsőváros

Címe: Eger, Olasz u. 2.

Telefon: (30) 393-1247

Zellervári Gondozási Központ

Területe: Csákó, Tihamér, Maklári hóstya, Cifra hóstya, Almagyar domb

Címe: Eger, Hadnagy u. 34.

Telefon: (30) 393-1237

Felnémeti Gondozási Központ és Civilház

Területe: Felnémet, Berva I - II. lakótelep

Címe: Eger, Kovács J. u. 102.

Telefon: (30) 393-1216

- **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell:

- a) az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését,
- b) a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- c) szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult:

- a) az egyedül élő 65 év feletti személy,
- b) az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- c) a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenléttben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie.

Szervezeti egysége:

Nyugdíjasház Gondozási Központ

Területe: Eger város közigazgatási területe

Címe: Eger, Malomárok u. 66.

Telefon: (30) 393-1252

- **Támogató szolgáltatás**

A támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén.

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékoság jellegének megfelelően különösen:

- a) az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- b) az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz való hozzájutás, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- c) információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- d) a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,

- e) segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- f) egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- g) segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- h) a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeének elősegítése.

Ennek érdekében feladatai különösen:

- személyi segítő szolgálat működtetése, amely – a fogyatékos személy aktív közreműködésével – segítséget nyújt a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez, a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez, az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételeéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
- szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeének elősegítése.

Szervezeti egysége:

Felsővárosi Gondozási Központ (Támogató Szolgálat)
 Területe: Eger Megyei Jogú Város közigazgatási területe
 Címe: Eger, Olasz u. 2.
 Telefon: (30) 393-1243

5.3 Fogyatékos személyek nappali ellátása

Alapellátás keretében saját otthonukban élő, értelmileg akadályozott fiatalok és felnőttek részére nappali ellátást és szociális foglalkoztatást biztosít.

Szolgáltatásai különösen:

- étkezés biztosítása (reggeli, ebéd),
- szabadidős programok szervezése,
- szükség szerint az egészségügyi alapellátásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése,

- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- munkavégzés, fejlesztő foglalkoztatás lehetőségének szervezése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése,
- érdekvédelem.

Tevékenységet a szociális eset- és csoportmunka keretében végzi.

Egyéb tevékenységek:

- közreműködés a város területén élő értelmileg akadályozottak szociális szükségleteinek feltárásában, elemzésében,
- figyelemmel kíséri a városban élő értelmileg akadályozottak körében jelentkező szociális feszültségeket, javaslatokat dolgoz ki megoldásukra, kezelésük érdekében szakmai projekteket valósít meg,
- hozzájárul a szociális munka szakmai, módszertani fejlesztéséhez.

Fejlesztő foglalkoztatás

Formája: az 1993. évi III. törvény hatálya alá tartozó fejlesztő foglalkoztatási jogviszony.

Feladata:

- az ellátásban résztvevők munkakészségének, a már elért eredményeknek a stabilizálása,
- a testi és pszichés kondíciók munkavégzéssel történő megőrzése, illetve fejlesztése,
- az egyéni gondozási/fejlesztési tervek figyelembevételével a terhelhetőség fokozása,
- a meglévő képességek, jártasságok, készségek lehetőség szerinti megőrzése, fejlesztése.

A fejlesztő foglalkoztatás időtartama: napi maximum 4 óra, heti maximum 20 óra.

A fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenységek:

- szivacsaprítás, válogatás,
- szabászati textilhulladék feldolgozása, válogatás, textilcsíkszabás, szövéshez előkészítés, szövés,
- hímzés.

Tevékenysége, szakmai feladatainak végrehajtása során együttműködik más intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel.

Tevékenységről az adatvédelmi jogszabályok és etikai normák betartásával külön meghatározott adminisztrációt vezet.

Szervezeti egysége:

Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja (ÉNEK)

Területe: Egri járás közigazgatási területe

Címe: Eger, Kallómalom u. 90.
Telefon: (30) 393-1221

5.4 Szociális alapszolgáltatásokat és személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátásokat egyaránt nyújtó intézményegység feladatai (hajléktalanok ellátása)

Alap-, átmeneti- és ápolást-gondozást nyújtó ellátást biztosít azoknak az egyéneknek, akiknek lakhatása átmenetileg nem megoldott, valamint az olyan idős, beteg, hajlék nélkül maradt emberek számára, akik állandó ápolásra és felügyeletre szorulnak.

Alapellátás keretében biztosít:

- Étkezési lehetőséget, napi egyszeri meleg étel biztosítása szociális étkeztetés formájában
- Hajléktalanok nappali ellátása keretében lehetőséget nyújt
 - a közösségi együttlétre, társas kapcsolatok gyakorlására;
 - a pihenésre, napközbeni tartózkodásra;
 - a személyi tisztálkodásra;
 - a személyes ruházat tisztítására;
 - az étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.
- Utcai szociális munkát, melynek keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét, így
 - megkeresést, információnyújtást,
 - tanácsadást, gondozást,
 - szükség esetén elsősegélynyújtás és az egészségügyi ellátás felé irányítást,
 - az intézményes ellátás lehetőségének felkínálását.

Szakosított ellátás keretében biztosítja a következőket:

- Átmeneti szállás:
Az önellátásra képes hajléktalan személyeknek biztosít lakhatási szolgáltatást, vagy lakhatási szolgáltatást és az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti mértékű esetvitelt (szociális munkát), így
 - tisztálkodási lehetőséget és az ehhez textíliát szükség szerint,
 - mosási lehetőséget a személyes ruházat tisztításához,
 - orvosi ellátást hétfőtől-péntekig,
 - szociális és mentális gondozást: szociális ügyintézkést, egyéni esetkezelést, családi és társadalmi kapcsolatok fejlesztését, társadalmi és munkaerő piaci reintegráció elősegítését,
 - csoportos szociális munkát.
- Éjjeli menedékhely:
Az éjjeli menedékhely az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.

Az éjjeli menedékhely a hét minden napján 16 óra és 8 óra között nyitva tart. Az éjjeli menedékhely tanácsadás, esetkezelés és felügyelet szolgáltatási elemeket biztosít. A hajléktalan személyek éjjeli menedékhelye segíti a más szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

- Hajléktalanok ápoló-gondozó otthona:
Hajléktalanok otthonába olyan hajléktalan személy vehető fel, akinek ellátása átmeneti szálláshelyen már nem biztosítható, és kora, egészségi állapota miatt fokozott gondozást-ápolást igényel.

A hajléktalanok otthonában az ellátást igénybe vevő speciális mentálhigiénés ellátásáról gondoskodni kell, különös tekintettel a hajléktalan életmódból fakadó sajátosságokra.

A hajléktalanok otthonában:

- napi háromszori étkezés: reggeli, ebéd, vacsora,
- állandó, folyamatos gondozás: fizikai, egészségügyi,
- érdekvédelem, szociális ügyintézés,
- orvosi ellátás hétfőtől péntekig,
- mentálhigiénés gondozás: egyéni pszichológiai, életvezetési tanácsadás, rövid terápiák, csoportfoglalkozások,
- foglalkoztatás (fizikai foglalkoztatás, kulturális, közösségi) biztosított.

A hajléktalanellátás szervezete:

Hajléktalanok Gondozó Háza:

- Átmeneti Szállás - Éjjeli menedékhely - Nappali melegedő

Területe: Eger város közigazgatási területe

Címe: Eger, Tulipán tér 1.

Telefon: (36) 555-645

- Ápoló-Gondozó Otthon:

Területe: Eger város közigazgatási területe

Címe: Eger, Tulipán tér 1.

Telefon: (36) 555-645

5.5 Személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátást nyújtó szervezeti egység feladatai (idősek bentlakásos ellátása)

Az intézmény az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek részére napi legalább háromszori étkeztetéséről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásáról, mentális gondozásáról, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátásáról, valamint lakhatásáról (a továbbiakban: teljes körű ellátás) gondoskodik. Az idősek otthonában a jogszabályban meghatározott

gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy látható el.

Ellátási formák:

- emelt szint
- általános szint
- demens ellátási forma.

Nyújtott szolgáltatások:

- életkornak, egészségi állapotnak megfelelő környezet, elhelyezés, szükség szerint ruházat biztosítása,
- egész napos étkezés
- állandó, folyamatos gondozás: fizikai, egészségügyi,
- érdekvédelem, szociális ügyintézés,
- rendszeres orvosi ellátás,
- mentálhigiénés gondozás: egyéni pszichológiai, életvezetési tanácsadás, rövid terápiák, csoportfoglalkozások,
- foglalkoztatás (fizikai foglalkoztatás, kulturális, közösségi).

Az Otthon diétás étkezést biztosít.

Szervezeti egység:

Idősek Berva-Völgyi Otthona

Cím: 3304 Eger, Berva-völgy tere 3.

Telefon: (36) 531-530

5.6 SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat feladatai:

Az Egri Gyermejjóléti és Szociális Intézmény biztosítja az SOS Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat működésének tárgyi feltételeit, helyiséget biztosít és ellátja a pénzügyi adminisztrációt. A telefonszolgálat tevékenységét szakmailag önállóan végzi.

A szolgálat hívószáma: 116 - 123 /ESN-rendszer/, egységes európai hívószám.

A lelki elsősegély telefonszolgálat névtelenül működő, intézményesített forma, mely a betegség stigmája nélkül törekszik a lelki egészség megőrzésére, a pszichés betegségek kialakulásának megelőzésére, a lelki támogatást igénylő azonnali és ingyenes segítésére, s ezáltal a pszichológiailag veszélyeztetett csoportok, személyek megbetegedési kockázatának csökkentésére.

Az Egri Telefonos Lelki Elsősegély Szolgálat 1989. decemberétől kapcsolódott a Magyarországon működő Országos Szövetséghez / LESZ / és a nemzetközi szervezethez / IFOTES /. Telefonon keresztül alacsony küszöbű azonnali, ingyenes és névtelen ellátást, segítő beszélgetést nyújtanak bárki számára, aki problémával küzd.

Legfőbb célok:

- 1/ Öngyilkosság-megelőzés,
- 2/ Kríziskezelés,
- 3/ Mentálhigiénés prevenció.

A szolgálat tagjai képzett önkéntesek, akik előszűrés, kiképzés és a Szövetség által előírt sikeres vizsga után folyamatos továbbképzésben, szupervízióban részesülnek.

Szolgálat ideje: 12 órás éjszakai ügyelet, hétfő, kedd, csütörtök, péntek, szombaton este 19 órától - reggel 7 óráig. Non-stop ügyelet hetente: kedd 19 óra- szerda reggel 7 óráig.

Általánosan: a fentiekben meghatározott egészségmegőrzés, betegségmegelőzés, gyógyító- egészségügyi rehabilitációs tevékenységet folytat.

A szakmai egységek munkavállalói az intézményvezető, az intézményvezető-helyettes és a szakmai vezetők irányításával látják el feladataikat.

6.Az intézmény vezetőinek feladat-és hatásköre, helyettesítése

6.1 Intézményvezető

Az intézmény élén a Eger Megyei Jogú Város Közgyűlése által 5 év határozott időre megbízott vezető (intézményvezető) áll. Az intézményvezető jogállását a magasabb vezető beosztás ellátásával megbízott közalkalmazottakra vonatkozó rendelkezések határozzák meg.

Az intézményvezető felett a munkáltató jogokat Eger MJV Polgármestere gyakorolja.

Az intézményvezető az intézmény egyszemélyi felelős vezetője, munkáltatói jogkörét a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.), valamint a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (Mt.) szabályai határozzák meg.

A költségvetési szerv vezetője:

- Vezeti az intézményt, meghatározza annak működési rendjét, biztosítja a feladatok végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket.
- Képviseli az intézményt a fenntartó felé, valamint állami, társadalmi szervezetekkel, bírósággal, hatóságokkal és harmadik személlyel szemben.
- Felügyeli és ellenőrzi a szervezeti egységek munkáját és szervezi azok együttműködését.
- az Alapító Okiratban előírt tevékenységek jogszabályban, költségvetésben, vagy költségvetési keretben foglaltaknak, illetve az irányító szerv által közvetlenül meghatározott követelményeknek és feltételeknek megfelelő ellátásáért,
- a költségvetési szerv működésében és gazdálkodásában a gazdaságosság, a hatékonyság és az eredményesség követelményeinek érvényesítéséért,
- a gazdálkodási lehetőségek és a kötelezettségvállalások összhangjáért,
- a költségvetési szerv vagyonkezelésébe, használatába adott, és a tulajdonában lévő vagyonnal kapcsolatosan a vagyonkezelői, tulajdonosi jogok rendeltetésszerű gyakorlásáért,
- az államháztartási belső kontrollrendszer megszervezéséért és hatékony működtetéséért, továbbá
- a szerv besorolásának megfelelően a szakmai és pénzügyi folyamatos nyomonkövetési (monitoring) rendszer működtetéséért, a tervezési, a beszámolási, valamint a

közérdekű, és közérdekből nyilvános adatok szolgáltatására vonatkozó kötelezettség teljesítéséért, annak teljességéért és hitelességéért, továbbá a számviteli rendért.

- Az egyes szervezeti egységek vezetői véleményének figyelembe vételével dönt; a tanulmányi szerződésről, túlmunka elrendeléséről, jutalmazásról, egyes személyi juttatásokról, fizetés nélküli szabadság engedélyezéséről.
- Jogszabályi felhatalmazás, ill. fenntartói utasítás alapján gondoskodik az intézmény belső szabályzatainak elkészítéséről, aktualizálásáról.
- Az intézmény egészének vonatkozásában teljesítést igazol, kötelezettséget vállal, utalványoz.
- Képviseleti jogkörét a SZMSZ-ben, belső utasításokban és egyedi döntéssel, az Intézménnyel közalkalmazotti jogviszonyban álló vezető beosztású közalkalmazottakra átruházhatja.
- Kapcsolatot tart a szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi, valamint társszakmák, szervezetek képviselőivel.
- Támogatja az intézmény szakmai munkáját segítő fejlesztések, jó gyakorlatok megvalósítását.
- Havonta, illetve (szükség szerint) vezetői értekezletet tart.
- Évente egy alkalommal összdolgozói értekezlet keretében értékeli az intézmény szakmai munkáját és gazdálkodását.
- Végzi a panaszok és bejelentések kivizsgálását és megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Az önkormányzat gazdasági irodájával együttműködve elkészíti az intézmény költségvetési tervezetét.
- Ügyel az előirányzatok betartásáért, előirányzat módosítást saját hatáskörben kezdeményezhet.
- Ellenőrzési és beszámoltatási jogköre van az intézmény minden területén.
- Általános felügyeleti és döntési jogköréből fakadóan minden olyan kérdésben dönt, amelyet jogszabály nem utal más szerv körébe.
- Felelős az intézményre a vonatkozó jogszabályokban, belső szabályzatokban foglaltak szerint működéséért, végrehajtja a fenntartó utasításait, döntéseit.
- Felelős az intézmény vezetőinek - az intézmény tevékenységével, szakmai munkájával összefüggő - folyamatos tájékoztatásáért.
- Felelős - a jóváhagyott költségvetési keretek között - az intézmény szabályszerű, kiegyensúlyozott gazdálkodásáért.
- Felelős az adatvédelemért, a közérdekű adatokkal kapcsolatos feladatok ellátásáért.
- Felelős a szakemberek elméleti-gyakorlati továbbképzésének biztosításáért,
- Munkáltatói jogkörében kizárólagos hatáskörrel gyakorolja az intézmény közalkalmazottai és egyéb jogviszonyban lévő munkatársai tekintetében kinevezést, jogviszony megszüntetést, a vezetők megbízását.
- Egyéb munkáltatói jogkörök:
 - kirendelés,
 - jutalmazás,
 - mérlegelési jogkörbe tartozó fizetés nélküli távollét engedélyezése,
 - megbízási szerződés kötése, módosítása, megszüntetése,
 - illetményelőleg felvétel engedélyezése,

- szociális támogatás odaítélése,
- munkaidő, munkarend meghatározása
- a munkavállalók Kjt. szerinti minősítése.

A szabadság engedélyezést, a munkaszervezést és a munkavállalók Kjt. szerinti minősítését intézményvezető-helyettes és a szakmai szervezeti egységek vezetői részére jogosult átruházni.

Helyettesítését az általános intézményvezető-helyettes látja el.

Közvetlenül irányítja az intézményvezető-helyettesek, hajléktalan ellátás, fogyatékos ellátás vezetőinek munkáját.

6.2 Általános intézményvezető-helyettes

- Jogállását a magasabb vezető beosztással megbízott közalkalmazottakra vonatkozó rendelkezések határozzák meg (Kjt.) Az intézményvezető nevezi ki és gyakorolja felette a munkáltatói jogokat. Feladatait az intézményvezető közvetlen irányítása mellett látja el.
- Az intézményvezető távolléte esetén teljes jogkörrel ellátja az intézményvezető feladatait, gyakorolja jogait, képviseli az intézményt a fenntartó, illetve külső szervek felé. Az intézményvezető kizárólagos hatáskörébe utalt munkáltatói jogokat csak külön felhatalmazás, szabályzat rendelkezése alapján gyakorolhatja.
- Munkáltatói jogai a szakmai és ügyviteli munkatársak szabadságának engedélyezésére, igazolások aláírására terjed ki.
- Az intézmény egészének vonatkozásában teljesítést igazol, kötelezettséget vállal és utalványoz.
- Folyamatos kapcsolatot tart az intézmény valamennyi szervezeti egységével, biztosítja az intézményi szintű információáramlást.
- Koordinálja és irányítja az Intézmény munkáját, összehangolja a feladatok ellátását.
- Közvetlen irányítása alá tartozik az ügyviteli csoport koordinálása.
- Elkészíti az intézmény SZMSZ-ét, egyéb szabályzatait, gondoskodik az érdekképviseleti szervezetekkel való elfogadtatásáról, aktualizálásukról.
- Elkészítetteti, és szükség esetén felülvizsgálja a munkaköri leírásokat.
- Felel a folyamatos és időszakos adat és információ szolgáltatások határidőre történő elkészítéséért.
- Határidőre elkészítetteti az Intézmény működésével kapcsolatos beszámolókat, jelentéseket.
- Az Intézmény munkatársai közreműködésével – kezdeményezi, koordinálja és segíti új projektek fejlesztését, jó gyakorlatok megvalósulását, valamennyi szakterület vonatkozásában.
- Elkészíti a közvetlen irányítása alá tartozó munkakörök munkaköri leírását, felel azok aktualizálásáért.
- Gondoskodik a közvetlen irányítása alá tartozó ügyviteli csoport és a szakmai vezetők szabadságolási ütemtervének elkészítéséről.
- Intézményi szinten felel a továbbképzési terv elkészítéséért és az abban foglalt teljesülését nyomon követi.
- Felel az adatvédelmi szabályok betartásáért.
- Az intézményvezető megbízásából képviseli az intézményt szakmai fórumokon, tanácskozásokon, rendezvényeken, az ellenőrző hatóságok, fenntartó előtt.

- Az intézményvezető által meghatározottak szerint - időszakosan – eleget tesz beszámolási kötelezettségének.
- Munkáját a vonatkozó jogszabályokban és alapidokumentumokban foglaltak szerint, az azokban rögzített jogok és kötelezettségek betartásával, a meghatározott szervezeti és működési keretek között köteles végezni.
- A munkakörébe tartozó feladatok ellátásáért közvetlen felelősség terheli.
- Üres álláshely betöltése esetén lebonyolítja a pályázati kiírást, irányítja az előkészítést, részt vesz a kiválasztásban.
- Ellenőrzési és beszámoltatási jogköre van az intézmény minden területén.
- A kompetenciájába tartozó feladatok ellátása során az intézmény minden közalkalmazottjától információt, tájékoztatást, jelentést kérhet és a feladatok végrehajtása érdekében utasítást adhat. Részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.
- Közvetlenül irányítja az intézmény központ ügyintézői, ügyvitelei dolgozóinak munkáját.

6.3 Idősek alapellátásáért és az értelmi fogyatékosok nappali ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettes

- Jogállását a magasabb vezető beosztással megbízott közalkalmazottakra vonatkozó rendelkezések határozzák meg (Kjt.).
Az idősek alapellátása és az értelmi fogyatékosok nappali ellátása területén helyettesíti az intézményvezetőt.

Felelős:

- az idősek alapellátása szakmai egységek munkájának összehangolásáért, jogszabályoknak megfelelő ellátásáért,
- fogyatékos személyek nappali ellátása feladatának ellátásáért,
- az ellátottak jogainak védelméért,
- jogszabályokban előírt, illetve engedélyezett nyilvántartások és a megfelelő dokumentációs rend kialakításáért és vezetéséért, irattározásért és iktatásért,
- az adatvédelmi szabályok betartásáért, betartatásáért, adatszolgáltatások teljesítéséért, az adatok védelméért,
- a dolgozók rendszeres munkavédelmi oktatásáért, munka és tűzvédelmi szabályok betartásáért,
- a feladatok ellátására vonatkozó jogszabályok, szabályzatok, utasítások, megismeréséért és megismertetéséért, betartásáért és betartatásáért,
- a kezelésében lévő vagyon rendeltetésszerű használatáért.

Feladata:

- Közvetlenül irányítja a gondozási központok és az Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja vezetőjének munkáját, engedélyezi szabadságukat.
- Koordinálja, irányítja, ellenőrzi a gondozási központok munkáját.
- Rendszeresen egyeztet a központvezetőkkel a szakmai feladatokról.
- Együttműködik és kapcsolatot tart az intézmény szakmai vezetőivel, biztosítja a horizontális együttműködés keretfeltételeit.

- Elkészíti az irányítása alá tartozó munkakörök munkaköri leírását, felel azok aktualizálásáért.
- Elkészíti az éves beszámolót.
- Megtervezi és megszervezi munkarendet, a munkabeosztást.
- Gondoskodik az irányítása alá tartozó szakmai egység szabadságolási ütemtervének elkészítéséről.
- Elkészíti az irányítása alá tartozó szakmai egységek továbbképzési tervét, nyomon követi annak megvalósulását.
- Nyomon követi a szakterületéhez tartozó szervezeti egységek személyi és tárgyi feltételeinek alakulását, javaslatot tesz azok javítására, a hiányosságok pótlására.
- Részt vesz a szakmai egységét érintő a fenntartó vagy az intézmény által megvalósítandó egyéb feladatok megvalósításában.
- Segíti, ill. kezdeményezi az új projektek, fejlesztések, jó gyakorlatok megvalósulását az irányítása alá tartozó szakterületen, ill. más szakterülettel együttműködve.
- Kapcsolatot tart az ellenőrzést végző hatóságokkal, közreműködik az ellenőrzések eredményes lebonyolításában.
- Az intézményvezető megbízásából képviseli az intézményt szakmai fórumokon, tanácskozásokon, rendezvényeken, az ellenőrző hatóságok előtt.

Hatásköre:

- Javaslatot tesz a szakmai egységet érintően kinevezésre, kirendelésre, tanulmányok engedélyezésére, fizetés nélküli szabadság engedélyezésére, jutalmazásra.
 - Engedélyezi a közvetlen irányítása alá tartozó munkatársak szabadságkérelmét.
 - Ellenőrzési jogkörét szükség szerint napi gyakorisággal közvetlen gyakorolja, rendszeresen ellenőrzi a gondozási központok szakmai tevékenységét.
- Részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

6.4 Gyermekjóléti feladatok ellátásáért felelős szakmai intézményvezető-helyettes, Család- és Gyermekjóléti Központ vezetője feladat- és hatásköre, felelőssége, helyettesítése

Jogállását a magasabb vezető beosztással megbízott közalkalmazottakra vonatkozó rendelkezések határozzák meg (Kjt.)

A gyermekjóléti terület vonatkozásában helyettesíti az intézményvezetőt.

A vezető a Központ egyszemélyi felelős vezetője.

Felelős:

- a szakmai egység munkájának összehangolásáért, a hatósági feladatok, a speciális szolgáltatások magas színvonalú kialakításáért, ellátásáért
- az ellátottak jogainak védelméért,
- jogszabályokban előírt, illetve engedélyezett nyilvántartások és a megfelelő dokumentációs rend kialakításáért és vezetéséért, irattározásért és iktatásért,
- az adatvédelmi szabályok betartásáért, betartatásáért, adatszolgáltatások teljesítéséért, az adatok védelméért,

- a dolgozók rendszeres munkavédelmi oktatásáért, munka és tűzvédelmi szabályok betartásáért,
- a feladatok ellátására vonatkozó jogszabályok, szabályzatok, utasítások, protokollok megismeréséért és megismertetéséért, betartásáért és betartatásáért,
- a kezelésében lévő vagyon rendeltetésszerű használatáért

Feladata:

- Koordinálja, irányítja, ellenőrzi a Család- és Gyermejkölési Központ munkáját.
- Koordinálja a Központ intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatait.
- A szolgáltatás ellátásával kapcsolatos szakmai anyagok tekintetében kiadmányozási jogkörrel rendelkezik, a Központ feladatellátását illetően teljesítést igazol.
- Intézményi szinten felel a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer koordinálásáért a jelzőrendszer tagjainak tájékoztatásáért.
- Együttműködik és kapcsolatot tart az intézmény szakmai vezetőivel, az intézmény központ munkatársaival, biztosítja a horizontális együttműködés keretfeltételeit.
- Elkészíti az irányítása alá tartozó munkakörök munkaköri leírását, felel azok aktualizálásáért.
- Elkészíti az éves beszámolót,
- Megtervezi és megszervezi munkarendet, a munkabeosztást.
- Koordinálja az esetelosztást, ellenőrzi a feladatok végrehajtását és a dokumentáció vezetését.
- Gondoskodik az irányítása alá tartozó szakmai egység szabadságolási ütemtervének elkészítéséről.
- Elkészíti az irányítása alá tartozó szakmai egységek továbbképzési tervét, nyomon követi annak megvalósulását.
- Gondoskodik a statisztikai adatok határidőben történő elkészítéséről.
- Esetmegbeszéléseket és továbbképzési lehetőségeket biztosít a központ közalkalmazottai részére.
- Figyelemmel kíséri az ellátottakkal folyó munkát és az Eger járás területén élő gyermekes családok helyzetét.
- Nyomon követi a szakterületéhez tartozó szervezeti egységek személyi és tárgyi feltételeinek alakulását, javaslatot tesz azok javítására, a hiányosságok pótlására.
- Részt vesz a szakmai egységét érintő a fenntartó vagy az intézmény által megvalósítandó egyéb feladatok, pályázatok megvalósításában.
- Segíti, ill. kezdeményezi az új projektek, fejlesztések, jó gyakorlatok megvalósulását az irányítása alá tartozó szakterületen, ill. más szakterülettel együttműködve.
- Kapcsolatot tart az ellenőrzést végző hatóságokkal, közreműködik az ellenőrzések eredményes lebonyolításában.
- Az intézményvezető megbízásából képviseli az intézményt szakmai fórumokon, tanácskozásokon, rendezvényeken, az ellenőrző hatóságok előtt.

Hatásköre:

- Javaslatot tesz a szakmai egységet érintően kinevezésre, kirendelésre, tanulmányok engedélyezésére, fizetés nélküli szabadság engedélyezésére, jutalmazásra.
- Engedélyezi a közvetlen irányítása alá tartozó munkatársak szabadságkérelmét.

- Ellenőrzési jogkörét szükség szerint napi gyakorisággal közvetlen gyakorolja, rendszeresen ellenőrzi az esetmenedzserek, tanácsadók, asszisztensek szakmai tevékenységét, a jelenléti ív pontos vezetését.

Helyettesítés

Távolléte esetén feladatait a központvezető-helyettesi feladatokkal megbízott tanácsadó látja el.

