

EGER MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

**Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság
Eger, Arany János u. 20/a.**

Család- és Gyermekjóléti Központ

és

Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja

SZAKMAI PROGRAM

2022.

Tartalomjegyzék

I. Az intézmény neve, székhelye, telephelyei	3
II. Az ellátandó terület és az ellátandó célcsoport megnevezése jellemzői.....	4
III. Szolgáltatás célja, feladata, alapelvei	19
III.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek.....	21
III.2. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.	26
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	31
V. Az ellátás igénybevételének módja.....	51
VI. A Család-és Gyermejjóléti Központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja	53
VII. Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	54
VIII. A szolgáltatást nyújtó folyamatos szakmai felkészültségének biztosításának módja, formái	56
IX. Mellékletek	58
1. számú melléklet Szervezeti és Működési Szabályzat	
2. számú melléklet Szervezeti felépítés	
3. számú melléklet Kapcsolattartási ügyeleti házirendje	
4. számú melléklet Keretmegállapodás a kapcsolattartási ügyelet igénybevételéről	

I. Az intézmény neve, székhelye, telephelyei

Az Intézmény neve: Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság

Székhelye: 3300 Eger, Arany János u. 20/a.

Elérhetőség: Telefon: (36) 785-422

E-mail: igazgatosag@gyermekjoleteger.hu

Honlap: <http://www.gyermekjoleteger.hu/>

Telephelyei:

1. Montessori Bölcsőde, 3300 Eger, Arany János u. 20/a
2. Dobó Katica Bölcsőde és Családi Bölcsőde Hálózat, 3300 Eger, Ifjúság u. 9.
3. Családi Bölcsőde I.- II.- III., 3300 Eger, Mocsáry Lajos u. 1.
4. Családi Bölcsőde IV., 3300 Eger, Tittel Pál u. 8.
5. Semmelweis Ignác Bölcsőde, 3300 Eger, Vizimolnár u. 1-3.
6. Cecey Éva Bölcsőde, 3300 Eger, Tittel Pál u. 8.
7. Családok Átmeneti Otthona és Helyettes Szülői ellátás, 3300 Eger, Mocsáry Lajos u. 1.
8. Egri Mlinkó István Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény, Óvoda, Általános Iskola és Kollégium (főzőkonyha), 3300 Eger, Klapka György u. 10.
9. Egri Szalaparti Egységes Gyógypedagógiai Intézmény, Óvoda, Általános Iskola Készségfejlesztő Speciális Szakiskola és Kollégium (főzőkonyha), 3300 Eger, Szalapart u. 81.
10. Család- és Gyermekjóléti Központ, 3300 Eger, Szvorényi u. 50/A.
11. Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja, 3300 Eger, Pacsirta u. 10.
12. Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja, 3300 Eger, Kallómalom u. 88.
13. Család-és Gyermekjóléti Központ Szalai Közösségi Ház (ellátottak számára nyitva álló helyiség) 3300 Eger, Árnýákszala u.42.
14. Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja, 3300 Eger, II. Rákóczi Ferenc út 8-10.

Fenntartó neve: Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata

Székhelye: 3300 Eger, Dobó tér 2.

Telephely:

Neve: Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság Család- és Gyermekjóléti Központ

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

Elérhetőség: Telefon: (36) 785-828 (30) 481-3822

E-mail: csgyjkozpont@gyermekjoleteger.hu

Alapszolgáltatást nyújtó szakmai egység telephelyei:

Neve: Család- és Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Címe: 3300 Eger, Pacsirta utca 10.

Elérhetősége: Telefon: (36) 410-621 és 30/481-3824

E-mail: belvarosialapszol@gyermekjoleteger.hu

Neve: Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Alapszolgáltatási Csoportja

Címe: 3300 Eger, Kallómalom utca 88.

Elérhetősége: Telefon: 06-30-393-1198

E-mail: felsovarosialapszol@gyermekjoleteger.hu

Nyitva álló helyiség:

Neve: Szalai Közösségi Ház

Címe: 3300 Eger, Árnyékszala u. 42.

Elérhetőség: Telefon: (30) 427-8013

E-mail: szalai.kozossegi.haz@gmail.com

A Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ) a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatósághoz integráltan, önálló szervezeti és szakmai egységként működik.

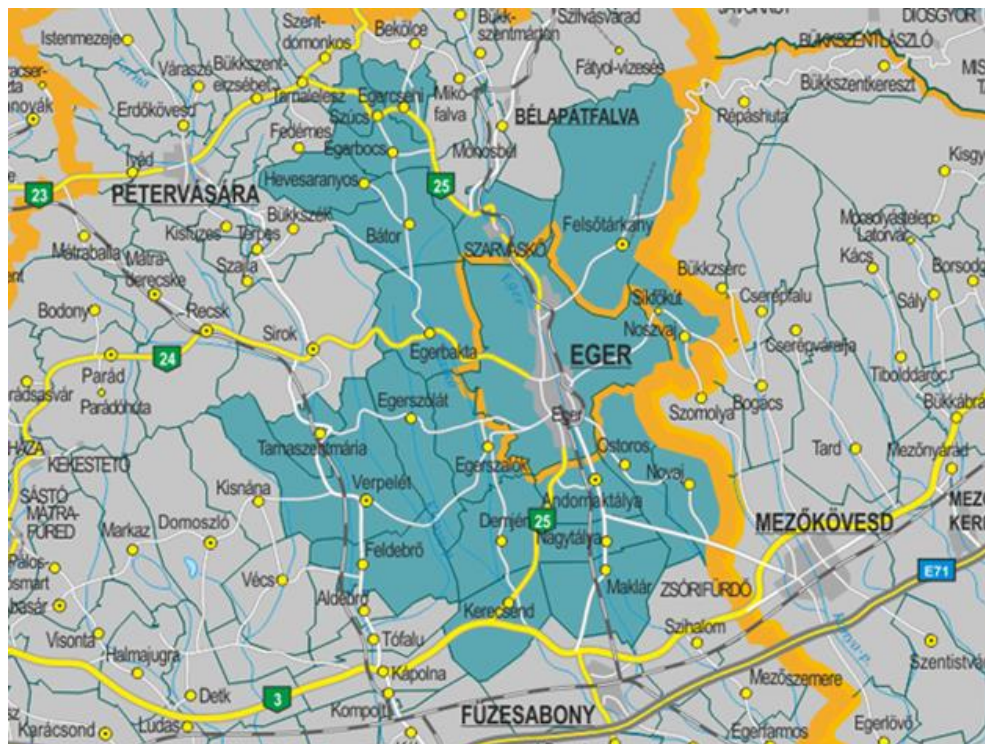
A Központ költségvetése a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság költségvetési keretein belül kerül megtervezésre. A Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság, mint részben önállóan gazdálkodó költségvetési szerv meghatározott pénzügyi-gazdasági feladatait Eger Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Gazdasági 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 megyéhez tartozó járás 2013-tól, székhelye Eger. Az Egri járás területe 602 km² lakónépessége 82 757 fő, népsűrűsége 138 fő/km². Hazánk lakosságának 0,85%-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 51 168 fő. A város közigazgatási központ, a megye 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 tízeemeletes épületek dominálnak. Itt 2 általános iskola és 3 három középiskola, illetve az egészségügyi alapellátás (házi orvos, háziorvos, 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 53 intézmény 77 feladatellátási helyen látja a köznevelési/közoktatási és kollégiumi elhelyezési feladatokat.

