

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT GYŐR
9024 GYŐR, LAJTA ÚT 21.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT GYŐR
SZAKMAI PROGRAM

Tartalom	
I. AZ INTÉZMÉNY RÖVID TÖRTÉNETE	4
II. AZ INTÉZMÉNY NEVE, SZÉKHELYE, TELEPHELYEI	5
III. AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET ÉS A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI	6
III/1. Az ellátandó terület jellemzői	6
III/2. Az ellátandó célcsoport jellemzői	8
IV. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE, CÉLJA, ALAPELVEI	10
IV/1. Az Intézmény tevékenysége	10
IV/2. Az Intézmény célja	11
IV/3. Az Intézmény alapelvei	11
V. ORGANOGRAM (az Intézmény szervezeti felépítése)	12
VI. A SZAKMAI EGYSÉGEK TEVÉKENYSÉGE, A FELADATELLÁTÁS TARTALMA, MÓDJA, KERETE, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK	12
VI/1. ALAPSZOLGÁLTATÁSI CSOPORT (Család- és Gyermejkölési Szolgálat)	12
VI/1/1. Szakmai feladat	13
VI/1/2. A feladatellátás tartalma	14
VI/1/2/1. Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka	14
VI/1/2/2. Esetvitelt segítő, lakossági problémákhoz igazodó szolgáltatások nyújtása	16
VI/1/2/3. Szociális integrációs szolgáltatások biztosítása, különböző eredetű hátrányos helyzet csökkentésére irányuló feladatellátás	17
VI/1/2/4. Jelzőrendszer működtetése	17
VI/1/3. A feladatellátás keretei	18
VI/2. HATÓSÁGI CSOPORT	18
VI/2/1. Szakmai feladat	18
VI/2/2. A feladatellátás tartalma	19
VI/2/2/1. Esetmenedzselési feladatok az egyéni esetkezelés során	19
VI/2/2/2. Járásközpont funkcióból adódó egyes feladatok	22
VI/2/3. A feladatellátás keretei	22
VI/3. SPECIÁLIS CSOPORT	23
VI/3/1. Szakmai feladat	23
VI/3/2. A feladatellátás tartalma	23
VI/3/2/1. Terepen végzett szociális szolgáltatások	23
VI/3/2/2. Ügyek és készenléti szolgálat	23
VI/3/2/3. Szaktanácsadói szolgáltatások	24
VI/3/2/4. Közösségi terekben nyújtott információs, tanácsadó, valamint csoportokat és szabadidős programokat nyújtó szolgáltatások	24
VI/4. KÖZNEVELÉSI CSOPORT	27
VI/4/1. Szakmai feladat	27
VI/4/2. A feladatellátás tartalma	27
VI/4/3. A feladatellátás keretei	29

VII. ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	30
VII/1. Alapszolgáltatási Csoport	30
VII/2. Hatósági Csoport	30
VII/3. Speciális Csoport	30
VII/4. Köznevelési Csoport.....	31
VIII. DOKUMENTÁCIÓ VEZETÉSE.....	32
VIII/1. Alapszolgáltatási Csoport (Család-és gyermekjóléti szolgálat).....	32
VIII/2. Hatósági Csoport.....	33
VIII/3. Speciális Csoport.....	34
VIII/4. Köznevelési Csoport.....	34
IX. INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA.....	34
IX/1. Intézményen belüli együttműködés formái.....	35
IX/2. Más intézményekkel történő együttműködés.....	35
IX/3. Intézményen kívüli hatékony együttműködést segítő egyéb fórumok.....	38
X. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA	38
XI. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	39
XII. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE, BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI	40
XIII. A LÉTREJÖVŐ SZAKMAI KAPACITÁS	40
XIII/1. Szakmai egységek létszáma	40
XIII/2. Szakképzettség szerinti megoszlás.....	41
XIV. MELLÉKLETEK	42
XIV/1. Jogszabályjegyzék	42
XIV/2. Szakmai szabályozó dokumentumok jegyzéke	43
XIV/3. Szervezeti és Működési Szabályzat és mellékletei	43

I. AZ INTÉZMÉNY RÖVID TÖRTÉNETE

A Család- és Gyermekjóléti Központ Győr tevékenységét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet), továbbá a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.), a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet) szabályozza.

Győrben 1987-ben fogalmazódott meg először konkrét tervként, a város egészét átfogó családsegítő szolgáltatás megvalósításának gondolata. Ezt követően Győr Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a Családsegítő Szolgálatot (a továbbiakban: Szolgálat) 1989. március 1-jén alapította meg.

A Szolgálat kiépítése a város területén 1989 és 1992 között történt, egy-egy központot hoztak létre Adyvárosban, Belvárosban, Marcalvárosban, majd később Újvárosban és Bácsán. Indulásakor a Szolgálat az Egyesített Szociális Intézmény keretén belül kezdte meg működését.

A Szolgálat 1992-től szakmailag és gazdaságilag önálló Intézményként folytatta a munkát Győr Megyei Jogú Városi Önkormányzata Családsegítő Szolgálat elnevezéssel.

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) a jogszabályi elvárásoknak eleget téve, 1997.10.15. napjától bízta meg a Szolgálatot, hogy a gyermekjóléti szolgáltatást is, mint kötelező feladatot lássa el. A Gyermekjóléti Szolgálat a Családsegítő Szolgálat szakmai önállósággal rendelkező központjaként kezdte meg ekkor működését.

Az Önkormányzat 2004.01.01-től a Szolgálathoz csatolta a Belvárosban működő HÍD Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodát (a továbbiakban: HÍD), így a Szolgálat tevékenységében az ifjúsági tanácsadás és információs szolgáltatás ezt követően speciális feladatként jelent meg. A HÍD azóta is az Intézmény egyik egységeként látja el munkáját.

A Szolgálat további helyiségeket kapott 2009.03.01-től a Győr, Szigethy Attila út 109. szám alatti épületben, amely kezdetben klubházként, jelenleg pedig közösségi térként funkcionál. 2010-ben az Újvárosi Központ is új helyre, a Győr, Kossuth Lajos utca 58. szám alá költözött.

2016-tól a családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet, család- és gyermekjóléti szolgálat vagy család- és gyermekjóléti központ keretében, így az Intézmény neve és feladatai is átalakultak. Ennek megfelelően 2016.01.01-től új intézményi struktúrával, szakmai feladatokkal Család- és Gyermekjóléti Központ Győr (a továbbiakban: CSGYK) néven működik az Intézmény.

2018.09.01-től a Gyvt. új, kötelező feladatként határozta meg a CSGYK számára az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást. A jelentős létszámbővítéssel is járó feladat ellátása érdekében az Intézmény további épületet kapott a Győr, Magyar utca 1. szám alatt. 2022.10.01. napjától Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata a Magyar utcai telephely helyett az Intézmény működtetésébe adta a Győr, Virágpiac tér 3. szám alatti irodahelyiségeknek kialakított, épületet ezen szakmai feladat ellátására.

2023. április 24-től Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata a 9023 Győr, Kodály Zoltán utca 31/A. címen lévő 160 m² nagyságú ingatlant az intézmény működtetésébe adta. A FOGADÓ elnevezésű épület adományok kezelésére és raktározására szolgál.

II. AZ INTÉZMÉNY NEVE, SZÉKHELYE, TELEPHELYEI

Az Intézmény megnevezése, székhelye:

Család- és Gyermekjóléti Központ Győr
9024 Győr, Lajta út 21.

Az Intézmény postacíme, elérhetősége:

Család- és Gyermekjóléti Központ Győr
9024 Győr, Lajta út 21.
Tel: 96/517-737, 96/517-738
E-mail: csgyk.igazgatas@csgykgyor.hu

Az Intézmény telephelyeinek elnevezése, címe:

Család- és Gyermekjóléti Központ Győr
Központi Irányítás, 9024 Győr, Lajta út 21.

Alapszolgáltatási Csoport
Adyvárosi Iroda, 9023 Győr, Szigethy Attila út 109.

Alapszolgáltatási Csoport
Belvárosi Iroda, 9021 Győr, Árpád út 38/B.

Alapszolgáltatási Csoport
Marcalvárosi Iroda és Adományközpont II., 9024 Győr, Mónus Illés utca 41.

Alapszolgáltatási Csoport
Újvárosi Iroda, 9025 Győr, Kossuth Lajos utca 58.

Alapszolgáltatási Csoport
A FOGADÓ, 9023 Győr, Kodály Zoltán utca 31/A. Adományközpont I.

Hatósági Csoport, 9024 Győr, Lajta út 18.

Speciális Csoport
Sziget-kék Közösségi Tér, 9023 Győr, Szigethy Attila út 109.

Speciális Csoport
Közösségi Kávézó, 9023 Győr, Kodály Zoltán u. 2/C.

Speciális Csoport
HÍD Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, 9021 Győr, Aradi vértanúk útja 19.

Köznevelési Csoport, 9021 Győr, Virágpiac tér 3.

III. AZ ELLÁTANDÓ TERÜLET ÉS A CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

III/1. Az ellátandó terület jellemzői

A CSGYK illetékességi területe alapszolgáltatás tekintetében Győr város közigazgatási területe, a gyermekvédelemmel kapcsolatos hatóság közeli feladatok, a speciális feladatok és az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység tekintetében pedig Győr járás területére terjed ki.

Az ügyfelek számára igénybe vehető szolgáltatások területi bontásban:

Győr városában:

- információnyújtás: általános vagy célzott (személyre, helyzetre szabott) tájékoztatás ellátásokról, szolgáltatásokról, azok tartalmáról, hozzáférés módjáról,
- ügyintézésben segítségnyújtás (kérvények, beadványok), érdekképviselés,
- szociális segítő munka: tervezett segítő folyamat, a mindennapi életvezetési segítségnyújtásra összpontosuló szolgáltatásokkal, tanácsadásokkal, segítő beszélgetésekkel, valamint családlátogatásokkal,
- adósságkezelési szolgáltatás, hátralékkezelési tanácsadás,
- szociális integrációs szolgáltatások,
- adomány közvetítés.

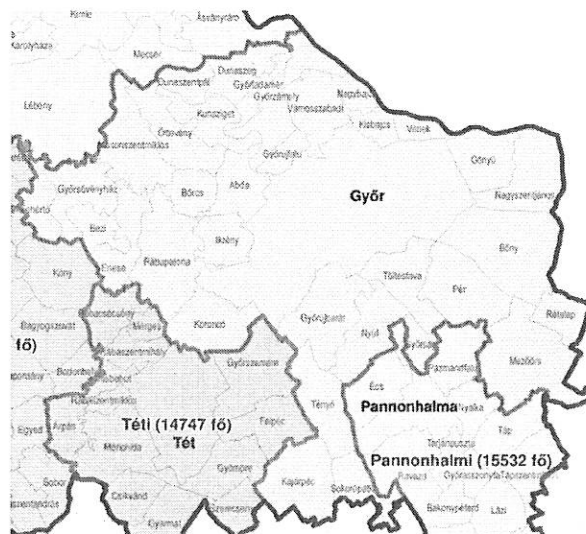
Egész járás tekintetében, Győrt is beleértve:

- a gyermekvédelemmel kapcsolatos hatóság közeli feladatok,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység,
- speciális feladatok: kórházi szociális munka, készenléti szolgálat, kapcsolattartási ügyelet, utcai és lakótelepi szociális munka,
- közösségi terekben nyújtott információs, tanácsadó, valamint csoportokat és szabadidős programokat nyújtó szolgáltatások.

Győri Járás, mint ellátandó terület:

A járás Győrnek és agglomerációjának köszönhetően Magyarország negyedik legnépesebb járása, népessége növekvő tendenciát mutat, a 2020.01.01-i adatok szerint 203.862 fő volt. A közigazgatási egység népsűrűsége a régiós átlagot magasan meghaladja és az utóbbi évek során növekvő tendenciát mutatott.

A Győri járást összesen egy nagyváros, Győr és 34 község alkotja. A települések átlagos lakosságszáma viszonylag magas, így a települések többsége közép- vagy nagyfalu, melyek közül Győrt követően a négy legnépesebb Győrújbarát, Nyúl, Vámosszabadi és Győrzámoly.



Település	A település területe (km ²)	Lakónépesség száma*, fő
Abda	19,02	3 295
Bezi	11,21	502
Böny	50,42	2 144
Börcs	12,76	1 319
Dunaszeg	17,26	2 228
Dunaszentpál	9,81	716
Enese	19,89	1 784
Fehértó	11,38	484
Gönyű	21,63	3 134
Győr	174,62	133 946
Győrladamér	8,61	1 799
Gyórság	8,2	1 519
Gyórsövényház	24,21	847
Győrújbarát	33,6	7 863
Győrújfalu	7,37	2 378
Győrzámoly	26,38	3 366
Ikrény	15,58	1 895
Kajárpéc	31,89	1 263
Kisbajcs	8,74	921
Koroncó	26,9	2 347
Kunsziget	17,87	1 310
Mezőörs	48,48	955
Mosonszentmiklós	30,71	2 484
Nagybajcs	7,65	1 011
Nagyszentjános	30,3	1 800
Nyúl	25,14	4 520
Öttevény	23,66	3 078
Pér	31,49	2 512
Rábapatona	39,74	2 672
Rétalap	13,2	617
Sokorópátka	16,86	1 126
Tényő	26,38	1 704
Töltéstava	23,17	2 615
Vámosszabadi	22,37	3 545
Vének	6,89	163
Győri járás összesen	903,39	203 862

* A 2011.10.01-jei népszámlálás bázisán számított adatok.

Forrás: KSH Tájékoztatási adatbázis.

Társadalmi összetételét tekintve az országos átlagtól több szempontból is eltérő eredményeket mutatnak a járási statisztikák. A munkanélküliségi ráta a legtöbb településen tartósan az országos átlag alatt marad. Problémának mondható viszont, hogy a munkaerő kereslet-kínálat nincs összhangban. A Győrben létrejött, letelepült gazdasági szereplők munkaerőigénye magasabb lenne az olyan szaktudást igénylő foglalkozások terén, mely fenntarthatja, elmozdíthatja a térségben jellemző dinamikus gazdasági növekedést.

A településhálózatot tekintve a járás erősen egyközpontú, a településhierarchia csúcsán Győr található. Győrnek nemcsak járási, hanem régiós szinten is kiemelt szerepe van, megyei jogú város, járás- és megyeszékhely is és egyike Magyarország regionális központjainak.

Ennek a kiemelt szerepnek köszönhetően Győr látja el a térség ipari-logisztikai központ, középfokú oktatás, felsőoktatás, kulturális, turisztikai központi szerepköröket, ami mellett a többi település a helyi szükségleteket kielégítő alapszolgáltatások nyújtására fókuszál, illetve a szuburbanizációs folyamatoknak megfelelően egyéb szabadidős, pl. sportolási vagy turisztikai lehetőségeket nyújt. Jellemző a fejlett infrastrukturális háttér, sokszínű közlekedési infrastruktúra, több gyorsforgalmi és közút halad át rajta, illetve Győr vasúti csomópontként is funkcionál.