Gyermekjóléti területért felelős szakmai intézményvezető-helyettesként:

- Koordinálja, irányítja, ellenőrzi a Család- és Gyermekjóléti Központ, valamint a Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoport munkáját, felelős annak jogszabály szerinti működéséért,
- Közvetlenül irányítja az alapszolgáltatási csoport vezetőjének munkáját.

Az általános – és szakmai intézményvezető-helyettesek közreműködnek:

- az intézmény éves munkatervének és beszámolójának elkészítésében,
- az intézményi erőforrások hatékony felhasználásának megtervezésében és ellenőrzésében,
- a szakmai programok kidolgozásában és működtetésében,
- a szakmai munka feltételeinek javításában,
- a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban.

Óvodai és iskolai szociális segítők csoportvezetőjének feladatai

- minden héten kedden megbeszélést tart a központvezetővel, minden héten pénteken az óvodai és iskolai szociális segítők részvételével,
- a segítők dokumentációjának folyamatos ellenőrzi,
- az óvodai és iskolai szociális segítő kollégák dilemmáiban való segítség,
- új kollégák mentorálását nyomon követi,
- egyéni elbeszélgetést folytat az óvodai és iskolai szociális segítő kollégákkal, negyedévente legalább egyszer mindenkinél,
- helyszíni ellenőrzést tart az ellátott intézményekben, fél évente egyszer minden intézményben,
- havi beszámolót készít a központvezető részére,
- januárban éves statisztikát készít adott szolgáltatással kapcsolatban.

Feladatait közvetlenül a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjének irányításával végzi.

6.5 A Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja szakmai vezetője

Felelős

- az alapszolgáltatási egység működéséért, a feladatok zavartalan ellátásáért, a tevékenység szakszerűségéért.

- az szervezeti egységben folyó és terepmunka, valamint a telephelyek közötti szakmai munka összehangolásáért.
- az ellátottak jogainak védelméért,
- jogszabályokban előírt, illetve engedélyezett nyilvántartások és a megfelelő dokumentációs rend kialakításáért és vezetéséért, irattározásért és iktatásért,
- az adatvédelmi szabályok betartásáért, betartatásáért. adatszolgáltatások teljesítéséért, az adatok védelméért,

Feladata:

- Irányítja a szakmai egység dolgozóinak tevékenységét,
- Működteti a települési szintű veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszert, tagjainak képviselőivel szakmai kapcsolatot tart.
- Esetmegbeszéléseket tart a szakmai egység dolgozói részére.
- Elkészíti az éves beszámolót
- Gondoskodik az irányítása alá tartozó szakmai egység szabadságolási ütemtervének elkészítéséről.
- Közreműködik az irányítása alá tartozó szakmai egységek továbbképzési tervének elkészítésében, nyomon követi annak megvalósulását.
- Koordinálja az esetelosztást, ellenőrzi a feladatok végrehajtását és a dokumentáció vezetését.
- Gondoskodik a statisztikai adatok határidőben történő elkészítéséről
- Figyelemmel kíséri az ellátottakkal folyó munkát és az Eger város területén élő gyermekes családok helyzetét.
- Ellátják a szakmai egységek képviselőit, amely jogkörét esetenként, vagy egyes ügycsoportokra nézve írásban a szakmai egység munkatársaira átruházhatják.
- Ellátottakkal Megállapodást köt.

Hatásköre:

- Engedélyezi a közvetlen irányítása alá tartozó munkatársak szabadságkérelmét.
- A szolgáltatás ellátásával kapcsolatos szakmai anyagok tekintetében kiadmányozási jogkörrel rendelkezik, az alapszolgáltatási csoport feladatellátását illetően teljesítést igazol,
- Ellenőrzési jogkörét szükség szerint napi gyakorisággal közvetlen gyakorolja, rendszeresen ellenőrzi a családsegítők, asszisztensek szakmai tevékenységét, a jelenléti ív pontos vezetését.

Helyettesítés

Távolléte esetén feladatait a helyettesi feladatokkal megbízott családsegítő látja el.

6.6 Értelmi Fogyatékosak Nappali Ellátó Központja vezetőjének feladatai

- szervezi és irányítja az egység szakmai tevékenységét,
- felelős a szolgáltatás szakmai követelményeknek megfelelő színvonaláért és ellenőrzéséért a vonatkozó jogszabályok, szakmai és szakmai etikai normák betartásáért, a kihasználtságért,
- felelős azért, hogy a szolgáltatás az ellátotti kör számára elérhető legyen,
- figyelemmel kíséri a gondozásba vett fiatalokkal, felnőttekkel folyó munkát,

- koordinálja a csoport intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatait,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,
- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban,
- fejlesztő foglalkoztatást szervez, irányít és koordinál, a tevékenység végzése érdekében a rendelkezésre álló kompetenciákat és kapacitásokat összehangolja, az ellátottak napi tevékenységét megtervezi, kapcsolatot tart külső partnerekkel, a foglalkoztatottak részére a módszertani útmutatóban meghatározott segítő szolgáltatásokat nyújt az egyéni foglalkoztatási tervek szerint,
- tanácsadást, készségfejlesztést, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást, étkeztetést, esetkezelést, felügyeletet, gondozást, közösségi fejlesztés, pedagógiai és gyógypedagógiai tanácsadást szervez.

Feladatait közvetlenül a szakmai intézményvezető-helyettes irányításával végzi.

6.7 A gondozási központok vezetőinek feladatai:

- felelős az étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás feladatainak jogszabályoknak és szakmai követelményeknek megfelelő ellátásáért és ellenőrzéséért, a vonatkozó jogszabályok, szakmai és szakmai etikai normák betartásáért,
- felelős a házirend elkészítéséért,
- szervezi és irányítja a csoport munkáját, szakmai tevékenységét,
- figyelemmel kíséri az ellátást igénybe vevők körében folyó munkát és a területén élő lakosság szociális és mentális problémáit,
- koordinálja a csoport intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatait,
- felelős a jogszabályokban meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,
- felelős a gondozási tevékenység tartalmának, az egyéni gondozási tervek szükség szerinti, illetve évenkénti felülvizsgálataért,
- felelős az egyes szolgáltatások minél magasabb kihasználtságáért,
- felelős a tálalókonyha jogszabályoknak és HACCP-nek megfelelő működéséért,
- a Nyugdíjasház Gondozási Központ vezetője esetében mindezek kibővülnek a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tevékenységére vonatkozóan is,
- a Felnémeti Gondozási Központ vezetője feladatát képezi még a gondozási központ épületében lévő Civil Házat igénybevevő nonprofit és egyéb szervezetekkel, magánszemélyekkel való koordináció és együttműködés,
- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban.

Feladataikat a szakmai intézményvezető-helyettes irányításával végzik.

6.8 A Gondozói Ház vezetőjének feladatai:

- szervezi és irányítja a Hajléktalanok Gondozó Háza munkáját, szakmai tevékenységét,

- felelős az étkeztetés, nappali ellátás, utcai szociális munka, átmeneti szállás, éjjeli menedékhely, ápoló-gondozó otthon feladatai jogszabályoknak, szakmai követelményeknek megfelelő ellátásáért és ellenőrzéséért, a szakmai és etikai normák betartásáért,
- felelős a házirend elkészítéséért,
- felelős az egyes szolgáltatások minél magasabb kihasználtságáért,
- felelős a dolgozók beosztásának elkészítéséért,
- felelős az érdekképviselői fórum működéséért,
- figyelemmel kíséri a gondozásba vett egyénnel folyó munkát, a városban és a külterületeken élő hajléktalanok helyzetét,
- koordinálja a csoport intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatait,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,
- étkezést a bentlakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja, a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével,
- felelős a tálalókonyha jogszabályoknak és HACCP-nek megfelelő működéséért,
- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban,
- közvetlenül irányítja az Ápoló-Gondozó Otthon és az átmeneti szállás, nappali melegedő és éjjeli menedékhely vezetőjének munkáját.

Feladatait közvetlenül az intézményvezető irányításával végzi.

6.9 Az Ápoló-Gondozó Otthon vezetőjének feladatai:

- szervezi és irányítja az otthon munkáját, szakmai tevékenységét,
- figyelemmel kíséri az otthon lakóinak körében végzett munkát,
- elősegíti a hozzátartozókkal való kapcsolattartást,
- gondoskodik az érdekképviselői fórum működéséről,
- gondoskodik az ellátottak teljes körű ellátásáról,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,
- felelős a gondozási tevékenység tartalmának, az egyéni gondozási tervek szükség szerinti, illetve évenkénti felülvizsgálataért,
- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban.

Feladatait a Hajléktalanok Gondozó Háza vezetőjének irányításával végzi.

6.10 A átmeneti szállás, nappali melegedő, éjjeli menedékhely vezetőjének feladatai:

- szervezi és irányítja az átmeneti szállás, éjjeli menedékhely és nappali melegedő feladatainak ellátását,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,

- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban.

Feladatait a Hajléktalanok Gondozó Háza vezetőjének irányításával végzi.

6.11 A támogató szolgálat vezetőjének feladatai:

- szervezi és irányítja a személyi segítség és szállító szolgálat munkáját, szakmai tevékenységét,
- felelős a szolgáltatás szakmai követelményeknek megfelelő színvonaláért és ellenőrzéséért a vonatkozó jogszabályok, szakmai és szakmai etikai normák betartásáért,
- koordinálja a csoport intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatait,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,

6.12 Idősek otthona vezetőjének feladatait

- szervezi és irányítja az otthon munkáját, szakmai tevékenységét,
- felelős az otthon kihasználtságáért,
- felelős az otthonban folyó szakmai munka jogszabályoknak megfelelő ellátásáért,
- felelős a külön meghatározott dokumentációért, szakmai statisztikai adatok szolgáltatásáért,
- előgondozás keretében tájékozódik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a megfelelő, személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében, továbbá felkészíti az ellátást igénybe vevőt az intézményi elhelyezésre
- étkezést a bentlakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja, a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével,
- felelős a főzőkonyha jogszabályoknak és HACCP-nek megfelelő működéséért, felelős a konyhai dolgozók beosztásának elkészítéséért,
- biztosítja a folyamatos működéshez szükséges személyi és tárgyi feltételeket, elkészíti a dolgozók beosztást,
- ha az ellátást igénybe vevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik gondoskodik a jogszabály által előírt textíliáról,
- biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását,
- gondoskodik az ellátást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásáról,
- az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket, a szellemi és szórakoztató tevékenységeket, a kulturális tevékenységeket,
- gondoskodik az ellátott személy készpénzének kezeléséről saját vagy törvényes képviselőjének írásbeli nyilatkozata szerint személyes nyilatkozata szerint,
- felelős az elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátásáért,
- közreműködik a hatóságokkal, intézményekkel, társadalmi és civil szervezetekkel való kapcsolattartásban.

6.13 Gépjárműcsoport vezetőjének feladatai:

- az étkeztetés házhoz szállításának koordinálása,
- gépkocsivezetők műszakbeosztása, ehhez kapcsolódó dokumentáció vezetése,
- gépkocsivezetők szabadságának engedélyezése,
- gépkocsik műszaki vizsgájának, szervizelésének intézése,
- gépkocsik egyéb használatának szervezése,
- tankolókártyák, behajtási engedélyek intézése,
- biztosításokkal kapcsolatos ügyintézés.

Feladatait közvetlenül az általános intézményvezető-helyettes irányításával végzi.

7.Az intézmény nem vezető beosztású dolgozói feladat-és hatásköre, felelőssége, helyettesítése

Az intézmény munkatársai a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet előírásai alapján kerülnek alkalmazásba, a Gytv., Sztv. és egyéb jogszabályok, szakmai szabályozók és módszertani hírlevelek alapján végzik tevékenységüket, látják el szolgáltatásaikat. Főállású és részmunkaidőben foglalkoztatott munkatársak töltik be a jogszabályban előírt munkaköröket. Az intézménynél foglalkoztatottak közalkalmazotti jogviszonyban, munkajogviszonyban vagy egyéb munkavégzésre irányuló jogviszonyban állnak. Illetményükre és egyéb juttatásaikra a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.) és a munkatörvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) rendelkezéseit kell alkalmazni

Az intézmény munkavállalói konkrét feladatait az egyes munkaköri leírások részletesen tartalmazzák.

A helyettesítést a helyettesítendő munkakörre előírt végzettséggel rendelkező dolgozó végezheti.

VI.
Záró rendelkezések

Az SZMSZ hatályba lépése

Jelen SZMSZ Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése Köznevelési, Szociális és Sport Bizottságának jóváhagyásával 2026. április 01. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Eger, 2026. március 10.

.....
Szabó György
Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
Intézményvezető

Záradék

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatát Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a(z)/2026. (III.10.) számú döntésével hagyta jóvá.

Jelen dokumentum hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 19/2026. (II.17.) döntéssel elfogadott Szervezeti és Működési Szabályzat.

Eger, 2026. március 10.

.....
Vágner Ákos
Eger Megyei Jogú Város
Polgármestere

Aláírási jogkörök

**Az Egri Gyermejjóléti és Szociális Intézménynél
aláírásra jogosult személyek beosztása és hatásköre**

Beosztás	Hatáskör
1. Intézményvezető	Teljeskörű aláírási joggal rendelkezik. Kizárólagos, át nem ruházható aláírási jogkörébe tartozik: Munkáltatói jogok gyakorlása során: ▪ közalkalmazotti jogviszony létesítése, ▪ munkaszerződés módosítása, ▪ közalkalmazotti jogviszony megszüntetése, ▪ kártérítés megállapítása, ▪ intézményi költségvetés, költségvetési beszámoló aláírása, ▪ szakmai beszámoló elfogadása, ▪ belső szabályzatok jóváhagyása, ▪ munkaköri leírások jóváhagyása.
2. Általános intézményvezető- helyettes	Az intézményvezető kizárólagos hatáskörébe utalt jogkörök kivételével teljes körű aláírásra jogosult. Munkáltatói jogok gyakorlása során: ▪ kiküldetési rendelvevények, ▪ szabadságok engedélyezése, ▪ munkáltatói igazolás, ▪ szakmai egységek közötti munkaerő átcsoportosítás, ideiglenes jelleggel.
3. Szakmai intézményvezető- helyettesek	Az intézményvezető kizárólagos hatáskörébe utalt jogkörök kivételével jogosult aláírásra: ▪ szakmai egységei területéhez kapcsolódó anyagok, ▪ adományok kérésére irányuló levelezés. Munkáltatói jogok gyakorlása során: ▪ kiküldetési rendelvevények, ▪ szabadságok engedélyezése.
4. Tagintézmények vezetői	Aláírási jogkörük az alábbiakra terjed ki: ▪ gondozottak, ügyfelek érdekében végzett adatkérés, tájékoztatás adása, ▪ étkeztetés, ebédszállítás megrendelése. Munkáltatói jogok gyakorlása során: ▪ szabadságok engedélyezése.
5. Gépjárműcsoport vezető	Munkáltatói jogok gyakorlása során: ▪ szabadságok engedélyezése.

Kiemelt aláírási jogosítványok:

1. Cégszerű aláírásra kizárólag az intézményvezető jogosult.

2. Kötelezettségvállalásra, utalványozásra az intézményvezető és az általános intézményvezető helyettes jogosult.
3. Szakmai teljesítés igazolására az intézményvezető, az intézményvezető-helyettesek és a tagintézmény vezetők, valamint az Idősek Berva-völgyi Otthonában az ételmezésvezető jogosult a konyhai alapanyagok tekintetében.

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény személyi állománya
(237 fő)

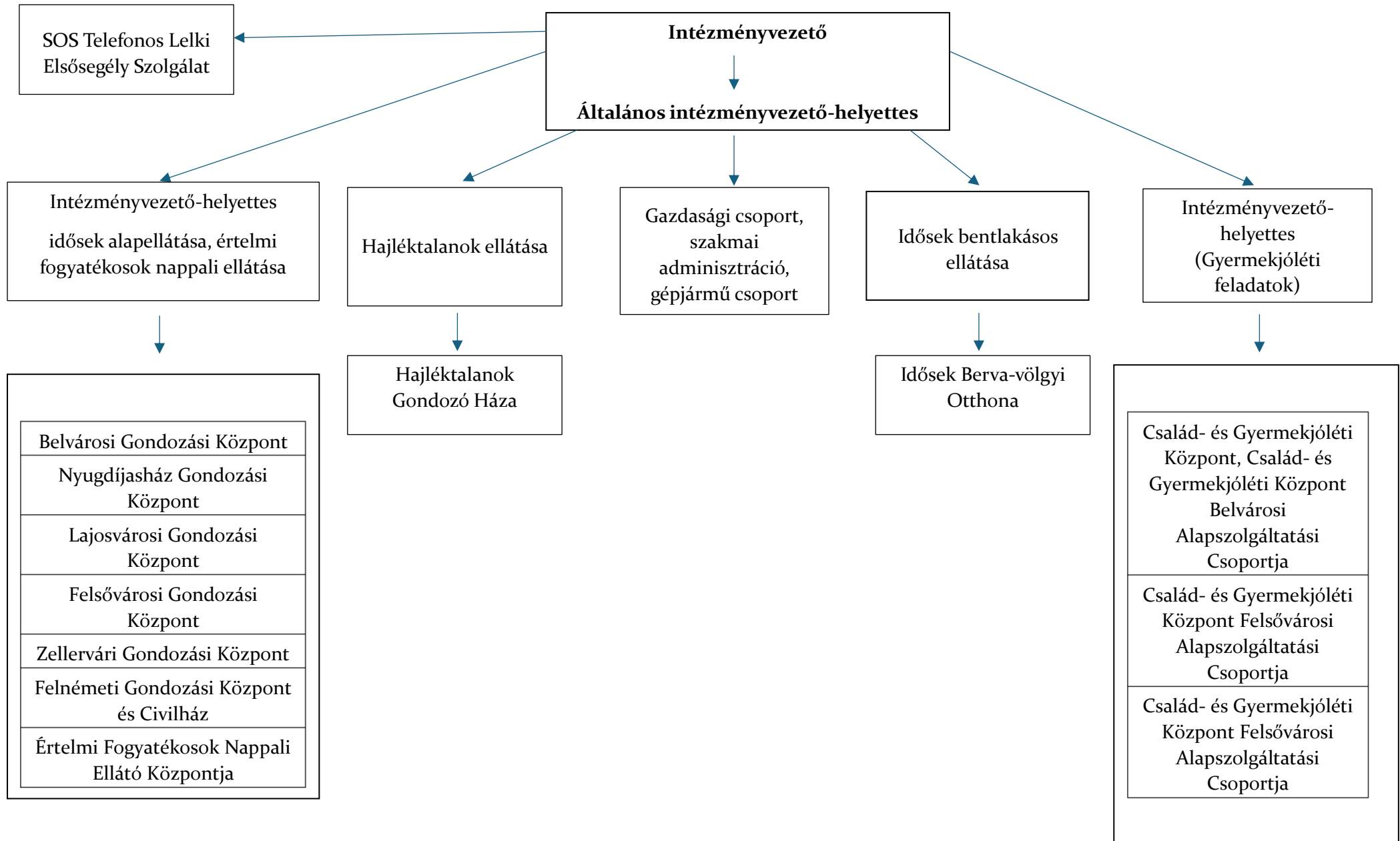
Csoport	Munkakör	Létszám	Ágazat specifikus
Központ	intézményvezető	1	+
	intézményvezető helyettes	2	+
	munkaügyi ügyintéző	2	-
	gazdasági ügyintéző	1	-
	karbantartó	2	-
	takarítónő	1	-
	pénztáros	1	-
	szervező	1	-
	szakmai adminisztrátor	2	-
	szakképzési munkaszerződés keretében foglalkoztatott tanulók	13	
Belvárosi Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	8	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
Nyugdíjasház Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	2	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
Lajosvárosi Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	8	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
Felsővárosi Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	6	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
	támogató szolgálat vezető	1	+
	személyi segítő	2	+
	támogató szolgálat gépkocsivezető	1	+
Zellervári Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	8	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
Felnémeti Gondozási Központ	gondozási központ vezető	1	+
	szociális segítő (étkeztetés)	1	+
	szociális gondozó (házi segítségnyújtás)	4	+
	szociális gondozó (idősek klubja)	2	+
Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja	vezető	1	+
	terápiás munkatárs	2	+
	szociális gondozó	2	+
	foglalkoztatást segítő	1	+
Szállítási csoport	gépkocsivezető	10	+

Hajléktalanok Gondozó Háza	hajléktalan ellátás vezető	1	+
Hajléktalanok nappali ellátása	nappali ellátás vezető	1	+
	szociális munkatárs	2	+
	szociális gondozó	2	+
	takarító	1	-
Utcai szociális munka	utcai szociális munkás	2	+
Átmeneti szállás, Éjjeli menedékhely (időszakos férőhellyel)	szociális mentálhigiénés munkatárs	4	+
	szociális segítő	2	+
	takarító	1	-
Ápoló-Gondozó Otthon	otthonvezető	1	+
	szociális mentálhigiénés munkatárs	1	+
	ápoló, gondozó	6	+
	takarító	2	-
	konyhai kisegítő	2	-
Idősek Berva-Völgyi Otthona	otthonvezető	1	+
	szociális és mentálhigiénés munkatárs	2	+
	ápoló-gondozó	14	+
	élelmezésvezető	1	+
	szakács	2	-
	konyhai kisegítő	7	-
	gazdasági ügyintéző	2	-
	gépkocsivezető	1	+
	takarító	3	-
	mosónő	1	-
Család- és Gyermekjóléti Központ	központvezető/ szakmai intézményvezető helyettes	1	+
	esetmenedzser/ tanácsadó	14	+
	szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1	+
	fogyatékosügyei tanácsadó	2	+
	szociális asszisztens	3	+
	óvodai és iskolai szociális segítő	17	+
	takarító	1	-
Család- és Gyermekjóléti Központ, Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja	szakmai vezető/ családsegítő	1	+
	családsegítő	7	
	szociális asszisztens	1	+
	takarító	1	-
	Esélyegyenlőség elősegítését célzó tevékenységek és programok keretében történő foglalkoztatás	3	
Család- és Gyermekjóléti Központ, Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja	családsegítő	6	+
	szociális asszisztens	2	+
	takarító	1	-
	ügyviteli dolgozó, egyéb kisegítő	1	-
	Üres álláshely	7	+

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézményben
foglalkoztatott munkavállalók
helyettesítésének rendje

1. A Szervezeti és Működési Szabályzat mellékletét képezik (személyi anyagokban elhelyezve) az intézményi munkakörökre készített munkaköri leírások.
2. A munkaköri leírások személyre szólóan tartalmazzák a helyettesítések szabályait.

Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény



Záradék:

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény 2026. április 01. napjától hatályos Szervezeti és Működési Szabályzata az intézmény munkatársai részére ismertetésre kerül.

Ennek elismeréséről a telephelyi bontásban készült jelenléti ívek az intézmény telephelyein megtalálhatók.

**EGRI GYERMEKJÓLÉTI ÉS SZOCIÁLIS
INTÉZMÉNY**

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

SZAKMAI PROGRAMJA

2026

Tartalomjegyzék

I.	Általános bevezető	3
II.	Szolgáltatás célja	5
III.	Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	6
	III./1 Konkrét bemutatás	6
	III./2. Létrejövő kapacitások	11
	III./3. Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek	13
IV.	Más intézményekkel történő együttműködés módja	15
V.	Az ellátandó célcsoport megnevezése	16
VI.	A házi segítségnyújtás igénybevételének módja, feltételei	19
VII.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	21
VIII.	A személyes gondoskodást nyújtó intézményekben dolgozók és ellátottak jogai	22

I. Általános bevezető

Az intézmény megnevezése: Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény

Székhelye: 3300 Eger, Kertész u. 3.

Működési területe házi segítségnyújtás vonatkozásában:

Eger Megyei Jogú Város közigazgatási területe

Az intézmény fenntartója: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata

Az intézmény törzskönyvi nyilvántartási száma: 854418

Alapítva: 2025.08.01.

A házi segítségnyújtást biztosító telephelyek:

- Belvárosi Gondozási Központ
3300 Eger, Érsek u. 11.
06-30-393-1254
- Felnémeti Gondozási Központ és Civilház
3300 Eger, Kovács J. u. 102.
06-30-393-1216
- Felsővárosi Gondozási Központ
3300 Eger, Olasz u. 2.
06-30-393-1247
- Lajosvárosi Gondozási Központ
3300 Eger, Ifjúság u. 9.
06-30-393-1251
- Nyugdíjasház Gondozási Központ
3300 Eger, Malomárok u. 66.
06-30-393-1252
- Zellervári Gondozási Központ
3300 Eger, Hadnagy u. 34.
06-30-393-1237

Eger Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a 74/2025. (II. 27.) határozatával döntést hozott arról, hogy *a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény* rendelkezései alapján a családsegítés, illetve a gyermekjóléti szolgáltatási feladatok, valamint a *szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény* által meghatározott szolgáltatási feladatok ellátását - ide nem értve a bölcsődei ellátást és a bölcsődei gyermekétkeztetést - az Egri Szociális Szolgáltató Intézmény és a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság összeolvadását követően 2025. augusztus 1. napjától egy egységes intézmény lássa el.

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 11. § (3) bekezdése alkalmazásával a két intézmény 2025. július 31-i hatállyal összeolvadással megszűnt és jogutódként 2025. augusztus 1. napjától egy új intézményként az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény jött létre.

Az **Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény** (rövidítve: **EGYSZI**) humán szolgáltató, Eger városban élő, vagy a feladatellátási körbe tartozó, szociálisan rászoruló személyek részére személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás és szakosított ellátást, családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint gyermekek átmenti gondozását biztosító önkormányzati fenntartású, önállóan működő, részben önállóan gazdálkodó költségvetési intézmény.

Az intézmény tevékenysége a felsorolt jogszabályokban és az önkormányzat helyi rendeleteiben megfogalmazott alapvető célok elérésére irányul, oly módon, hogy a tevékenységét képező szociális és gyermekjóléti ellátásokat a lehető legszakszerűbben, legmagasabb szakmai színvonalon biztosítsa. Ennek érdekében az intézmény a humán és anyagi erőforrások leghatékonyabb felhasználására törekszik és ezek elosztását a helyi szükségletek alapján szervezi meg.

A szolgáltatást meghatározó legfontosabb jogszabályok

- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatiról és működésük feltételeiről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről,
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
- 257/2000. (XII. 26.) kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról szóló
- 368/2011. (XII. 31.) kormányrendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról,
- 415/2015. (XII. 31.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- mindenkor hatályos költségvetési törvény

- Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális, valamint a gyermekjóléti alapellátásokról és azok térítési díjairól
- egyéb fenntartói és hivatali szervek, határozatai, rendeletei, engedélyei.

Az Intézmény integrált formában az alábbi alaptevékenységeket nyújtja:

- ✓ Szociális étkeztetés
- ✓ Házi segítségnyújtás
- ✓ Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- ✓ Idősek nappali ellátása
- ✓ Fogyatékos személyek nappali ellátása
- ✓ Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére
- ✓ Fejlesztő foglalkoztatás
- ✓ Család és gyermekjóléti szolgáltatások
- ✓ Család és gyermekjóléti központ
- ✓ Időskorúak tartós bentlakásos ellátása
- ✓ Demens betegek tartós bentlakásos ellátása
- ✓ Demens betegek nappali ellátása
- ✓ Hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása
- ✓ Hajléktalanok átmeneti ellátása
- ✓ Hajléktalan személyek nappali ellátása
- ✓ Utcai szociális munka

II. A szolgáltatás célja

A házi segítségnyújtás célja az igénybe vevő szükségleteinek megfelelően, önálló életvitelének fenntartása.

A szolgáltatás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségletei saját környezetében, életkorának és élethelyzetének, valamint egészségi állapotának megfelelően történjen. Fontos a meglévő képességek fenntartása, felhasználása és fejlesztése.