II.2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

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

A hatósági intézkedés által érintett ellátottak többsége az észlelő- és jelzőrendszer által küldött együttműködésre kötelezett egyének és családok. Az önkéntes ellátottak információra, tanácsadásra, ügyintézésre szoruló, alacsonyabb érdekérvényesítési képességű személyek/családok.

A járásban 2020 évben az **élve születések** száma 713 fő volt, míg 1115 fő **halálozás történt**. A járásban tehát a természetes fogyás jelensége figyelhető meg, ami éves viszonylatban 1000 lakosra vetítve – 3,89 főt jelent.

Eger lakónépessége 2020-ban 51168 fő volt, melyből a 0-14 évesek száma 8669 fő, a 15-64 évesek száma 32 063 fő és a 65 éves és idősebbek száma 12 236 fő. A járáshoz egy megyei jogú város (Eger), egy város (Verpelét), továbbá 20 község tartozik hozzá.

(KSH 2020)

Terület	A település területe (km ²)	Lakónépesség száma az év végén (a népszámlálás végleges adataiból továbbvezetett adat) (fő)	Lakónépességből a 0-14 évesek száma az év végén (fő)	Lakónépességből a 15-64 évesek száma az év végén (fő)	Lakónépességből a 65 éves és idősebbek száma az év végén (fő)
Egri járás	602,05	82757	11627	52851	18279
Andornaktálya	16,75	2643	341	1775	527
Bátor	27,32	360	60	237	63
Demjén	25,08	656	82	455	119
Eger	92,21	51168	6869	32063	12236
Egerbakta	32,37	1388	175	973	240
Egerbocs	15,95	538	53	345	140
Egercsehi	10,39	1281	199	827	255
Egerszalók	23,11	2104	343	1362	399
Egerszólát	26,1	1034	129	699	206
Feldebrő	26,52	977	135	648	194
Felsőtárkány	77,32	3583	590	2319	674
Hevesaranyos	17,02	567	65	391	111
Kerecsend	24,58	2181	400	1531	250
Maklár	28,01	2409	342	1550	517
Nagytálya	13,19	931	143	619	169
Noszvaj	18,84	2123	293	1310	520
Novaj	18,52	1296	125	900	271
Ostoros	23,51	2830	478	1863	489
Szarvaskő	12,59	341	53	196	92
Szúcs	8,49	352	64	244	44
Tarnaszentmária	11	219	18	140	61
Verpelét	53,18	3776	670	2404	702

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 feletti aránya kissé meghaladja az országos átlagot.

Az állandó népességen belül a 18-59 éves 46472 fő, 60 év feletti száma 23397 fő. A népességből 44 232 fő nő és 39 469 fő férfi.

A járásban 18 év alatti 13859 fő, ebből a 2 évesnél fiatalabb 2100 fő, 3-5 éves 2237 fő, 6-14 éves 7061 fő és a 15-17 éves 2461 fő.

(KSH 2020)

Terület	Állandó népesség száma (fő)	Állandó népességből a 0-2 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 3-5 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 6-13 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 14 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 15-17 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 18-59 évesek száma (fő)	Állandó népességből a 60-x évesek száma (fő)
Egri járás	83728	2100	2237	6257	804	2461	46472	23397
Andornaktálya	2817	71	78	214	22	78	1646	708
Bátor	390	7	10	31	8	10	216	108
Demjén	615	19	15	52	4	13	351	161
Eger	51379	1129	1185	3619	465	1398	27989	15594
Egerbakta	1465	36	47	99	20	48	888	327
Egerbocs	546	16	10	27	5	19	296	173
Egercsehi	1345	42	35	112	9	54	751	342
Egerszalók	2013	74	64	172	16	58	1168	461
Egerszólát	1111	28	25	80	11	34	645	288
Feldebrő	1029	37	36	78	7	25	556	290
Felsőtárkány	3558	107	126	311	35	111	2018	850
Hevesaranyos	594	24	23	43	5	16	358	125
Kerecsend	2358	84	100	239	36	100	1408	391
Maklár	2473	68	82	186	27	72	1379	659
Nagytálya	917	34	30	70	14	37	523	209
Noszvaj	1914	57	60	154	19	63	1037	524
Novaj	1383	27	23	78	13	56	820	366
Ostoros	2898	75	106	275	28	94	1687	633
Szarvaskő	391	12	13	24	5	9	211	117
Szúcs	390	10	16	38	5	19	230	72
Tarnaszentmária	235	4	5	10	1	5	124	86
Verpelét	3907	139	148	345	49	142	2171	913

Munkaerő-piaci, foglalkoztatási helyzet

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

Nyilvántartott álláskereső 3062 fő. A járásban az egy évnél hosszabb ideig nyilvántartott álláskeresők száma 896 fő, a 180 napon túli nyilvántartott álláskeresők száma 1644 fő. 60 fő nyilvántartott megváltozott munkaképességű álláskereső és 376 közfoglalkoztatott.