Az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenységben érintett, járási és győri köznevelési intézménybe járó gyermekek, fiatalok száma tekintetében a győri a harmadik legnagyobb létszámú központ, Debrecen és Miskolc után. A gyermekek ötöde, csaknem 7000 fő a településeken található óvodákba és általános iskolában járó, jellemzően helyi gyermek. Győrben kisebb mértékben óvodában, általános iskolában, nagyobb mértékben a középfokú köznevelési intézményekben jellemző, hogy vidéki, akár más járásból bejáró, illetve kollégiumi ellátást igénybe vevő gyermek, fiatal veszi igénybe a segítő szolgáltatást.

Győr városa, mint ellátandó terület:

2020.01.01-jén 133.946 fő volt a város lakossága. Az utóbbi évekre jellemző kisebb ingadozás az országos tendenciákhoz képest inkább stagnálásnak tekinthető, amely az országos átlagnál kicsit kedvezőbb a természetes fogyás és a város fejlettsége miatti vándorlási nyereség együttes hatása. Az alacsonyabb haladóság is közrejátszik a lakosság országos átlagnál kisebb csökkenésében.

A városban letelepedett világcégek munkát adnak az egyéneknek, beszállítói, szolgáltatói lehetőséget kínálnak a vállalkozásoknak. Győr tényszerűen a járműgyártás fővárosa lett, nemcsak a szakmunkások, hanem a jól felkészült, kreatív mérnökök is válogathatnak a lehetőségek közül. A Széchenyi István Egyetem egyre bővül, aminek következtében nemcsak a városból és környékéről, hanem távolabbról is érkeznek ide hallgatók, akinek a jelentős része marad is a térségben.

Győrben is jellemző az idősök magas száma és a jelzések tekintetében is megjelenik ez a fajta tendencia, hogy az idősök sok esetben maradnak az inaktív időszakra családi, kapcsolati háló nélkül, öngondoskodás hiányában pedig tartalékok nélkül, mely által életminőségük olyannyira leromlik, hogy külső segítségre, az ellátórendszer segítségére szorulnak.

Az önkéntes igénybevétel, valamint az Intézményhez érkező jelzések is mutatják, hogy növekszik a betelepülő családok száma, akik természetes, családi erőforrásaikat hátrahagyva – a munkalehetőségek reményében – mobilabb, nem állandó lakhatási megoldással telepednek le Győrben. Életvitelszerűen élnek a városban, gyakran nem rendelkeznek tartózkodási címmel sem, ami a hétköznapi ügyintézéseik során többfajta nehézséget jelentenek.

A városban vegyesen található lakótelepi, valamint családi házas övezet. A statisztikai adatok alapján a sűrűn lakott lakótelepi környezetre magasabb jelzésszám jellemző. A ritkábban lakott, kisebb lakásszámú családi, illetve társasházi, valamint régi bérházas környezetre a mai napig jellemző a kisebb számú, főként idős személyekre irányuló jelzés. Az önkéntes igénybevételek kapcsán ilyen tendencia nem figyelhető meg. Sok kisgyermekes család költözik külvárosi családi és társasházas területre, mely az óvodai és iskolai jelzések számának növekedésében is tetten érhető.

III/2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A CSGYK illetékességi körébe tartoznak a Győr, illetve Győr járás területén tartózkodó magyar állampolgárságú, valamint – ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik – a letelepedési vagy bevándorlási engedéllyel rendelkező, továbbá a magyar hatóságok által menekültként elismert személyek.

Ellátandó célcsoport különösen az ellátási területen élő:

- szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett, krízishelyzetben lévő családok, egyének, gyermekek,
- együttműködésre kötelezettek,
- az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok,
- mindazok, akik problémájukkal az Intézményhez fordulnak,
- alacsony jövedelemmel rendelkező személyek, családok,
- életvezetési problémákkal küzdő személyek, családok,
- gyermeknevelési problémákkal küzdő személyek, családok,
- mentális problémákkal küzdő személyek,
- krízishelyzetbe kerülők,
- csökkent munkaképességű személyek,
- egyedülállók,
- időskorúak,
- szenvedélybetegek,
- munkanélküliek,
- pszichiátriai betegek,
- egészségügyi problémákkal küzdő személyek,
- veszélyeztetettek.

A szolgáltatás környezetének sajátosságait figyelembe véve az a tapasztalat az ellátandó célcsoportról, hogy amíg a városban kedvező a foglalkoztatottsági mutató (ami a családok könnyebb megélhetését feltételezi), addig a szülőknek a munkahelyek megőrzésére irányuló törekvései, a család életszínvonalának fenntartására tett erőfeszítései mellett nem marad kellő idejük, energiájuk gyermekeikre. Ezért egyre nagyobb számban jelennek meg az ellátottak között azok a gyermekek, akik komoly magatartási és beilleszkedési problémákkal küzdenek. A felmerülő problémák az esetkezelésben komplex látásmódot, az ellátási formák széles körű ismeretét, a problémamegoldásba bevont további szakemberek munkájának összefogását kívánja a kollégáktól a hatékony segítség érdekében.

A CSGYK-val kapcsolatban álló, kapcsolatba kerülő személyek iskolai végzettsége, társadalmi státusza, jövedelem viszonyai, életkörülményei nagy szórást mutatnak.

Városrészenként eltérő a lakosság összetétele, a problémák jellege, valamint az ellátandó célcsoport motiválhatósága. Elnyíró arculatot mutatnak a kerületek a társadalmi összetételt, az épületek jellegét és a lakhatási körülményeket illetően is.

Újváros és Sziget területéhez tartozó utcákban például nagyobb számban élnek halmozottan hátrányos helyzetű ügyfelek. Jellemző az alacsony iskolai végzettség, az analfabetizmus, a munkanélküliség, a biztos bevétel hiánya, ezekből következően a megélhetési problémák, valamint a magas közüzemi tartozások és a kilakoltatás veszélye az önkormányzati bérlakásokból. Nagy a tartós betegségekben szenvedők száma, melynek okai többek között a lakások rossz állapota (vizes, penészes falak, fűtetlen helyiségek), valamint a higiénia és a megfelelő, egészséges táplálkozás hiánya. Az ügyfelek napi szinten keresik fel hivatalos ügyek intézésében kért segítséggel a területi irodát. A találkozások és beszélgetések során az elsődlegesen behozott, főként anyagi és ügyintézésrel kapcsolatos problémák mögött meg kell látni a mögöttesen húzódó gondokat is. Így sokszor derül fény családi, kapcsolati vagy gyermekneveléssel kapcsolatos problémákra, melyek megoldásában szintén rendelkezésre állnak a családsegítők.

A területen sok a többgyermekes család és gyakran merülnek fel komoly életvezetési problémák is. Az utóbbi időben nagyon elszaporodott a lopások, garázdaságok száma, melyek következtében az elkövetők szembe kerülnek az igazságszolgáltatással, ami a családjukban számos nehézséget generál. A területen élők sajátos kultúrával és hagyományrendszerrel

rendelkezők, emiatt fokozott odafigyelést, törődést és speciális ellátási módszereket igényelnek.

Adyváros, Marcalváros I. és Marcalváros II. területeket főként a tízemeletes panelházak, többlakásos társasházak jellemzik. A területi irodákban dolgozók nagyon magas ügyfélforgalmat bonyolítanak napi munkájuk során. A látótérbe került ügyfelek összetétele vegyes társadalmi képet mutat, a felmerülő problémák is összetettek és sokrétűek. A családsegítői munka során jól nyomon követhetőek a gazdasági változások generálta problémák, többek közt a megélhetési gondokkal küzdők számának növekedése, a válások és a gyermeküket egyedül nevelők számának emelkedése, a kisnyugdíjasok gondjai, mentális és egészségügyi problémák magas száma és a gyermeknevelési nehézségek, devianciák előfordulásának gyakorisága. Gyakori, hogy több generáció él egy fedél alatt a kis alapterületű panellakásokban, mely sok, napi szintű problémát vet fel. Ezen városrészekben magas a veszélyeztetett gyermekek száma a legtöbb jelzőrendszeri jelzés ide érkezik.

Az előzőekhez képest egészen más arculatot mutat Gyárváros az egykori – ma már javarészt helyi építészeti emlékek számító – munkáslakások sajátos hangulatot kölcsönöznek a városrésznek. Mellettük családi házak, panelépületek is jellemzőek erre felé. Sok a bérlakás és nagy számban előfordul, hogy többgenerációs vagy többgyermekes családok élnek kis alapterületű otthonokban, zsúfoltan. Sokan küzdenek anyagi problémával, közüzemi hátralékokkal. Ehhez szorosan kapcsolódnak életvezetési zavarok, lelki-mentális, egészségügyi, gyermeknevelési, párkapcsolati és alkoholproblémák, továbbá a munkanélküliség.

A Belvárosban lévő lakások, főként a bérlakások egy része rossz állagú, felújításra szoruló, de mivel frekventált területen vannak, ezért magas a bérleti díjuk. A magas bérleti díjak kifizetésének problémája számos család esetében megfigyelhető. Ezen kívül a nagy belmagasságú lakások fűtési költségének fizetése is terhet jelent a családok, főként az egyedül élő, idős emberek számára.

IV. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE, CÉLJA, ALAPELVEI

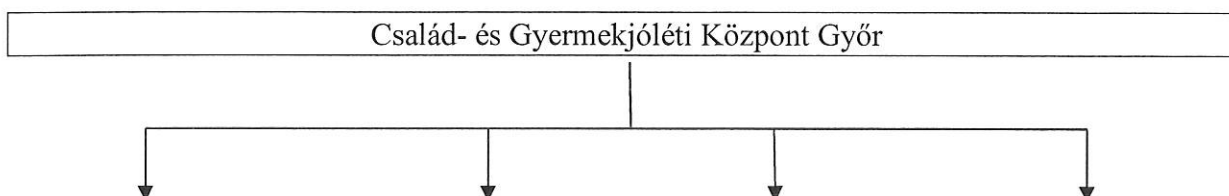
IV/1. Az Intézmény tevékenysége

Intézményünk általános és speciális segítő szolgáltatásokat biztosít, amelyek a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárulnak az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A törvényben előírtaknak megfelelően az Intézmény tevékenységi köre magában foglalja a naprakész és pontos információnyújtást, a különféle térítésmentes tanácsadásokat, a prevenciót, az ügyintézés segítségét, az eseti problémák kezelését és a szociális segítőmunkát.

Alapvető feladataink a lakosság igényeihez, a törvényi és rendeleti előírásokhoz, a változó társadalmi viszonyokhoz rugalmasan alkalmazkodva jelentősen bővültek és átalakultak.

A szükségletekhez igazodó sokszínű, változatos szolgáltatások kerültek bevezetésre a következő szakmai egységek kialakításával:



Alapszolgáltatási Csoport	Hatósági Csoport	Speciális Csoport	Köznevelési Csoport
családsegítés és gyermekjóléti alapszolgáltatás	gyermek védelmére irányuló hatósági tevékenységekhez kapcsolódó esettanulmányi feladatok	szaktanácsadások utcai szociális munka fogyatékosságügyi tanácsadás csoportmunka közösségfejlesztő szolgáltatások kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat	óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

IV/2. Az Intézmény célja

Cél a családok, egyének segítése az önálló életvitelükben és a társadalomban való boldogulásukban. Fontos a problémamegoldó és konfliktuskezelő képességük fejlesztése, a társadalmi normák és értékek közvetítése. Mindez, az emberekben rejlő pozitív tulajdonságok és képességek leghatékonyabb használatát eredményezheti, amely a családsegítői munka egyik legkézzelfoghatóbb eredménye.

A családsegítés célja az ellátási területén élő szociális és mentális problémákkal, illetve krízishelyzettel küzdő személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, a helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. A szociális munka eszköztárával segítse továbbá a saját lakókörnyezetükben élő egyéneket, családokat, annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytassanak, érdekeiket képviselni és érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon. A gyermekjóléti szolgáltatás kiemelt célja a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése. Az Intézmény jelzőrendszert koordinál és működtet annak érdekében, hogy a gyermek lakóhelyén, illetve tartózkodási helyén részesüljön olyan támogatásban, amely segíti a problémák megoldását és hozzájárul a gyermek és családja jólétéhez. Ezen célok megvalósítását szervezési, szolgáltatási és gondozási tevékenységeink által biztosítjuk.

IV/3. Az Intézmény alapelvei

A CSGYK alapelve, hogy a szociális alapellátás részeként, a személyes gondoskodást nyújtó intézmények körében szociális és mentális ellátást nyújtson az arra rászorulóknak. Legfontosabb feladata a lakosság testi és lelki egészségének megóvása és fenntartása, szerepvállalás a szociális biztonság megteremtésében.

A szabályozás alapján – de a tényleges működés alapján is – a családsegítés probléma specifikus szolgáltatás. A probléma megoldására, kezelésére szerződik a család felnőtt tagjával, tagjaival, felelős, helyzetükön változtatni képes cselekvő személyeknek tekintik őket.

Azonban mindig szem előtt tartjuk, hogy a gyermek – fejlettségének mértéke szerint –, illetve a cselekvőképességében korlátozott egyén a korlátozás mértékének szintje szerint jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák és döntését figyelembe vegyék.

Az Intézményben folyó munka alapja minden ember értékének és méltóságának elismerése, származásra, társadalmi helyzetre, nemre, korra, meggyőződésre vagy a társadalmi hozzájárulás mértékére való tekintet nélkül.

A szolgáltatás az észlelt probléma súlyához, a család helyzetéhez, szükségleteihez igazodik, a gyermek mindenkifelett álló érdekének figyelembevételével.

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, az életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. Az ellátásokat tehát úgy kell megválasztani, hogy az egyének, családok érdekét és a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.