Az intézmény a gondozásra szoruló személy szükségleteihez igazodó segítségnyújtást biztosítja, melynek mértékét és módját a segítségre szoruló ember egészségi, pszichés és szociális állapota határozza meg.

III. Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

III./1. Konkrét bemutatás

A kívánt program Heves Vármegye megyeszékhelyén, Egerben kerül megvalósításra.

Az Észak-Magyarországi régióban található Heves Vármegye. Az ország kisebb megyéi közé tartozik. Területe 3.637 km², mellyel 16. a megyék sorában. A megye lakóinak száma folyamatosan csökken, a népesség jelenleg a 13. helyen szerepel a megyék rangsorában. Megyénkben a lakosság számának csökkenése a régiósnál (1%) kisebb, az országosnál (0,2%) nagyobb mértékű. A megyében 121 település található, melyből a városok száma 11. (Forrás: KSH)

A 48686 (2025 KSH adat) állandó lakossal rendelkező Eger, nagy történelmi múlttal rendelkezik, ami máig befolyással van életére.

Eger alapítása Szent Istvánnak köszönhető, aki az egyik püspöki egyházmegye székhelyévé tette. A Bazilika hazánk legnagyobb templomai közé tartozik, mely 2025-ben került felújításra, a történelmi belvárosban. Az egyház jelentős szerepe máig megmaradt a városban, Hittudományi Főiskolát is működtetve. A XVIII. századi épületben működő Eszterházy Károly Katolikus Egyetem épülete visszakerült egyházi fenntartásba. Ez még inkább erősíti a diákeletet a városban, ahol 15 középiskola és 11 általános iskola is található.

Magyarországon Eger az egyik leglátogatottabb turista hely. Az egri vár Gárdonyi Géza regényének köszönhetően, az iskolásoknak kedvenc kiránduló helye, mely még inkább ismertté teszi a várost.

Jelentős szerepe van a bor kultúrának. Az egri borvidék központjaként a legjelentősebb magyar borvárosok közé tartozik, amely, gasztronómiai élmény egész évben, a híres Szépasszony-völgyben. A vidék zamatos, neves borai mellett, az egri bikavér külföldön is ismert és elismert borfajta.

A gyógyvíz, a fürdő is a város életét befolyásoló tényező, és a hozzá kapcsolódó reumás panaszokat gyógyító kezelések, melyek szintén vonzzák a turistákat.

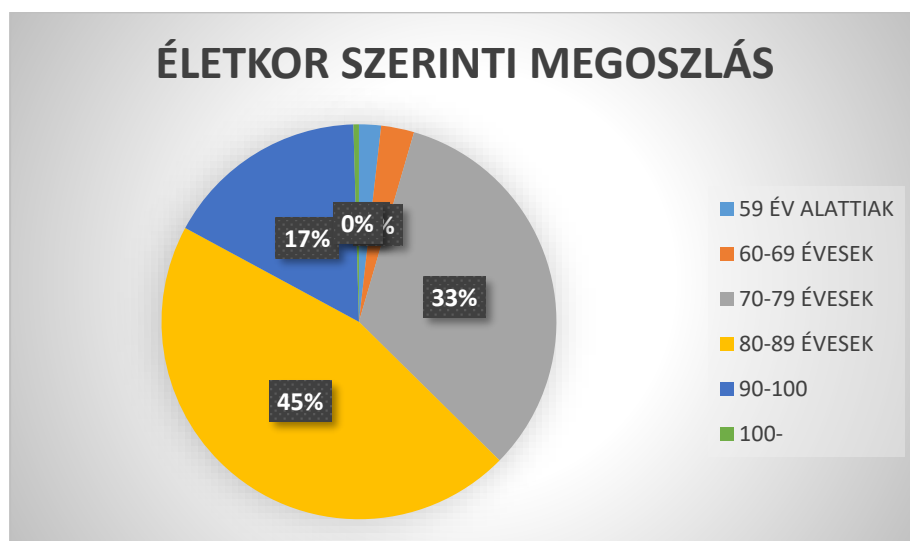
Eger a dinamikusan fejlődő magyar városok közé tartozik. Az elmúlt évtizedekben autópályával összekötő utak épültek, és velük párhuzamosan a folyamatosan fejlődő ipari park jelentősége is nőtt.

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény házi segítségnyújtást nyújtó tagintézményei és az ellátási terület jellemzői:

2025-ös évben 320 fő vette igénybe hosszabb-rövidebb időre intézményünknel a házi segítségnyújtást.

2025. december 31-én 211 fő volt ellátásban.

Az intézménynél házi segítségnyújtásban részesülő ellátottak kor megoszlása



➤ **Belvárosi Gondozási Központ – Eger Érsek u. 11.**

Ellátási területe: Belváros, Károlyváros, Hajdúhegy, Ráchóstya

Városrész jellemzői:

A gondozási központ ellátási területe társadalmilag nem tekinthető egységesnek. Az eltérő szociális körülmények alapján három részre tagolódik:

- A kertváros jellegű Hajdúhegy és Károlyváros lakóinak számottevő többsége az 1970-es években költözött erre a területre, átlag életkoruk tapasztalat alapján magas, anyagi helyzetük jó.
- A barokk belváros lakói többnyire idősek, egykoron a felső osztálybeliekhez tartoztak.
- A Verő- és Árnyékszala lakóinak túlnyomó többsége roma származású.

A centrumtól kifelé haladva az utcákban, lakásaik állapota romlik, kevés kivétellel közmű hiányában a szükséges minimumot sem éri el.

A telep felszámolását a 90-es években, szociálpolitikai támogatásból épült házakkal próbálták megvalósítani, ami nagyobb részt sikerült. Itt található a legszegényebbnek tartott Rudivár utca.

A környékre jellemző a nagyobb mértékű drog fogyasztás, mely az ott élők szociális helyzetével függ össze, és van rá kihatással.

Infrastruktúráját tekintve ketté oszlik.

A belvárosi részben van a város centruma, ahol az üzletek, óvodák, iskolák száma egyaránt magas, itt található a kórház, a rendelőintézet és a fogorvosi ügyelet, a központi buszmegálló, a hivatalok és a turisták által leggyakrabban látogatott helyek.

A hajdúhegyi rész tömegközlekedéssel kevésbé jól megközelíthető, és vásárlási lehetőségeket tekintve is kevésbé ellátott.

Egy köziskola található ezen a részen, így az általános iskolás és az óvodás korosztály távolabb kap az igényeire megoldást.

A szociális ellátás biztosítása is körülményesebb (a nagy távolság és a domborzati adottság miatt nehezebb a helyszínre jutás a házi segítségnyújtásban részesülőknel, az étkeztetetteknel, a nappali ellátást igénybe vevőknel) ezen a területen.

➤ **Felsővárosi Gondozási Központ – Eger, Olasz utca 2.**

Ellátási terület: Felsőváros

Városrész jellemzői:

Itt él a város lakosságának 1/3-a, így a népsűrűség itt a legnagyobb.

A térségre jellemző a 70-es években épült összkomfortos panelházak, mely részben már felújításra, szigetelésre kerültek.

Társadalmilag nem tekinthető egységesnek, eltérő hagyományok és szocioökonómiai körülmények alapján 2 részre tagolódik.

- A Tetemvár és Régi-Cifrakapu utca területe hagyományosan falusias, családiházak beépítésű.

- A lakótelep, a szanált lakásokból kiköltöztetett családokból, a Szalóki úti roma telep felszámolt családjaiból, valamint fiatalokból tevődött össze. Sokan a fiatal családok közül idős szüleiket is ide költöztették.

Az évtizedek folyamán, változott a városrészben lakók összetétele. A beköltözött lakók megöregedtek, a fiatalok körében megindult a második lakás-szerzés igénye, amely más területekre irányul.

A lakosság többnyire a középosztályból és a szegényebb rétegből kerül ki.

A környék infrastruktúrája kiváló, jó a bolt hálózata, a szociális és egészségügyi ellátottsága, a tömegközlekedési lehetőség, és több köznevelési intézmény is van ebben a városrészben.

➤ **Nyugdíjasház Gondozási Központ - Eger, Malomárok u. 66.**

Ellátási területe: Nyugdíjasházban és a körzetében élők.

Városrész jellemzői:

A gondozási központ ellátási területe az Északi Városrész Gondozási Központjának ellátási területével közös. Itt elsősorban a Nyugdíjasházban lakók igényei kerülnek előtérbe.

➤ **Lajosvárosi Gondozási Központ – Eger, Ifjúság u. 9.**

Ellátási területe: Lajosváros, Hatvani hóstya

Városrész jellemzői:

A Lajosváros kertváros jellegű városrész. Az 1970-80-as években épült családi házakat általában középkorúak-idősebbek lakják. Mára a régi Hatvani Hóstya megmaradt XIX. századi apró házai, nagyobb részt felújításra kerültek, így változott a terület lakóinak összetétele.

A 70-es években épült lakótelepi jellegű társasházakban mára nagy számban nyugdíjasok élnek (Kiskanda utca, Berze Nagy János utca, Faiskola utca, Mátyás király út, Remenyik Zsigmond utca, Szarvas Gábor utca).

A Pozsonyi utcában a Fecske házak felépülése, a város égető szociális bérlakás iránti igényét enyhítette. Ezzel javult a fiatalabb lakosság aránya.

A környék infrastruktúrája itt is nagyon jó, a boltokkal való ellátottság, a szociális és egészségügyi ellátottsága, a tömegközlekedési lehetőséget tekintve. A köznevelési intézmények száma is magas.

➤ **Zellervári Gondozási Központ – Eger, Hadnagy u. 34.**

Ellátási területe: Csákó, Tihamér, Maklári hóstya, Cifra hóstya, Almagyar domb

A városrész jellemzői:

A Maklári Hóstya Eger egyik legrégebbi külvárosa, a település dél-keleti részén. Az első lakótelepek az 1960-as években épültek. Először a Gólya utcai tömbházak készültek el, majd ezt követően a Csákány, Kertész, Kodály, Hell Miksa, Tittel Pál és Hadnagy utcai többszintes lakóházak. Az utána épült négy-és kilencemeletes házakban akkor, fiatal gyermekes családok nyertek elhelyezést. Az itt lakók mára már nyugdíjas korúak lettek. Gyakori az egyszemélyes háztartás, az ellátottak köre is közülük kerül ki.

Az 1980-as évek második felében épült fel a Napsugár utcai lakópark.

Az ellátási területhez tartozik még a Csákó városrész is, mely családi házas beépítésű.

A 90-es években felszámolták a Maklári és Kertész u. között lévő ONCSA jellegű házakat. Az itt lakók a város más részén kaptak lakást.

Az Almagyar domb családi házas jellegű városrész, ahol többgenerációs családok élnek. Az ellátandó terület gazdasági jellemzője, hogy a régi lakótelepen nyugdíjasok élnek átlagos körülmények között, míg a családi házas részeken fiatalok, akik dolgoznak. Ezen a részen kisebb a munkanélküliek aránya is.

Erre a városrészre jellemző, hogy kevésbé jó infrastruktúrával rendelkezik.

Egyes részek tömegközlekedéssel nehezen megközelíthetőek, és a bolthálózat is kevésbé kiépült, a többi városrészhez képest.

➤ **Felnémeti Gondozási központ és Civilház – Eger, Kovács Jakab u. 102.**

Ellátási területe: Felnémet, Sánc, Pásztorvölgy, Berva I. – II. lakótelep

Felnémet városrész jellemzői

Eger északi részén található Eger - Felnémet városrész 1961 óta tartozik Eger városhoz.

A terület lakóinak száma 5 000 fő körül mozog.

A munkaképes korúak aránya magas, azonban gazdasági aktivitásuk ezen a városrészen alacsonyabb.

Itt a 2 gyermekes családtípus a jellemző, bár a Pásztorvölgybe költöző fiatalok közül sokan 3-4 gyermeket is vállalnak. A roma népességre a nagy családméret jellemző, akár 4-5 gyermek is előfordul.

A felnémeti városrész társadalmilag nem tekinthető egységesnek, eltérő hagyományok és szocioökonómiai körülmények alapján három részre tagolódik:

- A „régii Felnémet” hagyományosan falusias beépítésű településképpel rendelkezik, a lakosok többsége nyugdíjas.

- A Bervai Lakótelep egykori ipari dolgozók lakóterülete. A terület viszonylag elszigetelt a másik két részhez képest, mert kiesik a közlekedési tengelyből. A területet előregedő lakosság jellemzi, bár az olcsó telkek és a lakótelepi lakások miatt a beköltöző fiatalok száma folyamatosan emelkedik.

- A Pásztorvölgy a felnémeti városrész új típusú, alvóvárosi funkcióját betöltő része. Lakosságát jellemzően fiatal, értelmiségi családok alkotják.

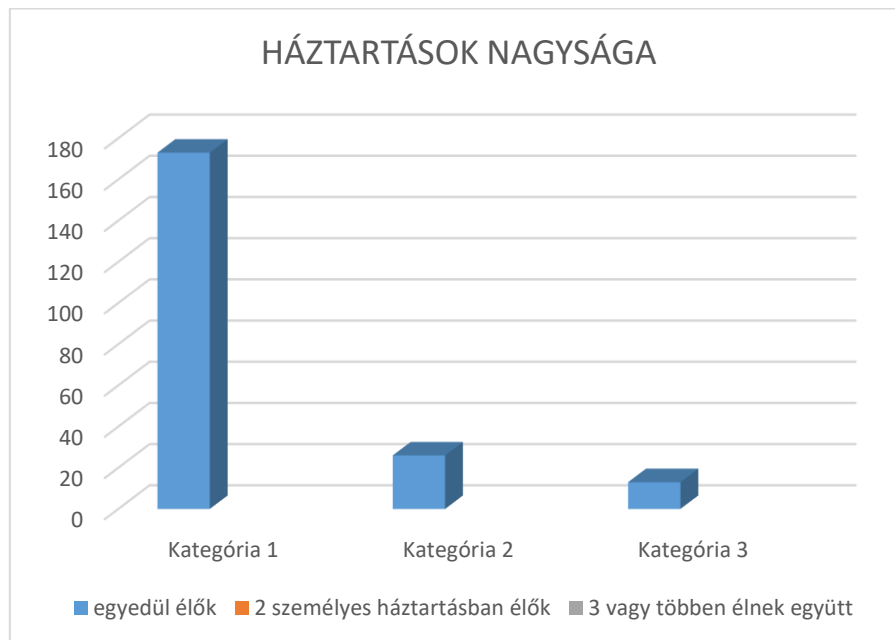
Ezen kívül ki kell emelni a Béke-telepet, ahol roma családok laknak. A lakások állapotának színvonala közmű hiányában a szükséges minimumot sem éri el. Az itt élő lakosok helyzete többszörösen hátrányos.

Az infrastruktúráját tekintve a leghátrányosabb helyzetű résznek tűnik. Az üzletek és a köznevelési intézmények száma alacsony. Tömegközlekedés és az egészségügyi ellátás szempontjából sem a legjobb adottságokkal rendelkező városrész.

A gondozási központnál egri viszonylatban is, családi összetételükben nagy részt egyedül élő emberekről beszélünk.

A legfiatalabb ellátott 50 éves, míg a legidősebb 102 éves.

Az összes ellátott közül, 32 főről van tudomása a központnak, akiknek nincs természetes támasza.



III./2. Létrejövő kapacitások

Az intézmény általános működési feltételei biztosítottak, így rendelkezik:

- szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzéssel,
- alapító okirattal,
- szervezeti és működési szabályzattal,
- *jelen* szakmai programmal,
- a foglalkoztatottak munkaköri leírásával,
- jogszabályban előírt szabályzatokkal,
- házirenddel.

Az intézmény szakmai állománya:

Intézményi szinten a házi segítségnyújtás szakmai munkáját 1 fő szakirányú felsőfokú végzettséggel és szakvizsgával rendelkező szakmai vezető irányítja, koordinálja, összehangolja az egyes gondozási központok munkáját.

Az egyes telephelyeken a házi segítségnyújtás feladatának szervezését szintén felsőfokú, szakirányú végzettséggel rendelkező központvezetők végzik. A Lajosvárosi és Zellervári Gondozási Központ vezetője szociális szakvizsgával rendelkezik. A szociális szakvizsgával nem rendelkező központvezetők eleget tesznek vezetőképzésen való részvételi kötelezettségüknek.

A házi segítségnyújtást közalkalmazotti jogviszony keretében foglalkoztatott szociális gondozók végzik, akik a képesítési előírások tekintetében megfelelnek az 1/2000. (I. 7) SzCsM rendelet rendelkezéseinek.

A szakmai fejlődés mindenki számára biztosított a szakmai továbbképzéseken való részvétellel.

Fontos az emberi tényező, a munkamorál, az ellátottakkal való bánásmód, a bizalom kiépítése, a hozzátartozókkal és a munkatársakkal az együttműködési készség. Ezek elsajátításában, kialakításában a gondozási egységek vezetőinek mindennapos munkája és az intézmény által szervezett tréningek nyújtanak segítséget.

Ellátható személyek száma:

Az intézménynél házi segítségnyújtás - személyi segítség engedélyezett ellátotti létszáma 2026. január 01-én 297 fő.

Gondozási Központok	Ellátható személyek száma
Belvárosi Gondozási Központ	72
Nyugdíjasház Gondozási Központ	18
Lajosvárosi Gondozási Központ	63
Felsővárosi Gondozási Központ	45
Zellervári Gondozási Központ	63
Felnémeti Gondozási Központ és Civilház	36

Az intézmény tárgyi feltételei:

A gondozási központok mindegyike tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, lehetőség van az akadálymentes közlekedésre, bútorzata és berendezési, felszerelési tárgyai megfelelnek az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának.

A szakmai munkához szükséges eszközöket az intézmény biztosítja a gondozók számára:

- helyi bérlet
- munkaruha
- védőruha, védőeszközök (gumikesztyű, szükség szerint egyszer használatos overál, orr-szájmaszk, kézfertőtlenítő).

Az adminisztratív munkához minden telephelyen biztosítottak a telekommunikációs eszközök, így vezetékes- és mobiltelefonok, adatátviteli eszközök, nyomtatók, fénymásolók.

Az irodákban asztalok, székek, az ellátotti dokumentáció tárolásához zárható szekrények állnak rendelkezésre.

III./3. Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

Az intézmény gondozási központok útján látja el az Szt. által meghatározott házi segítségnyújtás szolgáltatást.

A gondozási központok meghatározott földrajzi területen – területi lehatárolás alapján, utcajegyzék szerint – látják el feladataikat. A feladatellátás megszervezését, az egyes szolgáltatások összehangolását, a központvezetők végzik. Túlterheltség esetén a gondozónők egymásnak besegítenek, helyettesítve egymás körzetében.

A házi segítségnyújtás elemét és gyakoriságát az intézményvezető a gondozási szükséglet vizsgálatban, valamint az igénybe vevővel, illetve hozzátartozójával folytatott személyes beszélgetés során feltárt problémák, és szükségletek figyelembevételével az igénybe vevővel és a gondozást végzővel egyeztetve határozza meg.

A gondozónő a ténylegesen elvégzett feladatokról tevékenységnaplót vezet, amelyben az elvégzett feladatokat névre szólóan, a résztvevő tevékenységek megnevezésével és annak időtartamával rögzíti. Az ellátásban részesülő személy a gondozás, segítségnyújtás tényét a látogatások alkalmával aláírásával igazolja.

A tevékenységnapló képezi az ellátásért fizetendő személyi térítési díj számításának alapját.

Gondozást lehet határozatlan időre szólóan, vagy határozott időre igényelni.

Gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi – lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest a legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezet rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek, és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

Házi segítségnyújtás keretében **személyi gondozást vagy szociális segítséget** lehet nyújtani, és a megállapodást is e szerint kell megkötni az ellátást igénybe vevővel.

A gondozási szükséglet vizsgálata alapján kiállított értékelő adatlap szerint történik a besorolás.

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvékenységei

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

- mosás

- vasalás.

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

- mosogatás

- ruhajavítás

- közkútról, fűrkútról vízhordás

- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt

- kísérés.

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Személyi gondozás keretében:

Mindazon tevékenységek, melyek a szociális segítség keretébe tartoztak.

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás

- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése

- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés

- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében.

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás

- fürdetés

- öltöztetés

- ágyazás, ágyneműcsere

- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése

- haj, arcszőrzet ápolás

- száj, fog és protézis ápolása

- körömápolás, bőrápolás

- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

IV. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az intézmény számára a hatékony szakmai tevékenység megvalósulása érdekében fontos, hogy együttműködjön társintézményekkel, hivatalokkal, hatóságokkal, civil és társadalmi szervezetekkel. Ennek keretében tapasztalatcserére, jó gyakorlatok elsajátítására kerül sor. Fontos célunk a jó szakmai és nem utolsósorban emberi kapcsolatok kialakítása és fenntartása.

Intézményen belüli együttműködés

- Vezetői értekezlet

Az intézmény idősek alapellátásáért és értelmi fogyatékosok nappali ellátásáért felelős szakmai intézményvezető helyettese szükség szerint, de legalább kéthavonta vezetői értekezletet tart a szakmai egységek vezetőinek az elvégzett feladatokról és meghatározzák a soron következő intézkedéseket. Az értekezletek célja továbbá, szakmai tevékenységének megbeszélése, irányítás, információáramlás biztosítása, melyről emlékeztető készül.

- Adományozási munkacsoport

Az intézményben adományozási munkacsoport működik, melynek feladata adományok gyűjtésének szervezése, gyűjtés koordinálása, intézményhez érkező adományok szakmai prioritások szerinti, minél igazságosabb elosztása, a legrászorultabb személyekhez való eljuttatása.

- Szakmai egységek közötti együttműködés

Szükség szerint együttműködünk a családsegítő szolgálat telephelyeivel jelzőrendszer tagja minőségben esetkezelésben, ügyintézéshez történő segítség nyújtásban.

Más intézményekkel való együttműködés

A házi segítségnyújtást biztosító gondozási központok esetenként/szükség szerint, akár napi rendszerességgel kapcsolatot tartanak:

- egészségügyi alap és szakellátást nyújtó szolgáltatókkal
- házi orvosokkal,
- kórházi szociális munkásokkal,
- házi betegápolási szolgálatokkal
- családtagokkal.

Szükség esetén együttműködünk idősek számára bentlakásos intézményi elhelyezést biztosító otthonokkal, elhelyezés iránti ügyintézésben, szükség esetén beköltözés segítése miatt, továbbá Eger város területén önkormányzati, civil, egyházi fenntartású szociális szolgáltatóval, intézményeivel, Egri kulturális, szabadidős szolgáltatókkal.

Évente akár több alkalommal együttműködünk Bélapátfalva szakmatámogatási csoportjával információ szerzés, szakmai tanács, szakmai jellegű előadások, képzések kapcsán.

A fenntartóval folyamatos az együttműködés a költségvetési, pénzügyi, gazdasági tervezés és ellenőrzés, beszámolási kötelezettség kapcsán.

V. Az ellátandó célcsoport megnevezése

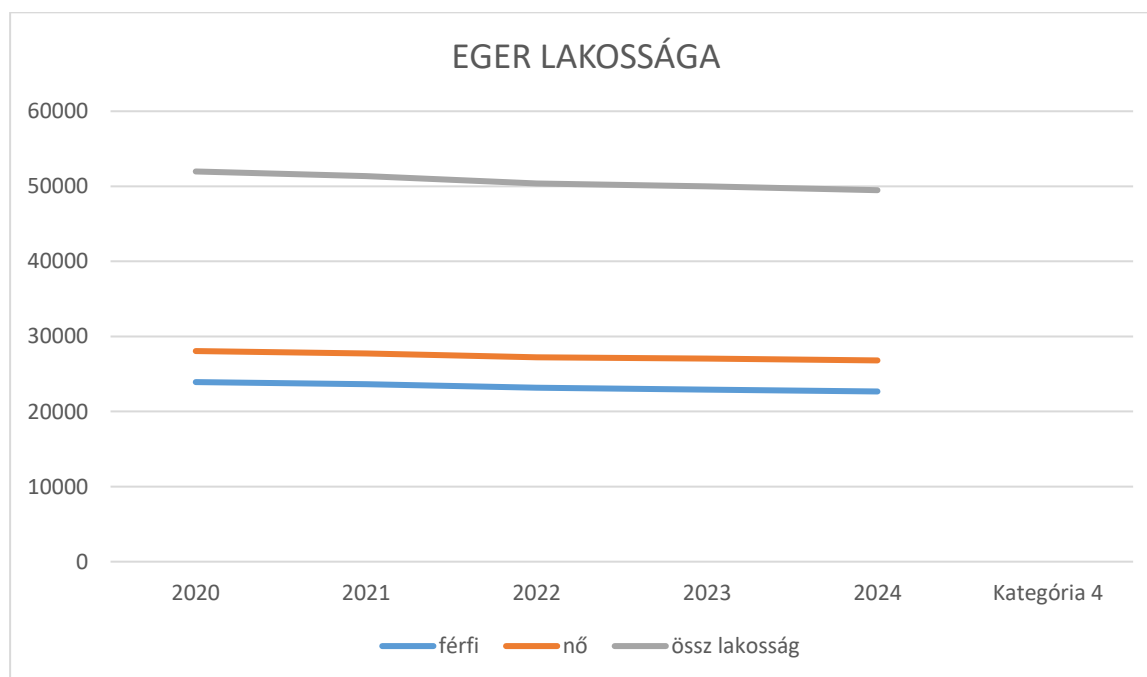
Célcsoportja Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata illetékességi területén lakó- vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, róluk nem gondoskodnak, illetve akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek.

Házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult, akinek az egészségi állapota indokolja a szolgáltatás biztosítását, akinek a gondozási szükséglete, valamint egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendeletben meghatározott gondozási szükséglete fenn áll.

Az ellátási területen élő:

- azon időskorú személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak
- azok a pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, valamint szenvedélybetegek, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására részben képesek
- azok az egészségi állapotuk miatt rászorult személyek, akik ezt az ellátási formát igénylik, továbbá egészségi állapot miatt átmeneti jelleggel – időszakosan vagy tartósan – a lakását nem képes kíséret nélkül elhagyni, háztartási tevékenységeit nem, vagy részlegesen képes ellátni
- azok a személyek, akik rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához
- azok az ellátást igénybe vevők, akik nehezen megközelíthető, elhanyagolt területen élnek
- 65. évüket betöltött, egyedül élő személyek.

Általános demográfiai adatok:



Eger lakónépessége 1990-től folyamatos csökkenést mutat, a 2022-es népszámlálásnál 49 182 fő volt, 2025-ben 48 686 fő (2025. jan. 1.).

A lakosságszám változása mellett folyamatosan átalakul a kor szerinti összetétele. Egerben is érvényes az az általános tendencia, hogy az idősek száma és aránya folyamatosan növekszik.

év	60 év feletti állandó lakosok száma (fő) (TS 0328)	0-14 éves korú állandó lakosok száma (fő) (TS 0327)	előregedést mutató arányszám
2000	10991	8483	129,56%
2005	11811	7455	158,43%
2010	12994	7048	184,36%
2015	15056	6947	216,73%
2020	15594	6398	143,73%
2022	15431	5924	260,48%

Eger állandó népességének korcsoport szerinti változása 2000-2022. Forrás: KSH

Az öregedési index az időskorú, 65 év feletti népességnek a gyermekkorú, 0-14 éves népességhez viszonyított arányát fejezi ki. A népesség korösszetétele változásának és az öregedés folyamatának legfontosabb indikátora, amelynek a demográfiai jövő szempontjából van kiemelt jelentősége (KSH módszertan alapján). Megállapítható, hogy Egerben az időskorúak száma folyamatosan emelkedik, míg a gyermekkorú népességszám 2000-től folyamatosan csökken (kivéve a 2016-os évet). Ez az öregedési index emelkedését eredményezi, azaz emelkedik az egy fő fiatalkorúra jutó „eltartandó” időskorúak száma. A változás hosszabb időtartamot vizsgálva még szembetűnőbb: a 2000. évben 8 483 gyermekkorúra 10991 időskorú lakos jutott, az öregedési mutató (szabályos index nem számolható) 129,56 % volt, míg 2016-ban 7 076 gyermekkorúra 10 831 időskorú, melynek mutatója évi 153 %, míg 2022-re ez az érték 200%-nál magasabbra ment. A járási, vármegyei, régiós és országos értéknél is magasabb (KSH).