Települési támogatásban 5609 fő részesült (pénzbeli és természetbeni).

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesítettek havi átlagos száma 1625 fő.

Nyugdíjban, ellátásban, járadékban és egyéb járandóságban részesül 22973 fő ez a járás lakosság 37,8%-a. Ebből özvegyi és szülői nyugdíjban 273 fő, árvaellátásban 482 fő részesül, öregségi nyugdíjban 18 984 fő részesül.

Nevelési oktatási helyzet tekintetében a járási települések 86,4%-ában van óvoda, felében van általános iskola és csupán a járásszékhelyen található középiskola közoktatási intézmény.

A 2020. évi KSH adatok szerint az Egri járásban 3262 óvodai férőhelyen 2644 fő a beíratott gyermek, ebből hátrányos helyzetű 159 fő. A gyógypedagógiai oktatásban részesülő óvodás gyermekek száma (integráltan oktatott sajátos nevelési igényű gyermekek nélkül) 53 fő. Egyedül Demjénben haladta meg a férőhelyszámot a beíratott gyermekek száma. Bátor, Tarnaszentmária és Szavaskő településeken nem biztosított az óvodai ellátás. A Tarnaszentmárián lakó gyermekek Verpeléten, a batori

gyermek Egerbocson, a Szarvaskőn élő gyermekek Egerben veszik igénybe az óvodai ellátást.

Az általános iskolás korú tanulók száma a nappali oktatásban 6444 fő (ebből 3214 fő 1-4 évfolyamos, 3230 fő 5-8 évfolyamos), gyógypedagógiai oktatásban részesülő általános iskolai tanulók száma a nappali oktatásban (az integráltan oktatott sajátos nevelési igényű gyermekek nélkül) 248 fő. Hátrányos helyzetű általános iskolai tanulók száma a nappali oktatásban 414 fő.

Gimnáziumiban nappali oktatásban (hat- és nyolcévfolyamos gimnáziumok adataival együtt) tanulók száma 4273 fő, ebből hátrányos helyzetű 72 fő.

Szakiskolai és készségfejlesztő iskolai tanulók száma a nappali oktatásban 63 fő, melyből 8 fő hátrányos helyzetű. 29 fő vesz részt szakgimnáziumi nappali oktatásban. Technikumi tanulók száma a nappali oktatásban 2142 fő. Szakképző iskolai tanulók száma a nappali oktatásban 886 fő, amelyből 102 fő hátrányos helyzetű.

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.

Megváltozott munkaképességűeknek járó ellátásban részesülő egri lakosok száma 1368 fő volt 2020-ban, ebből 600 fő férfi, 768 fő nő. A nyilvántartott megváltozott munkaképességű álláskeresőik száma 22 fő.

A 2011. évi népszámlálás adatok szerint Heves megyében összesen 16382 fő él valamilyen fogyatékossgal, ami a teljes népesség 4,1%-a. A 15 éves és idősebb fogyatékkal élők 56,1 %-a legfeljebb általános iskola 8. osztály befejezett iskolai végzettséggel rendelkezik és csupán 19,9% rendelkezik érettségivel, és csak 6% diplomával. Az ő esetükben a gazdasági aktivitás vizsgálva megállapítható, hogy nagyrészüket (79%) inaktív, 13,4% foglalkoztatott, a többi munkanélküli vagy eltartott.

Az egri járásban fogyatékossgal élők számára csak Egerben és Andornaktályán van ellátás. Fogyatékosokat ellátó nappali ellátásában Andornaktályán 20 engedélyezett férőhelyen 16 fő, illetve Egerben 82 férőhelyen 69 fő részesül ellátásban. A járásban 9 fogyatékos személyek otthona (Egerben 3, Andornaktályán 5) található.

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 idősek 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 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, fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai és mentális betegségekkel küzdő egyének, családok.
- Kriminális életmódot folytató, kisebb bűncselekményt, szabálysértés elkövető személyek.
- Devian 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 (KSH 2020)

Andornaktálya:

Állandó népesség: 2817 fő; ebből 0-17 éves: 463 fő, 18 feletti: 2354 fő.

A településen működő óvodába 60 gyermek volt beíratva. Bár működik egy családi napközi, de iskola nincsen, ezért szabadidős tevékenységek szervezésére, kulturális programok lebonyolítására korlátozottak a lehetőségek. A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatellátását két szomszédos településsel társulásban, összesen két munkatárssal végzik.

A település kiemelten jó helyzetben van, hiszen egyetlen hátrányos, vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermekről sincs regisztrált adat.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek száma – a lakosságszámhoz képest – kifejezetten alacsony: 5 fő volt; szünidei gyermekétkeztetést senki sem vett igénybe.

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesültek havi átlagos száma: 7 fő volt.

Bátor:

Állandó népesség: 390 fő; ebből 0-17 éves: 66 fő, 18 feletti: 324 fő.

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 beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb problémák: életviteli-, elhanyagolásból fakadó-, családi/kapcsolati problémák.

A településen az idős-ellátást az Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi. 13 fő megállapított hátrányos helyzetű gyermek és 2 fő hatósági intézkedéssel érintett (veszélyeztetett) gyermek élt a településen; szünidei gyermekétkeztetésben 6 fő részesült. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 17 fő volt.

Demjén:

Állandó népesség: 615 fő; ebből 0-17 éves: 103 fő, 18 feletti: 512 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: életviteli-, családi/kapcsolati problémák.

A településen iskola nem működik; az óvodájuk egyetlen (25 férőhelyes) csoportjába 27 gyermek került beíratásra (ez kapacitáshiányként értékelendő).

4 fő megállapítottan hátrányos helyzetű és 1 fő megállapítottan halmozottan hátrányos helyzetű gyermek mellett a veszélyeztetett kiskorúak száma 1 fő; szünidei gyermekétkeztetésben 3 fő részesült. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 5 fő.