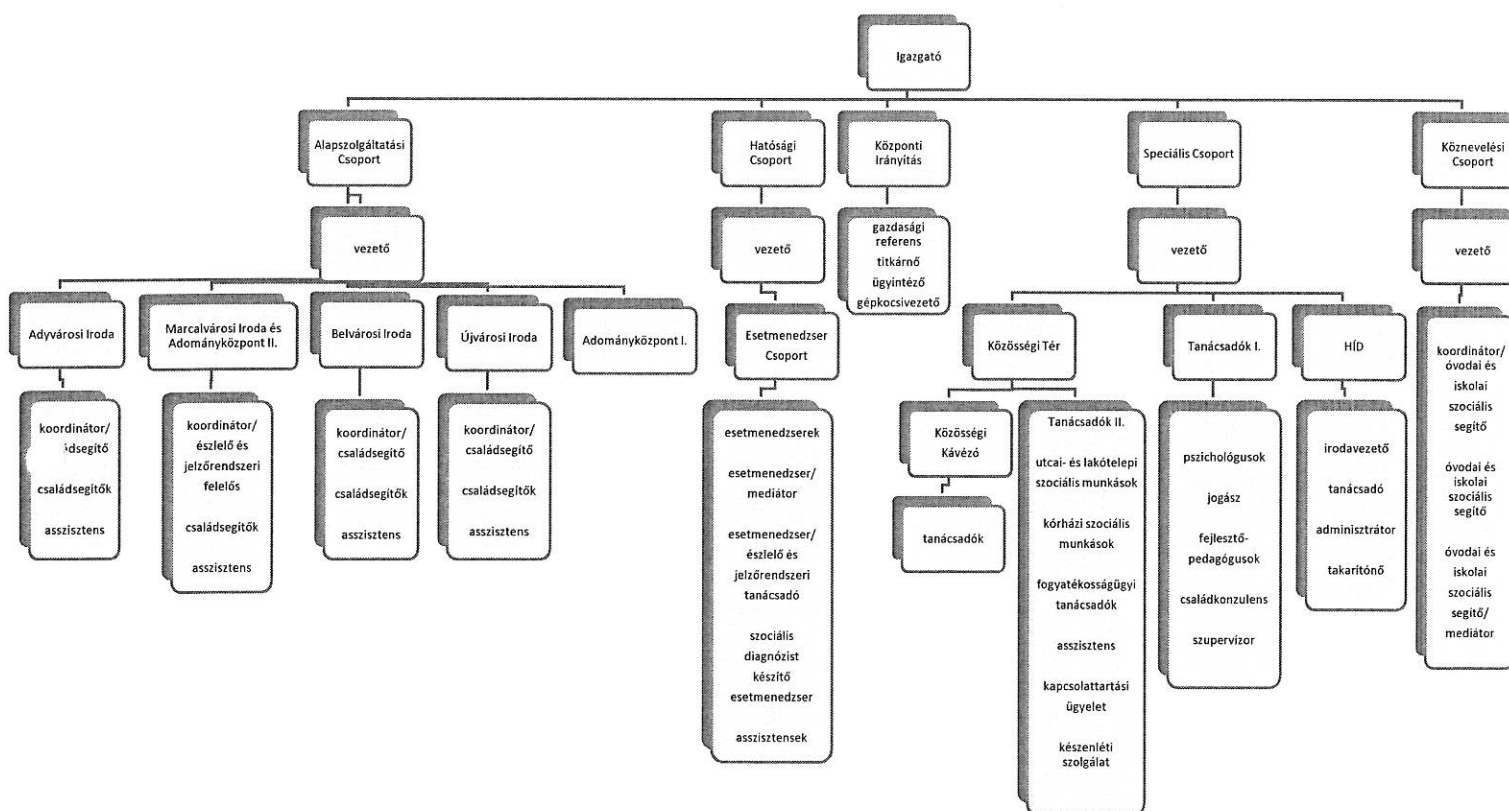
Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást a jogosult egyén, gyermek és családja részére a lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső területen, külterületeken is azonos szakmai szinten biztosítja.

Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevétellel, jelzés vagy jogszabályi kötelezést követően történik. Törekedni kell az önkéntes részvételre, az együttműködés kialakítására az egyénnel, családokkal, illetve folyamatosan együtt kell működni az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival.

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

V. ORGANOGRAM (az Intézmény szervezeti felépítése)

Család- és Gyermekjóléti Központ Győr



VI. A SZAKMAI EGYSÉGEK TEVÉKENYSÉGE, A FELADATELLÁTÁS TARTALMA, MÓDJA, KERETE, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK

VI/1. ALAPSZOLGÁLTATÁSI CSOPORT (Család- és Gyermekjóléti Szolgálat)

VI/1/1. Szakmai feladat

A feladatellátást az Szt. 64. §-a határozza meg: családsegítés keretében segítséget kell nyújtani a működési területen élő szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízis helyzete miatt segítséget igénylő személyeknek, családoknak az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából, valamint magába foglalja a Gyvt. 39-40/a §-ai szerinti személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást is. A szolgáltatás, mint gyermekjóléti szolgáltatás is egyben a szociális munka módszereinek és eszközeinek a felhasználásával szolgálja a gyermekek testi és lelki egészségének, családjában történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

Az Alapszolgáltatási Csoport által biztosított szociális segítő munka az alábbi két eljárást ötvözve jelent komplex, generációkon átívelő rendszerszemléletű szociális munkát:

Családsegítő feladata: • Szociális életvezetési és mentálhigiénés segítséget nyújt. • Tájékoztatást ad szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatással és fogyatékkal kapcsolatos ellátások formáiról és az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról. • Segítséget nyújt kérelmekkel kapcsolatos és egyéb hivatali ügyintézkésekben. • Lehetőség és igény szerint természetbeni juttatásokat közvetít. • A szolgáltatást igénybe vevőt az önálló problémamegoldás képességének elsajátítására ösztönzi, igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait feltárja, mozgósítja azokat. • Családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. • Rendszeresen kapcsolatot tart a szolgáltatást igénybe vevővel.	Családsegítő további feladatai gyermekjóléti alapszolgáltatás esetén: • Tájékoztatást ad a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, támogatásokhoz való hozzájutást segíti. • Családtervezési, pszichológiai, nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezését biztosít. • Válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja, segíti, tanácsokkal látja el, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutást szervezi, a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól. • Veszélyeztetettség megelőzése érdekében: a veszélyeztetettséget előidéző okokat feltárja és ezek megoldására javaslatot készít. • Kialakult veszélyeztetettség esetén: gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (családgondozással) elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását, valamint kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybe vételét. • Koordinálja a közreműködő szakemberek
---	--

	együttműködését. • A szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli a közös munka eredményességét.
--	---

Célcsoport:

Az Alapszolgáltatási Csoport Győr közigazgatási területén élő, győri lakcímmel rendelkező személyek, családok, valamint Győrben élő menekült és oltalmazott státusszal rendelkező személyek számára biztosít alapszolgáltatás keretén belül családsegítést, valamint gyermekjóléti szolgáltatást (segítő tevékenység a gyermekek védelme érdekében).

A szakmai munka eszközei:

- információ nyújtás: általános vagy célzott (személyre, helyzetre szabott) tájékoztatás ellátásokról, szolgáltatásról, azok tartalmáról, hozzáférés módjáról,
- ügyintézésben segítségnyújtás (kérvények, beadványok), érdekképviselés,
- szociális segítő munka: tervezett segítő folyamat, a mindennapi életvezetési segítségnyújtásra összpontosuló szolgáltatásokkal, tanácsadásokkal, segítő beszélgetésekkel, valamint családlátogatásokkal,
- adósságkezelési szolgáltatás, hátralékkezelési tanácsadás,
- szociális integrációs szolgáltatások,
- adomány közvetítés,
- hatósági felkérésre környezettanulmány készítése.

Igénybevétel (ami alapján elindul az együttműködés):

- önkéntes igénybevétel,
- jelzés (amikor a jelzésben érintett személy, család környezete érzékeli a problémát),
- hatósági intézkedéssel érintett, határozatban előírt szociális segítő munka.

VI/1/2. A feladatellátás tartalma

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

A szakmai feladat többrétű, megvalósul benne:

VI/1/2/1. Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka

VI/1/2/2. Esetvitelt segítő, lakossági problémákhoz igazodó szolgáltatások nyújtása

VI/1/2/3. Szociális integrációs szolgáltatások biztosítása, különböző eredetű hátrányos helyzet csökkentésére irányuló feladatellátás

VI/1/2/4. Jelzőrendszer működtetése

VI/1/2/1. Esetkezelés keretében végzett szociális segítőmunka

Az Alapszolgáltatási Csoport végzett szakmai munka csoportosítható az esetkezelés intenzitása alapján.

- Első interjúval lezárható esetvitel:

Az önkéntes igénybevétel során a családsegítő az ügyfél által megfogalmazott és közösen feltárt problémával dolgozik. A segítséget kérő részéről tapasztalható egyfajta problémabelátás. Az elsődleges szükségletfelmérés alapján a családsegítő megállapítja, hogy első interjúval

lezárható-e a probléma. Első interjúval történő lezárás valósul meg az esetek többségében, amikor az igénybe vevő számára információ nyújtás, célzott tanácsadás, segítő beszélgetés, ügyintézés segítése, vagy más szolgáltatóhoz irányítás jelenti a megoldást aktuális felmerülő problémájára. Amikor is a problémamegoldáshoz nem rendelkezik a személy, a család kellő információval.

- Tanácsadott esetvitel:

Az alapszolgáltatás feladatai közé tartozó szolgáltatási elem, amelynek során az ügyfél az ügyintézésben (szociális és más ügyek) nyújtott segítséget kap, mert adott élethelyzetében az ellátások, szolgáltatások hozzáférése, igénybevételenek biztosítása szükséges ahhoz, hogy keletkezett szükségleteit kielégítse, feladatait elintézzék. Többszöri segítségnyújtás történik, mely nem igényli együttműködési megállapodás megkötését.

- Első interjúval nem zárható le, együttműködési megállapodás szükséges:

Amikor az elsődleges szükségletfelmérés során látható, hogy a probléma komplex, esetlegesen több probléma együttes előfordulása okozza a nehezített élethelyzetet, együttműködési megállapodás alapján kezdődik a szociális szakember általi segítségnyújtás. A családsegítő szakember az igénybe vevővel együtt elemzi a problémát, közösen feltérképezik a természetes erőforrásokat, szükséges információbázist. Mindezek ismeretében feladatokat és vállalásokat tartalmazó cselekvési terv alapján halad tovább a szakmai munka. A folyamat során elengedhetetlen az igénybe vevő aktív részvétele, a családsegítő a képessé tétel érdekében dolgozik a szociális munka eszközeivel. Ez legtöbb esetben egy intenzív, de rövidebb együttműködést eredményez, adott problémára fókuszálva (pl.: rövid ideig tartó munkanélküliség, tartós betegség a családban, hirtelen kialakult, váratlan élethelyzet stb.).

- Első interjúval nem zárható le, együttműködési megállapodás szükséges a gyermek veszélyeztetettsége okán:

A legtöbb esetben jelzésre indul, azonban előfordul olyan eset is, amikor az ügyfélfogadáson kért önkéntes segítségkérés során felmerülő probléma indokolja a családban élő gyermekek érdekvédelmének előtérbe helyezését. Ebben az esetben is első lépés a probléma háttérének, a veszélyeztetettségre utaló körülményeknek a feltárása, a veszélyeztetettség megállapítása. A jelzéssel érintett esetekben a szakember kívülről közvetített problémával dolgozik, a probléma kliens általi megértése, megfogalmazása hosszabb folyamatot vehet igénybe. Ebben az esetben a szakember aktívabb együttműködést szervez az adott család, gyermek életében szerepet játszó más szakemberekkel, hogy a gyermek érdekét fókuszba helyezve többszempontú megközelítéssel is segítse a családot nehézségei elfogadásában. Majd az egész segítő folyamatban aktív együttműködésre ösztönzi az érintett szakembereket. A szociális segítő munka ebben az esetben is vállalásokra épülő cselekvési terv alapján indul el és eredményessége fél évente értékelésre kerül (pl.: család működési képességének támogatása nagy kockázatú, sokproblémás kliensszituációk esetén).

- Az együttműködési megállapodás alapján végzett szociális segítő munka minden esetben tervezett segítő folyamat, a mindennapi életvezetési segítségnyújtásra összpontosuló szolgáltatásokkal, tanácsadásokkal, segítő beszélgetésekkel, valamint családlátogatásokkal, intenzív jelenléttel, havi átlagban legalább 3 személyes találkozás megszervezésével.

- Gyermek veszélyeztetettsége okán alapszolgáltatás keretein belüli együttműködés egy másik formája:

Amikor a gyermek veszélyeztetettsége hatósági eljárás keretén belül kerül megállapításra (korábbi családsegítői előzmény nélkül), amely mértéke nem szükségszerűsíti a védelemben

vételt, de szükséges a család segítése szociális segítő munkával. Ebben az esetben a fent említett feltáró szakasz már megtörtént a központ esetenedzsere által, a családsegítő a kivizsgálási folyamatot követően kerül kapcsolatba a családdal, és határozat alapján működik együtt az érintettekkel.

- Hatósági intézkedésben érintett gyermekek esetében nyújtott szociális segítő munka:

A gyermek veszélyeztetettsége alapján a szociális segítő munka nem vezet eredményre vagy a családtagok együttműködésének hiánya miatt nincs lehetősége a családsegítőnek szociális segítő munkát végezni: ebben az esetben tud igazán megvalósulni az a fajta fokozatossági elv, ami a családok erőforrásaira alapozva először támogató, gyakoriságát tekintve intenzívebb segítő munkára ad lehetőséget a problémamegoldás érdekében és a nem eredményes folyamat második színtereként jeleníti meg a hatóságközeli feladatellátást. A problémabelátás és szükséges változtatások megtételét nem sikerül elérni és a gyermek mindenekfelett álló érdekét szem előtt tartva, nincs más választás, mint a gyámhivatal és az általa képviselt kötelezés megjelenése a gondozási folyamatban. A korábbi évek gyakorlatához képest azonban jelenleg már a kötelezést megerősíti, hogy az új rendszerben egy időben két szakember áll a család mellett.

Gyámhatósági intézkedéssel érintett (védelembe vett, nevelésbe vett, utógondozott, családba fogadott) gyermekkel és családjukkal végzett segítő munka során megvalósuló együttműködés. A közös esetvitel során az esetenedzser elősorban koordináló, szervező, dokumentáló szerepet lát el, szükség esetén beavatkozást, esetkonferenciát, más hatósági intézkedést kezdeményez. A családdal közvetlenül a családsegítő dolgozik, szociális segítő munkát végez, mely során a gondozási-nevelési tervben meghatározott feladatok, vállalások teljesítésében segíti, támogatja a családtagokat.

A közös cél a gyermek veszélyeztettségének csökkenése, megszűnése, mely feladatmegosztással, a döntések közös meghozatalával, egymásra épülő szakmaisággal tud megvalósulni, ami fontos a komplex gyermekvédelmi esetekben.

VI/1/2/2. Esetvitelt segítő, lakossági problémákhoz igazodó szolgáltatások nyújtása

Az adósságkezelés, adománygyűjtés szolgáltatásokat különböző, a kijelölt feladat személyi és tárgyi feltételeivel rendelkező irodák látják el.

- Adósságkezelés szolgáltatás (Belvárosi Iroda)

Az adósságkezelési tanácsadás a közüzemi hátralékokat felhalmozott ügyfelek részére nyújt támogatást a felhalmozott hátralékok pontos meghatározásával, a szolgáltatókkal való együttműködés segítségével, az önkormányzat által biztosított adósságcsökkentési támogatáshoz való hozzájutással. Az adósságkezelési tanácsadás önkéntesen igénybe vehető szolgáltatás, de az együttműködési megállapodás aláírásával a szerződő fél kötelezi magát a rendszeres együttműködésre, az önkormányzati határozatban részére megállapított önrész befizetésére.

A szakmai munka ebben az esetben is speciálisan a hátralékokra összpontosít, határozat által behatárolt időpontig zajlik és meghatározott eredménnyel kell zárulnia. Koncentráltan jelenik meg a különböző közüzemi szolgáltatókkal történő érdekképviselési munka, mely során a adósságkezelési tanácsadó van közvetlen tárgyalási helyzetben ügyfele érdekképviselője érdekében.

- A FOGADÓ Adományközpont I. és Marcalvárosi Iroda Adományközpont II.

A szolgáltatás célja a krízishelyzetben (nehezített élethelyzetben lévő) személyek azonnali, természetbeni juttatással történő segítése.

A szolgáltatás módja, eszköze: a családokkal végzett szociális munka képezi az alapját a rászoruló igények felmérésének, az adományokban részesülő célcsoportok meghatározásának, az adományutak, adomány-hasznosulás követhetőségének.