Ők koruk, egészségi állapotuk, és mert sok közöttük az egyedül élő, az időskorúaknak nyújtott szolgáltatások potenciális célcsoportjai. Számuk növekedése a szolgáltatások (így a házi segítségnyújtás) iránti mennyiségi igények emelkedésében is látható. Ezen értékeket messzemenően figyelembe kell venni a szociális szolgáltatásokra, a pénzbeli szociális támogatásokra való szociális rászorultság, és a fizetendő személyi térítési díjak szempontjából is.

Ellátási szükséglet:

Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény figyelemmel kíséri az ellátási területén élő időskorú lakosság szociális, egészségi helyzetét és a jelentkező új ellátási igényeket lehetőségeinkhez mérten igyekszik teljesíteni.

A demográfiai trendeknek megfelelően Eger Megyei Jogú Város területén is jellemzően egyre nagyobb az igény a házi segítségnyújtás szolgáltatás biztosítására, mivel jelentős a száma azoknak az idős, rászoruló személyeknek, akik életvitelük önállóságának megőrzése céljából igénylik a szolgáltatást. Jellemző az is, hogy a tartós bentlakásos ellátást nyújtó szakellátás túlterheltsége, vagy saját döntésük miatt olyan idősek is az alapszolgáltatásban maradnak, akik amúgy teljes ellátásra szorulnak. A házi segítségnyújtás feladata, hogy a mennyiségi és minőségi változásokkal járó szükségleteket is a legmagasabb szakmai szinten kielégítse.

Az EGYSZI hat gondozási központja Eger városon belül biztosít házi segítségnyújtást.

VI. A házi segítségnyújtás igénybevételének módja, feltételei

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a kérelmet vagy indítványt a törvényes képviselője terjeszti elő. A cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi elhelyezésre vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhatóság előzetes jóváhagyása szükséges.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás iránti kérelemről az intézményvezető dönt.

Az intézményvezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. Amennyiben a házi segítségnyújtás során, a szociális segítség biztosítása helyett személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát

ismételten el kell végezni. Ha szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

A gondozási szükséglet vizsgálata keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében személyi gondozás vagy szociális segítség indokolt.

Ha a gondozási szükséglet – az annak vizsgálatáról szóló miniszteri rendeletben meghatározott értékelő adatlap szerint III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig a házi segítségnyújtásra jogosult.

Házi segítségnyújtás esetében a gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

Az alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodást az ellátást igénybe vevő lakóhelyén lévő, illetve lakóhelyéhez legközelebb eső intézménynek, szolgáltatónak kell biztosítania.

Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el.

Az igénybevételi eljárás dokumentumai

1. Kérelem
2. Egészségi állapotra vonatkozó igazolás – I. számú melléklet a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet alapján - (házi orvos tölti ki)
3. Jövedelem nyilatkozat - II. számú melléklet a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet alapján
4. Gondozási szükségletet megállapító értékelőlap - 3. számú melléklet a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet alapján - (házi orvos / kezelőorvos és az intézményvezető közösen tölti ki)
5. Nyilatkozat adatkezeléshez
6. Tájékoztató adatok kezeléséről
7. Együttműködési megállapodás

Az ellátás megkezdésekor, illetve az ellátás folyamamán szükség esetén belső kidolgozású nyomtatványok is kitöltésre kerülnek:

1. Kulcs átvételi jegyzék (szükség esetén)
2. Meghatalmazás (szükség szerint)

A formanyomtatványok az intézmény által szerkesztett adatlapok, melyek megfelelnek a jogszabályokban meghatározott tartalmaknak.

Az adatlapok kitöltésében, ha a kérelmező vagy a hozzátartozó igényli, segítséget nyújt az intézményvezető.

A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető / az intézményvezető által kijelölt szakdolgozó (helyettes) végzi el, az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát.

A házi segítségnyújtás biztosítását megelőzően az intézményvezető felkeresi a kérelmezőt a saját otthonában:

- tájékoztatást nyújt a szolgáltatás biztosításáról,
- az intézményvezető a háziorvossal közösen a gondozási szükségletet megállapító értékelő lapot kitölti,
- megállapodnak a kérelmezővel/törvényes képviselővel a segítségnyújtás gyakoriságában, időtartamában, illetve az ellátandó tevékenységek körében.

Lehetőség szerint az ellátást igénybe vevőt a gondozó és a gondozási központvezető együtt keresi fel az otthonában. A kijelölt gondozót a gondozási központvezető tájékoztatja az új ellátást igénybe vevő állapotáról, az elvégzendő feladatokról, és minden egyéb információt átad a gondozás megkezdése előtt.

A szolgáltatás nyújtása során minden esetben az ellátott szükségleteit kell figyelembe venni, és azt rugalmasan teljesíteni, alkalmazkodva a változásokhoz.

A segítségnyújtás során figyelembe kell venni a szolgáltatást igénybe vevő megmaradt képességeit, igényeit, és azt is, hogy az idősök állapota hullámzó, lehet javulás, de rosszabbodás is, így a házi gondozás időtartamát minden esetben ehhez kell igazítani.

A szolgáltatás hétköznapiokon vehető igénybe **8-16** óra közötti időintervallumban.

Munkaszüneti napokon és hétvégén Eger Megyei Jogú Városa Önkormányzata közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) önkormányzati rendelete alapján vehető igénybe.

VII. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Annak érdekében, hogy a szolgáltatásinkról szóló információk minél szélesebb körhöz eljussanak az Intézmény *honlapján* (www.egyszi.hu) részletes tájékoztatást lehet kapni a Gondozási Központok elérhetőségeiről, szolgáltatásairól és feladatellátásáról.

A gondozási központok saját *szórólappal* rendelkezik, mely tartalmazza szolgáltatásait, azok elérhetőségével kapcsolatos főbb tudnivalókat. Szóróanyagaink elérhetők mindazon intézményekben (gyógyszertárak, orvosi rendelők, Idősök Berva-völgyi Otthona), ahol potenciális ügyfeleink megfordulhatnak.

Szolgáltatásainkról, működésünket érintő közérdekű információkról, ill. aktuális rendezvényeinkről a *helyi médiából*, valamint az internetes felületeken értesülhetnek a működési területünkön élők, a munkatársak által készített írásos cikkek, összeállított hirdetések, vagy interjúk útján.

A helyi média megkeresése esetén az Intézmény vezetője, illetve az általa kijelölt személy jogosult tájékoztatást adni, vagy megnevezni az adott témában nyilatkozó munkatársat.

A Gondozási Központok folyamatosan kapcsolatot tart társintézményekkel, annak érdekében, hogy minél szélesebb körben jussanak hozzá az egyének és a családok a szolgáltatásunkkal kapcsolatos adekvát, aktuális információkhoz.

Szakmai rendezvényeken, konferenciákon segítjük a lakossági tájékoztatást.

Valamennyi gondozási központban kifüggesztésre került a tanúsítvány, házirend, ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége és az nyitvatartási/ügyfélfogadási rend.

A szolgáltatást igénybe vevőknek az első kapcsolatfelvételnél tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, a házirendről, az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és panaszjoga gyakorlásának módjáról.

VIII. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben dolgozók és ellátottak jogai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben ellátottak jogai

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös

figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi ellátás során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról, más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben dolgozók jogai

Az alkalmazottnak javaslattevési joga van adminisztrációs és szakmai tevékenység korszerűsítésére, szakmai munka fejlesztésére, bővítésére, kreatív véleménynyilvánításra.

A szolgáltatásban foglalkoztatottaknak biztosítottak a munkavégzéshez az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkavégzés feltételei. A jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján jár el az intézmény, továbbá kölcsönösen együttműködik, és nem tanúsítunk olyan magatartást, ami a másik fél jogát vagy jogos érdekét sérti.

A személyes jogaik védelme, valamint az egyenlő bánásmód követelménye alapvető feltétel, személyes adataik védelme törvény szerint biztosított.

A munkáltató ellenőrzése és annak alkalmazása során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság sérelmével.

A szolgáltatást végzők a feladatellátás során közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A munkavállalót mindazon jogok megilletik, melyet részére a Munka Törvénykönyve és a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény szabályai előírnak. Titoktartási és adatvédelmi felelősség: Az ellátottakról, hozzátartozóiktól szerzett információt, adatot ki nem szolgáltatathat.

Jelen Szakmai Program Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése Köznevelési, Szociális és Sport Bizottságának jóváhagyásával 2026. március 10. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Eger, 2026. március 10.

.....

Szabó György

Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény

Intézményvezető

Záradék

A Szakmai Programot Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a(z)/2026. (III.10.) számú döntésével hagyta jóvá.

Jelen dokumentum hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 160/2025. (VI.25.) döntéssel elfogadott Szakmai Program.

Eger, 2026. március 10.

.....

Vágner Ákos

Eger Megyei Jogú Város

Polgármestere

amely létrejött egyrészről az **Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény** (Székhelye: Eger, Kertész u. 3., adószáma: 15854410-2-10,) képviseli Szabó György intézményvezető, mint szolgáltatást nyújtó (a továbbiakban **Szolgáltató**), másrészről:

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Lakóhely: 3300 Eger,

Állampolgársága: magyar

Legközelebbi hozzátartozójának (törvényes képviselőjének):

Neve:

Lakóhelye:

Tartásra köteles személy:

Neve:

Lakóhelye:

mint szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban **Igénybevevő**) között az alábbi feltételekkel:

1. A Szolgáltató alapító okirata és a vonatkozó szakmai jogszabályok, az Igénybevevő kérelme, illetve a szakértő által megállapított gondozási szükségletet is figyelembe véve biztosítja számára a **HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁST**, mint szociális alapszolgáltatást.

A szociális ellátás kezdetének időpontja: 202...

Időtartama: határozatlan idejű

Formája: HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS: SZEMÉLYI GONDOZÁS

Gyakorisága:

Heti		alkalom,	naponta		órában.
------	--	----------	---------	--	---------

A személyi gondozás körébe tartozó szolgáltatások:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

– takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

– mosás

– vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

– bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

– segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

– mosogatás

– ruhajavítás

– közkútról, fűrkútról vízhozás

– tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

– télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt

– kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

– információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás

– családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése

– az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés

– ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

– mosdatás

– fürdetés

– öltöztetés

– ágyazás, ágyneműcsere

– inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése

– haj, arcszőrzet ápolás

– száj, fog és protézis ápolása

– körömápolás, bőrápolás

– folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)

- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

2. Az ellátást Igénybevevő a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hiányosságok észlelése esetén panasszal fordulhat: a Szolgálat vezetőjéhez, az Ellátottjogi képviselőhöz (elérhetősége a telephelyeken látható helyen ki van függesztve), végül a Fenntartóhoz.

3. Az Igénybe vevő vállalja, hogy

- A letöltött gondozási órákat a gondozási naplóban minden nap, a bevásárló füzetet és a mosatási jegyzéket szükség szerint aláírásával leigazolja.
- Biztosítja a szociális gondozó-ápoló számára a lakásba, lakókörnyezetébe történő bejutását.
- Ellátása érdekében együttműködik a, szolgáltatást nyújtó munkatársakkal.
- Adatokat szolgáltat az intézményi nyilvántartáshoz és az országos elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettséghez.
- Jogosultsági feltételekben és a természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat 15 napon belül közli.
- Az egészségi állapotában történő változást jelzi a szolgáltatónak, amennyiben ez a gondozásában módosítást (fertőzőbetegség) igényel, vagy új gondozási szükséglet megállapítását teszi szükségessé.

4. A személyi térítési díj összegéről az intézményvezető legkésőbb jelen megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A Szolgáltató, a Eger MJV Közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) önkormányzati rendeletének megfelelően, a személyi térítési díjról és annak változásairól külön értesítést küld az ellátott számára.

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű.

Az igénybe vett ellátás személyi térítési díját utólag - számla ellenében- a területileg illetékes szolgáltatást biztosító telephelyen kell befizetni a kifüggesztett pénztári órákban. Egészségi állapota alapján rászoruló esetében, a személyi térítési díj beszedése –előre kiértékelte időpontban- az Igénybevevő lakásán történik.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább három munkanappal a távolmaradást megelőzően, be kell jelenteni.

Egyéb esetekben a házirend az irányadó.

5. Az ellátást igénybe vevő/törvényes képviselője tudomásul veszi az Szolgáltató nyilvántartási (1993. évi III. törvény 20. §-a alapján), és egyéb jogszabályokban meghatározott szakmai dokumentációs kötelezettségét. Egyúttal hozzájárul adatainak kezeléséhez, valamint a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm.rendelet alapján a Központi Elektronikus Nyilvántartás (KENYSZI - TAJ alapú nyilvántartás) részére történő adatszolgáltatáshoz.

6. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- az igénybevevő halálával
- határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha jogszabály rendelkezései alapján az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- az ellátott/törvényes képviselő indokolás nélkül

Az intézmény vezetője az alábbi esetekben írásban mondhatja fel:

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.
-

Az ellátott/ törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésidő-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha

- hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

A felmondási idő 15 nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, a megállapodást a jogszabályban megjelölt 15 napon belül is fel lehet mondani.

7. Jelen megállapodást a felek elolvasás és megmagyarázás után aláírásukkal hitelesítik. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérésekben a mindenkorai szakmai jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Az ellátást igénybevevő kijelenti, hogy a megállapodás tartalmát az aláírást megelőzően elolvasta vagy hozzátartozója, vagy más –nem az ellátó érdekkörébe tartozó- segítő útján megismerte, megértette és a megállapodás egy példányát, annak aláírását követően átvette.

A házirend tartalmát megismerte és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Az ellátást igénybevevő jelen megállapodás aláírásával kijelenti, hogy a cselekvőképes.

A cselekvőképességében részlegesen korlátozott -a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében-, vagy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt meghallgattuk, és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe vettük.

Kelt: 202...

.....

szolgáltatást igénybevevő
ill. törvényes képviselő

.....

szolgáltató

.....

tartásra köteles személy

Megállapodás

Iktató sz.: SZ2-//202..

amely létrejött egyrészről az **Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény** (Székhelye: Eger, Kertész u. 3., adószáma: 15854410-2-10,) képviseli Szabó György intézményvezető, mint szolgáltatást nyújtó (a továbbiakban **Szolgáltató**), másrészről:

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Lakóhely: 3300 Eger,

Állampolgársága: magyar

Legközelebbi hozzátartozójának (törvényes képviselőjének):

Neve:

Lakóhelye:

Tartásra köteles személy:

Neve:

Lakóhelye:

mint szolgáltatást igénybevevő (a továbbiakban **Igénybevevő**) között az alábbi feltételekkel:

1. A Szolgáltató alapító okirata és a vonatkozó szakmai jogszabályok, az Igénybevevő kérelme, illetve a szakértő által megállapított gondozási szükségletet is figyelembe véve biztosítja számára a **HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁST**, mint szociális alapszolgáltatást.

A szociális ellátás kezdetének időpontja: 202..

Időtartama: határozatlan idejű

Formája: HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS: SZOCIÁLIS SEGÍTÉS

Gyakorisága:

Heti		alkalom,	naponta		órában.
------	--	----------	---------	--	---------

A személyi gondozás körébe tartozó szolgáltatások:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

– takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

– mosás

– vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

– bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

– segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

– mosogatás

– ruhajavítás

– közkútról, fűtkútról vízfordás

– tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

– télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt

– kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

2. Az ellátást Igénybevevő a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hiányosságok észlelése esetén panasszal fordulhat: a Szolgálat vezetőjéhez, az Ellátottjogi képviselőhöz (elérhetősége a telephelyeken látható helyen ki van függesztve), végül a Fenntartóhoz.
3. Az Igénybe vevő vállalja, hogy
 - A letöltött gondozási órákat a gondozási naplóban minden nap, a bevásárló füzetet és a mosatási jegyzéket szükség szerint aláírásával leigazolja.
 - Biztosítja a szociális gondozó-ápoló számára a lakásba, lakókörnyezetébe történő bejutását.
 - Ellátása érdekében együttműködik a, szolgáltatást nyújtó munkatársakkal.
 - Adatokat szolgáltat az intézményi nyilvántartáshoz és az országos elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettséghez.
 - Jogosultsági feltételekben és a természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat 15 napon belül közli.
 - Az egészségi állapotában történő változást jelzi a szolgáltatónak, amennyiben ez a gondozásában módosítást (fertőzőbetegség) igényel, vagy új gondozási szükséglet megállapítását teszi szükségessé.
4. A személyi térítési díj összegéről az intézményvezető legkésőbb jelen megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A Szolgáltató, a Eger MJV Közgyűlésének 14/2007 (III. 30.) önkormányzati rendeletének megfelelően, a személyi térítési díjról és annak változásairól külön értesítést küld az ellátott számára.

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű.

Az igénybe vett ellátás személyi térítési díját utólag - számla ellenében- a területileg illetékes szolgáltatást biztosító telephelyen kell befizetni a kifüggesztett pénztári órákban. Egészségi állapota alapján rászoruló esetében, a személyi térítési díj beszedése –előre kiértékelített időpontban- az Igénybevevő lakásán történik.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább három munkanappal a távolmaradást megelőzően, be kell jelenteni.

Egyéb esetekben a házirend az irányadó.

5. Az ellátást igénybe vevő/törvényes képviselője tudomásul veszi az Szolgáltató nyilvántartási (1993. évi III. törvény 20. §-a alapján), és egyéb jogszabályokban meghatározott szakmai dokumentációs kötelezettségét. Egyúttal hozzájárul adatainak kezeléséhez, valamint a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm.rendelet alapján a Központi Elektronikus Nyilvántartás (KENYSZI - TAJ alapú nyilvántartás) részére történő adatszolgáltatáshoz.

6. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- az igénybevevő halálával
- határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha jogszabály rendelkezései alapján az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- az ellátott/törvényes képviselő indokolás nélkül

Az intézmény vezetője az alábbi esetekben írásban mondhatja fel:

- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.
-

Az ellátott/ törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésidő-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha

- hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

A felmondási idő 15 nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, a megállapodást a jogszabályban megjelölt 15 napon belül is fel lehet mondani.

7. Jelen megállapodást a felek elolvasás és megmagyarázás után aláírásukkal hitelesítik. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérésekben a mindenkori szakmai jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Az ellátást igénybevevő kijelenti, hogy a megállapodás tartalmát az aláírást megelőzően elolvasta vagy hozzátartozója, vagy más –nem az ellátó érdekkörébe tartozó- segítő útján megismerte, megértette és a megállapodás egy példányát, annak aláírását követően átvette.

A házirend tartalmát megismerte és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Az ellátást igénybevevő jelen megállapodás aláírásával kijelenti, hogy a cselekvőképes.

A cselekvőképességében részlegesen korlátozott -a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében-, vagy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt meghallgattuk, és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe vettük.

Kelt: 202...

.....

szolgáltatást igénybevevő

ill. törvényes képviselő

.....

szolgáltató

.....

tartásra köteles személy

EGER MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
Eger, Kertész u. 3.

Család- és Gyermekjóléti Központ
és
Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi
Alapszolgáltatási Csoportja

Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi
Alapszolgáltatási Csoportja

SZAKMAI PROGRAM

2026.

Tartalomjegyzék

I. Az intézmény neve, székhelye, telephelyei	3
II. Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői.....	4
III. Szolgáltatás célja, feladata, alapelvei	13
III. 1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek.....	15
III.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja .	19
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	24
Kiegészítő tevékenységek:	43
V. Az ellátás igénybevételének módja	44
VI. A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja	45
VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	46
VIII. A szolgáltatást nyújtó folyamatos szakmai felkészültségének biztosításának módja, formái.....	48
IX. Mellékletek.....	51

I. Az intézmény neve, székhelye, telephelyei

Az Intézmény neve: Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény

Székhelye: 3300 Eger, Kertész u. 3.

Elérhetőség, telefon: (36) 784-825

Telephelyei:

1. Család- és Gyermekjóléti Központ, Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja 3300 Eger, Szvorényi József utca 50./A
2. Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja 3300 Eger, Kallómalom utca 88.
3. Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja 3300 Eger, II. Rákóczi Ferenc utca 8-10.
4. Belvárosi Gondozási Központ 3300 Eger, Érsek utca 11.
5. Nyugdíjasház Gondozási Központ 3300 Eger, Malomárok utca 66.
6. Lajosvárosi Gondozási Központ 3300 Eger, Ifjúság utca 9.
7. Felsővárosi Gondozási Központ 3300 Eger, Olasz utca 2.
8. Zellervári Gondozási Központ 3300 Eger, Hadnagy utca 34.
9. Felnémeti Gondozási Központ és Civilház 3300 Eger, Kovács Jakab utca 102.
10. Idősek Berva-völgyi Otthona 3300 Eger, Berva-völgy tere 3.
11. Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központja 3300 Eger, Kallómalom utca 90.
12. Hajléktalanok Gondozó Háza 3300 Eger, Tulipán tér 1.

Fenntartó neve: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata

Székhelye: 3300 Eger, Dobó István tér 2.

Telephely:

Neve: Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Család- és Gyermekjóléti Központ

Telephely címe: 3300 Eger, Szvorényi u. 50/A.

Elérhetőség, telefon: (36) 785-828 (30) 481-3822

Alapszolgáltatást nyújtó szakmai egység telephelyei:

Neve: Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Címe: 3300 Eger, Szvorényi u. 50/A.

Elérhetőség, telefon:(36) 410-621, (30) 481-3824

Neve: Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Címe: 3300 Eger, Kallómalom utca 88.

Elérhetőség, telefon: (30) 393-1198

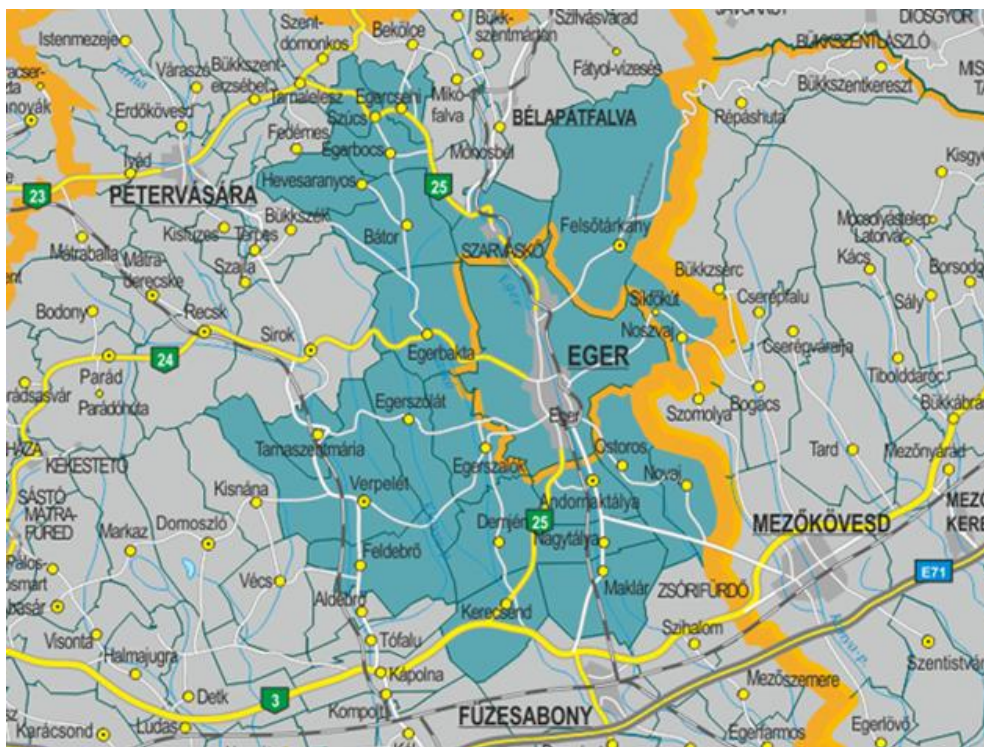
A Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ) az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézményhez integráltan, önálló szervezeti és szakmai egységként működik. A Központ költségvetése az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézményhez költségvetési keretein belül kerül megtervezésre. Az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény, mint részben önállóan gazdálkodó költségvetési szerv meghatározott pénzügyi-gazdasági feladatait Eger Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Gazdasági Irodája látja el.

II. Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

II.1. Az ellátandó terület jellemzői

Az Egri járás a járások 1983-as megszüntetése előtt is mindvégig létezett és székhelye az állandó járási székhelyek kijelölése (1886) óta végig Eger volt. Az Egri járás Heves vármegyéhez tartozó járás 2013-tól, székhelye Eger. Az Egri járás területe 602 km² lakónépessége a 2025. január 1-i adatok alapján 79.723 fő, népsűrűsége 132 fő/km². Hazánk lakosságának 0,82%-a él járásunk területén.

Északról a Bükk-hegység, nyugatról a Mátra, délről és keletről az Alföld határolja. Két város (Eger és Verpelét) és 20 község tartozik hozzá. Az Egri járás igen jelentős idegenforgalmi potenciállal, sokrétű, több elemből álló kínálattal jellemezhető mind a régió, mind az országos összehasonlításban egyaránt. Az egri járáshoz 22 település, két város (Eger és Verpelét) továbbá 20 község tartozik hozzá.



Eger az Észak-Magyarországi régió második legnagyobb városa, a Bükk hegység lábánál, az Eger patak völgyében helyezkedik el.

Területe 92.2 km², lakónépessége 48.686 fő. A város közigazgatási központ, a vármegye legnagyobb egészségügyi hálózatával rendelkezik, a szociális/gyermekjóléti gondoskodás is széleskörű. Eger tradicionális iskolaváros, oktatási-nevelési intézményhálózata teljes körű az óvodáktól a felsőfokú oktatási intézményig. A képzési paletta is széles, speciális területek is megtalálhatók. Vonzó célpont a gazdag kulturális és közművelődési kínálata, természeti kincsei és szabadidős lehetőségek okán.

A város sok tekintetben heterogénnek mondható. A KSH övezeti besorolása alapján 2001-ben Eger 3 nagyobb részre osztható: belvárosi övezet, lakótelepi övezet és egy szociális szempontból nem megfelelő övezet.

A jelentős műemléki környezettel bíró történelmi belvárosban található számos általános iskola, gimnázium és az egyetem főépülete.

A legészakabbra fekvő Almárban az egyének, családok főleg hétvégi házakban élnek.

Felsővárosban él Eger lakosságának körülbelül egyharmada, elsősorban lakótelepi jellegű négy- és tízeleteres épületek dominálnak. Itt 2 általános iskola és 3 három középiskola, illetve az egészségügyi alapellátás (házi orvos, háziorvos, védőnő) intézményei találhatók.

Eger város szegregátumai az északi városrészben (Szala, Felnémet) helyezkednek el, ahol koncentráltan jelennek meg a roma lakosok. A terület infrastruktúrája szegényes, a lakáskörülményekben, a lakások minőségében nagy a lemaradás, többségük félkomfortos vagy komfort nélküli. A Szalában kiépült a közműhálózat, van villany, gáz, víz és szennyvíz-hálózat, melyre rá lehet csatlakozni. A közvilágítás a terület egyes részein nem rendezett, hiányos.

Eger további városrészein megtalálhatók az elegáns kertvárosi negyedek (pl. Almagyar domb, Hajdúhely), a déli fejlődő ipari terület multinacionális vállalatokkal, számos köznevelési intézménnyel.