Eger:

Állandó népesség: 51379 fő; ebből 0-17 éves: 7796 fő, 18 év feletti: 43583 fő.

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 esetmenedzseri 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.

Megállapított hátrányos helyzetű gyermek 113 fő, 173 fő pedig halmozottan hátrányos helyzetű volt. Veszélyeztetett gyermekek száma összesen 245 fő volt, amelyből 105 gyermek szakellátásban részesült. Szünidei gyermekétkeztetésben 267 fő, szociális étkeztetésben 771 fő részesült. Bölcsődébe 231 gyermek, óvodába 1669 gyermek volt beíratva. Általános iskolába 4967 gyermek járt, középfokú tanulmányokat összesen 7364 gyermek folytatott. 1621 fő volt a nyilvántartott álláskereső száma. 1702 fő részesült települési (pénzbeli/természetbeni) támogatásban. Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 409 fő volt.

A város szociális és gyermekjóléti ellátásáért két önkormányzati fenntartású integrált nagyintézmény felelős:

Az ESZSZI (Egri Szociális Szolgáltató Intézmény) feladata a teljeskörű idősellátás és gondozás (lakóotthon, gondozóházak és nappali gondozási központok), támogató szolgálat és házi segítségnyújtás biztosítása és fogyatékosellátás.

A GYBI (Gyermejjóléti és Bölcsődei Igazgatóság) pedig a város 4 bölcsődéjének működtetésén kívül a Család- és Gyermejjóléti Központ (és Szolgálat) feladatellátását biztosítja.

Az önkormányzati fenntartású óvodákat három nagyintézmény összesen 16 feladatellátási helyen üzemelteti; ezek mellett 1-1 alapítványi és egyházi fenntartású, illetve két integrált óvoda működik.

Egerről az a mondás tartja, hogy iskolaváros; erre a címére az összesen 15 feladatellátási helyen működő általános iskoláival, 12 feladatellátási helyen működő középfokú oktatási intézményeivel, valamint két felsőoktatási intézményével szolgált rá. Városunkban 2020-ban összesen 12331 tanuló folytatott alap- vagy középfokú tanulmányokat.

Egerbakta:

Állandó népesség: 1465 fő; ebből 0-17 éves: 250 fő, 18 feletti: 1215 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: életviteli-, elhanyagolásból fakadó-, családi/ kapcsolati problémák.

Intézmények:

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

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

A településen iskola nem működik; önkormányzati fenntartású óvodájukba 31 gyermek volt beíratva.

54 megállapított hátrányos helyzetű és 7 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba; a veszélyeztetett gyermekek száma 4 fő volt. Szünidei gyermekétkeztetésben 49 fő részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 94 fő volt.

Egerbocs:

Állandó népesség: 546 fő; ebből 0-17 éves: 77 fő, 18 feletti: 469 fő.

A beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb probléma életviteli eredetű (munkanélküliségből, alacsony és rendszertelen jövedelemből ered).

Az idős-ellátást Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két szomszédos településsel társulásban egyszemélyes szolgálat biztosítja.

A település óvodájának egyetlen csoportjába 22 gyermeket íratnak be; az alsó tagozattal működő általános iskolájukba 23 fő jár.

12 megállapítottan hátrányos helyzetű és 2 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba; 1 gyermek volt hatósági intézkedéssel érintett.

Szünidei gyermekétkeztetésben 11 gyermek részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 17 fő volt.

Egercsehi:

Állandó népesség: 1345 fő; ebből 0-17 éves: 252 fő, 18 feletti: 1093 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: bántalmazás, életviteli-, elhanyagolás, családi/kapcsolati problémák, oktatási elhanyagolás, magatartászavar, anyagi-lakhatási eredetű problémák.

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

A település napköziotthonos óvodájának két csoportjába összesen 38 gyermek volt beíratva; általános iskolájukba 158 tanuló jár.

66 megállapítottan hátrányos helyzetű és 36 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermekről tudunk; 26 gyermek hatósági intézkedéssel (túlnyomórészt védelemben vétellel) volt érintve.

Szünidei gyermekétkeztetésben 79 gyermek részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 106 fő volt.

Egerszalók:

Állandó népesség: 2013 fő; ebből 0-18 éves: 384 fő, 18 feletti: 1629 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: iskolai igazolatlan hiányzás, magatartási/ tanulási probléma, higiénia probléma, szülő életvitele/nevelési problémák.

A családsegítő családsegítő és gyermekjóléti alapellátást három szomszédos településsel társulásban egyszemélyes szolgálat biztosítja.

A településen iskola nem, csupán óvoda működik, ahová 46 gyermek jár.

46 megállapítottan hátrányos helyzetű és 23 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek volt nyilvántartásban; 7 gyermek pedig hatósági intézkedéssel volt érintett.

Szünidei gyermekétkeztetésben 68 fő részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 88 fő volt.

Egerszólát:

Állandó népesség: 1111 fő; ebből 0-17 éves: 178 fő, 18 feletti: 933 fő.

A beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb problémák: védőnővel nem megfelelő együttműködés, iskola és szülő közötti nem megfelelő együttműködés, iskolai-óvodai igazolatlan hiányzások.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a Verpeléti Alapszolgáltatási Központ családsegítő munkatársai látják el.

A településen iskola nem működik; óvodájuk egyetlen csoportjába 25 gyermek iratkozott be.

8 megállapítottan hátrányos helyzetű és 2 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba; hatósági intézkedéssel 3 kiskorú volt érintett.

Szünidei gyermekétkeztetésben 7 fő részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 15 fő volt.

Feldebrő:

Állandó népesség: 1029 fő; ebből 0-17 éves: 183 fő, 18 feletti: 846 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: védőnővel való együttműködés hiánya, lakhatási és anyagi problémák, iskolai igazolatlan hiányzások.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a Verpeléti Alapszolgáltatási Központ családsegítő munkatársai látják el.

A települési önkormányzat által fenntartott óvoda két csoportjába összesen 32 kisgyermeket írtak be. Másik járáshoz tartozó általános (tag)iskolájuk feladatellátási helye csak alsó tagozatot biztosít, ide 51 tanuló járt.