Adományközpont tevékenységei:

- adomány fogadás,
- adomány gyűjtés,
- adomány feldolgozás,
- adományosztás (folyamatos adományozás, célzott adományozás, adományosztó nap) kampányszerű adománygyűjtések szervezése, osztások lebonyolítása,
- közvetítés,
- beérkezett adományok, felajánlások rendszerezése, felhasználható készletek nyilvántartása, raktározási és nyilvántartási adatbázis program működtetése - statisztikai kimutatások készítése,
- szervezett önkéntes szolgálat, lakossági önkéntes tevékenység koordinálása.

Adománygyűjtés

- A központ folyamatosan fogadja a magánszemélyek, szervezetek részéről, térítés nélkül átadott, felajánlott eszközöket.
- Szervezett adománygyűjtés: konkrét cél és célcsoport megjelölésével, adománytípus meghatározásával szervezett gyűjtési tevékenység. A team munka kiterjed az alábbi tevékenységekre: igényfelmérés célcsoporti sajátosságok figyelembevételével, gyűjtés céljának kijelölése, szervezési tevékenységek, támogatók felkeresése és kommunikációs tevékenységek, nagyszámú célcsoport kiértékelése, osztás lebonyolítása.

VI/1/2/3. Szociális integrációs szolgáltatások biztosítása, különböző eredetű hátrányos helyzet csökkentésére irányuló feladatellátás

Menekült, oltalmazott státusszal rendelkező személyek integrációs támogatása – egyéb szükségletekhez igazodó szociális integrációs szolgáltatások (Újvárosi Iroda)

- A korábban integrációs támogatáshoz kötött, majd annak megszűnését követően, Győrben letelepedő menekült és oltalmazott státusszal rendelkező személyek számára, a helyi közösségbe való integrációt elősegítő támogató tevékenység.
- Győr szegregált területén élő lakosok és családjaik támogatása igényekhez igazodó programokkal, támogatással (jelenleg pályázat keretein belül).
- a Gyvt. 21/C. § (1) alapján biztosított szünidei étkeztetés igénybevételéhez nyújtott segítség. A 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról alapján a család- és gyermekjóléti szolgálat (CSGYK GYŐR Alapszolgáltatási Csoportja) a települési jegyző tájékoztatása alapján felkeresi a jogosult gyermek szülőjét vagy más törvényes képviselőjét, akinek gyermeke tekintetében a hátrányos vagy halmozottan hátrányos helyzet fennáll és segítséget nyújt a nyilatkozat kitöltéséhez, benyújtásához.

VI/1/2/4. Jelzőrendszer működtetése

Jogszábeli előírásnak megfelelően Győrben az Alapszolgáltatási Csoport feladata a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos feladatellátás, melynek két szintje:

- a szakmai vezető végzi az intézményi képviselettel kapcsolatos teendőket, az együttműködési keretek megállapítására irányuló döntéshozatali feladatokat, valamint a jelzésekkel kapcsolatos szakmai ellenőrző feladatokat,
- a jelzőrendszeri felelős végzi a közvetlen kapcsolattartásra, tanácsadásra, szakmai kerekasztalok, fórumok megszervezésére, lebonyolítására irányuló feladatokat.

A beérkezett jelzések kapcsán tett intézkedések nyomon követésére a heti jelentések alapján van lehetőség, melyet az NM rendelet 9. § (1) h.) pontja ír elő a család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító számára. Ezt a jelentést az Alapszolgáltatási Csoport vezetője készíti a jelzések nyilvántartása és a területi irodák intézkedésekre irányuló jelentései alapján. Felmérésre kerülnek, hogy milyen problémakörökben történnek jelzések Győrben, vannak-e a korábbi évekhez képest újonnan megjelenő veszélyeztetettségi faktorok.

Szintén az NM rendelet 9. §-a alapján előírt feladatok:

- 3. bekezdés alapján a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább 6 alkalommal szakmaközi megbeszélés szervezése – felelőse a jelzőrendszeri felelős,
- 4. bekezdés alapján éves jelzőrendszeri intézkedési terv készítése a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében, a jelzések, szakmaközi megbeszélések tapasztalatai, jelzőrendszeri tagok visszajelzései alapján – felelős az Alapszolgáltatási Csoport vezetője, a jelzőrendszeri felelős közreműködésével,
- 5. bekezdés alapján éves szakmai tanácskozás megszervezése a helyi jelzőrendszeri tagok képviselői számára – felelős az Alapszolgáltatási Csoport vezetője, a jelzőrendszeri felelős közreműködésével.

VI/1/3. A feladatellátás keretei

Győrben az alapszolgáltatási feladatokat 1 fő szakmai vezető irányításával 30 fő családsegítő látja el. Munkájukat 4 fő szociális asszisztens segíti. Egy fő észlelő- és jelzőrendszeri felelősi feladatokat is ellát. Az ügyek elosztása Győrön belül, területi irodánként, az esetek szerint történik, a kollégák leterheltségéhez igazodva.

VI/2. HATÓSÁGI CSOPORT

VI/2/1. Szakmai feladat

A CSGYK Hatósági Csoportja Győr járás teljes lakosságára kiterjedően látja el a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó, a gyermekek védelmére irányuló hatósági tevékenységekhez kapcsolódó esetmenedzselési, valamint a járásközpont funkcióból adódó egyes feladatokat.

Az esetmenedzser a gyermekek és családjukkal kapcsolatban álló olyan támogató személy, aki ellátja a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó, hatósági intézkedést megelőző és követő segítő tevékenységet, az esetkezelés során a család és az esetkezelésbe bevont szakemberek, szolgálatok, ellátást nyújtók tevékenységét végig kíséri, együttműködésüket koordinálja, valamint dokumentálja. Figyeli az egyes szolgáltatásnyújtások és beavatkozások eredményét, amennyiben nem történik meg a szolgáltatásnyújtás vagy nincs eredmény, akkor korrekciós intézkedéseket tesz.

Amennyiben a gyermek családjából történő kiemelése válik szükségessé, az esetmenedzser a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez, a szülővel, az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve, valamint sikeres együttműködés esetén a gyermek családjába történő visszailleszkedését is segíti, utógondozás végez.

A megváltozott struktúra értelmében a gyámhivatal az esetmenedzserekkel áll kapcsolatban, a hatósági eljárások tekintetében a Hatósági Csoportot keresi meg, akik az eljárásba bevonják az Alapszolgáltatási Csoportot, ill. a települések család és gyermekjóléti szolgáltatóit, azaz a családsegítő szakembereket. A hatósági intézkedésekre, illetve a hatósági eljárások megindítására vonatkozó javaslatot – az azonnali intézkedés kezdeményezését leszámítva – mindig az esetmenedzser teszi meg.

VI/2/2. A feladatellátás tartalma

Az esetmenedzserek feladatait, azok ellátásának rendjét és módját, az alkalmazandó nyomtatványokat, azok tartalmi követelményeit a Gyvt., a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról, valamint a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról, továbbá az NM rendelet szabályozza.

Az esetmenedzselési feladatok egyes folyamatait és az adott folyamatok tartalmát, az azokhoz kapcsolódó elvárt szakmai lépéseket, azok felelőseit, határidejét és a kapcsolódó dokumentációs tevékenység szabályait, a jogszabályokkal összhangban, a „Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól dokumentum” is meghatározza.

VI/2/2/1. Esetmenedzselési feladatok az egyéni esetkezelés során

A 6 alpontra (a-tól f-ig) történő felosztás szempontjai: veszélyeztetettség és gyermekvédelmi intézkedés szükségessége, fokozatai

a/ Amennyiben egy gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzés nem a családsegítőhöz, hanem a gyámhivatalhoz érkezik (pl. súlyosság, jogszabályi indok vagy egyéb tényező okán), úgy a gyámhivatal mérlegelés nélkül köteles lefolytatni egy védelembe vételi eljárást.

Ennek keretén belül – a döntés előkészítés érdekében – megkeresi a CSGYK Hatósági Csoportját és felkéri az adott gyermek veszélyeztetettségének vizsgálatára és a szükséges gyermekvédelmi intézkedés megtételének javasolására.

A szakmai vezető által kirendelt esetmenedzsernek, a megkeresés kézhezvételét követően 15 napja van megtenni javaslatát és megküldenie a szükséges nyomtatványokat, iratokat.

Tekintettel a rövid határidőre az esetmenedzser haladéktalanul (1-2 napon belül) tájékozik arról, hogy van-e családsegítési előzmény a gyermekkel vagy családjával kapcsolatosan, valamint ezzel párhuzamosan felveszi a jelzőrendszeri tagokkal a kapcsolatot és kísérletet tesz a családdal való kapcsolatfelvételre családlátogatás formájában.

Az esetmenedzser a kapcsolatfelvételek során a jelzőrendszeri tagokkal telefonon konzultál és írásos jellemzést kér a gyermekről és családjáról, valamint a jelzőrendszeri tag egyéb tapasztalatairól. Ha van családsegítő a család életében, akkor a konzultálást, gondozási előzményiratok bekérése követi. A családlátogatás során megvizsgálja a gyermek és családja életkörülményeit, tájékozik a megkeresésben szereplő problémákat illetően, vizsgálja, hogy a gyermek egyéb irányú veszélyeztetettsége fennáll-e. Amennyiben nem találkozik minden családtaggal, úgy ismételt családlátogatást tesz néhány nap múlva vagy a Központban ügyfélfogadás keretén belül hallgatja meg a családtagot. Bántalmazás, elhanyagolás vagy kapcsolattartási problémák esetén gyakoribb a családtagok kezdeti elutasító viselkedése, melyet lehetőség szerint oldania szükséges.

A kapcsolatfelvételekkel párhuzamosan esetkonferenciát szervez és hív össze egy héten belül, melyre meghívja a családtagokat és a családdal kapcsolatban álló szakembereket, hogy közösen hozzanak megalapozott döntést a veszélyeztetettség és a szükséges gyermekvédelmi intézkedés megállapítása tárgyában. Az esetkonferenciát követően két napon belül esetkonferencia emlékeztetőt készít, melyet megküld minden meghívott részére.

A tapasztalatokat, beszerzett információkat a gyermekeink védelmében nyilvántartási rendszer adatlapjain rögzíti, javaslatával együtt, mely vonatkozhat az eljárás megszüntetésére veszélyeztetettség hiányában, de alapellátás keretén belüli szociális segítő munka vagy a védelembe vétel elrendelésére is, attól függően, hogy a veszélyeztetettség fennáll-e, milyen

mértékű és a család vállalja-e az együttműködést. A javaslatot a családtagokkal ismertetnie kell, melyet aláírásukkal igazolnak. Javaslatát és a jelzőrendszeri tagoktól bekért írásos véleményeket az esetmenedzser a 14-15. napon megküldi a gyámhivatal részére. A következő 2 hétben, a védelemben vételi eljárás keretén belül megtartott tárgyaláson vesz részt a gyámhivatalban, a családtagokkal együtt, ahol megerősíti, vagy ha szükséges módosítja javaslatát.

Amennyiben a gyámhivatal az alapellátás keretén belüli szociális segítő munka szükségességéről határoz, akkor annak megszervezése az esetmenedzser feladata, melyet telefonos, személyes konzultációval és a határozat véglegessé válásakor, esetátadással biztosít, az illetékes győri családsegítő (Alapszolgáltatási Csoport) vagy járási település családsegítője részére.

b/ Amikor a gyámhivatal 1 év időtartamra elrendeli a gyermek védelemben vételét, egyben felhívja a Központ esetmenedzserét a védelemben vétel keretén belüli esetmenedzselési feladatok ellátására.

Az esetmenedzser a védelemben vételi határozat véglegessé válását követően 15 napon belül egyéni gondozási nevelési tervet készít a gyámhivatali határozatban rögzített magatartási szabályok figyelembevételével, valamint a családdal kapcsolatos addigi tapasztalatai alapján. (A határozat véglegessé válására általában a gyámhivatali tárgyalást követő 1 hónapon belül kerül sor, mely időtartam alatt – tekintettel a veszélyeztetettségre – a családtagokkal folyamatos kapcsolatban áll.)

A gondozási-nevelési terv közösen kerül kialakításra a bevont szakemberekkel (családsegítő, védőnő, pártfogó, pedagógus) és a családdal, melyet aláírásukkal elfogadnak és megküldésre kerül a gyámhivatalnak. A terv tartalmazza a gyermek veszélyeztetettségének okait, a probléma megoldásához vezető lépéseket, valamint a probléma megoldásában résztvevő, szerepet, feladatot vállaló bevont szakemberek és az esetmenedzser, valamint a családtagok és a gyermek feladatait és az azokhoz kapcsolódó konkrét határidőt. Az egyéni-gondozási nevelési tervben feladatot, szerepet vállaló bevont szakemberek felelőssége a vállalásukra vonatkozik, míg az egész folyamatért az esetmenedzser tartozik felelősséggel.

A védelemben vétel keretén belüli szociális segítő munkát, a család gondozását, a bevont családsegítő biztosítja havi 2-3 alkalommal. Az esetmenedzser megszervezi és kontrollálja a szükséges szolgáltatásokat, a bevont szakemberek együttműködését koordinálja, biztosítja köztük az információ áramlást, közvetít a család és az intézmények, szakemberek között, figyeli az egyes szolgáltatásnyújtások és beavatkozások eredményét. Ennek érdekében nem csak a szakemberekkel konzultál folyamatosan, hanem legalább havonta egy alkalommal a családtagokkal is találkozik családlátogatás vagy ügyfélfogadás keretén belül. Amennyiben nem történik meg a szolgáltatásnyújtás vagy nincs eredmény, akkor esetkonferenciát, esetmegbeszélést hív össze és korrekciós intézkedéseket tesz. A találkozások alkalmával tanácsadást nyújt, motivál, ha szükséges felhívja a családtagok figyelmét a nem teljesülés következményeire. A gyámhivatal részletes helyzetértékelésben, fél évente – ill. felhívásra soron kívül – tájékoztatja a védelemben vétel keretén belüli együttműködés tapasztalatairól, a magatartási szabályok megvalósulása, a veszélyeztetettség alakulásáról, arról, hogy a védelemben vétel megszüntethető-e eredményesség okán vagy szükséges-e más gyermekvédelmi intézkedés. A védelemben vétel keretén belül a családok minden oldalról megkapják a szükséges támogatást, de az eredményesség kulcsa az, hogy a családtagok is motiválhatóak legyenek a változtatásra.

Az esetmenedzser a családlátogatás, folyamatos konzultációk, megbeszélések megtartása mellett minden egyes megtett intézkedést, beszélgetést, történést dokumentál ill. a javaslatok és helyzetértékelések megírásához a szakemberek írásos véleményét is bekéri, valamint felkérésre tájékoztatja többek közt a bíróságot, rendőrséget, kormányhivatal hatósági osztályát.

c/ Amennyiben az esetmenedzser bármikor a kivizsgálások vagy esetvezetések során ideiglenes hatályú elhelyezés szükségességét észleli (a gyermek felügyelet nélkül marad vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga veszélyezteti) azonnali intézkedésre tesz javaslatot a gyámhivatal felé.