A Csákó, Cifra hóstya, Maklári hóstya, Tihamér kertvárosias lakóterületen főként középosztálybeli a lakosság összetétele. A Hatvani hóstyán és a Károlyváros, Lajosváros városrészben emeletes, családi vagy társasházak beépítésű. Felnémet megőrizte falusias jellegét, nyugati részén a Pásztor-völgy egy fiatal kertvárosi negyed, ahol általános iskola és gimnázium is található.

Az Egri járás területén 2025-ben 16 vidéki és 10 egri óvoda, valamint 10 vidéki és 11 egri általános iskola és 14 középfokú oktatási intézmény látja el a köznevelési/közüktatási és kollégiumi elhelyezési feladatokat.

II.2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A szociális és gyermekjóléti feladatokat nagymértékben meghatározzák az ellátandó területi jellemzők és területen élők körösszetétele, szociális- egészségügyi- gazdasági helyzete. A lakosság összetétele nagyon heterogén, súlyos problémákkal küzdenek az egyedülálló idősök, a munkanélküliek, az adósságspirálba kerülő egyének, családok, a nagycsaládok, egyszülős családok.

A hatósági intézkedés által érintett ellátottak többsége az észlelő- és jelzőrendszer által küldött, a gyámhatóság által együttműködésre kötelezett egyének és családok. Az

önkéntesen igénybe vehető, az alapszolgáltatási csoportoknál ellátottak: információra, tanácsadásra, ügyintézésre szoruló, alacsonyabb érdekérvényesítési képességű személyek/családok.

Eger lakónépessége 2020-ban 51.168 fő volt, 2025-ben 48.686 fő.

A járáshoz egy megyei jogú város (Eger), egy város (Verpelét), továbbá 20 község tartozik hozzá.

(KSH 2020/2025)

Terület	A település területe (km ²)	Lakónépesség száma az év végén (a népszámlálás végleges adataiból továbbvezetett adat) (fő)	
		2020	2025
Egri járás	602,05	82757	79723
Andornaktálya	16,75	2643	2569
Bátor	27,32	360	369
Demjén	25,08	656	997
Eger	92,21	51168	48686
Egerbakta	32,37	1388	1404
Egerbocs	15,95	538	479
Egercsehi	10,39	1281	1204
Egerszalók	23,11	2104	1948
Egerszólát	26,1	1034	1010
Feldebrő	26,52	977	1023
Felsőtárkány	77,32	3583	3444
Hevesaranyos	17,02	567	567
Kerecsend	24,58	2181	2198
Maklár	28,01	2409	2368
Nagytálya	13,19	931	898
Noszvaj	18,84	2123	1845
Novaj	18,52	1296	1282
Ostoros	23,51	2830	2909
Szarvaskő	12,59	341	311
Szúcs	8,49	352	346
Tarnaszentmária	11	219	213
Verpelét	53,18	3776	3653

Az Egri járásban az állandó népesség **korösszetétele** többé-kevésbé megfelel az országos átlagnak, azonban a 0-14 éves lakosság aránya kissé alul múlja, a 60 év felettiek aránya kissé meghaladja az országos átlagot.

Munkaerő-piaci, foglalkoztatási helyzet

Gazdaságföldrajzi helyzetből adódóan elsősorban kereskedelmi, idegenforgalmi, vendéglátás és a hozzá kapcsolódó ágazatokban van lehetőség munkavállalásra.

Nevelési oktatási helyzet tekintetében a járási települések 3 településen nem biztosított helyben az óvodai ellátás.

A **fogyatékkal élők** a legsérülékenyebb társadalmi csoportnak minősülnek. A munkavégzésben, a hétköznapi élet valamennyi területén jelentős hátrányt szenvednek, boldogulásukat számos tényező hátráltatja. Kiszolgáltatottságuk a lakhatás, a közlekedési eszközök használata, a munkavállalás esélye, a kulturális és a társadalmi életben való részvétel, a költségigényesebb élet során egyaránt megmutatkozik.

Az Egri járásban fogyatékossgal élők számára csak Egerben és Andornaktályán van ellátás.

Az időskorú népesség arányának növekedése - hasonlóan az országos tendenciához - a városra és a járásra is jellemző.

A koruk, egészségügyi állapotuk miatt kiszolgáltatott gyermektelen, hozzátartozó nélküli, egyszemélyes háztartásban élő, elmagányosodott idősök segítségével, ellátások közvetítésben a családsegítőknek van kiemelt szerepe.

A gyermeket nevelő családok a helyi viszonyokhoz hasonlóan változatos társadalmi szociokulturális háttérrel rendelkeznek. Az Egri járásban a veszélyeztetett kiskorúak száma és a veszélyeztetettség kiváltó oka az adott települési viszonyoktól, a család/szülők szociális helyzetétől, a társadalmi státuszától, és egyéb nevelési tényezőktől függ.

A járási településeken élő célcsoportjaink közé sorolhatók az ellátási területen élő hátrányos társadalmi helyzetű, anyagi, szociális és mentális problémákkal küzdő, sok esetben veszélyeztetett és krízisben lévő egyének, gyermekek, családok éppúgy, mint a kedvezőbb szociális státusszal rendelkező mentálhigiénés, egészségügyi, családi működési vagy akár kapcsolati, gyermeknevelési problémákkal küzdő személyek.

Az ellátandó célcsoport konkrét jellemzői

- Konfliktusos családi kapcsolatban élő személyek, ahol a családi működési durva bánásmód, érzelmi és fizikai elhanyagolás, testi/lelki bántalmazás jellemzi.
- A válás vagy élettársi kapcsolat felbomlása során konfliktusos viszonyban álló felek, illetve az ebből fakadó gyermekveszélyeztetés.
- Aluliskolázott, munkanélküli vált személyek, gazdasági inaktivitás.
- Elégtelen szociokulturális háttérű mélyszegénységben élő, alacsony jövedelemmel, súlyos megélhetési problémák küzdő személyek, családok.
- Adóssághalakkal és lakhatási problémákkal küzdők.
- Tartós egészségügyi problémával, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai és mentális betegségekkel küzdő egyének, családok.

- Kriminális életmódot folytató, kisebb bűncselekményt, szabálysértés elkövető személyek.
- Deviáns viselkedést mutató gyermekek, fiatalok (pl. csellengés, igazolatlan iskolai hiányzás, iskolakerülés, szerhasználat, korai szexuális kapcsolat, korai terhesség stb.).
- Korai iskolaelhagyással, vagy az iskolai kudarcok, adaptációs (tanulási, magatartási) nehézségekkel küzdő, teljesítményproblémák miatti lemorzsolódással érintett fiatalok.
- Veszélyeztető környezetben (szülők életvitele, nem megfelelő szülői minta, nevelési problémák, családi konfliktusok, bántalmazás, elhanyagolás, vagy negatív kortárs csoport hatás) élő gyermekek.
- Krízisben lévő személyek, családok.

Települési jellemzők

Andornaktálya:

A településen óvoda van, iskola nincs. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatellátását két szomszédos településsel társulásban, összesen két munkatárssal végzik.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek száma – a lakosságszámhoz képest – kifejezetten alacsony.

Bátor:

A településen szabadidős tevékenységek szervezésére, kulturális programok lebonyolítására nagyon korlátozottak a lehetőségek; nincs sem óvoda, sem iskola. A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást három szomszédos településsel közösen egyetlen családsegítő biztosítja.

A településen az idősellátást az Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi.

Demjén:

A településen szabadidős tevékenységek szervezésére, kulturális programok lebonyolítására nagyon korlátozottak a lehetőségek óvoda igen, általános iskola nem működik. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatellátását két szomszédos településsel társulásban, egy munkatárs végzi.

Eger:

A Béke-telep és a Szala, két szegregált városrész a Központunk által biztosított szolgáltatások aránytalanul nagy részét igénylik (akár családsegítő alapellátásról, akár hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetenedzseri tevékenységről legyen is szó). Ennek legfőbb okai az alábbiak: az alacsony iskolai végzettségű és rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkező lakók aránya magas, helyzetük többszörösen hátrányos. Az itt élő családok jelentős része mélyszegénységben él. Társadalmi kirekesztettségüknek főbb elemei a lakóhelyi szegregáció, az elsődleges munkaerőpiacról való kirekesztettség, az alapvető civilizációs eszközöktől, kulturális javaktól és mobilitási esélyektől való megfosztottság, a társadalombiztosítási

rendszerekből való kiszorultság, a különböző közösségi szolgáltatásokból, intézményekből való kirekesztettség.

Jellemző problémák: családi/kapcsolati konfliktus, magatartási problémák, lelki-mentális problémák, anyagi problémák, krízishelyzetek, a járványhelyzet okozta családi stabilitás megbomlása (gyakori betegségek, jövedelem kiesés, állásvesztés), gyermeknevelési probléma (szenvedélybetegség, életvitel, egészségi állapot miatt), megélhetési probléma (munkanélküliség, alacsony jövedelem, egy szülő család), elhanyagolás, családon belüli bántalmazás, életviteli, lakhatási problémák, szenvedélybetegség, egészségkárosodás, iskolai/óvodai teljesítményromlás (okai: online oktatásba kapcsolódás nehézségei, iskolakerülés, családi/kapcsolati problémák, droghasználat, szülő szenvedélybetegsége, szülői elhanyagolás/szülői figyelem hiánya, stb.), igazolatlan hiányzás, online oktatásban való alacsony teljesítmény, iskolai felszerelés hiánya, magatartászavar, beilleszkedési/viselkedési problémák, fizikai (higiénia elégtelensége, a gyermek nem kapja meg a megfelelő gondozást/ellátást, stb.), érzelmi-oktatási-nevelési elhanyagolás, a gyermek egészségi elhanyagolása (a szükséges szűrővizsgálatok, kötelező oltások elmaradása, a szülő elmulasztja a gyermek szakorvosi vizsgálatra való elvitelét, nem kezeli vagy kezelteti a gyermek betegségét, fejtetvességét, nem öltözteti gyermekét időjárásnak megfelelően, stb.), bántalmazás.

A város szociális és gyermekjóléti ellátásáért 2025. augusztus 01-től az addigi két önkormányzati fenntartású integrált nagyintézmény összeolvadásával létrejött Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény (továbbiakban: EGYSZI) felel. Az intézmény idősek alapellátást, idősek bentlakásos ellátását, értelmi fogyatékosok nappali ellátását, hajléktalan személyek ellátást biztosít, ellátja a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait.

Egerbakta:

Intézmények:

- Idős-ellátás, melyet az önkormányzat szervez.
- Szegényeket Támogató Alap Egri Alapítványának egyik telephelye.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást egyetlen munkatárs biztosítja további három szomszédos településsel közösen.

A településen iskola nem működik; önkormányzati fenntartású óvoda igen.

Egerbocs:

Az idős-ellátást és a gyermekjóléti alapellátást az Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két szomszédos településsel társulásban egyszemélyes szolgálat biztosítja. A településen óvoda és általános iskola alsó tagozatot ellátó iskola működik.

Egercsehi:

Az Idős-ellátást az önkormányzat szervezi; a családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két szomszédos településsel társulásban egyszemélyes szolgálat biztosítja.

A település napköziotthonos óvoda és általános iskola működik, valamint a családjukból kiemelt gyermekek számára egy lakásotthon biztosít elhelyezést az átmeneti időszakra.

Egerszalók:

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást három szomszédos településsel társulásban A Verpeléti Családsegítő-és Gyermekjóléti Szolgálat Társulás biztosítja.
A településen iskola nem, csupán óvoda működik.

Egerszólát:

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a Verpeléti Családsegítő-és Gyermekjóléti Szolgálat Társulás családsegítő munkatársai látják el.
A településen iskola nem működik; óvoda igen.

Feldebrő:

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a 2025-től a Kerecsend-Demjén Összevont Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat családsegítője látja el. A településen óvoda és általános iskola működik.

Felsőtárkány:

A településen óvoda és általános iskola (és alapfokú művészetoktatási intézmény) működik.

További intézmények:

- Felsőtárkányi Szociális és Gyermekjóléti Intézmény – család-és gyermekjóléti szolgálat, idősek nappali ellátása, házi segítségnyújtás, szociális étkeztetés;
- Békés Otthon – idősek otthona (alapítványi fenntartású).

Hevesaranyos:

A település napköziotthonos óvoda fenntartásával segíti a lakosokat, iskola nincsen. A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást egyszemélyes szolgálat biztosítja (három szomszédos településsel társulásban).

További intézmények:

- Idős-ellátás melyet az Egerbaktai Önkormányzat szervez;
- Szegényeket Támogató Alap Egri Alapítványának egyik telephelye.

Kerecsend:

A településen önkormányzati fenntartásban működő óvoda és általános iskola működik. A településen kiemelkedően magas a társadalmi összefogással, civil kezdeményezésre működő gyermek- és ifjúsági szabadidős lehetőségek száma.

További intézmények:

- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat (egyszemélyes feladatellátás);
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett Apró Lábak Biztos Kezdet Gyerekház;
- Kerecsendi Sólymok Tanoda (alapítványi fenntartásban);
- Világítani Fogok Egyesület.

Maklár:

Önkormányzati fenntartásban óvoda, valamint egyházi fenntartású általános iskola működik.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két munkatárs biztosítja (két szomszédos településsel társulásban).

Nagytálya:

A településen óvoda van, iskola nincs.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két munkatárs biztosítja (két szomszédos településsel társulásban).

Noszvaj:

Az önkormányzati óvoda és általános iskola (és alapfokú művészetoktatási intézmény) fenntartásával igyekszik segíteni a településen és a környékén élőket.

További intézmény:

- Medicin-Liget Alapítvány Kincses Sziget Szépkorúak Otthona.

Novaj:

Intézmények:

- Ostoros Közös Önkormányzati Hivatal Novaji Kirendeltsége – a hivatalhoz kapcsolódóan látják el a településen a szociális étkeztést és a házi segítségnyújtást.
- Egri Kemény Ferenc Sportiskolai Általános Iskola Novaji Tagintézménye
- Önkormányzati fenntartású (napköziotthonos) óvoda

Gyermekjóléti-gyermekvédelmi szempontból ez járásunk egyik leginkább problémamentes települése; az alapellátást egyszemélyes szolgálat biztosítja.

Ostoros:

Önkormányzati fenntartású óvoda (és minibölcsház) és az Egri Kemény Ferenc Sportiskolai Általános Iskola Árpád Fejedelem Tagiskola biztosítja a településen az közoktatás/köznevelés feltételeit.

A család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait egy fő családsegítő látja el.

Szarvaskő:

A kistépülésen sem óvoda, sem iskola nem működik; a családsegítő és gyermekjóléti alapellátást egyszemélyes szolgálat biztosítja (három szomszédos településsel társulásban).

Az idős-ellátást Egerbakta Községi Önkormányzata szervezi meg.

Szúcs:

Az idős-ellátást Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi; a gyermekjóléti alapellátást egyszemélyes szolgálat (társulásban) biztosítja. Önkormányzati óvodájukban egyetlen csoport működik.

Tarnaszentmária:

A kistelepülésen sem óvoda, sem iskola nem működik; családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a közeli Verpeléttel társulásban biztosítják.

Verpelét:

Az önkormányzati fenntartású általános iskola (és alapfokú művészeti iskola) és két feladatellátási helyen működő óvoda van a településen.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a Verpeléti Család-és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja.

A település a járásszékhelyen kívül járásunk másik városa; szociális problémáinak nagysága és mélysége azonban gyakran túlmutat a település méretein és az ellátásukra helyben szervezett és biztosított lehetőségein.

Hatósági intézkedéssel érintettek:

A védelembe vétellel érintett ellátottak száma az életkor előre haladtával folyamatosan növekszik; értékei rendre legmagasabbak a 6-13 évesek (kiskamaszkorúak) és a 14-17 évesek (kamaszkorúak) körében. Ehhez hasonlóan a nevelésbe vétel is folyamatos növekedést mutat a kiskamaszkor végéig, utána (14 éves kor felett) azonban enyhe csökkenés mutatkozik. Az ideiglenes hatályú elhelyezés „nem korfüggő”. A családból történő kiemelés (évről-évre) a 6-13 éveseket érinti legnagyobb számban, míg védelembe vétel elrendelésére leggyakrabban a 14-17 évesek körében kerül sor.

(2020/2025. évi hatósági intézkedéssel érintett ellátottak)

Egri járás települései	Védelembe vett		Ideiglenes hatállyal elhelyezett		Nevelésbe vett		Utógondozott		ÖSSZES hatósági intézkedésben érintett	
	2020	2025	2020	2025	2020	2025	2020	2025	2020	2025
ANDORNAKTÁLYA	5	5	0	0	0	0	0	0	5	5
BÁTOR	1	0	0	0	1	1	0	0	2	1
DEMJÉN	1	3	0	0	0	0	0	0	1	2
EGER	126	106	4	3	105	82	10	4	245	195
EGERBAKTA	3	16	0	0	1	6	0	0	4	22
EGERBOCS	1	4	0	0	0	0	0	0	1	4
EGERCSEHI	22	17	4	0	0	10	0	0	26	27
EGERSZALÓK	5	12	0	0	2	2	0	0	7	14
EGERSZÓLÁT	2	5	0	0	1	0	0	0	3	5
FELDEBRŐ	0	11	0	0	12	0	1	0	12	11
FELSŐTÁRKÁNY	9	10	0	0	8	8	0	0	17	18
HEVESARANYOS	5	11	0	0	0	2	0	0	5	13

KERECSEND	24	13	0	0	22	49	7	0	53	62
MAKLÁR	2	4	0	0	2	1	0	0	4	5
NAGYTÁLYA	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1
NOSZVAJ	1	5	0	1	0	0	0	0	1	6
NOVAJ	2	3	0	0	0	1	1	0	3	4
OSTOROS	1	2	0	0	0	0	0	0	1	2
SZARVASKŐ	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
SZÚCS	14	4	0	1	0	3	0	0	14	8
TARNASZENTMÁRIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERPELÉT	46	51	0	0	31	22	3	0	80	73
JÁRÁS ÖSSZESEN	236	285	13	5	180	188	9	4	438	482

III. Szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A szolgáltatás célja:

- Az általunk nyújtott gyermekjóléti szolgáltatásokkal és családsegítéssel vagy egyéb szolgáltatások közvetítésével, intézkedésekkel segítsünk a szociális, mentális, életvezetési problémák, krízishelyzet, ill. más veszélyeztető körülmény miatt a segítségre szoruló egyéneknek, családoknak, gyermekeknek a kiegyensúlyozottabb életvitel megteremtéséhez, a konfliktushelyzetek feloldásához, a hátrányok mérsékléséhez, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet időbeni felismeréséhez, illetve azok megszüntetéséhez.
- Gyermekjóléti szolgáltatással hozzájárulunk a gyermekek jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, illetve gondoskodjunk a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséről és megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről.

A szolgáltatás feladata:

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait (általános szolgáltatási feladatok) önálló szakmai egységben tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A központ szintén önálló szakmai egységben biztosítja a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet és az egyéni és csoportos speciális szolgáltatási feladatokat.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szolgáltatást igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység

ellátásához klienseink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása mellett.

Szervezzük, koordináljuk az ellátásban részesülőknek nyújtott szolgáltatásokat, támogatjuk az azokhoz való hozzáférést, ennek érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szolgáltatás alapelvei:

Szolgáltatásaink alapvetően az emberi méltóság tisztelete, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, a klienst segítő, építő jellegű együttműködés alapelvei szerint történnek. A szakmai munkában a Szociális Munka Etika Kódexét kötelező érvényűnek tekintjük.

Szubszidiaritás és célszerűség elve: A szolgáltatások a helyi igényekhez igazodva, az illetékeségi területen élő egyének, családok, csoportok szükségleteinek figyelembevételével kerülnek kialakításra.

Az önkéntesség és együttműködés elve: Az ellátottakkal az önkéntesség elve alkalmazásával alakítunk ki kapcsolatot, működésünk szolgáltató jellegű. Az együttműködés és a szolgáltatás igénybevételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. Ugyanakkor a hatósági intézkedéssel érintett gyermekek és szülők kötelesek a gyermekjóléti szakemberekkel együttműködni a gyermek veszélyeztetettségének csökkentése, megszüntetése érdekében. A munkatársak az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükséghelyzet áll fenn.

A választás lehetőségének elve: Az egyén, család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek, illetve cselekvőképességükben korlátozott egyének érdekében korlátozható.

Az érdemtelenység vizsgálatának tilalmának elve: Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek, illetve cselekvőképességében korlátozott egyén milyen helyzetben van, és mire van szüksége.

A személyiségi jogok védelmének elve: kötelező a személyiségi jogokat érintő adatok, tények nyilvántartása, kezelése kapcsán az adatvédelem és az információk felelős kezelésének betartása.

Az egyenlő bánásmód elve: Tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés, és a kliens kiszolgáltatott helyzetével történő visszaélés. Munkatársaink minden ellátott ügyével nemre, korra, családi állapotra, vallási felekezetre, szexuális irányultságra, nemzeti-etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni, illetve a problémamegoldás szerinti, megfelelő intézménybe irányítani.

Megelőzés és komplex szemlélet elve:

Az ellátást nyújtásával elsődlegesen a problémák kialakulásnak megelőzése a cél és a beavatkozásokor tekintettel kell lenni az ok-okozati összefüggésekre, viszonyrendszerekre.

III. 1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

Család- és Gyermekjóléti Központ (mely a járasszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat minősül) az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény - mint integrált intézmény- szervezeti és szakmai szempontból önálló szervezeti egységként működik.

A Központ belső feladatmegosztása: a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn.

A Központ - a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti- általános szolgáltatási feladatain túl (amely a Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja telephely lát el) speciális szolgáltatásokat nyújt és a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatokat végez.

A szolgáltatás, feladatellátás tárgyi és személyi, infrastrukturális kapacitásai:

A Központ a Szvorényi utcában, frekventált helyen található. A lakosság körében is ismert az épület, mert korábban okmányirodaként funkcionált. Gyalogosan a központi buszmegállótól 10-15 percnyire található, tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető. Az épület akadálymentesített, így a mozgáskorlátozott kliensek ellátása is biztosított.

Az épületet Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata az Intézmény vagyonkezelésébe adta, amely alapján tulajdonosi jogokat gyakorol.

A mintegy 450 nm-es földszintes épület két bejárattal rendelkezik, ahonnan egy-egy ügyfélfogadó helyiség nyílik, a főbejáratnál információs pulttal. Az információs pulttól balra egy nyitott térben kialakításra kerültek az óvodai és iskolai szociális segítők számára a tevékenységhez szükséges munkaállomások. Az esetmenedzserek részére 1 irodahelyiség, a tanácsadók és a fogyatékosügyei tanácsadók számára szintén 1 iroda áll rendelkezésre. 3 interjúszoba és 1 csoportszoba teszi lehetővé az ügyfelekkel történő bizalmas beszélgetések lefolytatását. A vezető és a pszichológusi feladatokat ellátó tanácsadó külön irodát kapott. További 1 irattári helyiség, 1 tisztítószerraktár, 1 teakonyha, 1 akadálymentes mosdó és 2 nemek szerint elkülönített mosdó került kialakításra. A bútorkészítés és berendezési, felszerelési tárgyai megfelelnek az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának.

Az épületben valamennyi munkatárs számára önálló helyiség nem áll rendelkezésre. Az adminisztrációs feladatokat a tanácsadók, esetmenedzserek és az óvodai és iskolai szociális segítők közösen használt irodájukban, saját munkaállomás biztosításával végzik, ügyintézési tevékenységhez az interjúszobák is használhatók. Laptopok,

multifunkcionális készülék, mobiltelefonok, projektor-kivetítő vászonnal támogatja a szakmai munkavégzést.

A szolgálat feladatainak ellátása Eger közigazgatási területén két telephelyen Alapszolgáltatási Csoportok működtetésével történik. A szolgáltatásnyújtás elhelyezkedései illeszkednek a város szociális sajátosságaihoz, a területen élők számára könnyen elérhetőek.

A Belvárosi Alapszolgáltatási csoport szintén a fentebb említett Család- és Gyermekjóléti Központ épületében kapott helyet, ahol külön irodát kaptak a családsegítők, a többi helyiség az esetmenedzserekkel és tanácsadókkal közös használatban van.

A Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoport Eger északi városrészén helyezkedik el lakótelepi környezetben. Az akadálymentesített épületben egy ügyfélfogadó helyiség, egy iroda, egy beszélgetőhelyiség, egy csoportszoba és egy teakonyha áll rendelkezésre, akadálymentes mosdó biztosított.

A működés tárgyi feltételei a feladat ellátásához mindkét telephelyen biztosítva vannak. A bútorzat és berendezési, felszerelési tárgyak megfelelnek meg az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának. A munkatársak számára számítógépek, laptopok (megfelelő szoftverekkel), mobiltelefonok, internet-hozzáférés, nyomtató, fénymásoló biztosított.

A feladatellátás megszervezése:

Az alapszolgáltatáshoz tartozó feladatokat, az Alapszolgáltatási csoportokat a szakmai egység vezetésével megbízott családsegítő irányítja.

Az alapszolgáltatási csoportok a létszám -és képesítési előírások vonatkozásában megfelelnek az 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet szerinti követelményeknek. A Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportban 8 fő családsegítő végzi a jogszabályi feladatokat, melyből 1 fő felel a szakmai egység vezetésért és 1 szociális asszisztens segíti a munkát. A Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportban, 6 fő családsegítő és 2 fő szociális asszisztens látja el az általános szolgáltatási feladatokat.

A települési észlelő- és jelzőrendszeri feladatok ellátására jelzőrendszeri feladatokat is ellátó családsegítő kijelölésével valósul meg.

Az Alapszolgáltatási Csoportok családsegítői között a feladatokat a szakmai egység vezetésével megbízott családsegítő osztja el, a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, az ellátott gyermekek (családok), egyének számát és a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

A telephelyek helyi igényekre reagálva alakítják ki a szolgáltatási profiljukat az alapszolgáltatási szolgáltatási elemek, csoportos és közösségi tevékenységek tekintetében.

Központ megfelel a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet létszám- és képesítési minimumelőírásainak. A feladatait 1 fő központvezető irányításával 14 fő esetmenedzser/tanácsadó, 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser, 3 fő szociális

asszisztens, 17 fő óvodai és iskolai szociális segítő és 2 fő fogyatékoságiügyi tanácsadó látja el.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók (esetmenedzserek, tanácsadók, családsegítők, fogyatékoságiügyi tanácsadók) feladataikat heti 40 órában végzik. Munkaidőkeretük legalább fele kötetlen munkaidő-beosztás keretében biztosított terepmunka (szociális segítőmunka, helyszíni adatgyűjtés) céljából. Az óvodai és iskolai szociális segítők szintén heti 40 órában látják el tevékenységüket, részben kötött munkaidőbeosztással, reggel 7:00-20:00 közötti munkaidőkeretben, ami tartalmazza az utazás időtartamát is.

Az esetmenedzserek és a szociális segítők ellátási területét (települések/köznevelési-közüoktatási intézmények) a központvezető jelöli ki.

A fogyatékoságiügyi tanácsadók feladataikat a Központ telephelyén és Heves vármegye közgazgatási területén előre egyeztetett helyen és időben látják el.

A családsegítők és az esetmenedzserek ügyeleti beosztási rendje alapján folyamatos jelenlétezt biztosítunk a telephelyeken, így egyrészt az ellátottak az ügyintéző szakembert az ügyeleti idejében személyesen is felkereshetik, másrészt az új ügyfelek számára is biztosított a szakember jelenléte, segítsége.