15 megállapítottan hátrányos helyzetű és 6 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba; a hatósági intézkedéssel érintett 12 gyermek mindegyike nevelésbe vett volt. Szünidei gyermekétkeztetésben 5 gyermek részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 27 fő volt.

Felsőtárkány:

Állandó népesség: 3558 fő; ebből 0-17 éves: 690 fő, 18 feletti: 2868 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: anyagi probléma, lakhatási probléma, szülő életvitel, munkanélküliség, gyermeknevelési problémák, családon belüli konfliktusok, pszichés betegség, magatartási probléma, hiányzás, szenvedélybetegségek (alkohol-/drogprobléma).

Az önkormányzati fenntartású óvodába 128 gyermek iratkozott be, az általános iskola (és alapfokú művészetoktatási intézmény) 220 tanulóval működött.

További intézmények:

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

13 megállapítottan hátrányos helyzetű és 7 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek volt nyilvántartásban, illetve 17 gyermek hatósági intézkedéssel érintett volt.

Szünidei gyermekétkeztetésben 2 gyermek részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 44 fő volt.

Hevesaranyos:

Állandó népesség: 594 fő; ebből 0-17 éves: 111 fő, 18 év feletti: 483 fő.

A beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb problémák életviteli, illetve egészségügyi elhanyagolásból erednek. A település napköziotthonos óvodájának egyetlen csoportjába 19 kisgyermek iratkozott be, 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.

A településen 63 megállapítottan hátrányos helyzetű és 7 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek élt, 5 gyermek hatósági intézkedéssel érintett (védelembe vett) volt. Szünidei gyermekétkeztetésben 53 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 73 fő volt.

Kerecsend:

Állandó népesség: 2358 fő; 0-17 éves: 559 fő, 18 év feletti: 1799 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: védőnővel való együttműködés hiánya, lakhatási és anyagi problémák, iskolai igazolatlan hiányzás, szenvedélybetegségből és életvitelből eredő veszélyeztetettség.

A településen önkormányzati fenntartásban működő óvoda négy csoportjába 91 kisgyermek, ugyancsak önkormányzati általános iskolájukba 176 tanuló iratkozott be. 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 Szeretszolgálat által működtetett) Apró Lábak Biztos Kezdet Gyerekház;
- Kerecsendi Sólymok Tanoda (alapítványi fenntartásban).

A településen kiugróan magas számú, 173 megállapítottan hátrányos helyzetű és 34 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek élt; 53 gyermek hatósági intézkedéssel érintett (fele-fele arányban védelembe vett és nevelésbe vett) volt.

Szünidei gyermekétkeztetésben 89 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 270 fő volt.

Maklár:

Állandó népesség: 2473 fő; ebből 0-17 éves: 435 fő, 18 év feletti: 2038 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: gyermeknevelési problémák, családon belüli konfliktusok, magatartási probléma, hiányzás/tankötelezettség-szegés. Az önkormányzati fenntartásban működő óvodába 83 kisgyermek, általános iskolájukba 200 tanuló iratkozott be.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két munkatárs biztosítja (két szomszédos településsel társulásban). A településen sem hátrányos helyzetű, sem halmozottan hátrányos helyzetű gyermek nem került nyilvántartásba; hatósági eljárással 4 veszélyeztetett gyermek volt érintett. Szünidei gyermekétkeztetést tárgyévben senki sem igényelte; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 4 fő volt.

Nagytállya:

Állandó népesség: 917 fő; ebből 0-17 éves: 185 fő, 18 év feletti: 732 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: gyermeknevelési problémák, családon belüli konfliktusok, magatartási probléma, hiányzás.

Az önkormányzati óvoda két csoportjába 31 kisgyermek járt, iskola nincs e településen.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást két munkatárs biztosítja (két szomszédos településsel társulásban). 3 megállapítottan hátrányos helyzetű gyermek szerepelt nyilvántartásukban; halmozottan hátrányos helyzetű gyermek tárgyévben nem volt. Mindössze egyetlen kiskorú veszélyeztetettsége indokolt hatósági beavatkozást (védelembé vételt). Szünidei gyermekétkeztetésben 3 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 11 fő volt.

Noszvaj:

Állandó népesség: 1914 fő; ebből 0-17 éves: 353 fő, 18 feletti: 1561 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: családi/kapcsolati konfliktusok, szülő életviteli problémája, családon belüli bántalmazás (gyermek testilelki bántalmazása), gyermeknevelési problémák, magatartászavar, illetve iskolai beilleszkedési problémák, szenvedélybetegségek, pszichés betegségek, munkanélküliség.

Az önkormányzati óvodába 91 kisgyermek iratkozott be; a települési általános iskola (és alapfokú művészetoktatási intézmény) 226 beiratkozott tanulót számlált.

További intézmény:

- Medicin-Liget Alapítvány Kincses Sziget Szépkorúak Otthona.

A településen lakók relatíve magas száma ellenére csupán 4 fő megállapítottan hátrányos helyzetű és 5 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba és csak egyetlen kiskorú volt hatósági intézkedéssel érintve. Szünidei gyermekétkeztetésben 9 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 10 fő volt.

Novaj:

Állandó népesség: 1383 fő; ebből 0-17 éves: 197 fő, 18 év feletti: 1186 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: családi kapcsolati konfliktusok, gyermeknevelési problémák, magatartászavar, illetve iskolai beilleszkedési problémák.

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 Telephelye (mindössze 13 tanulóval).

Önkormányzati fenntartású (napköziotthonos) óvodájuk egyetlen csoportjába ugyancsak 13 kisgyermek járt.

Sem megállapítottan hátrányos helyzetű, sem halmozottan hátrányos helyzetű gyermek nem került nyilvántartásba; ahogyan a szünidei gyermekétkeztetést, illetve a gyermekvédelmi kedvezményt sem vette igénybe egyetlen személy sem. Fentiek alapján megfogalmazható, hogy gyermekjóléti-gyermekvédelmi szempontból ez járásunk egyik leginkább problémamentes települése; az alapellátást egyszemélyes szolgálat biztosítja.