Amennyiben az ideiglenes hatályú elhelyezés már – más szakember, jelzőrendszeri tag kezdeményezésére – megtörtént és a családdal még nem volt kapcsolata a Központnak, úgy az esetmenedzser a gyámhivatal megkeresése alapján veszi fel a kapcsolatot. Az ideiglenes hatályú elhelyezés 30-60 napja alatt beszerzi a szükséges információkat, illetve esetkonferenciát hív össze, annak érdekében, hogy a szükséges gyermekvédelmi intézkedés tekintetében megalapozott döntés születessen. Az esetkonferenciáról helyben készül emlékeztető. Az ezt követően elkészített javaslatot (mely lehet alapellátás, védelembe vétel, nevelésbe vétel) az esetmenedzser megküldi a gyámhivatalnak, ahol a következő hetekben tárgyaláson vesz részt, javaslatát fenntartja, vagy szükség szerint módosítja. A gyámhivatali döntés alapján látja el a későbbiekben feladatát.

d/ Amennyiben a védelembe vétel keretén belüli együttműködés hosszú távon nem vezet eredményre és a gyermek veszélyeztetettsége fokozódik, annak megszüntetése csak a családból történő kiemeléssel biztosítható, úgy az esetmenedzser javaslatot tesz a gyermek nevelésbe vételére a gyámhivatal felé.

Döntése megalapozása érdekében, minden esetben esetkonferenciát hív össze, hogy a családdal kapcsolatban álló szakemberek együttesen döntsenek a szükséges gyermekvédelmi intézkedés megalapozottságáról. Az esetmenedzser az esetkonferenciát követően, a rendelkezésére álló összes adatlapot, információt és a gondozási tapasztalatokkal alátámasztott javaslatát megküldi a gyámhivatal részére, majd az azt következő hetekben a gyámhivatalban tárgyaláson vesz részt a gyermek nevelésbe vétele tárgyában, ahol megerősíti, vagy ha szükséges módosítja javaslatát. Az esetmenedzser a nevelésbe vett gyermek családjába történő mielőbbi visszakerülése érdekében, a jogerős határozatot követően, az erre szolgáló adatlapon gondozási tervet készít és az abban leírtaknak megfelelő gyakorisággal szociális segítőmunkát koordinál és végez, valamint kapcsolatot tart, együttműködik a gyermek gyermekvédelmi gyámjával.

A gyámhivatal a nevelésbe vételeket, a jogszabályban meghatározottak szerint félévente, évente, kétfélévente felülvizsgálja. A felülvizsgálatot megelőzően bekéri az esetmenedzser tapasztalatait az eltelt időszakra vonatkozóan, valamint javaslatát a nevelésbe vétel fenntartása, illetve megszüntetése tekintetében. Az esetmenedzser – ha szükséges, esetkonferenciát követően – a gyermekeink védelmében nyilvántartási rendszer helyzetértékelés adatlapján elkészíti tájékoztatását és javaslatát, majd megküldi a gyámhivatal részére. Meghívás esetén felülvizsgálati tárgyaláson vesz részt.

e/ Abban az esetben, amikor a gyermek visszakerülhet családjába, a gyámhivatal 1 év időtartamra utógondozását rendeli el, egyben felhívja Központot az utógondozás ellátására és féléves vagy éves jelentés megküldésére.

Az esetmenedzser a határozat véglegessé válását követően utógondozási tervet készít, bevonva a területileg illetékes családsegítőt és jelzőrendszeri tagokat is a gondozási folyamatba, mely során a gyermek családba történő visszailleszkedésének segítése, támogatása és ezek koordinálása a feladata, valamint annak kontrollja, hogy korábbi veszélyeztető tényezők vagy új veszélyeztető tényezők nem jelennek-e meg a család életében.

f/ Gyámhivatali megkeresések érkezhetnek a CSGYK Hatósági Csoportjához családba fogadás, családba fogadás megszüntetése, illetve családba fogadás felülvizsgálata kapcsán is. A megkeresések határideje szintén 15 nap, ezen belül kell megvizsgálni a családba fogadó, illetve a vérszerinti család körülményeit és javaslatot tenni arra vonatkozóan, hogy a családba

fogadás a gyermek érdekében áll-e vagy a családba fogadás megszüntetéséhez szükséges feltételek fennállnak-e. Esetkonferencia megtartására szükség szerint kerül sor, a jelzőrendszeri tagokkal való konzultáció, vélemény bekérése is esetfüggő. A tapasztalatokat és javaslatát az esetmenedzser szintén a gyermekeink védelmében nyilvántartási rendszer megfelelő adatlapjain rögzíti és megküldi a gyámhivatalnak. Ezek a megkeresések jellegükönél fogva több olyan információt tartalmaznak, mely a gyors kapcsolatfelvételt lehetővé teszik, így a határidők tartása biztosabban megvalósul.

VI/2/2/2. Járásközpont funkcióból adódó egyes feladatok

a/ Esetkezelés nélküli esetmenedzseri feladatellátás, szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis, a szociális szolgáltatások igénybevételét megelőző, szükségleteket, jogosultságokat vizsgáló módszer, illetve intézkedés. Célja az egyén szociális helyzetének felmérése, a szükségletei meglétének vagy hiányának megállapítása, valamint a szükséges szolgáltatási elemek és szolgáltatások beazonosítása. A szociális diagnózist felvevő esetmenedzser a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist.

b/ Győr járás területén működő család és gyermekjóléti szolgálatok szakmai támogatása
Havi rendszerességgel megbeszélést tart (járási szakmai tanácskozást, egyeztető fórumokat és esetmegbeszélést) tart a szolgálatok számára és rendszeres konzultációt biztosít a települést ellátó esetmenedzserek és a jelzőrendszeri tanácsadók által. Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. Családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait és a képesítési előírások alól felmentést kapott.

c/ Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer járás szintű koordinációja

Győr Járás területén végzett (ezáltal Győrben is) jelzőrendszeri működést segítő feladatellátás.

VI/2/3. A feladatellátás keretei

Egy fő szakmai vezető irányításával 14 kolléga látja el az esetmenedzseri feladatokat Győrben és Győr járás területén. Munkájukat 2 fő szociális asszisztens segíti. Az ügyek elosztása Győrön belül esetek szerint történik, a kollégák leterheltségéhez igazodva. Települési szinten a Győr járáshoz tartozó 34 települést 6 kolléga területi beosztás alapján látja el, ezzel biztosítva az állandóságot.

A települések felosztása a járást ellátó 6 kolléga között:

- Abda, Börcs, Ikrény, Nagybajcs, Kisbajcs, Vének
- Bőny, Mezőörs, Rétalap, Pér, Nagyszentjános, Gönyű, Győrújbarát
- Tényő, Kajárpéc, Rábapatoná, Koroncó, Sokorópátka
- Bezi, Fehértó, Enese, Gyórsövényháza, Öttevény, Mosonszentmiklós
- Töltéstava, Gyórság, Nyúl
- Dunaszeg, Dunaszentpál, Kunsziget, Vámoszabadi, Győrújfalú, Gyórladamér, Győrzámoly

Mindez a kollégák folyamatos rugalmas munkavégzését, gyors reagálást, elsősorban intézményi, de időnként saját személygépkocsi használatát is igényli.

2 fő jelzőrendszeri tanácsadó Győr Járás területén végez (ezáltal Győrben is) jelzőrendszeri működést segítő feladatellátást. 1 fő esetmenedzser pedig a szociális diagnózisok készítését látja el.

VI/3. SPECIÁLIS CSOPORT

VI/3/1. Szakmai feladat

A CSGYK Speciális Csoportja biztosítja a Gyvt. 40/A. §-ában előírt speciális feladatokat: az utcai és lakótelepi szociális munkát, a kórházi szociális munkát, fogyatékoságügyi tanácsadást, a kapcsolattartási ügyeletet és a készenléti szolgálatot.

A gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, jogaik érvényesítése érdekében pedig egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

VI/3/2. A feladatellátás tartalma

A szakmai feladatok specifikumait figyelembe véve a Speciális Csoport a feladatait négy szempont szerint strukturálja:

VI/3/2/1. Terepen végzett szociális szolgáltatások

- Kórházi szociális munka

A Petz Aladár Egyetemi Oktató Kórházzal kötött együttműködési megállapodás keretében a CSGYK Speciális csoportjának tanácsadói a Szülészeti- és Nőgyógyászat, Csecsemő- és Gyermekgyógyászati, Gyermek Aneszteziológiai és Intenzív Terápiás, Gyermeksebészeti, Koraszülött osztályokon, valamint a Gyermek Mentálhigiénés Gondozóban nyújtanak segítséget, szorosan együttműködve a kórház egészségügyi szakembereivel, a kórházi védőnőkkel és a kórházi szociális munkásokkal, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítője és esetmenedzsere, valamint szükség esetén a feladatellátásban illetékes hatóságok (pl. gyámhivatal) és más segítő intézmények (pl. átmeneti otthonok) munkatársaival. Elsősorban az életvezetési és szociális veszélyeztetettségben élő, illetve egyéb okok miatt krízishelyzetben lévő kismamák, gyermekek és szüleik számára nyújtanak segítséget.

- Utcái és lakótelepi szociális munka

Az utcai és lakótelepi szociális munka célja a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezése. A gyerekek elérésével cél a veszélyeztetettség csökkentése, az iskolai tanulmányok folytatásának elősegítése, a devianciák felé sodródás megelőzése. További feladat, hogy az érintett gyermekeknek szóló, beilleszkedésüket, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat szervezzen, lehetőleg bevonva a gyermekek családját is. Heti 3 alkalommal, illetve szükség szerint vesznek részt „járatokon” az utcai és lakótelepi szociális munkát teljesítő tanácsadók. A terepszemlék alkalmával az Intézmény által kiállított igazolvány felmutatásával igazolják magukat. A gyermekektől megtudott információkról minden esetben visszaigazolást kérnek az iskolától, lehetőség szerint az osztályfőnöktől. Amennyiben olyan gyermekkel találkoznak, aki igazolatlanul van távol az iskolától, vagy a találkozás során a gyermek veszélyeztetettségét észlelik, részletes feljegyzést készítenek, majd jelzésüket írásban továbbítják a CSGYK Alapszolgáltatási Csoportjának. A gyermek súlyos veszélyeztetettsége (pl. koldulás, súlyos elhanyagoltság, szülői felügyelet hiánya stb.) esetén azonnali hatósági beavatkozást kezdeményeznek.

VI/3/2/2. Ügyelet és készenléti szolgálat

- Kapcsolattartási ügyelet

Az NM rendelet. 22. §-a alapján a szolgáltatás alapvető célja a gyermeki jog biztosítása. A gyermeki jogokról szóló ENSZ Egyezmény 9/3. pontja alapján a szülőjétől elszakadt

gyermeknek joga van rendszeres, közvetlen, élő kapcsolatot tartania a tőle külön élő szülőjével is.

A kapcsolattartási ügyelet célja, hogy a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult személyek közötti családi kapcsolatot fenntartsa, ezáltal a gyermek származás megismeréséhez való jogának érvényesülése ne sérüljön. A kapcsolattartásra jogosult személyek a kapcsolattartás révén tudják figyelemmel kísérni a gyermek fejlődését, nevelését, tanulmányi előmenetelét.

Azok a szülők vehetik igénybe a szolgáltatást, akik mediátorok segítségével megállapodást kötöttek egymással, egyetértenek a kapcsolatügyelet céljával, aláírják a kapcsolatügyileti együttműködés kereteiről szóló egyezséget, hajlandóak a fokozatosság, a kapcsolattartási szintek és lépcsőfokok betartására és elfogadják a házirendet.

- Készenléti szolgálat

A nyitvatartási időn kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása érdekében a CSGYK készenléti szolgáltatást tart fenn. A készenléti szolgálat egy ingyenesen hívható telefonszám biztosításával lett megszervezve úgy, hogy a készenléti munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

VI/3/2/3. Szaktanácsadói szolgáltatások

- Jogi tanácsadás

A CSGYK a jogi kérdések megválaszolása, értelmezése, beadványok elkészítése, jogi konfliktusok kezelése érdekében jogi tanácsadást nyújt.

- Pszichológiai tanácsadás

A CSGYK rendszeres és folyamatos pszichológiai megsegítést biztosít a hozzá forduló gyermekek és családjuk részére. A szolgáltatást az ügyfelek igénybe vehetik: önként, családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó ajánlására vagy hatósági kötelezés által.

- Fejlesztőpedagógiai szolgáltatás

A CSGYK szakmai feladatának részeként a tanév ideje alatt 2 gyógypedagógus hetente három alkalommal, 10 – 10 órában teljesítik feladatukat.

- Mediáció

A mediáció olyan önkéntes folyamat, melynek során egy független harmadik személy (mediátor) segíti a feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség elérésében. Gyakran eredményes olyan esetekben, amikor a korábbi megbeszélések, egyeztetések már holtponton jutottak, a vitázók már nem képesek egymással segítő részvétele nélkül eredményesen kommunikálni.

- Családkonzultáció

A családkonzultáció az egyén és a család interperszonális kapcsolataival foglalkozik, célja a mindennapi életvitelben elakadt személyek, párok, családok konfliktuskezelésének megsegítése, krízishelyzeteik rendezése és a család adott fejlődési ciklusában megjelenő problémák megoldásának támogatása.

VI/3/2/4. Közösségi terekben nyújtott információs, tanácsadó, valamint csoportokat és szabadidős programokat nyújtó szolgáltatások

Az elsődleges prevenció fontos színterei az Intézmény közösségi terei, melyek információk nyújtásával, közösségi és csoportprogramok szervezésével és megvalósításával általános preventív szolgáltatásokat biztosítanak minden Győri járásban élő gyermek-, ifjú-, felnőtt- és szépkorú egyének és családok számára.

- Ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás

A HÍD Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda alacsonyküszöbű, humánszolgáltató ellátás, amely alapellátás jellegű információs és tanácsadó, valamint azokat kiegészítő segítő szolgáltatásokat nyújt.

Az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás célja, hogy a 14-30 év közötti fiatalok számára segítséget nyújtson mindennapi életük során felmerülő problémák megoldásában, információval lássa el őket életkörülményükkel kapcsolatos kérdésekben.