Az ügyfeleket minden telephelyen a szociális asszisztens fogadja, és irányítja az illetékes munkatárshoz. A személyesen először jelentkező klienseket az ügyeletés szakember fogadja. A kapcsolattartás többnyire előre megbeszélte időpontokban történik, így az esetmenedzserek, tanácsadók, családgondozók ügyeleti rendben fogadják a klienseket.

A telefonon, illetve írásban érkező megkeresések, jelzések elosztása - a sürgős beavatkozást igénylő eseteket kivéve - szintén a szakmai csoportban történik, a kijelölés a szakmai vezető feladata.

A szolgáltatást igénybe vevőkről TAJ alapú elektronikus nyilvántartást (KENYSZI) vezetünk. Az adatszolgáltatás törzsadat nyilvántartásból, jogviszony nyilvántartásból és napi jelentés teljesítéséből áll.

Helyettesítés rendje:

A központvezetőt akadályoztatása és tartós távolléte esetén a központ vezetőhelyettesi feladatokkal felruházott munkatárs, az alapszolgáltatási egység szakmai vezetőjét a vezetőhelyettesi feladatokkal felruházott családsegítő helyettesíti.

A helyettesítés zökkenőmentes biztosítása érdekében helyettesítő párok kerültek kialakítása. A Központ szakemberei előre egyeztetett szabadságolási terv alapján veszik igénybe a jogszabály által biztosított szabadságukat. Ez lehetőséget ad az esetek, a feladatok előzetes áttekintésére, szükség szerinti átadására, a helyettesítés szakszerű előkészítésére, a munkaforma megtervezésére. A helyettesítés rendjének kialakítása és biztosítása a Központvezető feladata. A helyettesítés alkalmával is figyelembe kell venni az esetleges összeférhetetlenséget, mely esetekben más estmenedzsert kell kijelölni a helyettesítés elvégzésére. A helyettesítés lezajlásakor a helyettesítő személy szóban, és ha szükséges írásban is tájékoztatja az illetékes esetmenedzsert a távollét idején bekövetkezett eseményekről, változásokról, intézkedésekről. A helyettesítő munkatárs köteles a helyettesítésbe bevont esetek kapcsán is naprakészen vezetni a kötelező, illetve a Központban előírt, használt dokumentumokat.

Az új dolgozók esetében a betanulási időszakban mentoráljuk az új kollégákat. Ilyenkor a Központvezető megbízza az egyik nagyobb szakmai tapasztalattal rendelkező kollégát, hogy vezesse be az újonnan érkező munkatársat a feladat ellátás részleteibe és segítse a munkáját. Amikor az új munkavállaló képes az önálló munkavégzésre, akkor befejeződik a mentorálás.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával (esetkezeléssel), valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látjuk el.

Központ az alapszolgáltatási csoportoktól elkülönült önálló szakmai egység, a központvezető irányításával működik és ellátja a hatósági intézkedéshez kapcsoló feladatokat és a járás lakosai számára biztosítja a speciális szolgáltatásokat.

A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági beavatkozásokhoz kapcsolódó szakmai feladatokat - a földrajzi, közlekedési sajátosságok és esetszámok figyelembevételével- az esetmenedzserek látják el szorosan együttműködve a családsegítő kollégákkal, szolgáltató intézményekkel, hatóságokkal, a gondozási-nevelési tervben foglaltak szerint szervezik, koordinálják a segítő folyamatot és ellenőrzik a tervben foglaltak teljesülését.

A speciális szolgáltatásokat koordináló tanácsadó készíti el a kapcsolattartási ügyelet és készenléti szolgálat speciális szolgáltatások esetén a tanácsadók/esetmenedzserek, szükség esetén családsegítők ügyeleti beosztását.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka ellátása, illetve járási szintű koordinálása érdekében jelzőrendszeri tanácsadó került kijelölésre.

Szolgáltatáselemek: (a tevékenységek részletes kifejtésre kerülnek a IV. pontban)

Az alapszolgáltatási csoportok feladataihoz tartozó nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek (települési szint, Eger)

- Tájékoztatás, információnyújtás
- Tanácsadás
- Segítő beszélgetés
- Egyszeri ügyintézés
- Első interjú
- Ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése
- Prevenációs tevékenység (egyéni, szabadidős, közösségi programok szervezése)
- Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében
- Szociális segítő munka (esetkezelés) cselekvési terv vagy együttműködési megállapodás alapján)
- Megkeresés
- Családlátogatás

- Szünidei gyermekétkeztetésben közreműködés
- Adományok közvetítése
- Közösségi fejlesztés
- Települési jelzőrendszer szervezése és működtetése

A központ feladataihoz tartozó nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek (járási szint)

- Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek
javaslattétel
gondozási feladatok (esetkezelés, tervkészítés, koordináció, értékelés, családlátogatás, tanácsadás)
esetmegbeszélés, esetkonferencia, konzultáció
- Speciális szolgáltatások (egyéni és csoportos)
utcai és lakótelepi szociális munka
kapcsolattartási ügyelet
kórházi szociális munka
gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat
óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
jogi tájékoztatásnyújtás
pszichológiai tanácsadás
fogyatékoságügyi tanácsadás
szociális diagnózis felvétel
- Járási jelzőrendszer koordinálása
esetmegbeszélő csoport
esetkonzultáció

III.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Intézményen belüli együttműködés

- Szakmai fórumok

- Vezetői értekezlet

Az intézmény intézményvezetője szükség szerint, de havonta minimum egy alkalommal vezetői értekezletet tart a szakmai egységek vezetőinek az elvégzett feladatokról és meghatározzák a soron következő intézkedéseket. Az értekezletek célja továbbá, szakmai tevékenységének megbeszélése, irányítás, információáramlás biztosítása, melyről emlékeztető készül.

A Központ vezetője közvetlenül irányítja a szakmai egységet, távolléte esetén a vezetőhelyettesi feladatokkal megbízott munkatárs látja a vezetői feladatokat. Az óvodai és iskolai szociális segítő csoport 1 fő segítő koordinálása mellett működik.

Az alapszolgáltatási szakmai egység szakmai vezetésével megbízott családsegítő irányítja a Bevárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportot.

- Team megbeszélés

A szakmai egység vezetője által heti rendszerességgel összehívott szakmai megbeszélés, ahol a munkatársak tájékoztatást kapnak a vezetői értekezleten elhangzottakról, összegyűjtésre kerülnek a vezetői értekezlet felé továbbítandó kérdések. A belső team esetmegbeszélések lehetőséget adnak a megküzdési kapacitás növeléséhez, a munkavégzés során felmerülő kérdések, felvetések, javaslatok, tények átadásához, megvitatásához, egyeztetéséhez alkalmat ad. Ezekről emlékeztető készül.

- Egyéb munkacsoportok

Egy-egy szakmai feladat ellátására, koordinálásra szerveződik, meghatározott ideig működő szakmai csoport.

- Egyéni konzultáció

Az esetmenedzserek, családsegítők, tanácsadók egymás közt és a közvetlen szakmai vezetővel a napi szinten, igény szerint szóbeli konzultációt kezdeményezhetnek a tapasztalatok, észrevételek információk megosztása céljából.

• Együttműködés és feladatmegosztás hatósági beavatkozást igénylő eset kapcsán

A családsegítő/esetmenedzser esetmegbeszélést/esetkonferenciát kezdeményez, hatósági intézkedés elrendelése esetén a családsegítő segítő/támogató, az esetmenedzser ellenőrző /kontroller jellegű feladatmegosztás mentén a szakmai szabályzó anyagokban leírtak figyelembevételével működnek együtt.

Az esetmenedzserek és a családsegítők esetátadásakor, pl. tartós távollét esetén helyettesítés céljából, összeférhetetlenség fennállásakor vagy illetékesség hiánya esetén konzultálnak és elvégzik az adminisztrációs teendőket is.

A helyettesítés lezajlásakor a helyettesítő személy szóban, és ha szükséges írásban is tájékoztatja az illetékes családgondozót a távollét idején bekövetkezett eseményekről, változásokról, intézkedésekről. A helyettesítő munkatárs köteles a helyettesítésbe bevont esetek kapcsán is naprakészen vezetni a kötelező, illetve az intézményben előírt, használt dokumentumokat

Esetátadás során az alapszolgáltatási egység családsegítői és a központ esetmenedzserei az iratanyag megküldésével történik.

• Együttműködés speciális szolgáltatások során

A Központ a speciális szolgáltatásairól egyrészt szórólapok formájában tájékoztatja az alapszolgáltatási egység szolgáltatásait igénybe vevő ügyfeleket és a családsegítőket, illetve a családsegítő szükség esetén kezdeményezi a speciális szolgáltatás igénybevételét. Másrészt speciális szolgáltatást nyújtó szakemberek folyamatosan konzultálnak a családsegítőkkel, esetmenedzserekkel az igénybevétel tapasztalatairól.

Más intézményekkel való együttműködés

- Módszertani feladatok, felügyeletet ellátó intézményeknek információ nyújtás, adatszolgáltatás, közreműködés a szakmai ellenőrzésekben.
- Fenntartóval folyamatos együttműködés a költségvetési, pénzügyi, gazdasági tervezés és ellenőrzés, beszámolási kötelezett kapcsán.
- A szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tagjaival, intézményeivel, szolgáltatóival együttműködve Szt. és a Gyvt., valamint a módszertani szakmai szabályozó, protokollokban foglaltak szerint biztosítjuk.

A jelzőrendszer tagjaival történő folyamatos együttműködés és információáramlás biztosítása segítségével feltárjuk az ellátási területen jelentkező veszélyeztetettséget, krízist kiváltó lehetséges okokat, és szervező, prevenciós jellegű tevékenységgel igyekszünk csökkenteni azokat.

A jelzőrendszeri tag családot, gyermeket, egyén életét, testi épségét súlyan veszélyeztető körülmény észlelésekor vagy ha alapvető szükségletek biztosításának hiányát tapasztaltja haladéktalanul jelzéssel él területileg illetékes gyámhivatal felé és a család és gyermekjóléti szolgáltató felé is. Az életet és testi épséget veszélyeztető magatartás ismeretéről, tényéről szóló írásban teszi meg, ami történhet utólagosan is.

Krízishelyzet esetén az észlelő- és jelzőrendszer tagja, azonnal szóban, személyesen, vagy telefonon keresztül teszi meg jelzését.

A veszélyeztetettség jelzését követően 3 napon belül, a krízis, súlyos veszélyeztetettség, bántalmazás esetén haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot az érintett személlyel, és 15 napon belül visszajelzést küldünk és abban tájékoztatjuk a lehetséges együttműködési keretéről.

Gyermekek esetében a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében az alábbi jelzőrendszeri tagokkal működünk együtt:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtó személyekkel/szervezetekkel (védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, szakrendelők, kórház)
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatókkal (gyermekjóléti szolgáltatók, bölcsődék, családok/gyermekek átmeneti otthona, helyettes szülők, nevelőszülők, gyermekotthonok, TEGYESZ, szociális alapszolgáltatók...)
- a köznevelési, közoktatási intézmények és a szakképző intézményekkel (óvodákkal, iskolákkal, pedagógiai szakszolgálatokkal)
- a rendőrséggel,
- az ügyészséggel,
- a bírósággal,
- a pártfogó felügyelői szolgálattal,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel,
- a menekülteket befogadó állomással, a menekültek átmeneti szállásával,
- az egyesületekkel, az alapítványokkal és az egyházi jogi személyekkel,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatósággal,
- a javítóintézettel,
- a gyermekjogi képviselővel,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró megyei kormányhivatallal,

- az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szervvel,
- a települési önkormányzat jegyzőjével,
- a büntetés-végrehajtási intézettel,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelőkkal.

Felnőtt személyek, családok szociális, mentálhigiénés problémák, egyéb krízishelyzet miatti támogatása érdekében együttműködünk a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer tagjai közül:

a jelzésre kötelezett tagokkal:

- a jegyzővel,
- a járási hivatallal,
- a szociális egészségügyi szolgáltatóval/intézménnyel (alapszolgáltatás vagy szakosított ellátást nyújtó)
- a pártfogói felügyelői szolgálattal,
- jogi segítségnyújtói szolgálattal,

és az önkéntes tagokkal:

- egyesületekkel, az alapítványokkal, a vallási közösségekkel, a magánszemélyekkel.

A jelzőrendszer szervezése és működtetése település szintű feladat, így ez alapvetően szolgálat feladatait ellátó szakmai egység, konkrétabban a települési jelzőrendszeri felelős feladatkörébe tartozik.

Az intézmények és szakemberek kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A jelzésre kötelezett jelzőrendszeri tagként nevesített intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni felnőttekre vonatkozó veszélyeztettséget, krízishelyzet észlelése esetén és a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgálatot nyújtó szolgáltatónál (CSGYJK Alapszolgáltatási szakmai egységénél). Továbbá hatósági eljárást kezdeményezni (gyámhivatal, rendőrség megkeresésével) a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Felnőtt gyermek, illetve veszélyeztettség észlelése esetén bármely társadalmi szervezet (egyesület, alapítvány, vallási közösség), magánszemély önkéntes jelzőrendszeri tagként jelzéssel élhet vagy gyermek esetében hatósági eljárást kezdeményezhet felnőtt vagy gyermek veszélyeztetettsége észlelése esetén.

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

Az esetmenedzserek, családsegítők illetékesség megszűnése miatt is együttműködnek más gyermekjóléti szolgáltatókkal.

A jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés formái, kapcsolattartás módja, rendszeressége:

A kapcsolattartás elsősorban személyesen, a problémák jelzése pedig írásos formában az e célra rendszeresített jelzőlapon történik.

Írásban (levél, email, jelzőlap, visszajelző lap, pedagógiai, vagy egyéb vélemény megkérése, heti jelentés).

Telefonon (jelzés fogadása, egyéni konzultáció, időpont egyeztetés, tájékoztatás, készenléti telefonon jelzés fogadása).

Személyesen

eseti jelleggel, szükség szerint:

- jelzésre kötelezett jelzőrendszeri tagok megkeresése a jelzőlap kitöltése okán;
- napi együttműködés esetmegbeszélések (segítő folyamatban kompetenciák, feladatok tisztázása);
- egyéni konzultáció (általános témában, aktuális elakadás tisztázásra);
- esetkonzultáció (esetvezetés során szakemberek közötti információcsere, tájékoztatás);
- esetkonferencia (esetvezetés során a gyermek, személy, család ügyében részvétel pl. tervkészítés, javaslatkészítés, helyzetértékelés elkészítése céljából a szakemberek, segített személy, egyéb hozzátartozók részvételével);
- esetmegbeszélés (esetvezetés során több alkalommal megszervezhető a szakemberek feladatainak tisztázása, problémák feltárása);
- partnerségi együttműködés prevenciók tevékenységeiben;
- pályázatokban, projektekben való együttműködés;
- közös képzések;
- a központ nyitvatartási idején túl jelzés megtétele a készenléti szolgálaton;
- részvétel az intézményi/szolgáltatói lista összeállításában;
- helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások közös részvétel;
- civil, egyházi szervezetekkel adományok közvetítése kapcsán (Egri Honvéd Sport Egyesület, Karitasz, Étel az Életért Alapítvány, Egri Norma Alapítvány, Lions Club, stb).

előre meghatározott időpontban:

- szakmai fórumok, szakmai rendezvények;
- esetmegbeszélő csoport (járési szolgálatok családsegítői feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel);
- szakmaközi megbeszélések (a települési jelzőrendszer tagjainak évente legalább 6 alkalommal előre meghatározott témakörben szervezett keretben);
- éves szakmai tanácskozáson részvétel, írásos beszámoló készítés;
- lakossági fórumok.

Az alapszolgáltatási egység szakmai vezetője felel a települési jelzőrendszeri intézmények/szolgáltatók vezetőivel való kapcsolati rendszer kialakításáért, a jelzőrendszeri felelős pedig a napi együttműködésért.

A családsegítők, esetmenedzserek az esetvezetés során résztvevő, bevont jelzőrendszeri tagokkal való intenzív munkakapcsolatot koordinálják.

IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

A Család- és Gyermejjóléti Központ Belvárosi- és Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportjai látják el a településszintű alábbi általános feladatokat és az alábbi szolgáltatásokat:

- **Tájékoztatás nyújtás**

Az információ nyújtás során – a családsegítő szakember – az igénybe vevő számára személyre szabott általános vagy célzott tájékoztatást nyújt.

- Az első kapcsolatfelvételkor a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és panaszjoga gyakorlásának módjáról.
- A családnak/egyénnek az őt megillető jogokról, támogatásokról szervezetekről, szociális és gyermejjóléti szolgáltatásokról, pénzübeli, természetbeni ellátásokról azok tartalmáról és elérhetőségéről (gyermekek, szülők, egyének, a válsághelyzetben lévő várandós anya) személyesen vagy telefonon eseti jelleggel.

- **Hivatalos ügyek intézésében** való közreműködés

A családsegítő szükséges mértékig segíti az igénybe vevőt az adott ügy hatékony lebonyolításában, ellátás, szolgáltatás igénylésében.

- ellátásokról, szolgáltatásokról telefonon, interneten információt gyűjt;
- segítséget nyújt a kompetenciába tartozó ügyintézéshez szükséges dokumentumok, nyilatkozatok, nyomtatványok beszerzésében, elkészítésében, kitöltésében;
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermejjóléti központ felkérésére a GYVR-ben környezettanulmányt készít;
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről;
- egyszeri ügyintézés (információszerzés).

- **Tanácsadás**

A tanácsadás a segítő beavatkozás intenzív formája, az igénybe vevő bevonásával saját problémájának megértésében és megoldásában, önálló döntései kialakításában segíti a szakember. A jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

- pszichológiai tanácsadás nyújtása szociális,
 - életvezetési, tanácsadás nyújtása, vagy családtervezési, nevelési, az egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájutás megszervezése a már ellátásban lévő, illetve új ügyfeleknek.
- **Megkeresés, ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése**
 - Az érintett személyt, családot, a szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit, illetve a veszélyeztető körülményeket folyamatosan figyelemmel kíséri;
 - Szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják;
 - Szóbeli/írásbeli tovább irányítással vagy személyes kíséréssel segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében, ellátáshoz való hozzájutásban;
 - Felkeresi a szünidei gyermekétkeztetésre jogosultakat (HH, RGYVK, HHH) és segítséget nyújt a nyilatkozat kitöltéséhez, benyújtásához.
 - **Környezettanulmány**
 - Halmozottan hátrányos helyzet megállapításához az önkormányzat felkérésére jelzés esetén.
 - **Családlátogatás**
 - Személyes találkozás az ügyfél otthonában a segítő folyamat során tervezett módon vagy szükség szerint.
 - **Szociális válságkezelés (krízisintervenció)**
 - Sürgősségi helyzetben, életveszélyben (lélektani/szociális krízis) azonnali intézkedést kezdeményezése;
 - Támaszokat, forrásokat felmérése, megoldási terv készítése;
 - Anyagi/természetbeni juttatások közvetítése (szolgáltatás, étel, ruházat, stb.).
 - **Szociális segítő munka**

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

 - Ha a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, és esetkezelés szükséges, a szolgáltatást igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel - *gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés kivételével*- továbbá a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételeivel összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen

korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával – és a szakmai vezető jóváhagyásával **együttműködési megállapodást köt**.

- A gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben **cselekvési/ intézkedési tervet készít**, vagy
- a szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében folyamatos jelleggel **esetnaplót vezet**.
- A cselekvési tervben rögzít a problémamegfogalmazást, a rövid és hosszútávú célokat, a segítő munka várható időtartamát, a kapcsolattartás formáit és a célok eléréséhez megtervezett lépéseket, feladatokat.
- A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélt időpontokban történik, akár a szolgálat telephelyeinek hivatalos épületében, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, közvetlen környezetére is. A szociális segítőmunka során éves átlagban, legalább havi 3 **személyes találkozást** szervez és dokumentál.
- Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében természetes és mesterséges erőforrásokat felkutatja, mozgósítja, bevonja;
- az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését koordinálja;
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával, a közös problémadefiníálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében **esetmegbeszélést**. Az esetmegbeszélés jelenléti ív és emlékeztető feljegyzés kitöltésével dokumentálja. A probléma megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermek meghívásával és részvételével **esetkonferenciát** szervez. Az esetkonferenciáról jelenléti ív és emlékeztető készül, melyet minden meghívott megkap.
- Óvoda/tankötelezettség elmulasztása esetén **intézkedési tervet** készít, melyet az esetnaplóban rögzít.
- A szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta felülvizsgálja a cselekvési tervet, **értékeli** az esetkezelés eredményességét. Szükség esetén más szociális szolgáltató vagy hatóság bevonását kezdeményezi a szociális segítő tevékenységbe.
- A probléma megoldása esetén az eset lezárásra kerül, melyről a családot írásban értesíti.

A szociális segítő munka a családi környezetben tett látogatások és a szolgáltatásnyújtó telephelyén folytatott segítő tevékenységek útján valósul meg. A szociális segítő munka során végzett tevékenységet tartalmazó adatlapokat, egyéni/hivatalos feljegyzéseket, megállapodásokat, nyilatkozatkátokat, esetnaplót, cselekvési tervet, szakmai összefoglaló, bejövő-kimenő iratokat, stb. a családsegítő esetdossziében tárolja.

- **Települési szintű (a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét) észlelő és jelzőrendszer működtetése**

A jelzőrendszeri felelősi feladatokkal megbízott családsegítő

- folyamatosan tájékoztatást nyújt személyes megkereséssel vagy szórólap formájában a település lakosainak, intézményeinek az alapszolgáltatási egység és központ tevékenységeiről, szolgáltatásairól,
- összeállítja a településen működő intézményi/szolgáltatói listáját, amit folyamatosan aktualizál,
- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést esetén a jelzést tevőre vonatkozó zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- évi minimum 6 alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez, bonyolít le,
- minden év február 28-ig megszervezi az éves szakmai tanácskozást,
- a tanácskozáson elhangzottak alapján minden év március 31-ig elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Egyéb tevékenységek

- **Adományok közvetítése**

- az Adománykezelési szabályzatban foglaltak szerint adományok felkutatása, közreműködés a felajánlások lebonyolításában (tartós élelmiszer, használható bútor, ruhanemű, játékok),
- az adományok folyamatosan fogadása és segítség a célzott irányú eljuttatásban (szociálisan hátrányos helyzetű rászorulóknak).

- **Gyermekétkeztetés ügyintézése**

- Felkeresi a szünidei gyermekétkeztetésre jogosultakat (HH, RGYVK, HHH) és segítséget nyújt a nyilatkozat kitöltéséhez, benyújtásához.

- **Prevenációs tevékenység**

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, olyan szabadidős és közösségi programokat szervezünk, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna, és kezdeményezzük a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél programok megszervezését.

A szabadidős programok egyrészét alkalmasszerűen (ünnepkörökhöz kapcsolódva, illetve iskolai szünetek idején), másik részét folyamatos jelleggel biztosítjuk.

- Nyári napközi: legalább 2 hét időtartamban általános iskolás korosztálynak, egyes program elemekbe más társintézmények szakembereiknek bevonásával tematikus tevékenységek biztosítása,
- Túra tábor: nyáron nyitott módon 1 hetes időtartamban kerül megszervezésre, minden nap más helyszínre látogatva.
- „Rímfaragó pajtaműhely”: rekreációs, készségfejlesztő csoport. Tagjait olyan művészi hajlamokkal és alkotói képességgel rendelkező személyek alkotják – nem- és korosztálybeli megkötés nélkül – akik magánéletükben komoly problémákkal (pl. egészségkárosodás, mentális problémák stb.) küzdenek, illetve támogató családi és közösségi háttér hiányában magányosan, elszigetelten élnek és emberi értékeikre vonatkozóan nem kapnak pozitív visszajelzést.
- Állásvadász klub: az ügyfelek részesülhetnek a hetente egy alkalommal szervezett álláskereső klub nyújtotta szolgáltatásokban is, ahol álláslehetőségeket ismerhetnek meg az internet, valamint álláslista segítségével, személyre szabott tanácsokat kaphatnak, önéletrajzot, kísérőlevelet írhatnak és küldhetnek, valamint átképzésekről, szakképzésekről informálódhatnak.
- Tanulássegítés, korrepetálás: a családsegítő közreműködik a felzárkóztatásban, amely a családdal előre egyeztetett időpontokban zajlik, többnyire az ellátott gyermekek körében.
- Városi rendezvényeken Gyereknapi, Tiszta élvezet nap, stb. különféle szabadidős tevékenységekkel, programokkal kitelepülés.
- Kulturális, közösségi akciók keretében Nyitott könyvespolc elnevezésű szolgáltatással lehetőség van könyvek kölcsönzésére és megunt könyvek behozatalára is.

- **Nem hálózat keretében nyújtott helyettes szülői ellátás**

A gyermekjóléti alapellátások közül az átmeneti elhelyezést biztosító helyettes szülői szolgáltatás célja, hogy a rászorultság mértékében segítse a családot a gyermeknevelésben, ideiglenesen pótolja a gyermekek számára a szülői gondoskodást. Az helyettes szülői szolgáltatás elősegíti a vérszerinti szülő akadályoztatása esetén a gyermekek elfogadó légkörben, családi körülmények közötti gondozását, nevelését, teljes körű ellátását. A helyettes szülő az elhelyezett, átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára saját háztartásában biztosítja a gondozást, nevelést. Az elhelyezést kezdeményezheti a szülő, gyámi feladatokat ellátó személy, jelzéssel élhet a gyermekjóléti szolgálat, családsegítő, gyámhatóság, vagy bármely szervezet, intézmény, vagy magánszemély, de az elhelyezés történhet gyermek, fiatalkorú saját kérésére is. A szülő, gyám önként kérheti gyermeke számára a helyettes szülő szolgáltatásait és a gyermek elhelyezési ideje alatt tovább gyakorolja szülői felügyeleti jogát. A helyettes szülői szolgáltatás igénybevétele önkéntes és addig tart, ameddig a vérszerinti szülő kéri, illetve míg a rászorultság oka meg nem szűnik, de maximum 12 hónapig, amely indokolt esetben 6 hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható.

A szolgáltatást nyújtó **helyettes szülők száma 1 fő**, az **érvényes férőhelyek száma 3 fő**. Az önálló helyettes szülői szolgáltatás szakszerű működését a rendelkezésre álló egy fő szakszemélyzet Ostoroson a Deák Ferenc úton 160 nm alapterületű családi házban biztosítja. Az ingatlanban 4 barátságosan berendezett szoba, nappali, konyha, étkező, kamra, fürdőszoba, toalett, folyosó található. Tágas kert és udvar, ad lehetőséget az ellátott gyermekek mozgásigényének kielégítéséhez. Házi állatok is segítik a beilleszkedést. Ebben a családi környezetben szükség esetén 3 gyermek gondozására van lehetőség.

A központ járási szintű feladatellátásához kapcsolódó szolgáltatások

- ***Hatósági intézkedésekkel kapcsolatos tevékenységek***

- Javaslattétel

Az esetmenedzser **javaslatot tesz hatósági intézkedésre** (védelembe vételére, megelőző pártfogására, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, családba fogadására, harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére, családbafogadó gyám kirendelésére, tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, gondozási helyének megváltoztatására, családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására), illetve továbbítja a család és gyermekjóléti szolgálat javaslatát – szükség szerint saját észrevételeinek megtételével – a gyámhivatal felé.

A gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain az esetmenedzser ismerteti a gyermek helyzetét, a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását (a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét, a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó adatokat, a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat, a

gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslatétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát, azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket).

A gyermeket **fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén** a Központ illetékes munkatársa/esetmenedzsere a veszély tényének és jellegének megnevezésével, egyéb adat feltárásának mellőzésével, telefonon **haladéktalanul**, majd azt követően elektronikus formában tesz javaslatot a hatóság intézkedésére. Az esetlegesen hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően szerezni be.