Ostoros:

Állandó népesség: 2898 fő; ebből 0-17 éves: 578 fő, 18 év feletti: 2320 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: családi kapcsolati konfliktusok, gyermeknevelési problémák, magatartászavar, illetve iskolai beilleszkedési problémák. Az önkormányzati fenntartású óvodájuk (és minibölcsődéjük) 68 óvodás kisgyermeket

számlált; az Egri Kemény Ferenc Sportiskolai Általános Iskola Árpád Fejedelem Tagiskolája 126 tanulóval működött a tanévben.

Intézmény a településen:

- Ostorosi Közös Önkormányzati Hivatal, mely Novaj községgel működik együtt, gesztor település funkciót betöltve.

8 megállapítottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba, halmozottan hátrányos helyzetű gyermek nem volt. Hatósági intézkedéssel mindössze egyetlen kiskorú volt érintve.

Szünidei gyermekétkeztetésben 6 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 9 fő volt.

Szarvaskő:

Állandó népesség: 391 fő; ebből 0-17 éves: 63 fő, 18 év feletti: 328 fő.

A beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb problémák: idősödő (előregedő) lakosság segítése (információkkal, ügyintézással, természetbeni/pénzbeli ellátásokhoz való közvetítéssel).

A kistelepülésen 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.

2 fő megállapítottan hátrányos helyzetű gyermek mellett sem halmozottan hátrányos helyzetű, sem hatósági intézkedéssel érintett gyermek nem volt, illetve szünidei gyermekétkeztetést senki sem igényelt.

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 9 fő volt.

Szúcs:

Állandó népesség: 390 fő; ebből 0-17 éves: 88 fő, 18 év feletti: 302 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: családi kapcsolati konfliktusok, gyermeknevelési problémák, magatartászavar, oktatási elhanyagolás, anyagi problémák.

Az idős-ellátást Egercsehi Alapszolgáltatási Szociális Központ szervezi; a gyermekjóléti alapellátást egyszemélyes szolgálat (társulásban) biztosítja. Önkormányzati óvodájuk egyetlen csoportjába 15 kisgyermek iratkozott be.

Az alacsony lakosságszámú kistelepülésen meglepően magas arányú a kiskorúak hátrányos helyzete és veszélyeztetettsége: 10 megállapítottan hátrányos helyzetű és 52 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek mellett 14 védelembe vett gyermek került nyilvántartásba.

Szünidei gyermekétkeztetésben 54 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 65 fő volt.

Tarnaszentmária:

Állandó népesség: 235 fő; ebből 0-17 éves: 25 fő, 18 év feletti: 210 fő.

A beérkező jelzések alapján a legjellemzőbb probléma: idősödő (előregedő) lakosság segítése (információkkal, ügyintézással, természetbeni/pénzbeli ellátásokhoz való közvetítéssel).

A kistelepülésen sem óvoda, sem iskola nem működik; családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a közeli Verpeléttel társulásban biztosítják. Sem hátrányos, sem halmozottan hátrányos helyzetű gyermek nem került nyilvántartásba. Szünidei

gyermekétkeztetésben 3 gyermek részesült; rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 4 fő volt.

Verpelét:

Állandó népesség: 3907 fő, ebből 0-17 éves: 823 fő, 18 év feletti: 3084 fő.

A beérkező jelzések alapján a jellemző problémák: iskolai igazolatlan hiányzás, kiemelkedően magas számú igazolt hiányzás, magatartási problémák, szakértői vizsgálati időpontok elmulasztása, óvodai hiányzás, (amely okáról a szülők nem értesítik az intézményt), higiéniai problémák, elhanyagolás, együttműködés hiánya a védőnővel, kiskorú várandóssága, lakhatási-anyagi problémák, gyermeknevelési problémák, szenvedélybetegség.

Az önkormányzati fenntartású általános iskola (és alapfokú művészeti iskola) 284 beiratkozott tanulót számlált; két feladatellátási helyen működő óvodájukba összesen 161 kisgyermek iratkozott be.

A családsegítő és gyermekjóléti alapellátást a Verpeléti Alapszolgáltatási Központ itt és további 4 környékbeli településen biztosítja.

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

163 megállapítottan hátrányos helyzetű és 133 fő halmozottan hátrányos helyzetű gyermek került nyilvántartásba; 80 gyermek pedig hatósági intézkedéssel érintett volt (ebből 31 fő szakellátásba került).

Szűnidei gyermekétkeztetésben 299 gyermek részesült, rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők havi átlagos száma: 345 fő volt.

2020-ban a járásban élő kiskorúak 3,16%-a volt érintett hatósági intézkedéssel (veszélyeztetett). Az összes hatósági intézkedésben érintettek közül legtöbben a védelembe vétel 54% és a nevelésbe vétel 41% alatt álltak.

Hatóságin intézkedéssel érintettek:

A veszélyeztetett gyermekek száma a településen élő kiskorúak számához viszonyítva a legmagasabb Szúcsón 15,91%, ezt követi Egercsehi 10,32% és 9,72%-al Verpelét.

Ostoroson 0,17% és Noszvajon 0,28% legalacsonyabb a hatósági intézkedéssel érintett gyermekek száma; Szarvaskőben és Tarnaszentmárián pedig egyáltalán nincs ilyen jellegű érintettség.