- Sziget-kék Közösségi Tér programjai:

- Sziget-kék Klub: Fiatal szülők, kisgyermekes családok csoportja: Hetente három alkalommal kerül megrendezésre a program, amely három óra csoportos együttlétet biztosít a szülőkkel, gyermekekkel.
- Sziget-kék alkotókörök: Kézműves foglalkozásokon vehetnek részt az érdeklődő családok. Cél: A szabadidő hasznos eltöltésén, az otthon töltött idő strukturálásán túl olyan alkotó kisközösség létrehozása, melyben a csoport tagjai a közösen és aktívan eltöltött idő során megtapasztalhatják az alkotás és az együttes tevékenység örömet.
- Téma Tér: Látogatói elsősorban a Sziget-kék Klubot látogató azon kisgyermekes anyukák, akik fiatal nőként, leendő és gyakorló anyaként keresik az identitásukat támogató, megerősítő impulzusokat, hatásokat.
- „Zsizsegő” foglalkozások: 3 nap délelőttönként működő csoportok és programok magukba foglalják a mesék, mondókák, gyermekdalok, mozgás-torna, anyagokkal való ismerkedés (gyurma, festék, vágás, ragasztás, kerti növények, évszakos sajátosságok stb.) világát.
- „Lim-lom Műhely”: A foglalkozások során önkéntes szülő vezetésével készülnek újrahasznosítható anyagokból használati tárgyak, játékok.
- Ringató: A „Ringató” foglalkozást képzett zenepedagógus tartja. A legkisebbek és anyukájuk közös zenei élményszerzése, melynek segítségével mintát kapnak a szülők arról is, hogyan kezdődhet a legkisebbeknél a zenei nevelés.
- Mesesziget: A hangulatos, mesés délutánokon az oldott meleg légkör megteremtése mellett diavetítéseken, bábozáson, mesehallgatás után pedig az adott meséhez tartalmában kapcsolódó kézműves foglalkozáson is részt vehetnek az érdeklődő gyermekek és szüleik.
- Hangraforgó Klub: Az élő hangszeres koncerteken havonta új program szerepel, igazodva a hagyományokhoz, ünnepekhez. A zenehallgatáson a kulturális minta közvetítésén túl a kultúra befogadását támogató viselkedésminták kiépítésére, valamint a közös élmény befogadásával a családi kapcsolatok, kötődések támogatására van lehetőség.
- Sziget – kék Barangoló: A Barangoló csoport keretében kirándulásokon, állatkerti sétán, városnézésen való részvételre nyílik alkalom.
- Alkalmi Színpad: Elsődleges cél a szabadidő hasznos és kellemes eltöltésének motiválása, egyfajta élmény terápia megteremtése, elérése. További cél az érdeklődés felkeltése a szokásoktól eltérő művelődési formák iránt, toleranciára vezető készségek fejlesztése.
- Batyus csoport: A csoportfoglalkozások célja a pártfogó felügyelet alatt álló fiatalok problémáinak oki hátterének feltárása, új célok és motivációs tényezők keresése, új életkép és szemlélet kialakításának segítése, a mindennapok során felmerülő problémákat és élethelyzetek szakemberek segítségével való játékos feldolgozása.

- Nyári napközis klubfoglalkozások: Célja, hogy biztosítsa a nappali felügyeletét olyan családok gyermekei számára, akik anyagi helyzetükből adódóan nem tudják megfizetni a magas költségekkel járó nyári táborokat, illetve a család megélhetését biztosító munkaviszony válna bizonytalanná a szolgáltatás igénybevétele nélkül.
- Digitális nagyszülők csoportja: A program során kiscsoportokban, interaktív formában tanítjuk meg az időseket a számukra nehezebben érthető működésű digitális eszközök használatára.
- Játéktár: A Játéktár az a hely, ahol a társasjátékot kedvelő gyermekek és szüleik számára lehetőség nyílik a közös játékra, szórakozásra, kapcsolódásra, illetve társasjátékok kölcsönzésére.
A Játéktár kiemelt célja az élménynyújtás, közösségépítés, a szabadidőhasznos eltöltésére adott minta megteremtése és közvetítése.
- Sziget-kék Községi Kert működtetése: A közösségi kertek olyan használaton kívüli városi területek, amelyeket magánemberek önkéntes közössége vesz művelésbe, kertet varázsolnak az elhagyott telekre és zöltséget, virágot, fűszernövényeket, gyümölcsöt természetnek rajta. A kertészkedés mellett nagy hangsúlyt fektetnek a közösségépítésre, a városi környezet javítására.
- Képességfejlesztő és iskolaelőkészítő foglalkozások (Ovisuli, Manósuli, Okos Manó. Korrepetáló foglalkozások): A foglalkozások célja, hogy a résztvevő gyermekek közösségi együttlétét biztosítsa, együttműködési készségét erősítse, különböző tevékenységi területre tagolt ismereteit, készségeit, képességeit megerősítse, fejlessze, az iskolai tanulásra való felkészülésüket elősegítse, az óvodai nevelés során elsajátított tudásukat elmélyítse. Az Okos Manó foglalkozások feladata az egyéni lemaradások felismerése, azok felzárkóztatással való megszüntetése, az egyéni készségek, ismeretek további bővítése személyre szabott módszer alkalmazásával.
- Korrepetálás: A Községi Tér tanácsadói rendszeresen tartanak korrepetáló foglalkozásokat tanulási nehézségekkel küzdő iskolásoknak is.

- Fogyatékoságügyi tanácsadás:

A fogyatékosággal élő személyek, hozzátartozóik és a velük kapcsolatban álló szociális szakemberek pontos, releváns és aktuális információkkal való, minél teljesebb körű ellátása, az érintettek szakmai támogatása a közszolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférésben, erőforrásaik megerősítése érdekében.

- Községi Kávézó - "Kávé, tea, jó szó van... gyere be!"

A Kávézó teret és lehetőséget biztosít a lakosság számára a közösségi élmények erősítéséhez a különböző tematikájú csoportfoglalkozások megszervezése által. Ennek az elvnek megfelelően minden korosztály számára programokat biztosít és a hely adottságaihoz mérten a különböző érdeklődési körrel bíró vendégek igényeit is igyekszik kielégíteni. A Községi Kávézó adománykávézóként működik. Kialakításra került egy olyan könyves sarok a Kávézóban, mely könyvcserére ad lehetőséget. A vendégek elhozhatják megunt könyveiket, cserébe választhatnak a polc kínálatából. A Községi Kávézó működése folyamatos, heti és havi ismétlődő programok várják az érdeklődőket. Mindenkit szeretettel várnak, aki néhány kedves mondat mellett szeretné elfogyasztani forró kávéját egy igazán hangulatos helyen.

VI/4. KÖZNEVELÉSI CSOPORT

VI/4/1. Szakmai feladat

2018. szeptember 1-ig a Gyvt. 40.§ (2) bekezdés e) pontjában előírtaknak eleget téve a CSGYK segítette a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását, prevenciók céljával segítséget nyújtott a gyermekeknek és pedagógusoknak a gyermekvédelemmel kapcsolatos kérdésekben, teendőkben.

2018. szeptember 1-től a Gyvt. 40.§ (2) bekezdés a) pont és ag) alpontjában előírtaknak eleget téve a CSGYK a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek során biztosítja óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.

VI/4/2. A feladatellátás tartalma

Az óvodai és iskola szociális segítők a szakmai szempontok, a Szociális Munka Etikai Kódexe, a jogszabályi előírások és egyéb szabályozók által meghatározottak szerint látják el feladatukat. Cél: a prevenció, valamint a gyermekvédelmi és köznevelési intézmények közötti együttműködés hatékonyságának növelése.

Szakmai tevékenységüket egyéni foglalkozások és csoportos foglalkozások, valamint közösségi szociális munka formájában végzik, továbbá segítik és koordinálják a köznevelési intézmény gyermek- és ifjúságvédelmi feladatainak ellátását.

Az egyéni szociális tevékenység:

Az egyéni tanácsadást, konzultációt rendszeres fogadóóra keretében biztosítják a kollégák a köznevelési intézmény erre kijelölt helységében. A fogadóórák gyakoriságát és időtartamát az együttműködési megállapodás rögzíti, a segítő fogadóórán túli elérhetőségét telefonon és e-mail útján biztosítja.

Az óvodai és iskolai szociális segítők egyéni tanácsadás során:

- A gyermeknek, szülőknek, pedagógusoknak információt nyújtanak az elérhető szociális szolgáltatásokról, a szociális rendszer működéséről, az elérhető egyéb – egészségügyi, jogi, kulturális – szolgáltatásokról.
- Szükség esetén delegálják a gyermeket, szülőt a megfelelő intézménybe, szolgáltatásba, segítik az ügyintézkést.
- Tanácsot adnak a gyermeknevelés és a családi élet egyéb területein, az óvodában, iskolában jelentkező problémák kapcsán, különös tekintettel a beilleszkedési nehézségekre, a gyermek szociális és mentális fejlődésével kapcsolatos kérdésekre, pályaorientációra.
- Szakmai konzultációt biztosítanak a pedagógusok számára a fenti témákon túl a gyermekcsoportok működését érintő kérdésekben, különös tekintettel iskolai erőszak, zaklatás témájában.

Az óvodai és iskolai szociális segítők egyéni esetkezelést nem végeznek, hosszú gondozási folyamatot nem vállalhatnak. Amennyiben az első találkozás során vélelmezhető, hogy a probléma megoldása többszöri találkozást igényel, vagy fennáll veszélyeztetettség gyanúja, értesítik a gyermek szülőjét és haladéktalanul megteszik a jelzőrendszeri protokollnak megfelelő lépéseket.

Krízishelyzetben és sürgősségi helyzetben az óvodai- és iskolai segítők elsődleges feladata feszültségcsökkentés és katasztrófa elhárítás, különösen szuicid veszély esetén, a természetes támogató rendszerek – család, barátok mozgósítása, ezt követően a lehető leggyorsabb

delegálás a megfelelő szolgáltatásba. Súlyos veszélyeztetettség, gyermekbántalmazás, bűncselekmény gyanúja esetén az óvodai- és iskolai szociális segítők megteszik a jelzőrendszeri protokollnak megfelelő lépéseket.

Az egyéni tevékenységét az óvodai- és iskolai szociális segítő a szakmai irányelvvel összhangban a szakmai értékelő lapon és az egyéni konzultációs lapon, valamint az elektronikus nyilvántartásban rögzíti.

A csoportos szociális tevékenység

A csoportos tevékenységek magukba foglalják egyrészt a szűk értelemben vett szociális csoportmunka elvei alapján megvalósított foglalkozásokat, másrészt az iskolai osztályokat és óvodai csoportokat, mint speciális jellemzőkkel bíró csoportokat érintő szervezett tevékenységeket, melyek az óvodai- és iskolai szociális tevékenységhez kapcsolódnak.

Az óvodai és iskolai szociális segítők csoportos tevékenységei:

- a gyermek megfigyelése csoporthelyzetben, illetve az osztály, csoport működésének megfigyelése,
- a gyermekek számára kommunikációs és emocionális készségek, képességek fejlesztését támogató foglalkozások szervezése,
- az osztályok, csoportok számára tájékoztató és készségfejlesztő foglalkozás szervezése, különös tekintettel az alábbi témákra: gyermeki és emberi jogok, esélyegyenlőség, digitális biztonság, függőségek, társas kapcsolatok, bántalmazás és konfliktusok kezelése,
- szülőcsoportok szervezése, vezetése, különösen: aktuális gyermeknevelési problémák pl. digitális szülőség, speciális helyzetű gyermekek szüleinek önsegítő csoportja,
- szakmai műhely pedagógusoknak szociális és gyermekjóléti kérdésekben, különösen a jelzőrendszeri feladatokról, veszélyeztetettség jeleiről.

Az iskolai szintén szervezett szociális csoportmunkában való részvétel lehet önkéntes, a részvételi szándékát írásban fejezi ki a résztvevő, illetve törvényes képviselője, illetve lehet kötelező a gyermekre, tanulóra nézve a köznevelési intézmény pedagógiai programjának, prevenciós feladatainak megfelelő kötelező órakeretben szervezett foglalkozás esetében. A foglalkozásokat előre meghatározott céllal, részletes tematika alapján, előre tervezett és a köznevelési intézménnyel egyeztetett időpontokban, helyszínen valósítja meg a segítő. A szakember a megvalósított tevékenységet a szakmai irányelvvel összhangban a szakmai értékelő lapon, valamint az elektronikus nyilvántartásban rögzíti, a csoportmunka dokumentációja a csoport tematika, a csoport értékelése és az önkéntes alapon szerveződő csoport esetében a jelenléti ív.

A közösségi szociális tevékenység

A közösségi munka keretében az óvodai és iskolai segítő támogatja, katalizálja a köznevelési intézményhez köthető közösségek szerveződését, fejlődését.

A közösségi munka célcsoportjai a gyermekek, pedagógusok, szülők, szakemberek, valamint a köznevelési intézményt körülvevő helyi közösség.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a közösségi munka során:

- támogatja a szakmai team együttműködését
 - o feltérképezi az adott köznevelési intézményhez kapcsolódó belső és külső szakembereket,
 - o katalizálja, koordinálja az együttműködést az adott köznevelési intézményhez kapcsolódó belső és külső szakemberekkel, a partner intézményekkel.

- közösségépítő rendezvényeken vesz részt, azokat szervezi
 - o lehetőség szerint részt vesz a köznevelési intézmény által szervezett közösségi rendezvényeken,
 - o szabadidős programokat szervez a gyermekek és szüleik, illetve a helyi közösség számára,
 - o együttműködik a köznevelési intézményen belül működő szülői és tanulói szervezetekkel.

A közösségi szociális tevékenységet a szakember a szakmai irányelvnek megfelelően a szakmai értékelő lapon, valamint az elektronikus nyilvántartásban rögzíti, a közösségi munka további dokumentációja a program részletes terve és értékelése, szükség esetén jelenléti ív.

A gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység keretében a szociális segítő támogatja, koordinálja a köznevelési intézmény gyermekvédelmi feladatait a jogszabályban és a jelzőrendszeri protokollban foglaltak figyelembevételével.

Az gyermekvédelmi munka támogatását rendszeres fogadóóra keretében biztosítják a kollégák. A fogadóórák gyakoriságát és időtartamát az együttműködési megállapodás rögzíti, a segítő fogadóórán túli elérhetőségét telefonon és e-mail útján biztosítja.

A gyermekvédelmi tevékenység támogatása során:

- konzultációt biztosít a pedagógusok, különösen a gyermekvédelmi felelősnek kijelölt pedagógus számára,
- jelzőrendszeri tagként koordinálja a gyermekvédelmi feladatok ellátását,
- együttműködik a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri koordinátorával és jelzőrendszeri tanácsadójával,
- szükség szerint delegál a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakemberei, vagy más szolgáltatások, szakemberek felé,
- segíti a köznevelési intézmény és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti hatékony együttműködést,
- a Központ, illetve a Szolgálat meghívására részt vesz esetmegbeszélésen, esetkonferencián.

A tevékenységet a szakember a szakmai irányelvnek megfelelően a szakmai értékelő lapon, valamint az elektronikus nyilvántartásban rögzíti, amennyiben a konzultáció indokolja, az egyéni szociális tevékenységekben leírtak szerint jár el.

VI/4/3. A feladatellátás keretei

Az óvodai és iskolai szociális segítők feladatukat Győrben és a Győri járás területén látják el, a győri és járási köznevelési intézményekbe beiratkozott gyermekek körében. Munkájukat elsősorban a köznevelési intézményekben, vagy azokhoz köthető, egyéb helyszínen végzik.

A köznevelési intézmények Győrön belüli elosztásánál a köznevelési intézmény típusa (óvoda, általános iskola, középiskola, kollégium) az irányadó, a létszámelőírás – 1000 gyermek/segítő – szem előtt tartásával, területi szempontok figyelembevétele mellett, a kollégák leterheltségéhez igazodva.

Települési szinten a Győri járáshoz tartozó 33 települést (Vének településen nincs köznevelési intézmény) a kollégák területi beosztás alapján látják el, a létszámelőírás szem előtt tartásával, területi szempontok figyelembevétele mellett, a kollégák leterheltségéhez igazodva. Mindez biztosítja a kollégák kiegyenlített, folyamatos munkavégzését.

Az óvodai és iskolai szociális segítők tevékenységei a köznevelési intézményekben megjelenő problémák és szükségletek alapján kerülnek meghatározásra, kiválasztásra, figyelembe véve a gyermekek életkori sajátosságait és a köznevelési intézmény már meglévő gyakorlatát, szolgáltatásait.