Ha a javaslatételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, az esetmenedzser javaslatában megjelöli a kezdeményező szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembé vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

Az esetmenedzser a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásra is tehet javaslatot. A természetbeni formában nyújtott **családi pótlék felhasználásának időtartama alatt** a Központ **együttműködik** a család- és gyermekjóléti **szolgálattal** és a kirendelt **eseti gyámmal** a pénzfelhasználási tervben foglaltak szerint.

Kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát, amennyiben már nem indokolt.

- Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelmére irányuló tevékenységek

Hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján biztosítja.

Az esetmenedzser a veszélyeztetettség csökkentéséhez, megszüntetéséhez, az igénybevevő helyzetének javításához, szükségleteinek kielégítéséhez szükséges és indokolt szolgáltatások (általános és speciális, illetve más szolgáltatók/intézmények/szervezetek által nyújtott) biztosításának megszervezése.

Az esetmenedzser az esetkapcsán érintett valamennyi szakmai szereplő (családsegítő, megelőző pártfogó, szolgáltatásokat nyújtó intézmények), az érintett gyermek és szülője (vagy törvényes képviselője) bevonásával **elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet**.

Megszervezi és összehangolja az eset kapcsán releváns/indokolt segítő támogató szolgáltatásokat. A gondozási-nevelési tervben rögzített feladatmegosztás alapján **együttműködik** az általános segítő szolgáltatást biztosító családsegítővel, szükség szerint biztosított speciális szolgáltatást nyújtó szakemberrel, ill. más szolgáltatókkal, hatóságokkal, nyomon követi a segítő folyamatot, ellenőrzi a gyermek, szülő számára meghatározott feladatok teljesülését, magatartási szabályok betartását, valamint tevékenységüket koordinálja. Szükség szerint **esetmegbeszélést, esetkonferenciát**

szervez.

Igénybevétel figyelemmel kísérése, a hatóság által előírt, ill. a gondozási-nevelési tervben rögzített –magatartási szabályok betartásának **ellenőrzése**, a változás érdekében megteendő lépések, feladatok nyomon követése, a rendszerszereplőkkel való kapcsolattartás, a gyermek/család érdekében történő egyeztetés, hatóságokkal való kapcsolattartás, az esethez kapcsolódó – kötelező és javasolt – adminisztrációs, dokumentációs feladatok ellátása.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser **helyzetértékeli**, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását.

Az esetmenedzser a védelembé vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembé vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről. Értékeli a gondozási folyamatot és szakmai érvekkel alátámasztott **javaslatot tesz** a védelembé vétel fenntartására, megszüntetésére, megelőző pártfogás fenntartására, megszüntetésére vagy más – gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó –hatósági intézkedés megtételére.

Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók **mulasztása** miatt nem valósult meg, **írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak**.

- Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítéséhez kapcsolódó tevékenységek

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és - amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján segítjük elő.

A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser **együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal**, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban. A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

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

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során **tájékoztatja a gyámhivatalt** a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és a családba fogadás lehetőségéről.

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

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint **együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.**

A hatósági intézkedés által érintett gyermek iratanyagát (nyilatkozatokat, jelzést, adatlapokat, bejövő-kimenő leveleket, feljegyzéseket, stb.) az esetmenedzser esetdossziében tárolja.

- ***Speciális szolgáltatások***

Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyeletet keretében biztosítjuk

- a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,
- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakember jelenlétét,
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére biztosítjuk-megfelelő végzettséggel rendelkező szakember foglalkoztatása esetén- a gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediációt), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről aláírassukkal hitelesített betartása,
- a gyermekvédelmi közvetítést -a felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén- a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon szerzett tanúsítvánnyal rendelkező munkatársak végzik,
- a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyi szolgáltatást (amennyiben a szolgáltatás igénybevétele önkéntesen történik).

A felügyelt kapcsolattartás

- elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül,
- megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy
- felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatjuk a gyámhivatalt.

A kapcsolattartási ügyelet igénybevételének feltétele:

- erre vonatkozó a bíróság vagy gyámhivatal véglegessé vált határozat, végzés, melyben a kapcsolattartás helyszíneként a Központ került megjelölésre;
- érvényes mediációs megállapodás;

- jogosult/kötelezett/ gyermek a központ illetékességi területén lakcímmel rendelkezik, életvitelszerűen itt tartózkodik;
- kötelezett és a jogosult az első kapcsolattartás biztosítása előtt, ún. „nulladik találkozás” alkalmával személyesen felkeresték a Központot és aláírásukkal elfogadták a kapcsolattartási házirendben foglaltakat, valamint a keret-megállapodást.

Új megállapodást szükséges kötni a felekkel, ha a kapcsolattartás;

- módjában változás történik megállapodás útján, vagy a bíróság/gyámhivatal új határozatban/végzésben a kapcsolattartást módosítja,
- kapcsolattartás lezárását követően feléled,
- kapcsolattartás szüneteltetése után feléled.

A kapcsolattartási ügyeleti munkát, a kapcsolatügyeletet ellátó szakemberek beosztását a kapcsolatügyeleti koordinátor hangolja össze. A koordinátor és a döntést hozó illetékes szakember az eset leszállítását megelőzően konzultálnak a szabályzás pontos helyszínét, időpontját, módjának egyeztetése céljából és a folyamatban lévő esetek száma, tárgyi és személyi feltételek biztosítása érdekében.

A szolgáltatás minden páratlan hét szombatján 9⁰⁰-13⁰⁰ kedd, csütörtök 13⁰⁰-17⁰⁰ időpontokban vehető igénybe a Központ telephelyén és az alapszolgáltatást nyújtó szakmai egység másik telephelyén, a kapacitások figyelembevételével. A szolgáltatás működtetéséhez foglalkoztató, játszószobák, korcsoportnak megfelelő játékeszközök és az ügyeletet ellátó szakemberek biztosítottak.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek tevékenységüket a házirend, keret-megállapodás, feljegyzés, kapcsolattartási ügyelet adminisztrációs napló, nyilatkozat alapján dokumentálják.

Utcai és lakótelepi szociális munka

- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezésében közreműködik a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

Munkaformák, tevékenységek:

- *Kutatás*

Az ellátási területen a hét különböző napjain, illetve a napok különböző időszakaiban felméri mikor és hol tartózkodnak olyan gyerekek, fiatalok, akik a célcsoport tagjai lehetnek.

Célcsoport:

Magatartásukkal testi, lelki, értelmi fejlődésüket veszélyeztető gyermekek, fiatalok pl:

- tanítási idejét, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermekek;

- a lakóhelyükről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, illetve lakásotthonból szökött, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermekek;
- kolduló, kéregető, prostituálódó gyermekek.

Útvonaltervben megjelöli, hogy mely időpontban, milyen összetételű csoport (létszám, életkor, viselkedési mód, devianciák, magatartás-viselkedésbeli szokások, szabadidő eltöltési szokások) hol tartózkodik.

Ugyanabban az időben, ugyanazon a helyen tartózkodik és igyekszik kapcsolatot teremteni az adott csoporttal a gyermekek, fiatalok problémáinak, szükségleteik feltérképezését követő segítő programok szervezése, szolgáltatások közvetítése céljából.

Feltérképezi az adott településen működő szabadidős szervezeteket, oktatási, nevelési kulturális intézményeket és az általuk nyújtott szolgáltatásokat, melyről adatbázist állít össze.

- *Szolgáltatás:*

Egyéni tevékenységek:

- A tanítási időben, délután nem életkoruknak megfelelő helyen és módon utcán, bevásárlóközpontokban, csellengő aluljárókban, szórakozóhelyeken, parkokban, elhagyott épületek közelében tartózkodó gyermekeket és a fiatalokat rendszeres és aktív jelenlétén keresztül igyekszik elérni szükségleteik, hiányállapotaik, problémáik felderítése céljából.
- Kolduló, kéregető, prostituálódó gyermekek esetében a súlyos veszélyeztető helyzet, esetleges súlyos elhanyagolás okainak feltérképezése, a személyazonosság megállapítása után (amely a rendőrség feladata) jelzéssel él az illetékes szolgálat felé, szükség esetén azonnali intézkedést kezdeményez.
- Otthonról vagy szakellátásból szökött gyermekek esetében közreműködik a lakóhelyére vagy megfelelő intézményekbe történő mielőbbi eljuttatásban, átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítését kezdeményezi.

Módszerek: segítőbeszélgetés, tanácsadás, ártalomcsökkentő stratégiákról felvilágosítás, krízisintervenció, a folyamatos és rendszeres információnyújtás, közvetítés (intézményekhez, szakemberekhez, közösségekhez), ügyintézés (kapcsolatfelvétel az érintett intézményekkel, szervezetekkel és szervekkel, szükség esetén szakszolgáltatások igénybeviteléhez való hozzájárulás segítése, jelzés, stb.).

Csoportos/közösségi prevenciók tevékenységek:

- Programok szervezése, illetve a családsegítők, óvodai és iskolai szociális segítők által szervezett szabadidős programokba (nyári napközi, tanulássegítés, tematikus - sport, kreatív, társasjáték... stb.- csoportfoglalkozások) bekapcsolódás, a felderítő munka által érintett gyermekek bevonásával;
- köznevelési, ifjúsági, szabadidős, kulturális, sport, művelődési szervezetekkel, szakemberekkel együttműködik.

Egyéb tevékenységek: (team megbeszélés, esetmegbeszélés, esetkonzultáció, szakmaközi megbeszélés, feladatvállalás a tervben, saját munka értékelése, együttműködés a jelzőrendszer tagjaival).

Az utcai és lakótelepi szociális munkát 1 fő szakképzett tanácsadó osztott munkakörben heti 10 órában látja el közterületen, elvégzett munkáját tevékenység összesítő elnevezésű nyomtatványon dokumentálja.

Kórházi szociális munka

Egerben a Markhot Ferenc Oktatókórház és Rendelőintézettel kötött együttműködési megállapodásban rögzített módon történik a munkavégzés. A megállapodás működő fekvőbeteg ellátó osztályain, a szülészeti-nőgyógyászati, a csecsemő és gyermekgyógyászati és neonatológiai osztály, pszichiátriai-addiktológiai és rehabilitációs osztály, valamint a mozgásszervi rehabilitációs osztályokon működik a feladatellátás.

A tanácsadó közvetítő és koordináló tevékenységgel, segítő beszélgetéssel, tanácsadással, információ nyújtással

- segíti a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel (igény szerint) együttműködve a válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét;
- segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok, illetve a gyermekek átmeneti otthonában igénybe vehető szolgáltatások hozzájutásában;
- segíti a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát (informálás az örökbefogadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, gyermekvédelmi központ ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról).

A gyermekosztályon

- a gyermek veszélyeztetettsége esetén jelzéssel él az illetékes gyermekjóléti szolgálatot nyújtó szolgálatnál,
- a gyermek súlyos hanyagolása és bántalmazása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása észlelése esetén a megteszi a szükséges intézkedéseket (hatósági eljárást kezdeményez).

Együttműködik az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival, veszélyeztettség esetén a jelzést továbbítja az illetékes szolgálat felé;

Illetékesség alá nem tartozó gyermek veszélyeztettségének észlelése esetén közvetítői feladatokat lát el a gyermek további ellátása biztosításának érdekében, értesíti a gyermek tényleges tartózkodási helye szerinti család- és gyermekjóléti központot.

A kórházi szociális munkát egy szakképzett tanácsadó, osztott munkakörben heti 20 órában látja el, tevékenységét munkanaplóban, feljegyzéseken (egyéni/hivatalos) dokumentálja.

Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység ellátásával hozzájárulunk az Egri járás köznevelési intézményeibe járó gyermekek veszélyeztetettségét megelőzéséhez, a már korábban kialakult veszélyeztetés megszüntetése érdekében támogatást nyújtunk a gyermekeknek, szülőknek és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a Központ együttműködési megállapodást kötött a köznevelési intézményekkel. A központ a szociális segítő részére az adott köznevelési intézménybe szóló megbízólevelet állít ki. A jogszabály szerint 1.000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekre vetítve 1 fő (40 óra) szociális segítőt kell biztosítani, ezt figyelembe véve lettek hozzárendelve a segítők az intézményekhez.

Hétfőtől-csütörtökig az adott köznevelési intézményekben végzik a feladatokat, pénteken szakmai napon vesznek részt a Központban.

A szociális segítők:

- egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát, gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat végeznek és/vagy együttműködnek a GYIV felelőssel, és bekapcsolódnak a jelzőrendszer működésébe,
- segítik a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében, a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelésében és feltárásában,
- támogatást nyújtanak 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.

Amennyiben a szociális segítő tevékenység helye és a gyermek lakóhelye különböző központok területén található, értesítik a lakóhely szerinti illetékes szolgáltatót a veszélyeztettségről.

Az óvodai és iskolai szociális segítők tevékenysége a köznevelési intézményekben megjelenő szociális és gyermekvédelmi problémák és szükségletek alapján kerülnek meghatározásra, kiválasztásra, figyelembe véve a gyermekek, tanulók életkoruknak megfelelő készségeit, képességeit, azok fejlesztési irányait és a köznevelési intézmény már meglévő gyakorlatát, szolgáltatásait.

Az óvodai, iskolai és kollégiumi szintereken szülőknek, gyermekeknek, pedagógusoknak

- egyéni szinten tanácsadást nyújtanak, konzultációt biztosítanak családi vagy más területen lévő problémák esetén, valamint az intézményben jelentkező problémák kapcsán,
- információt adnak az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátórendszer működéséről,
- hivatalos ügyek intézésében, igénybe vehető szolgáltatások eléréséhez segítséget nyújtanak.
- csoportos tevékenység keretében prevenciós és/vagy fejlesztő tevékenységet szerveznek (pl. óvodában mesecsoport, mozgásfejlesztés, szociális készségfejlesztés, érzékenyítő játékok, iskolában, kollégiumban tanulók, osztályközösségek számára (pl. társas kapcsolatok építésének segítése, érzékenyítő foglalkozások, társasjáték-klub, kreatív klub, ünnepkörökhöz kapcsolódó játszóházak, konfliktuskezelés stb.).
Nyári szünetekben 5 napos turnusokban nyári napközit szerveznek.
- Közösségi tevékenységek keretein belül az intézmény által szervezett és megvalósított, az egész közösséget érintő rendezvények lebonyolításában részt vesznek (pl. sportnap, gyermeknap, ökonap, Farsang, Egészségnap, szülői értekezlet, fogadó nap. nevelőtestületi értekezlet).
- Gyermek-és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában segítséget nyújtanak, gyermekvédelmi feladatok koordinálják (pl.: segítségnyújtás a jelzések küldésében, esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon, fegyelmi tárgyalásokon való részvétel, a jogszerű és szakszerű jelzés megtételének támogatása; együttműködés a hátrányos és/vagy veszélyeztetett tanulók kiszűrésében, a veszélyeztető okok feltárásában, a szükséges intézkedéseket kezdeményezésében és szolgáltatásokhoz, ellátásokhoz való hozzáférés elősegítése).

Az óvodai és iskolai szociális segítők munkájukat az intézményekkel kötött Együttműködési megállapodás és a központvezető által kiállított Megbízólevél, alapján végzik. Minden évben az intézményekkel készített szükségletfelmérés eredményeinek figyelembevételével alakítják a szolgáltatási palettát és készítik el a munkatervüket. A nyújtott szolgáltatásokat tájékoztató anyagon ismereteik a pedagógusokkal, szülőkkel, gyermekekkel.

Tevékenységeket jelenléti íven csoportfoglalkozások tematikáján, esetleg meghívó, feljegyzésen, esetjelző/delegáló lapon, Egyéni feljegyzésen, munkanaplóban, dokumentálják. Vezetik a teadmint és minden évben elkészítik az éves beszámolót.

Készenléti szolgálat

A járási települések lakosai (*gyermekvédelmi problémákban érintett egyének/családok, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek/családok*), jelzőrendszeri tagok, magánszemélyek és a Gyermekvédelmi hívószám munkatársa számára a Központ nyitvatartási idején kívül folyamatosan biztosítjuk a szakember telefonos elérhetőségét.

A működtetés kizárólag a készenléti szolgáltatás elérésére biztosított mobiltelefonon, állandó számon (+36/80/630-113) történik, munkanapokon nyitvatartási időnkön túl, másnap reggel 8:00-ig, valamint hétvégéken és ünnepnapokon 0-24 óráig.

A készenléti szolgálatot ellátó munkatárs krízishelyzet esetén

- telefonon azonnali segítséget, tanácsadást vagy tájékoztatást nyújt;
- akut, azonnali külső beavatkozást igénylő esetekben intézkedésre jogosult szervekkel/hatósággal (rendőrség, mentő) felveszi a kapcsolatot, mozgósítja e szervek munkatársait és azokkal együttműködik;
- tájékoztatást nyújthat a hívónak a lelkisegély-telefonvonalak és az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT) elérhetőségeiről.
- fogadja a Gyermekvédő hívószám ügyeletese veszélyeztetettség jelző hívását;
- a hívás beérkezését követő munkanap jelzésben tájékoztatja az illetékes szolgálatot/központot a problémáról és a megtett intézkedésről;
- a telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adja át a soron következő ügyeleti beosztott munkatársnak;
- részt vesz a hívások tartalmának, beavatkozások módjának értékelésére szervezett esetmegbeszéléseken;
- elvégzi a készenléti szolgálat dokumentációját:
 - a bejövő hívások tartalmáról, intézkedésről feljegyzést készít a Hívásfelvételi adatlapon;
 - a telefon átadás-átvételt nyilvántartja;
 - szükség esetén értesíti a gyámhatóságot/rendőrséget/illetékes gyermekjóléti szolgálatot a készenléti hívást követő első munkanapon a Jelzőlapon
 - visszajelz: 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 vármegyei kormányhivatal gyámügyi és igazságügyi főosztálya jelzőrendszeri tevékenységébe tartozó hívás fogadását követő munkanapon írásban értesíti az illetékes kormányhivatalt.

A szolgáltatást az esetmenedzser, tanácsadó munkatársak, előre elkészített készenléti beosztás alapján, a munka törvénykönyve szerinti díjazás ellenében biztosítják. A beosztást a készenléttel érintett hónapot megelőzően egy héttel korábban a központvezető a szolgálatot ellátó munkatársakkal ismereti. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, a központvezetőnek kell gondoskodnia helyettesítő személyről úgy, hogy a készenlétet ellátó helyettesítő munkatárs havi készenléti időtartama a 168 órát nem haladhatja meg. Terepmunka végzéséről a Központ vezetője kompetens dönteni.

A szolgáltatást biztosító szakember tevékenységét Hívásfelvételi adatlapon, Átadás-átvételi naplóban, Estejelző lapon, Visszajelző lapon dokumentálja.

A szolgáltatás biztosításhoz Cím és telefonlista, Készenléti beosztás, Nyilvántartás a készenléti idő tartamáról elnevezésű dokumentumok vannak használatban.

Pszichológiai tanácsadás

Rendszeres és folyamatos ingyenes pszichológiai tanácsadást biztosítunk (különösen válás, párkapcsolati krízisek, családi traumák, veszteségek, viselkedési problémák) a központ és az alapszolgáltatási csoportok telephelyein, illetve előzetes egyeztetést követően a járási szolgáltatók településén.

Az igénybevétel egyrészt az önkéntes vagy szociális diagnózis felvételét követően, másrészt az ellátott klienseknek felajánljuk lelki-mentális problémák megoldása érdekében, továbbá hatósági döntés alapján vehető igénybe az esetmenedzserek közvetítésével.

Hatósági intézkedésben érintett ügyfél esetén a tanácsadó jelzi az illetékes esetmenedzszernek, családsegítőnek a kliens vagy család együttműködését, vagy együttműködésének hiányát.

A családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók számára segítséget nyújt az esetkezelés kapcsán felmerülő nehézségek, elakadások átgondolásában, megoldásában.

A központ pszichológusához telefonos bejelentkezés szükséges, időpontot foglalni a 36/785-828-as telefonszámon lehet.

A tanácsadó tevékenységnaplóban és személyes feljegyzésen dokumentálja tevékenységét.

Jogi tájékoztatásnyújtás

Intézményünk a jogi problémák kezelése (különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási, öröklési, munka ügyek) érdekében jogi tanácsadást nyújt, információt nyújt beadványok szerkesztéséhez az ellátási területünkről érkező családoknak, egyéneknek, másrészt konzultációs lehetőséget biztosít a munkatársak számára a központ és az alapszolgáltatási csoportok telephelyein, illetve előzetes egyeztetést követően a járási szolgáltatók településén.

Az igénybevétel egyrészt az önkéntes vagy szociális diagnózis felvételét követően, másrészt az ellátott klienseknek a családsegítők felajánlják, továbbá hatósági döntés alapján vehető igénybe az esetmenedzserek közvetítésével.

Azokban az ügyekben, ahol a család/gyermek, egyén már kapcsolatban áll esetmenedzszerrel, családsegítővel a jogász konzultál az illetékes szakemberrel, illetve szükség esetén a tanácsadó delegálja az ügyfelet az illetékes szolgáltatóhoz.

A szolgáltatás igénybevételéhez telefonos időpontegyeztetés szükséges, időpontot foglalni a következő telefonszámon lehetséges: 36/785-422.

A tanácsadó tevékenységnaplóban és személyes feljegyzésen dokumentálja tevékenységét.

Szociális diagnózis készítés

A szociális diagnózis az egyén/ek szükségletét és jogosultságát vizsgálja a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevételének egyfajta megelőző, bemeneti szűrőeszközeként. A szociális diagnózis felvétele adatlappal segített strukturált interjú keretében történik. A szociális diagnózis által felszínre kerülő problémák kezelésére épülő szolgáltatások kijelölésével megteremthetők az egyén/ek összehangolt és hatékony megsegítéséhez szükséges feltételek.

A szociális diagnózist felvevő esetmenedzsere készíti el az egyén/ család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és gyermekjóléti alapellátásokat meghatározó szociális diagnózist.

Igénybe venni javasolható szolgáltatások:

- Szociális alapszolgáltatások:
 - a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás;
 - az étkeztetés;
 - a házi segítségnyújtás;
 - a családsegítés;
 - a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás;
 - a közösségi ellátások (pszichiátriai, szenvedélybetegek közösségi alapellátása, valamint a szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása);
 - a támogató szolgáltatás;
 - az utcai szociális munka;
 - a nappali ellátás (hajléktalan).
- Szakosított ellátások:
 - az ápolást, gondozást nyújtó intézmény (idősek otthona, a pszichiátriai betegek otthona, a szenvedélybetegek otthona, a fogyatékos személyek otthona, valamint a hajléktalanok otthona);
 - a rehabilitációs intézmény (pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek);
 - a lakóotthon (fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek szenvedélybetegek tartós bentlakásos intézményei);
 - az átmeneti elhelyezést nyújtó bentlakásos intézmény (időskorúak, fogyatékos személyek gondozóháza, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek átmeneti otthona, éjjeli menedékhely, hajléktalan személyek átmeneti szállása);
 - a támogatott lakhatás (fogyatékos, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek részére biztosított ellátás);
- Gyermekjóléti alapellátások:
 - gyermekjóléti szolgáltatás (CSGYJSZ, CSGYJK);
 - gyermekek átmeneti gondozása (helyettes szülő, CSÁO, GYÁO);
 - gyermekek esélynövelő szolgáltatásai (Biztos Kezdet Gyerekház, Tanoda).

Bekerülés módja:

- a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás - ide nem értve a gyermekek

napközbeni ellátását - igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja;

- a család- és gyermekjóléti szolgálatnál gondozásban nem álló ellátott esetén akkor, ha hatósági intézkedéssel nem érintett és nem veszi igénybe a központ speciális szolgáltatásait és a szociális diagnózis elkészítéséhez valamennyi érintett hozzájárul;
- A szociális diagnózis elkészítését a jelzőrendszer tagjai (jegyző, a járási hivatal, szociális, egészségügyi szolgáltató/intézmény, pártfogói felügyelők és a jogi segítségnyújtói szolgálat, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek, magánszemélyek) is kezdeményezhetik a család- és gyermekjóléti központnál.

A szociális diagnózis felvétel célja

- az ügyfelekkel készített strukturált mélyinterjú segítségével feltárni az ügyfél személyes és családi kapcsolatait, egészségügyi állapotát, munkaerőpiaci státuszát, lakhatási/életviteli körülményeit, képességei hiányából fakadó nehézségeit, krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességeit;
- meghatározni a hozott (bekerülési-) probléma pontos okát, felmérni szükségletei meglétét vagy hiányát, támogatást igénylő életterületeit és a támogatás mértékét;
- meghatározni a megoldást jelentő, számára igénybe venni javasolt szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokat, szolgáltatási elemeket és egyéb erőforrásokat;
- megállapítani a jogosultságát;
- az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

A szociális diagnózis teljes körű felvételére egy vagy több üléses irányított, személyes interjúra lehet szükség, de a szociális diagnózist az első interjútól számított 15 munkanapon belül kell elkészíteni.

A szakember az ellátást igénylőt bevonja a diagnózis készítésébe, továbbá az ellátást igénylő hozzájárulásával más szakembert is bevonhat.

A szociális diagnózis az aláírás időpontjától számított hat hónapig használható fel az Szt. 64/A. § (3) bekezdése szerint szolgáltatás igénylésére.

A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni.

Az ellátást igénylő krízishelyzete esetén a szolgáltatás a szociális diagnózis elkészítése előtt is igénybe vehető.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a járás területén elérhető szociális szolgáltatások, gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi, munkaerőpiaci, karitatív és egyéb szolgáltatások feltérképezése és a rájuk vonatkozó információk évenkénti aktualizálása.

A szociális diagnózis készítő esetmenedzser kérdőíven, értékelő adatlapon dokumentálja tevékenységét.

Fogyatékoságügyi tanácsadás

A fogyatékosággal élő emberek és családtagjaik számára információkhoz, szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáféréseinek, valamint az egyenlő esélyű hozzáférés megvalósulásának érdekében személyes, telefonon folyamatosan vagy időszakos jelleggel

- tanácsadást biztosítunk, információt nyújtunk az ügyintézésben segítséget adunk (kizárólag fogyatékosággal kapcsolatos kérdésekben)
- a szociális készségek fejlesztése, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése (kizárólag fogyatékoságból adódó témakörben)
- szolgáltatások igénybevételét segítjük, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat;
- közreműködünk egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében;
- a tanácsadók rendszeresen együttműködnek, konzultálnak a jelzőrendszer tagjaival:
 - a szociális alapszolgáltatással (étkeztetés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, támogató szolgáltatás, nappali ellátás), szakosított ellátókkal (ápolást, gondozást nyújtó intézmények, rehabilitációs intézmények, támogatott lakhatás, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, lakóotthonok);
 - gyermekjóléti alapellátást biztosítókkal (CSGYJK/CSGYJSZ a szociális diagnózist készítő esetmenedzserrel, esetmenedzserrel, családsegítővel, tanácsadókkal, óvodai és iskolai szociális segítőkkal, továbbá bölcsődékkal, átmeneti otthonokkal);
 - és gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel (különleges gyermekotthon, befogadó szülők);
 - a többi fogyatékoságügyi tanácsadóval;
 - az egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal (házi orvos, házi gyermekorvos, járó-, és fekvőbetegszakellátás, szakápoló szolgáltatók);
 - az oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal (EGYMI, gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatok, felnőttképzés);
 - a foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal (fejlesztő foglalkoztatás, munkaerőpiaci (rehabilitációs szolgáltatás);
 - közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel;
 - az egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal.