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. évi hatósági intézkedéssel érintett ellátottak)

Egri járás települései	0-18 éves kiskorúak létszáma	Védelembe vett	Ideiglenes hatállyal elhelyezett	Nevelésbe vett	Utógondozott	ÖSSZES hatósági intézkedésben érintett
ANDORNAKTÁLYA	463	5	0	0	0	5
BÁTOR	66	1	0	1	0	2
DEMJÉN	103	1	0	0	0	1
EGER	7796	126	4	105	10	245
EGERBAKTA	250	3	0	1	0	4
EGERBOCS	77	1	0	0	0	1
EGERCSEHI	252	22	4	0	0	26
EGERSZALÓK	384	5	0	2	0	7
EGERSZÓLÁT	178	2	0	1	0	3
FELDEBRŐ	183	0	0	12	1	12
FELSŐTÁRKÁNY	690	9	0	8	0	17
HEVESARANYOS	111	5	0	0	0	5
KERECSEND	559	24	0	22	7	53
MAKLÁR	435	2	0	2	0	4
NAGYTÁLYA	185	1	0	0	0	1
NOSZVAJ	353	1	0	0	0	1
NOVAJ	197	2	0	0	1	3
OSTOROS	578	1	0	0	0	1
SZARVASKŐ	63	0	0	0	0	0
SZÚCS	88	14	0	0	0	14
TARNASZENTMÁRIA	25	0	0	0	0	0
VERPELÉT	823	46	0	31	3	80
JÁRÁS ÖSSZESEN	13 859	236	13	180	9	438

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 gondoskodunk 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 korrektív 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 illetékességi 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 igénybevételeinek 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 beavatkozáskor 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) a Gyermekjóléti és Bölcsődei Igazgatóság-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, frekvenciált helyen található. A lakosság körében is ismert az épület, mert korábban okmányirodaként funkcionált. Gyalogosan a központi

buszmegállótól 10-15 percre 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 bejáratral rendelkezik, a főbejáratból nyílik az ügyfélfogadó helyiség és a porta/információs pult. Balra egy nyitott térben kialakításra kerültek az óvodai és iskolai szociális segítők számára a tevékenységhez szükséges munkaállomások. Az eszménytervek részére 2 irodahelyiség, a tanácsadók és a fogyatékoságügyi tanácsadók számára 1-1 iroda áll rendelkezésre. 3 interjúszoba és 1 csoportszoba teszi lehetővé az ügyfelekkel történő bizalmas beszélgetések lefolytatását. További 1 irattári helyiség, 1 tisztítószerraktár, 1 teakonyha, 1 akadálymentes mosdó és 2 nemek szerint elkülönített mosdó került kialakításra. A bútort 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, eszménytervek 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 feladatait 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 Eger belvárosában, tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen található. Az akadálymentes helyiségben egy ügyfélfogadó helyiség, három iroda, egy interjú helyiség és egy csoportszoba áll rendelkezésre. Akadálymentes mosdó nincs. Az adminisztrációs feladatokat a családsegítők közösen használt irodájukban, saját munkaállomás biztosításával végzik, ügyintézési tevékenységhez az interjúszobák is használhatók.

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 bútort 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 1 szociális asszisztens látja el az általános szolgáltatási feladatokat.

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

A Szalai Községi Házban állandó jelleggel 1 fő szociális asszisztens, 1 fő 4 órás portás és eltérő beosztással 2 családsegítő biztosítja a szolgáltatásokat. A nyitva álló helységben elősorban a szegregátumban élő személyek, családok és gyermekek szükségleteihez igazodóan nyújtjuk a szolgáltatásokat.

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.

A Szalai Községi Ház (az ellátottak számára nyitva álló helyiség) a város egyik szegregátumában található. Az akadálymentesített épületben egy iroda, egy interjúszoba, egy teakonyha, akadálymentesített mosdó és egy közösségi tér került kialakításra.

Központ megfelel a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet létszám-és képesítési minimumelőírásainak. A Központ Szvorényi úti telephelyén 1 fő központvezető, 9 fő esetmenedzser, 1 fő szociális diagnózis készítő esetmenedzser, 3 fő tanácsadó, 3 fő szociális asszisztens, 17 fő óvodai és iskolai szociális segítő és 2 fő fogyatékoságiügyi tanácsadó látja el a szakmai feladatokat.

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-közüktatási intézmények) a központvezető jelöli ki.

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

A családsegítők és az esetmenedzserek ügyeleti beosztási rendje alapján folyamatos jelenlétet 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 és az ellátottak számára nyitva álló helyiségben a szociális asszisztens fogadja, és irányítja az illetékes munkatárshoz. A személyesen először jelentkező klienseket az ügyeletes 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 tanácsadó, az alapszolgáltatási egység szakmai vezetőjét a vezetőhelyettesi feladatokkal felruházott családsegítő helyettesíti.

A helyettesítés zökkenőmentes biztosítása érdekében helyettesítő párok kerültek kialakításra. 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 estmenedzsert 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 kapcsolódó 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, ill. 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
- Községi 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 igazgatója 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 elhangzottokról, 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 családsegítőkkal, 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 tapasztalta 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 keretekről.

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 szakszolgálattal)
- 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 javítóintézzettel,
- 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 intézzettel,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelőkkel.

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 prevenciós tevékenységekben;
- 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, Ételt az Életért Alapítvány, Egri Norma Alapítvány, Lions Club, stb).

előre meghatározott időpontban:

- szakmai fórumok, szakmai rendezvények;
- esetmegbeszélő csoport (járási 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

IV.1. A Család- és Gyermekjóléti 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 kapcsolatfelvételnél 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 gyermekjóléti szolgáltatásokról, pénzügyi, 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 gyermekjóléti 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 tervezet 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 igénybevételével 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 megbeszélte 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 problémadefiniálás, 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, nyilatkozatkákat, esetnaplót, cselekvési tervet, szakmai összefoglaló, bejövő-kimenő iratokat, stb. a családsegítő esetdossierben 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 szülőknek 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 (ünnepekörökhöz 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.
- Játsházak: tanszünetekben a Szalai Községi Házban kerül megrendezésre, ahol a résztvevők kézműves foglalkozásokon, vetélkedőkben vesznek részt.
- „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 Szalai Községi Házban tanítási idő után a családsegítő közreműködik a felzárkóztatásban, amiben Roma Szakkollégium tagjai is besegítenek. A másik két telephelyen 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.