Az NM rendelet értelmében az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel, mely megállapodás tartalmazza a szolgáltatás célját, tartalmát, helyszínét és annak megjelölését, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő mely időpontban látja el tevékenységét az intézményben. Tartalmazza továbbá a köznevelési intézmény nyilatkozatát arról, hogy biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő bejutását az intézménybe és a szolgáltatás nyújtásához szükséges külön helyiséget és az infrastruktúrához való hozzáférést.

A CSGYK minden tanévet megelőzően adatgyűjtést és szükségletfelmérést végez az érintett köznevelési intézmények körében, a szolgáltatás megfelelő szakmai kialakítása, illetve szükség szerinti átalakítása céljából.

A szükségletfelmérést követően az óvodai és iskolai szociális segítő elkészíti az adott intézményre és tanévre vonatkozó szolgáltatási tervet, melynek megvalósítását félévkor és évvégén értékeli.

Az óvodai és iskolai szociális segítők megbízólevele tartalmazza az adott tanévben/nevelési évben ellátandó intézmények megnevezését.

VII. ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

VII/1. Alapszolgáltatási Csoport

A CSGYK Alapszolgáltatási Csoport által nyújtott családsegítő szolgáltatás a Győr közigazgatási területén élő, győri lakcímmel rendelkező személyek, családok, valamint Győrben menedékes/menekült, oltalmazott státusszal rendelkező személyek számára biztosított. Az igénybevétel megvalósulhat önkéntesen, az ügyfélfogadás személyes felkeresésével, valamint nem önkéntesen, amikor gyermek veszélyeztetettségére/krízishelyzetre utaló jelzés, vagy gyámhivatali határozat, hatósági megkeresés indukálja az igénybevétel szükségességét.

VII/2. Hatósági Csoport

A CSGYK Hatósági Csoportjának munkája Győr járás vonatkozásában mindig hatósági intézkedés kezdeményezésével indul, önkéntes igénybevétele nem lehetséges, kivétel ez alól a járásközpont funkcióból adódó egyes feladatok. A fentiekre tekintettel célcsoportja is úgy határozható meg, hogy a járás területén tartózkodó, 0-18 éves gyermekek, illetve családtagjaik, akik jogszabályilag kötelezettek az együttműködésre a gyermekek fokozott veszélyeztetettsége okán.

VII/3. Speciális Csoport

- Kórházi szociális munka

A kórházi szociális munkát a Petz Aladár Megyei Oktató Kórházzal kötött együttműködési megállapodás alapján két fővel látja el a CSGYK, a szolgáltatást az ügyfelek és a társszakmák képviselői ingyenesen vehetik igénybe. A szolgáltatást konzultációs és szakmai együttműködés jelleggel a szülészeti-nőgyógyászati osztályon dolgozó kórházi védőnő, illetve az egészségügyi személyzet szóban, írásban vagy a kórházi ügyeleti időben vehetik igénybe. Az ügyfelek személyesen, önkéntesen és a szakemberek delegálása által tudják igénybe venni.

- Utcai és lakótelepi szociális munka

A Speciális Csoport három tanácsadója látja el a feladatokat. A gyermekek részéről a szolgáltatás igénybevétele ingyenes, a tanácsadók szakmai illetékességének határa a Győri járás

településeire terjed ki.

- Kapcsolattartási Ügyelet

A Kapcsolattartási Ügyelet szolgáltatásait minden olyan kapcsolattartásra jogosult és kötelezett szülő és gyermekeik igénybe veheti, akik mediátoraink segítségével megállapodást kötöttek egymással, aminek előfeltétele, hogy egyetértettek az Ügyelet céljaival, megismerték és elfogadták szabályait, házirendjét, aláírták a Kapcsolattartási Ügyelet együttműködés kereteiről szóló egyezséget.

A szolgáltatás igénybevétele a megállapodásban rögzített (hatósági szabályozásban előírt) szabályok szerinti időtartamban történik.

A szolgáltatás igénybevételének alapja bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a győri Család- és Gyermekeik Jóléti Központ helyisége került megjelölésre. Hatósági szabályozás hiányában a szolgáltatás az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás során született mediációs megállapodásban foglaltak, vagy a kapcsolattartásra jogosultak és a kapcsolattartásra kötelezett együttes kérelmét követően kötött megállapodásban foglaltak alapján is biztosítható.

A szolgáltatás az érintettek számára térítésmentesen igénybe vehető.

- Készenléti szolgálat

A CSGYK nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása érdekében gyermekvédelmi, jelzőrendszeri készenléti szolgáltatást tart fenn. A készenléti szolgálat egy közismert, ingyenesen hívható telefonszám biztosításával került megszervezésre. A készenléti telefonszolgálatot hívás indítással bárki igénybe veheti.

- Szaktanácsadói szolgáltatások: jogi, pszichológiai, fejlesztőpedagógiai, fogyatékoságügyi tanácsadás, családkonzultáció és mediáció

A CSGYK Speciális Csoport munkatársai által biztosított tanácsadások a Győri járás településein élő, a helyi család- és gyermekeik jóléti szolgálatokkal kapcsolatban álló ügyfelek részéről ingyenesen igénybe vehetők. A tanácsadásokra előre egyeztetett időpontokban delegálják az ügyfeleket a családsegítő munkatársak, a telefonon történt időpontegyeztetést a szolgáltatás indítását kezdeményező levél (e-mail) küldése előzi meg. Családkonzultációra belső szakmai szabályozásunk alapján a családsegítőn kívül az óvodai és iskolai szociális segítők is közvetlenül delegálhatják az érintett ügyfeleket.

A jogi tanácsadás igénybevételéhez nincs szükség előzetes időpontegyeztetésre és írásbeli kezdeményezésre, a meghirdetett ügyfélfogadási időben az ügyfelek érkezési sorrendben kaphatnak tanácsot és útbaigazítást.

A fogyatékoságügyi tanácsadók a szolgáltatás iránti érdeklődőkkel előre egyeztetett időpontokban tartanak személyes konzultációt, de a kapcsolatfelvételt a telefonon és az online elérhető kapcsolattartási módokat is alkalmazzák.

- Közösségi Terek

A Sziget-kék Közösségi Tér és a Közösségi Kávézó szabadidős és tematikus programjai a CSGYK ügyfelei és a Győri járás lakosai számára ingyenesen elérhetők. A programok hagyományos módon (plakát, szórólap, családsegítői közvetítés) és online elérhető fórumokon (Facebook, Instagram) kerülnek hirdetésre, alkalmanként egy-egy programhoz való csatlakozás érdekében regisztrációra is sor kerül.

- Híd Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda

Az ifjúsági információs és tanácsadó iroda alacsonyküszöbű, igénybevétele bárki számára anonim is lehetséges, az iroda nyitvatartási idején belül személyes megjelenés formájában.

VII/4. Köznevelési Csoport

Az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatás keretében biztosított *egyéni* szociális tevékenység igénybevétele önkéntes és feltételhez nem kötött a nevelési-oktatási intézménybe

járó gyermek, tanuló, illetve szülője, törvényes képviselője, valamint a nevelési-oktatási intézmény pedagógusai és egyéb dolgozói számára. A gyermek mindenek felett álló érdekeinek érvényesülése érdekében nem szükséges a szülő, törvényes képviselő előzetes tájékoztatása, engedélye.

Az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatás keretében biztosított *csoportos és közösségi* szociális tevékenység igénybevétele a gyermek, tanuló számára önkéntes, amennyiben a programot a szociális segítő szervezi, nem a nevelési-oktatási intézmény gyermek, tanuló számára kötelező program keretében valósul meg.

A nevelési-oktatási intézmény gyermek, tanuló számára kötelező programja, foglalkozása keretében, a pedagógus felkérésére megvalósuló *csoportos és közösségi* szociális tevékenység igénybevétele a gyermek, tanuló számára kötelező.

Az óvodai- és iskolai szociális segítő szolgáltatás keretében biztosított *csoportos és közösségi* szociális tevékenység igénybevétele a szülő, törvényes képviselő, valamint a nevelési-oktatási intézmény dolgozói számára önkéntes.

A nevelési-oktatási intézmény *gyermekvédelmi jelzőrendszeri munkájának segítéséhez* kapcsolódó tevékenységek igénybevétele a nevelési-oktatási intézmény pedagógusai és egyéb dolgozói számára önkéntes és feltételhez nem kötött.

VIII. DOKUMENTÁCIÓ VEZETÉSE

VIII/1. Alapszolgáltatási Csoport (Család-és gyermekjóléti szolgálat)

Országos Szociális Információs Rendszer továbbiakban OSZIR keretrendszerbe integrált országos, egységes ügyviteli és szakmai nyilvántartó rendszerben (GYVR) és országos, egységes igénybevevő nyilvántartó rendszerben (KENYSZI) történik a családsegítői tevékenység adatszolgáltatása.

Jogosultság: Központi szociális szakrendszerek jogosultságkezelő rendszerben regisztrálás (továbbiakban IDM), ügyfélkapus azonosítással.

1997. évi XXXI. évi törvény 139. § (1) bekezdésének megfelelően a személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást kell vezetessen, valamint a 15/1998. évi NM rendelet 8.§ (1) 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 – az (5) bekezdésben meghatározott kivétellel, továbbá a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával – együttműködési megállapodást kell kötni, és a) a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben cselekvési vagy intézkedési tervet kell készíteni, vagy b) a szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében a (4) bekezdés szerinti esetenaplót kell vezetni.

(2) Az együttműködési megállapodás (3) Az együttműködési megállapodást a családsegítő az intézményvezető jóváhagyásával, írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. A megállapodást az Szt. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia. Az együttműködési megállapodás adatait a GYVR-ben rögzíteni kell, és a megállapodást a GYVR-be fel kell tölteni. (4) Az esetenaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni. (5) Nem kell együttműködési megállapodást kötni a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés esetében.

A Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer - a 415/2015. Korm. rendelet 8/A. § (1) bekezdése értelmében - a rögzített adatokat, napi rendszerességgel, elektronikus adatkapcsolat keretében küldi meg az Igénybevevői Nyilvántartás (KENYSZI) részére.

15/1998. évi NM rendelet 6§.(2) * A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, ezen belül a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 2. § 1) pont lb) alpontja szerinti esetkezeléssel, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

Az adatrögzítés, kijelölés, jóváhagyás és az ahhoz kapcsolódó határidők vonatkozásában az Alapszolgáltatási Csoport vezetője és családsegítői a 235/1997 évi Korm.rendeletben rögzítettek szerint járnak el.

Az Alapszolgáltatási Csoporthoz érkező és a vezető, valamint családsegítők által elküldött iratok és levelek az Iratkezelési szabályzatban meghatározottak szerint kerülnek érkeztetésre ill. továbbításra.

Alapszolgáltatási Csoport (mint szolgálat) veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszeri dokumentációja

15/1998. évi NM rendelet 9. § * (1) A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat f) veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat, g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét, h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak, i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít, j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképesége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez, k) éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az állam által működtetett Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadási szolgáltatásáról (EKAT regisztráció).

VIII/2. Hatósági Csoport

1997. évi XXXI. évi törvény 139. § (1) bekezdésének megfelelően a személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást kell vezessen, valamint a 15/1998. évi NM rendelet 8.§ (1a) bekezdése alapján a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserének a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó, hatósági intézkedéssel érintett gyermekkel és törvényes képviselőjével kapcsolatosan elvégzett feladatait a hatósági intézkedést követően a GYVR-ben rögzíteni kell.

A Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer - a 415/2015. Korm. rendelet 8/A. § (1) bekezdése értelmében - a rögzített adatokat, napi rendszerességgel, elektronikus adatkapcsolat keretében küldi meg az Igénybevevői Nyilvántartás (KENYSZI) részére.

A Hatósági Csoport esetmenedzserei a fenti jogszabályoknak megfelelően, nyilvántartási és dokumentálási kötelezettségüknek a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben történő adatrögzítéssel tesznek eleget.

Az adatrögzítés, kijelölés, jóváhagyás és az ahhoz kapcsolódó határidők vonatkozásában a Hatósági Csoport vezetője és esetmenedzserei a 235/1997 évi Korm.rendeletben rögzítettek szerint járnak el.

A Hatósági Csoporthoz érkező és a vezető, valamint az esetmenedzserek által elküldött iratok és levelek, az elektronikus ügyintézésre szolgáló Ügyfélkapu felületén keresztül kerülnek érkeztetésre ill. továbbításra.

VIII/3. Speciális Csoport

A Magyar Államkincstár igénybevevő nyilvántartásának elektronikai felületén (KENYSZI) a Speciális Csoport asszisztense a jogszabályban előírt adatokat rögzíti. A 1997. évi XXXI. évi törvény 139. § (1) bekezdésének megfelelően a személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást kell vezessen, azonban a 139. § (3) bekezdése d) pontja szerint azonban nem kell nyilvántartásba venni az adatokat a gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásai közül az utcai és lakótelepi szociális munka, a kórházi szociális munka és a készenléti szolgálat esetén.

A Speciális Csoport tanácsadói a szakmai feladataikhoz kapcsolódó adminisztrációt a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól szóló protokoll 5.4. ill. 6. fejezetében leírtak alapján végzik.

A Speciális Csoporthoz érkező és a vezető, valamint a tanácsadók által küldött iratok és levelek az Iratkezelési szabályzatban meghatározottak szerint kerülnek érkeztetésre ill. továbbításra.

VIII/4. Köznevelési Csoport

A Magyar Államkincstár igénybevevő nyilvántartásának elektronikai felületén (KENYSZI) az óvodai- és iskolai szociális segítő a jogszabályban előírt adatokat rögzíti. 1997. évi XXXI. évi törvény 139. § (1) bekezdésének megfelelően a személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást kell vezessen, azonban a 139. § (3) bekezdése szerint nem kell nyilvántartásba venni az adatokat az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység esetén, ha az közösségi vagy csoportos formában történik, vagy ha az egyéni formában történő szociális segítő tevékenység nyújtása az első találkozást követően tett intézkedéssel lezárul. Ha az egyéni formában történő óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység az első találkozást követően tett intézkedéssel nem zárható le, csak a gyermek személyazonosító adatait és társadalombiztosítási azonosító jelét, valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját kell nyilvántartásba venni.

A Köznevelési Csoporthoz érkező és a vezető, valamint óvodai- és iskolai szociális segítők által elküldött iratok és levelek az Iratkezelési szabályzatban meghatározottak szerint kerülnek érkeztetésre ill. továbbításra.

IX. INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

Ahhoz, hogy az Intézmény a már említett komplex és sokrétű feladatait megfelelő színvonalon tudja ellátni, elengedhetetlen, hogy az egyes szakmai egységek között az együttműködés kölcsönös, a kommunikáció pedig hatékony legyen.

A családok élethelyzetében felmerülő problémák megoldásához, érdekképviselőikhez, a társadalmi változásokra való adekvát reagáláshoz pedig a segítségnyújtásban érintett

valamennyi szervezetet és hatóságot magába foglaló kapcsolati háló kialakítása és működtetése legalább annyira fontos cél.

IX/1. Intézményen belüli együttműködés formái

- Jelzés, esetvitel kapcsán történő együttműködésre minden esetben a szakmai egységek kölcsönös tájékoztatása a jellemző
- Szakmai információáramlás érdekében
 - Munkaértekezlet
 - Vezetői megbeszélés
 - Szakmai team megbeszélések

IX/2. Más intézményekkel történő együttműködés

A CSGYK számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztetett élethelyzetek megelőzése érdekében.