Veszélyeztetettséget észlelő - és jelzőrendszer járási szintű koordinálása

Az Egri járáshoz tartozó települések észlelő- és jelzőrendszereinek járásszintű koordinálása, működtetésének szakmai támogatása, szakmaközi együttműködések elősegítése a központ járási jelzőrendszeri tanácsadó feladata, ennek érdekében

- a szolgálatok (a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatást igénylő esetekben) megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik;
- általános tájékoztatást nyújt a központ tevékenységéről, a szolgáltatásairól, lehetőségeiről;
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában;
- együttműködési és jelzési kötelezettség megszegése esetén jelzéssel él az illetékes megyei kormányhivatal felé;
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal;
- az Egri járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára
 - havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart és szükség szerint konzultációt biztosít, és tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához, a szolgálatoktól beérkezett jelentéseket folyamatosan gyűjti, összesíti és elemzi, melyről évente legalább egy alkalommal (január hónapban) értékelést készít.
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket.

Kiegészítő tevékenységek:

Kábítószerügyi Egyeztető Fórum

A drog prevenciós munka alapját a helyi önkormányzat által életre hívott Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban (KEF) való aktív részvétel, a szabadidős programokba való bekapcsolódás, partnervizsgony képezi. Központunkból a delegált munkatársunk részt vesz rendszeresen a KEF ülésein, rendezvényein. A Tiszta Élvezet drogellenes napon munkatársunk mellett bekapcsolódnak a az óvodai és iskolai szociális segítők és a fogyatékosügyei tanácsadók is. Munkatársaink önkéntes munkában segítenek a program megszervezésében, lebonyolításában. A rendezvény délutáni programjában minden évben kitelepülünk más kiállítókkal, társszervezetekkel együtt az egri Dobó térre és ott népszerűsítjük szolgáltatásainkat.

Szociális képzések gyakorló terepe

Intézményünk hosszú évek óta nyújt gyakorló terepet a közép és felsőfokú szociális képzésben tanulók számára. A Központ gyakorlati terepként működik egyetemek és főiskolák, nappali és levelező tagozatok, átképző tanfolyamokon résztvevő hallgatók számára egyaránt. Nagy számban jönnek hozzánk hallgatók együttműködési megállapodás alapján az egri Eszterházy Károly Katolikus Egyetemről. Intézményünk állandó, folyamatos segítséget nyújt szakdolgozatok és esettanulmányok készítéséhez is.

Közösségi szolgálat

Az iskolákkal kötött együttműködési megállapodás alapján történik a tevékenység biztosítása. Többnyire szabadidős programok lebonyolításba, tanulássegítésbe vonjuk be a tanulókat, így saját élményeken keresztül szereznek új ismereteket, miközben a tevékenységeken keresztül számos kompetenciájuk fejlődik.

V. Az ellátás igénybevételenek módja

A Központ által biztosított, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó, hatósági intézkedéshez kapcsolódó és a speciális szolgáltatások igénybevétele térítésmentesen, a kirándulások, táboroztatások, kulturális szolgáltatások, nyári napközik igénybevétele a (belépők, étkeztetés kifizetése) térítés mellett vehető igénybe.

Az önkéntes alapú igénybejelentés személyesen a telephelyeken, telefonon, levélben (email-ben) történhet .

A szolgáltatások igénybevétele az Központ, 3300 Eger, Szvorényi utca 50/A. alatti, az alapszolgáltatások Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Csoportja, 3300 Eger, Szvorényi u.50/A. és a Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Csoportja, 3300 Eger, Kallómalom utca 88. szám alatti telephelyein, valamint a kiens otthonában biztosított.

A pszichológia és jogi tanácsadást az és előzetes egyeztetést követően, a járási szolgáltatók településein is szolgáltatók.

A nyitvatartási idő kialakításakor igyekeztünk a város/járás lakossága számára a szükségletek szerinti elérést biztosítani.

Család és Gyermekjóléti Központ Eger, Szvorényi utca 50/A.

Nyitvatartási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	8:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	13:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

Az alapszolgáltatási Csoport feladatait alapellátás keretében, térítésmentesen végzi. A szolgáltatás igénybevétele az önkéntesség alapelvén nyugszik. A csoportok telephelyeit felkereső lakosokat ügyeleti rendben fogadják a családsegítők.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakmai csoport telephelyeinek ügyfélfogadási, és nyitvatartási rendje:

Család és Gyermejköléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja Eger Szvorényi utca 50/A.

Nyitvatartási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	8:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	13:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

Család és Gyermejköléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja Eger, Kallómalom utca 88.

Nyitvatartási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	8:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő	8:00-16:00
Kedd	13:00-17:00
Szerda	8:00-16:00
Csütörtök	8:00-17:00
Péntek	8:00-14:00

A szolgáltatások igénybevétele

- **önkéntes alapon**, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője kérésére,
- **jelzőrendszer jelzése alapján**. A jelzést követően intézményünk kezdeményezi a kapcsolatfelvételt a személlyel, családdal és tájékoztatást nyújtunk a családsegítés/gyermekjöléti szolgáltatás céljáról, tartalmáról. A helyzet-, és problémafelmérést követően történik a megfelelő szolgáltatások felajánlása, a szükséges szakemberek bevonása Súlyos veszélyeztetettség észlelése esetén intézkedés, egyéb esetben szociális segítő munka felajánlásával,
- **kötelezett módon, hatósági intézkedés alapján** történik, ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított,
- **közvetítéssel**, a családsegítő esetmenedzser, szociális diagnózis készítő esetmenedzser delegálásával egyes speciális szolgáltatások esetén.

Az ellátás igénybevételének megkezdéséhez igénybe vevői tájékoztatásról szóló nyilatkozat és adatvédelmi tájékoztató aláírása szükséges. Továbbá az önkéntes alapú szolgáltatások igénybevételekor (amennyiben szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le) együttműködési megállapodás aláírásával fejezi ki szándékát a szolgáltatás igénybevételére.

VI. A Család- és Gyermejköléti Központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja

- Annak érdekében, hogy a szolgáltatásinkról szóló információ minél szélesebb körhöz eljusson az Intézmény *honlapján* részletes tájékoztatást lehet kapni a Központ elérhetőségeiről, szolgáltatásairól és feladatellátásáról. A honlapon az

integrált intézmény más szolgáltatói telephelyei is elérhetőek. A honlap infokommunikációs szempontból akadálymentesített.

- A Központ saját *szórólappal* rendelkezik, mely tartalmazza szolgáltatásait, azok elérhetőségével kapcsolatos főbb tudnivalókat. Szóróanyagaink elérhetők mindazon intézményekben (pl. egészségügy, társadalom- és nyugdíjbiztosítás, polgármesteri hivatal, iskolák, óvodák), valamint civil, társadalmi és kreatív szervezeteknél (pl. Civil Ház, Vöröskereszt, RÉV, Karitasz), ahol potenciális ügyfeleink megfordulhatnak.
- Új típusú szolgáltatásainkról, működésünket érintő közérdekű információkról, ill. aktuális rendezvényeinkről a *helyi médiából*: írott sajtó cikkei (helyi újság: Heves Megyei Hírlap, ingyenes újságok: pl. Szuperinfó), Városi TV, Agria TV, Rádió Eger, Szent István Rádió adásaiból, valamint az internetes felületeken a heol.hu és az egiuigyek.hu értesülhetnek a működési területünkön élők a munkatársak által készített írásos cikkek, összeállított hirdetések, vagy interjúk útján.
A helyi média megkeresése esetén az Intézmény vezetője, illetve a Központ vezetője jogosult tájékoztatást adni, vagy megnevezni az adott témában nyilatkozó munkatársat.
- A Központ folyamatosan kapcsolatot tart társintézményekkel, jelzőrendszeri tagokkal annak érdekében, hogy minél szélesebb körben jussanak hozzá az egyének és a családok a szolgáltatásunkkal kapcsolatos adekvát, aktuális információkhoz.
- A Központ eleget tesz a szolgáltatásokhoz kapcsolódó jogszabályokban foglalt adatszolgáltatási kötelezettségeknek, biztosítja a statisztikai adatgyűjtéshez szükséges információkat.
- Szakmai rendezvényeken, konferenciákon segítjük a lakossági tájékoztatást.
- Valamennyi telephelyen kifüggesztésre került a tanúsítvány, házirend, ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége és az nyitvatartási/ügyfélfogadási rend.
- A szolgáltatást igénybe vevőknek az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, a házirendről, az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és panaszjoga gyakorlásának módjáról. Az igénylő a tájékoztatást követően, annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá.

VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az igénybevevők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermekek nevelésével, oktatásával, törvényes képviselőjének biztosításával, ügyei intézésével foglalkozik. A gyermeki jogokat a Gyermekek jogairól szóló, az ENSZ Közgyűlése által 1989. november 20-án elfogadott, Magyarországon az 1991. évi LXIV. törvénnyel kihirdetett Egyezmény, valamint a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény tartalmazza.

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

- A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, kiemelten ügyelve az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.
- A szolgáltatás igénybevételét mindenki számára elérhetővé kell tenni.
- A gyermekek ügyeinek intézése során az intézmény biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülő jogainak érvényesülését. Az intézmény gondoskodik a jogvédelmi képviselők munkájához jogszabályban írt feltételek biztosításáról. Az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselők elérhetősége intézményünkben hozzáférhető.
- Panasz esetén az ellátottak fordulhatnak az intézmény vezetőjéhez, fenntartóhoz, gyermekjogi képviselőhöz.
- Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal. Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.
- Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra az információs önrendelkezési jogról és 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, adatvédelmi rendelkezéseit, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, valamint 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 rendelkezéseit kell alkalmazni.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A titokvédelem minden szóbeli, írásbeli, hang és képanyagban rögzített adatokra és az azokból kikövetkeztethető információkra vonatkozik.
- A szociális szakember és az őt foglalkoztató intézmény köteles biztosítani, hogy az ellátott személyes, illetve különleges adatairól más igénybe vevő, illetve arra

illetéktelen személy ne szerezzen tudomást. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi. Tudományos, statisztikai célt szolgáló közlés csak úgy történhet, hogy a közlés alapján az érintett egyént, családot, családtagot nem lehet azonosítani.

- Az intézmény dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.

A személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

- A munkatársaink közalkalmazottként végzik munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének betartásával, az intézmény működési rendjének megfelelően, munkaköri leírás alapján.
- A gyermekjóléti rendszerben foglalkoztatottakat megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogukat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.
- Velük szemben nem áll fenn a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 10/A. § (1) bekezdés szerinti kizáró ok. A szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek, a munkájuk során ellenük irányuló erőszakos cselekményeket a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény 310. és 311. §-a szabályozza, jogaik gyakorlásának és a kötelezettségeik teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. Az abban nem szabályozott kérdésekben a Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény rendelkezései az irányadók.
- Biztosítjuk a munkavégzéshez az egészséget nem veszélyeztető, biztonságos munkavégzés feltételeit. A jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség elve alapján járunk el, továbbá kölcsönösen együttműködünk, és nem tanúsítunk olyan magatartást, ami a másik fél jogát vagy jogos érdekét sérti.
- A személyes jogaik védelme, valamint az egyenlő bánásmód követelménye alapvető feltétel, személyes adataik védelme törvény szerint biztosított.
- A munkáltató ellenőrzése és annak alkalmazása során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság sérelmével.

VIII. A szolgáltatást nyújtó folyamatos szakmai felkészültségének biztosításának módja, formái

- Belső szakmai/koordinációs fórumok

Vezetői értekezletek, a szakmai egységek team megbeszélései lehetőséget biztosítanak az aktuális szakmai feladatok megbeszélésére, esetvezetéssel kapcsolatos kérdések megvitatásához. Továbbá egyéb munkacsoportok szervezésével egy-egy feladat elvégzésére (pl. pályázat, közösségi rendezvények, stb.)

- Belső képzések

Önképzés

A belső szakmai fejlődés érdekében minden munkavállaló köteles folyamatos önképzést folytatni, folyóiratok, szakkönyvek olvasásával, szakmai konzultációk folytatásával. Minden kollégának kötelessége a jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése értelmezése. Ehhez segítséget a szakmai vezető nyújt. A szakmai egység tagjai az általuk megismert egy-egy új szakmai anyag, vagy konferencia, továbbképzés, tanácskozás, szakmai út anyagát közzéteszik, és arról beszámolnak. Az intézmény lehetőség szerint költségvetéséből biztosítja a szakkönyvtár és szakanyagok bővítését, ezzel is lehetőséget nyújtva a szakmai fejlődésnek.

Szupervízió

A segítő segítésének, a szakmai személyiségfejlesztésnek, a kiégés megelőzésnek az egyik leghatékonyabb módszere a szupervízió, amely külső szakember vezetésével biztosított minden segítő számára az intézményben.

Igény szerint van lehetőség egyéni és csoportos szupervízióra egyaránt. A szupervízió során minden, a személyekre és a szervezetre vonatkozó információ bizalmas, a titoktartás körébe tartozik.

Mentorálás

A megfelelő színvonalú szakmai feladatellátás érdekében a kezdő új munkatárs mellé a szakmai vezető mentort jelöl ki. A mentorálási időszak 3 hónapig tart, mely szükség szerint hosszabbítható, melyről a vezető a mentorral folytatott konzultáció után dönt. A mentorálás során az új munkatárs elsajátítja a szakmai protokollok tartalmát, részt vesz több családlátogatáson, esetkonferencián, esetmegbeszélésen. Az első eseteit a mentor felügyeletével koordinálásával végzi.

- Szakmai továbbképzések

A munkavállalók jogszabályban meghatározott továbbképzési kötelezettségének biztosítása az intézményi költségvetés keretein belül, illetve lehetőség szerint ingyenes képzéseken való részvétellel történik.

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet szerint kötelező szakmai továbbképzésüket a továbbképzési terv szerint folyamatosan teljesítik a munkatársak. A kiválasztásnál szem előtt tartjuk a kreditjováírást, az anyagi vonatkozást, a munkából történő távolmaradást, valamint a területből adódó problémátípusokat. A munkavállalókat az önkéntességre ösztönözzük azonban a képzések teljesítése kötelezettség a jogszabályi előírásoknak megfelelően. A vezetők a 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet alapján teljesítik képzési kötelezettségüket.

Valamennyi szakmai munkakörben foglalkoztatott dolgozó szerepel a személyes gondoskodást végző személyek működési nyilvántartásában. Az új dolgozó bejelentése a 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendeletnek megfelelően történik.

Jelen Szakmai Program és mellékletei Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése Köznevelési, Szociális és Sport Bizottságának jóváhagyásával 2026. április 01. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Eger, 2026. március 10.

.....
Szabó György
Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény
Intézményvezető

Záradék

A Szakmai Programot és mellékleteit Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének Köznevelési, Szociális és Sport Bizottsága a(z)/2026. (III.10.) számú döntésével hagyta jóvá.

Jelen dokumentum hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 157-158/2025. (VI.25.) döntésekkel elfogadott Szakmai Programokat.

Eger, 2026. március 10.

.....
Vágner Ákos
Eger Megyei Jogú Város
Polgármester

IX. Mellékletek

1. számú melléklet: Kapcsolattartási ügyelet házirendje

2. számú melléklet: KERET-MEGÁLLAPODÁS kapcsolattartási ügyelet igénybevételéről

KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET HÁZIRENDJE

(A kapcsolattartási ügyelet házirendje csak kiegészíti, de nem helyettesíti a Család- és Gyermekjóléti Központ házirendjét!)

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

A kapcsolattartási ügyelet **célja**, hogy a bíróság vagy gyámhivatal szabályozása, továbbá mediatációs egyezség alapján meghatározott időben/időtartamban biztosítsa a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő, vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt, valamint a felügyelt kapcsolattartást vagy az átadás-átvételt elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert.

A Család- és Gyermekjóléti Központ **az ellátási területén** (Egri Járás közigazgatási területe) lakó-, illetve tartózkodási hellyel rendelkező **gyermek(ek)** számára **biztosítja a Kapcsolattartási ügyeletet (továbbiakban: Szolgáltatás) az alábbi házirend szerint.**

1. A Szolgáltatás igénybevételére **minden naptári páratlan héten szombaton 9.00-13.00 óra között, avagy minden hét keddi és csütörtöki napján 13.00-17.00 óra között** van lehetőség, az intézmény erre kijelölt helyiségében.
2. A Szolgáltatás igénybe vehető erről szóló **bírósági** (ítélet/ideiglenes intézkedésről szóló végzés, egyezség) vagy **gyámhivatali szabályozás alapján**, illetve **önkéntesen**, az érintettek együttes kérésére indított **gyermekvédelmi közvetítői eljárás** (mediáció) **során született megállapodás** alapján.
3. A Szolgáltatás igénybevételének további feltétele a felek részéről előzetes időpont-egyeztetés alapján külön-külön az ún. **„előzetes találkozás”** az intézmény kapcsolattartási ügyelet munkatársával. Ennek célja a Szolgáltatás igénybevétele előtt **a felek részletes tájékoztatása a Szolgáltatásról, a jelen házirend megismerése, elfogadása, az intézményi keret-megállapodás megkötése.**
4. A **várakozási idő** a kapcsolattartás kezdeti időpontjától számított **15 perc**. A késési idővel a kapcsolattartás időtartama nem hosszabítható meg.
5. A Szolgáltatás helyszínén történő **átadást-átvételt biztosítjuk** - az egyéb helyszínen történő kapcsolattartás megvalósulása céljából - a gyermek(ek)

kötelezett általi átadása és a jogosult általi átvétele, illetve visszaadása formájában, a szabályzásnak megfelelően.

6. A gyermek/ek átadása a szabályozásban foglaltak szerint/ megállapodásnak megfelelően történik. Oly módon, hogy a gyermeket a kapcsolattartási ügyeletet ellátó szakemberek jelenlétében felek **közvetlenül egymásnak** adják át, vagy szükség esetén a gyermeket a kapcsolattartási ügyeletet ellátó **szakembereknek** adják át, aki átadja a feleknek („zsilipelés”).
7. A kapcsolattartás időtartama alatt a kapcsolattartási ügyelet helyiségeiben csak a szabályozásban, megállapodásban meghatározott **személyek tartózkodhatnak**. Felügyelt kapcsolattartás elrendelése esetén a felügyeletet ellátó **szakemberek** is.
8. A kötelezett/gondozó fél és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a Kapcsolattartási ügyelet területét. Ez alól kivételt képez, ha a szabályozás szerint engedélyezett a jelenlét vagy ha a kapcsolattartási ügyeletet biztosító szakemberek azt indokoltnak tartják az első két találkozás alkalmával a kapcsolattartás ideje alatt jelen lehet.
9. A kapcsolattartásokat az ügyeletet ellátó szakemberek a kapcsolattartási ügyeleti naplóban rögzítik, ahol feltüntetésre kerül a kapcsolattartás időtartama, a felek, továbbá a kiskorú(ak) neve, érkezésük/távozásuk ideje, illetve a gyermek(ek) átadásának- átvételének ideje.
10. A felek számra a kapcsolattartáson való megjelenésről, továbbá a kapcsolattartás időtartamáról igazolás kerül kiállításra.
11. A felügyelt kapcsolattartás megvalósulástól, kapcsolattartáson történekekről, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról a felügyeletet ellátó szakember(ek) által feljegyzés készül. Ezekről és a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre a Központ **tájékoztatja** a gyámhatóságot.
A felügyelt kapcsolattartás **felülvizsgálatára** vonatkozó **javaslatról** a Központ hivatalból tájékoztatja a gyámhatóságot. Felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak **elmaradásáról** 5 napon belül tájékoztatjuk az illetékes gyámhivatalt.
12. A kapcsolattartást **akadályozó körülményekről** a felek kötelesek egymást és a Szolgáltatást nyújtót az akadály felmerülésekor, de legkésőbb a kapcsolattartást megelőző 24 órán belül, rövid úton (**e-mail, sms**) értesíteni.
13. A felek önhibáján kívüli okból történő kapcsolattartás elmaradása esetén a kapcsolattartás **pótlása** a szabályzásban foglalt helyen és időpontban történik.
14. Ha a bíróság által elrendelt kapcsolattartási ügyleten a kapcsolattartásra kötelezett vagy jogosult személy legalább hat hónapon keresztül nem jelenik meg, és elmaradását nem menti ki, a **szolgáltatás nyújtását** a család- és gyermekjóléti központ vezetője **felfüggesztheti** arra az időszakra, amíg a kapcsolattartásra

kötelezett vagy jogosult személy ismételten nem kezdeményezi szolgáltatás biztosítását. A felfüggesztésről a család- és gyermekjóléti központ értesíti a bíróságot, a gyámhatóságot, valamint a kapcsolattartásra kötelezett és jogosult személyt.

15. A Központ az adatokat a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény erre vonatkozó részei alapján kezeli.
16. Az érdemi, tartalmas együttlét biztosítása érdekében, valamint a személyiségi jogok megsértésének elkerülése érdekében a kapcsolattartási ügyelet igénybevétele közben **telekommunikációs eszközök** (pl. mobiltelefon, tablet, iPhone, iPad... stb.) **használatát nem megengedett.**
17. **Ételt/italt** a jogosult a keretmegállapodásban foglaltak alapján hozhat és adhat a gyermeknek, gyermekeknek a kapcsolattartás ideje alatt.
18. A kapcsolattartás idejére a kötelezett fél/gondozó fél köteles a gyermeket megfelelően felkészíteni, szükségleteinek kielégítéséről gondoskodni. (pl. váltóruha, pelenka, szükséges gyógyszerek... stb.).
19. **Távozáskor** a jogosult a kapcsolattartási helyiséget köteles ugyanolyan rendezett állapotban átadni, mint ahogyan a kapcsolattartás elején átvette.
20. Amennyiben a jogosult a gyermekkel, gyermekekkel való kapcsolattartásra láthatóan alkalmatlan (pl. ittas, bódult, agresszív, provokatív...stb.) állapotban jelenik meg, a gyermek mindenekfelett álló érdekét szem előtt tartva, a **kapcsolattartás megkezdését** a kapcsolattartási ügyeletet ellátó szakember **megtagadhatja.**
21. A gyermek érdekét veszélyeztető körülmény vagy felróható magatartás esetén a kapcsolattartási ügyeletet ellátó **szakember beavatkozhat** a kapcsolattartás eseményeibe (pl. a jogosult személy a gyermek előtt becsmérlő/provokáló kifejezéseket, megjegyzéseket tesz a gyermeket gondozó személyre, fenyegető, szóbeli, és/vagy fizikai megnyilvánulással él, vagy minden olyan viselkedés, ami a kapcsolattartás biztonságos működtetését,...stb.), annak súlyosságát mérlegelve **figyelmeztetést követően, vagy azonnal a kapcsolattartás leállításáról dönthet.** A megszakítás oka, körülményei feljegyzésben rögzítésre kerülnek.
22. A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás igénybevétele során a nyilvánosság, így különösen, de nem kizárólagosan videó-, hangrögzítés, fényképfelvétel készítése, valamint a média jelenléte kizárt.
23. A feleknek a kapcsolattartást **akadályozó körülményekről**, az akadály felmerülésekor haladéktalanul, de mindenképpen késedelem nélküli igazolható módon kölcsönös **tájékoztatási kötelezettségük** van egymás felé. Valamint a Központot az esedékes kapcsolattartás napját megelőző 48 órával telefon, írásban.
24. A Szolgáltatást biztosító **szakembereket**– a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben – megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogait tiszteletben tartsák, a

Btk. szempontjából **közfeladatot ellátó személynek** minősülnek, szükség esetén rendőrség, polgárőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.

25. A kapcsolattartási ügyelet térítésmentesen vehető igénybe.
26. A kapcsolattartási ügyelet ellátásában az szakmai etikai kódex elfogadását követően a Központban gyakorlatukat töltő főiskolai, egyetemi hallgatók is részt vehetnek a kapcsolattartási ügyeletet ellátó szakemberek jelenlétében.

Köszönjük, hogy betartja a házirendet, mellyel a látogatások nyugalmát biztosítja.

Aláírással igazolom, hogy a házirendet elolvastam és tudomásul vettem, valamint egy másolati példányt átvettem.

Eger, 20.....

.....

jogosult

.....

kötelezett

.....

központvezető

KERETMEGÁLLAPODÁS
a kapcsolattartási ügyelet, speciális szolgáltatás igénybevételéről

amely létrejött **egyrészt** az Egri Gyermekjóléti és Szociális Intézmény Család- és Gyermekjóléti Központ **Kapcsolattartási Ügyelete**,

másrészt, mint kapcsolattartásra

kötelezett, (szül.hely, idő:.....,

szn.:,

an.:.....,Taj:.....,lakcím:.....

....., tel. szám:)

harmadrészt,, mint kapcsolattartásra

jogosult, (szül.hely, idő:.....,

szn.:,

an.:.....,Taj:.....,lakcím:.....

....., tel. szám:) között.

A megállapodás tárgya:

..... nevű **gyermekkel**

(szül. hely, idő:,

an.:,

Taj:,

lakcím:)

..... nevű **gyermekkel**

(szül. hely, idő:,

an.:,

Taj:,

lakcím:)

..... nevű **gyermekkel**

(szül. hely, idő:,

an.:,

Taj:,

lakcím:)

történő

a.) felügyelt kapcsolattartás (a kapcsolattartást felügyelő szakember jelenlétében és tanácsadása mellett)

b.) nem felügyelt kapcsolattartás (felügyelő szakember jelenléte nélkül)

c.) kizárólag átadás-visszaadás biztosítása.

A számú bírósági/gyámhivatali döntésben foglaltak szerint, vagy a felek önkéntes megkeresés, mediációs egyezség alapján a következőkről állapodtak meg:

1. A kapcsolattartás

helyszíne:

2. A kapcsolattartás időpontjai:

- folyamatos kapcsolattartás:

a) a gyermekkel a gyermek szokásos tartózkodási helyén való személyes találkozás (meglátogatás).....

.....

b) a gyermeknek a szokásos tartózkodási helyéről rendszeresen, meghatározott időtartamra, a visszaadás kötelezettségével történő elhozattal

.....

c) a gyermekkel személyes találkozás nélkül történő rendszeres kapcsolattartás (levelezés, telefonkapcsolat, illetve az informatikai eszköz útján való kapcsolat –, az ajándékozás, csomagküldés

.....

- időszakos kapcsolattartás:

a. többnapos

ünnepek:

b. tavaszi, téli, őszi

szünet:

c. nyári

szünet:

- csak az átadás-visszaadás biztosítása, az egyéb helyszínen történő kapcsolattartás megvalósulása céljából.

A gyermek(ek) átadásának helye,

időpontja:

.....

A kapcsolattartásra biztosított idő elteltével a gyermek(ek) visszaadásának helye,

időpontja:.....

.....

.....

.....

3. A kapcsolattartást akadályozó körülményekről való tájékoztatási kötelezettség:

.....
.....
.....

4. Az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendje:

.....
.....
.....

5. Kötelezettként nyilatkozom, hogy

a) a gyermek(ek)nek nincs olyan egészségügyi problémája (pl. allergia, egyéb betegség), amely miatt nem fogyaszthat meghatározott élelmiszereket

b) a gyermek(ek)nél az alábbi egészségügyi probléma áll

fenn:.....

.....
.....

6. Kötelezett beleegyezésemet adom/nem adom, hogy a jogosult által hozott élelmiszereket a gyermek elfogyaszthatja. Beleegyezés esetén a jogosult fél biztosítja az étkezéshez szükséges eszközöket (pl. pohár, evőeszközök... stb.).

A jogosult és a gyermek(ek) közötti kapcsolattartási ügyeleten felügyelt, vagy felügyelet nélküli kapcsolattartás biztosításának feltétele a keretmegállapodás és házirend mindkét fél általi elfogadása és aláírása.

Aláírással igazolom, hogy a megállapodást elolvastam és tudomásul vettem, valamint egy példányát átvettem.

Eger, 20.....,

.....

kapcsolattartásra jogosult

.....

kapcsolattartásra kötelezett

.....

központvezető