- Szalai Községi Ház, mint ellátottak számára nyitva álló helyiség elsősorban a szegregátumában élő lakosok számára nyújt alapszolgáltatási elemek mellett szociális közösségi munkát, közösségfejlesztést. Továbbá az itt élő fiatalok biztonságos környezetben tölthetik el szabadidejüket, beszélgethetnek, csocsózhatnak, ping-pongozhatnak, netezhetnek vagy segítséget kérhetnek a szakemberketől. A már nem tanköteles, de iskolába nem járó fiataloknak készségfejlesztés, pályaaorientációs vagy álláskeresési tanácsadást biztosítunk

IV.2. A központ járási szintű feladatellátásához kapcsolódó szolgáltatások

- ***Hatósági intézkedésekkel kapcsolatos tevékenységek***

- **Javaslattevél**

Az esetmenedzser **javaslatot tesz hatósági intézkedésre** (védelembe vételére, megelőző pártfogására, ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére, családba fogadására, harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére, családba fogadó gyám kirendelésére, tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, gondozási helyének megváltoztatására, családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására), ill. 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 javaslattevél elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat, a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattevél 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 javaslattevélre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, az esetmenedzser javaslatában megjelöli a kezdeményező szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe 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, ill. 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 védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről. Értékeli a gondozási folyamatot és szakmai érvekkel alátámasztott **javaslatot tesz** a védelembe 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 gyámhivalt** 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 esetdossierében 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 aláírásukkal 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 történteokról, 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, un. „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 leszabályozását megelőzően konzultálnak a szabályzás pontos helyszínét, időpontjának, 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 2 telephelyén, a kapacitások figyelembevételével. A szolgáltatás működtetéséhez foglalkoztató, játszósobák, 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 időszakában 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 hozzájárás segítése, jelzés...stb)

Csoportos/közösségi prevenciók tevékenységek:

- Programok szervezése (elsősorban a Szalai Községi Házban), illetve a családsegítők, óvodai és iskolai szociális segítőik 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 20 órában látja el közterületen vagy a Szalai Községi Házban, 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 szolgáltatást nyújtó szolgálatonál,
- 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 veszélyeztettségét 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 rendelődtek össze a segítők az intézményekkel.

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 füzetben ismereteik a pedagógusok, szülők, gyermekek számára.

Tevékenységet jelenléti íven csoportfoglalkozások tematikáján, esetleg meghívó, feljegyzésen, esetjelző/delegáló lapon, Egyéni feljegyzésen, munkanaplóban, dokumentálják. Vezetik a tevadmint 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 ügyeletes 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 szolgáltatót 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 Gyt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét;
 - a megyei 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 esetmenedzsernek, 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 folyamatos 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/gyermekek, egyén már kapcsolatban áll esetmenedzserrel, 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: 36/786-553.

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 szülők, CSÁO, CSÁO);
- 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 felügyelői 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 fogyatékossgal élő emberek és családtagjaik számára információkhoz, szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférésének, valamint az egyenlő esélyű

hozzáférés megvalósulásának érdekében személyes, telefonon folyamatosan vagy időszakos jelleggel

- tanácsadást biztosítunk, információt nyújtunk az ügyintézésben segítséget adunk (kizárólag fogyatékossgal kapcsolatos kérdésekben)
- a szociális készségek fejlesztése, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése (kizárólag fogyatékossgból 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 segítőkkel, továbbá bölcsődékkal, átmeneti otthonokkal*);
 - és gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel (*különleges gyermekotthon, befogadó szülők*);
 - a többi fogyatékossgügyi 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, partnerviszony 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 igénybevétele 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, Pacsirta utca 10. és a Család- és Gyermekjóléti Központ Felsővárosi Csoportja, 3300 Eger, Kallómalom út 88. szám alatti telephelyein és az ellátottak számára nyitva álló helyiségben valamint a kiens otthonában biztosított.

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

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	8-16
Kedd	8-17
Szerda	8-16
Csütörtök	8-17
Péntek	8-14

Ügyfélfogadási rend:

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

Az alapszolgáltatási Csoport feladatait alapellátás keretében, térítésmentesen végzi. A szolgáltatás igénybevétele az önkéntesség alapelvein 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 Gyermekjóléti Központ Belvárosi Alapszolgáltatási Csoportja Eger Pacsirta utca 10.

Nyitvatartási rend:

Hétfő	8-17
-------	-------------

Ügyfélfogadási rend:

Hétfő	8-17
-------	-------------

Kedd	8-17	Kedd	13-17
Szerda	8-17	Szerda	8-17
Csütörtök	8-17	Csütörtök	8-17
Péntek	8-16	Péntek	8-16

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

Nyitvatartási rend:		Ügyfélfogadási rend:	
Hétfő	8-17	Hétfő	9-17
Kedd	18-17	Kedd	13-17
Szerda	8-17	Szerda	9-17
Csütörtök	8-17	Csütörtök	9-17
Péntek	8-16	Péntek	9-16

Szalai Községi Ház (Ellátottak számára nyitva álló helység) Eger, Árnyékszala út
42.

Nyitvatartás/ügyfélfogadás

Hétfő	11-19
Kedd	8-16
Szerda	11-19
Csütörtök	8-16
Péntek	8-16

Hosszított nyitva tartás rendezvény esetén, előzetes egyeztetés alapján lehetséges.

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/gyermekjóléti 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 Gyermekjóléti Központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja

- Annak érdekében, hogy a szolgáltatásinkról szóló információ minél szélesebb körhöz eljusson az Intézmény *honlapján* (www.gyermekjoleteger.hu) 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 egriugyek.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 jogaikat 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 foglalkozottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek, 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 segítségének, a szakmai személyiségfejlesztésnek, a kiegészítő 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, ill. a szupervizáltak és a szupervizor közösen döntenek el, hogy ezekből melyek és milyen formában továbbíthatók.

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. 04.) 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 (VII.4) SZCSM rendeletnek megfelelően történik.

Jelen Szakmai Program és mellékletei a Fenntartó jóváhagyásával lép hatályba.

Eger,

Perczéné Bocsi Orsolya
GYBI Igazgató

Záradék:

A Szakmai Programot és mellékletét Eger Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint Fenntartó képviselőjében jóváhagyom.

Eger,

Mirkóczki Ádám
EMJV Polgármester

IX. Mellékletek

- 1. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat**
- 2. számú melléklet: Szervezeti felépítés**
- 3. Kapcsolattartási ügyelet házirendje**
- 4. KERET-MEGÁLLAPODÁS kapcsolattartási ügyelet igénybevételéről**