A CSGYK a jelzőrendszer működtetése során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit és szociális helyzetét, a gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.

Az Intézmény számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. A CSGYK jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszik. A jogszabályi kötelezettségének eleget téve az együttműködések gördülékenységének és hatékonyságának biztosítása érdekében jelzőrendszeri felelős (városi szinten) és jelzőrendszeri tanácsadó (járási szinten) munkaköröket biztosít.

A feladatellátás során a CSGYK kezdeményezi, szervezi és összehangolja az együttműködést a következő szervezetekkel, a következő formákban:

Gyermekvédelem területén		Családvédelem területén	
Együttműködésben érintett szervezetek	Együttműködés formái	Együttműködésben érintett szervezetek	Együttműködés formái
Egészségügyi szolgáltatók (védőnői szolgálat, házi gyermekorvos, kórház)	Jelzések, gyermekvédelmi intézkedések, esetviteli együttműködések (esetkonferencia, esetkonzultáció, esetmegbeszélés, közös családlátogatás) kórházi szociális munka biztosítása	Egészségügyi szolgáltatók	Jelzés, önkéntes igénybevétel esetviteli együttműködések, érdekképviselő

Személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások (bölcsődei ellátás, Családok Átmeneti Otthona, Gyermek Átmeneti Otthona)	Jelzések, gyermekvédelmi intézkedések, esetviteli együttműködések (esetkonferencia, esetkonzultáció, esetmegbeszélés, közös családlátogatás)	Személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatásokat biztosítók (étkeztetés, házi segítségnyújtás, utcai szociális munka, idősek és pszichiátriai betegek nappali ellátásai)	
Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Fiatalok Pártfogó Felügyelő	Jelzés, célcsoportra irányuló speciális csoportfoglalkozások, esetvitel	Személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátásokat biztosítók (ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátást, átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátást, lakóotthoni ellátást, rehabilitációs intézményi ellátást, valamint a támogatott lakhatást biztosító szakmai egységek)	
Köznevelési intézmények és szakképző intézmények	Jelzések, gyermekvédelmi intézkedések, esetviteli együttműködések, pályázati együttműködések óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység biztosítása,	Gyámhivatal (gondnoksággal kapcsolatos feladatok)	Jelzés, környezettanulmány készítés
Egyesületek, alapítványok, egyházi szervezetek, személyek,	jelzés, pályázati együttműködések,	Önkormányzat Polgármesteri Hivatal,	Jelzés és önkéntes igénybevétel, környezettanulmány készítés,

önkormányzatok családvédelmi koordinációs szerv		WHO Iroda, Győri Kábítószer Egyeztető Fórum	lakossági szükséglet felmérése,
			prevenciós célú pályázati együtműködések, szabadidős programok, csoportfoglalkozások
Gyermekjogi képviselő	Jelzés, érdekképviselő,	Egyesületek, alapítványok, egyházi személyek, civil szervezetek, adományozók	Jelzés, adományközvetítés, speciális célcsoportra irányuló együtműködés, közösségi programok, érdekképviselő, pályázati együtműködések
Megyei, Városi Rendőrkapitányság	Jelzés Városi Bűnmegelőzési Centrumban közös információs ügyelet, prevenciós célú együtműködések	Fogyatékosügy	Speciális célcsoportra irányuló együtműködés
Ügyészség Bíróság	Jelzés, környezettanulmány kérés, készítés, kapcsolattartási ügyelet	Szociális foglalkoztató	esetviteli együtműködés
Gyámhivatal	Gyermekvédelmi intézkedések		
Személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekvédelmi szakellátások (nevelőszülői hálózat, gyermekotthon, Területi Gyermekvédelmi	Jelzés, esetviteli együtműködés, gyermekvédelmi intézkedések		

Szakszolgálat, utógondozó otthon			
Járási területhez tartozó, Győrön kívüli család-és gyermekjóléti szolgálatok	Szakmai támogatás, gyermekvédelmi intézkedések, speciális szolgáltatások biztosítása		

IX/3. Intézményen kívüli hatékony együttműködést segítő egyéb fórumok

- Havonta megvalósuló járási szakmai tanácskozások keretében lehetőség van arra, hogy a CSGYK csoportvezetői szakmai támogatást nyújtsanak a településeket ellátó családsegítőknek (információnyújtás, együttműködések átbeszélése, esetmegbeszélések, esetelemzések, egyéni konzultációk formájában).
- Esetmegbeszélések szervezése. Célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése.
- Szakmaközi kerekasztal beszélgetések szervezése. A tanácskozások témáinak megválasztásánál elsődleges szempont, hogy az elhangzott információk segítséget jelentsenek a jelzőrendszer tagjainak a mindennapi munkájuk során.
- Éves szakmai tanácskozás szervezése. Célja, hogy a megjelent jelzőrendszeri tagok megismerjék a gyermekek veszélyeztetettségét észlelő- és jelzőrendszer működésével kapcsolatos előző évi tapasztalatokat, a jelzések során megtett intézkedések általános tapasztalatait, a jelzések alapján körvonalaázódó problématerületeket, tendenciákat.
- Éves jelzőrendszeri intézkedési terv készítése. Az intézkedési terv a heti jelentések alapján összegzett jelzések tapasztalatai, a jelzőrendszeri tagoknak megküldött (az együttműködést értékelő) kérdőívek és jelentések összegzése, valamint a szakmaközi megbeszéléseken személyesen elhangzottak alapján áll össze, a célkitűzések is ezek alapján kerülnek megfogalmazásra.
- A CSGYK igazgatója, mint hálózati szakértő évi 8 alkalommal hívja össze a megye további Központjait a közös irányvonalak, együttműködések megbeszélése érdekében.

X. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A lakosság tájékoztatása szórólapokon, a CSGYK weboldalas megjelentetése útján, valamint az Önkormányzat honlapján történik.

A CSGYK nagy hangsúlyt fektet arra, hogy a társintézményekkel személyes kapcsolatot alakítson ki, rajtuk keresztül is a lakosság széleskörű tájékoztatását reméli. Évi hat alkalommal felkeresik őket, a szociális területet érintő változásokról információt adnak. Az Intézmény kiemelt figyelmet fordít arra is, hogy szolgáltatásairól a megfelelő tájékoztatás a lakossághoz, az igénybe vevőkhöz, jelzőrendszeri tagokhoz, szolgáltatást végzőkhöz szakmai és lakossági rendezvényeken, a helyi írott és elektronikus médián keresztül szintén eljusson. A Szakmai Program az érintettek számára hozzáférhető és nyilvános. A hozzáférés fizikai és elektronikus elérhetőséget egyaránt jelent. Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint pedig a Szakmai Programot, mint a közfeladatot ellátó szerv működését

meghatározó dokumentumot elektronikusan is közzé kell tenni, úgy, hogy a hozzáférés legyen ingyenes és anonim módon igénybe vehető (www. csgykgyor.hu). A Szakmai Programot, Szervezeti és Működési Szabályzatot az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője, illetve hozzátartozója megtekintheti a telephelyeken, szolgáltatási helyeken. Mindezen dokumentumok a szolgáltatást végzők számára is elérhetőek munkahelyükön. Az Intézmény honlapján mindenki számára érthető, naprakész tájékoztató anyagok érhetőek el.

XI. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátottak általános jogainak védelme

- Az ügyfélnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgálat biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.
- A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- A szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak élethez, emberi méltóságához való jogaira.
- Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá (konkrét részletek az Adatvédelmi Szabályzatban olvashatók).

A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

- Akadálymentes közlekedés biztosítása.
- Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- A képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése.
- Önrendelkezés elvének betartása, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása. Társadalmi integrációhoz való jog, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolat tartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

Az ellátott jogi képviselő, illetve a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az Intézmény faliújságjain, a szolgáltatás minden helyiségében kifüggesztésre kerültek. Így az ellátottak számára elérhető az információ, adott esetben munkatársunk segít az eligazodásban.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyi jogaikat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészségének megőrzése, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon.

Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.

- A családsegítők, tanácsadók, esetmenedzserek, óvodai és iskolai szociális segítők a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti. A CSGYK munkatársa közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Titoktartási kötelezettség terheli a dolgozókat a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával, családi-, vagyoni- és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

XII. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE, BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

A CSGYK-nál dolgozó szakemberek végzettsége az NM rendelet képesítési előírásainak megfelel.

A dolgozók folyamatos továbbképzése fontos része a minőségjavításnak. A szakmai feladatokat ellátó munkatársak képzését a „személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról” szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján, az évente elkészített ún. Továbbképzési terv keretében tervezzük meg. Kiemelt figyelmet fordítunk a képzések valódi szükségességére, azok beépítésére a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás folyamatába. Az Intézmény minden olyan továbbképzést igyekszik felkutatni és a kollégáknak lehetőséget biztosítani a részvételre, ami a kollégák szakmai fejlődését célozza meg.

XIII. A LÉTREJÖVŐ SZAKMAI KAPACITÁS

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai közalkalmazotti jogviszonyban és megbízási szerződés alapján végzik a munkájukat. Konkrét tevékenységüket a munkaköri leírás tartalmazza.

Az intézményben 1 fő intézményvezető, 28 fő esetmenedzser/tanácsadó, 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser, 2 fő fogyatékosügyei tanácsadó, 36 fő óvodai- és iskolai szociális segítő, 31 fő családsegítő, 9 fő asszisztens, 5 fő technikai dolgozó látja el feladatát.

Az intézmény évek óta kisebb nagyobb mértékben küzd létszámmhiánnyal. A kollégák részére lehetőség van a szakmai egységek közötti átjárásra.

Külső segítő szakember alkalmazásával egyéni és csoportos szupervíziót biztosítunk.

A leírt létszám biztosítja a Győr és Győr közigazgatási területén felmerülő szociális és gyermekvédelmi problémákra történő gyors reagálást.

XIII/1. Szakmai egységek létszáma

Központi Irányítás

Igazgató	1 fő
Gazdasági referens	1 fő
Titkárnő	1 fő
Ügyintéző	1 fő
Gépkocsivezető	1 fő

Alapszolgáltatási Csoport

Vezető	1 fő
Koordinátor	4 fő
Családsegítő	26 fő
Szociális asszisztens	4 fő

Hatósági Csoport

Vezető	1 fő
Esetmenedzser	14 fő
Szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1 fő
Szociális asszisztens	2 fő

Speciális Csoport

Vezető	1 fő
Irodavezető	1 fő

Tanácsadó I.

pszichológus	2 fő (2 fő részmunkaidőben 20 óra/hét)
pszichológus	1 fő (megbízási szerződéssel 6 óra/hét)
jogász	1 fő (12 óra/hét)
fejlesztőpedagógus	2 fő (10 óra/hét/fő)
családkonzulens	1 fő (megbízási szerződéssel 15 óra/hét)
szupervízor	1 fő (megbízási szerződéssel 25 óra/hó)

Tanácsadó II.

Utcai és lakótelepi szociális munkás	8 fő
Kórházi szociális munkás	1 fő
Fogyatékosügyei tanácsadó	2 fő
Kapcsolattartási Ügyelet	2 fő (megbízási szerződéssel)
Szociális asszisztens	1 fő
Adminisztrátor	1 fő
Takarítónő	1 fő

Köznevelési Csoport

Vezető	1 fő
Óvodai- és iskolai szociális segítő	35 fő

XIII/2. Szakképzettség szerinti megoszlás

Központi Irányítás

Igazgató	szakvizsga, szociálpedagógus
Gazdasági referens	mérlegképes könyvelő
Titkárnő	közgazdasági szakközépiskolai érettségi
Ügyintéző	képesített könyvelő
Gépkocsivezető	szakmunkásképző

Alapszolgáltatási Csoport

1 fő vezető	szakvizsga, általános szociális munkás
4 fő koordinátor	szakvizsga, szociálpedagógus, szociális munkás, mediátor
26 fő családsegítő	általános szociális munkás, szociálpedagógus és művelődésszervező, tanár, mediátor, szociális szakvizsga, teológus, család- és gyermekvédelem szakos pedagógus, gyógypedagógiai asszisztens, gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző, pedagógiai asszisztens, pedagógiai és családsegítő munkatárs
4 fő szociális asszisztens	

Hatósági Csoport

1 fő vezető	szakvizsga, általános szociális munkás
-------------	--

14 fő esetmenedzser	szociálpedagógus és művelődésszervező, szociális munkás, tanár, közösségi fejlesztő, mediátor, szakvizsgázott szociálpolitikus, szociológus
1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser	szociálpedagógus
2 fő szociális asszisztens	pedagógiai asszisztens, érettségi
<u>Speciális Csoport</u>	
1 fő vezető	védőnő, szociális szakvizsga
1 fő irodavezető	andragógus
Tanácsadó I.	
2 fő pszichológus (részmunkaidős)	pszichológus
Tanácsadó II.	
8 fő utcai és lakótelepi szociális munkás	általános szociális munkás, szociálpedagógus és művelődésszervező, pedagógus alapszakos bölcsész, andragógus
1 fő kórházi szociális munkás	szociálpedagógus
2 fő fogyatékosügyei tanácsadó	szociális munkás, teológus
1 fő szociális asszisztens	pedagógiai asszisztens
1 fő adminisztrátor	érettségi
1 fő takarítónő	vegianyaggyártó
<u>Köznevelési Csoport</u>	
1 fő vezető	általános szociális munkás
35 fő óvodai és iskolai szociális segítő	általános szociális munkás, szociálpedagógus, család- és gyermekvédelmi oklevéllel rendelkező pedagógus, pedagógus szakos bölcsész, szociális menedzser, család- és gyermekvédelem szakos pedagógus.

XIV. MELLÉKLETEK

XIV/1. Jogszábjegyzék

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 2016/679 EP rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR)
- 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről

- 1/2000. (I.07.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

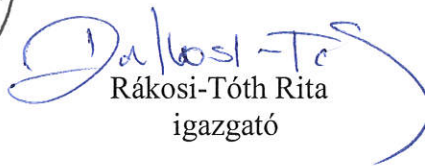
XIV/2. Szakmai szabályozó dokumentumok jegyzéke

1. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás) Hatálybalépés dátuma: 2024. március 15.
2. Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (3. átdolgozott kiadás) Hatálybalépés dátuma: 2024. március 15.
3. Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)
4. Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)
5. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működésére vonatkozó szakmai szabályzó dokumentuma: A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” – 3. kiadás)

XIV/3. Szervezeti és Működési Szabályzat és mellékletei

Győr, 2025. március 05.




Rákosi-Tóth Rita
igazgató

ZÁRADÉK

A Szakmai Program 2025.^{04. 01.}..... napján lép hatályba és visszavonásig
érvényes, egyidejűleg az előző Szakmai Program hatálya érvényét veszti.

A Család- és Gyermekjóléti Központ Győr Szakmai Programját Győr Megyei Jogú Város
Önkormányzata Közgyűlésének Humánszolgáltatási Bizottsága^{389/2025. (III. 31.)}.....
sz. határozatával jóváhagyta.

Győr, 2025.^{05. 31.}.....



Dr. Laczkovits-Takács Tímea
Bizottság Elnöke