



Ügyiratszám: SZOC/4315-5/2021.

Ügyintéző: Korpai Tibor

## ELŐTERJESZTÉS

- a Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsághoz -

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai  
Programjának és mellékleteinek módosítására

Tisztelt Bizottság!

Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdés d) pontja szerint a fenntartó jóváhagyja az intézmény szakmai programját, szervezeti és működési szabályzatát.

A Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ Déli Telephely címe MJV Polgármesteri Hivatala által végzett címfelülvizsgálatok során Nyíregyháza, Vécsey u. 17. számra változott, a Huszár telepi Telephely számára pedig a TOP-6.9.1-16-NY1-2017-00001 azonosító számú projektben új épületrész került kialakításra, így a telephely új címe Nyíregyháza, Huszár tér 2/A. számra módosult. A telephely- és címváltozás átvezetése az intézmény Alapító Okiratában és szakmai alapidokumentumaiban is szükségessé vált.


A fent megnevezett módosításokat figyelembe véve az intézmény vezetője elkészítette a szakmai alapidokumentumok és mellékletei módosítását.

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 9. § b) pontja alapján a költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzatának jóváhagyása a Közgyűlés hatásköre, az intézmény szakmai programjának és mellékleteinek elfogadására pedig a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szervezi Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XI.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II. 11.6. pontja által biztosított jogkörében eljárva az Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottság jogosult átruházott hatáskörben.

Kérem a Tisztelt Bizottságot, hogy a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 2021. szeptember 30. napjától hatályba lépő szakmai programját mellékleteivel együtt elfogadni szíveskedjen, azzal a kitételrel, hogy akkor lép hatályba, ha Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése az intézmény szervezeti és működési szabályzatát jóváhagyja.

Nyíregyháza, 2021.09.23.

Tisztelettel:

  
Dr. Krizsai Anita  
osztályvezető





1. számú melléklet a SZOC/4315-5/2021. iktatószámú előterjesztéshez

NYÍREGYHÁZA MEGYEI JOGÚ VÁROS  
KÖZGYŰLÉSE  
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SPORT BIZOTTSÁGA

...../2021. (IX.28.) számú

**h a t á r o z a t – t e r v e z e t**

**a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai  
Programjának és mellékleteinek módosításáról**

**a Bizottság**

az előterjesztést megtárgyalta és Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlése és Szerveit Szervezeti és Működési Szabályairól szóló 26/2019.(XI.20.) önkormányzati rendelet 2. melléklet II. 11.6. pontja által biztosított jogkörében eljárva a következő határozatot hozta:

a Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 2021. szeptember 30. napján hatályba lépő szakmai programját a mellékleteivel együtt elfogadja, azzal a kitételrel, hogy akkor lép hatályba, ha Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése az intézmény szervezeti és működési szabályzatát jóváhagyja.

A záradékolásra Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottság elnökét felhatalmazza.

Nyíregyháza, 2021. szeptember 28.

Dr. Rákóczi Ildikó  
a bizottság elnöke

A határozatról értesülnek:

- 1./ Címzetes főjegyző
- 2./ Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal
- 3./ Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A.
- 4./ Irattár





NYÍREGYHÁZA  
MEGYEI JOGÚ VÁROS  
POLGÁRMESTERI HIVATALA

SZOCIÁLIS és KÖZNEVELÉSI OSZTÁLY

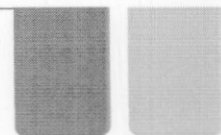
4401 NYÍREGYHÁZA, KOSSUTH TÉR 1. PF.: 83.  
TELEFON: +36 42 524-585; FAX: +36 42 524-586  
E-MAIL: NYHSZOC@NYIREGYHAZA.HU

1. számú melléklet a SZOC/4315-5/2021. iktatószámú előterjesztéshez

WWW.NYIREGYHAZA.HU



NYÍREGYHÁZA



# **SZAKMAI PROGRAM**



**Nyíregyházi Család- és Gyermejjóléti Központ**

**Nyíregyháza, 2021.**

## Tartalomjegyzék

I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése	3
II. Általános rendelkezések	4
III. Az Intézmény azonosító adatai	5
IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata	6
1. <i>A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere</i>	6
2. <i>A Szolgáltatás célja, feladatai</i>	6
V. Ellátási terület, ellátottak köre	9
VI. Az Intézmény szolgáltatásainak bemutatása	12
1. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai</i>	12
Speciális szolgáltatások	16
a) Kapcsolattartási ügyelet	16
b) Kórházi szociális munka	17
c) Készenléti szolgálat	17
d) Iskolai, óvodai szociális segítő munka	18
e) Utcai (lakótelepi) szociális munka	19
f) Adósságkezelési tanácsadás	19
g) Munkaerő-piaci tanácsadás	19
h) Jogi tanácsadás	20
i) Pszichológiai tanácsadás	20
2. <i>A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai</i>	21
Szolgáltatások:	21
a) Facilitálás – Resztoratív technikával	21
b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció	22
c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben	23
d) Fogyatékkal élő gyermeket nevelő családok segítése	23
e) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben	24
f) Közösségfejlesztés	25
g) Adományok gyűjtése és osztása	26
VII. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja	27
VIII. Szakmai együttműködés	28
IX. A jelzőrendszer működtetése	29
X. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása	31
XI. Jogvédelem	31
XII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	33

XII. Az ellátás igénybevételének módja	33
XIII. Záró rendelkezések	34
A Szakmai Program mellékletei	35

## I. Az Intézmény működésének alapelvei, küldetése

Intézményünk *feladata* a család- és gyermekjóléti szolgáltatás magas szakmai színvonalú és hatékony működtetése a szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek figyelembevételével. Szolgáltatásainkat a szociális munka értékei alapján tervezzük és működtetjük a hozzánk forduló célcsoport számára. A szolgáltatások tartalma megfelel a valódi szükségleteknek és követi a szükségletek változásait. Alkalmazzuk a megvalósítható innovációkat, törekszünk új, hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére.

### *Küldetésünk:*

- Hivatásunk, hogy jobbat tegyünk mások életét.
- Hiszünk abban, hogy tudásunkkal hozzá tudunk járulni a helyi közösségek fejlődéséhez, az emberek, családok jólétéhez.
- Segítő munkánk fókuszában az együttműködés áll, amelynek során egymás és mások fejlődésére törekszünk.
- Elkötelezettek vagyunk szolgáltatásaink folyamatos javítása mellett és innovatív megoldásokkal reagálunk a családok változó szükségleteire.

### *Alapelveink:*

- Az Intézmény szolgáltatásait igénybe vevők emberi méltóságának tiszteletben tartása
- Magas színvonalú szakmai munka, hatékonyság
- Önismeret, megbecsülés a munkatársak és az ügyfelek iránt
- Prevenció, szociális biztonság megőrzése
- Kompetenciahatárok pontos ismerete és betartása
- Tolerancia, megértés, türelem
- Kedvesség, megbízhatóság
- Titoktartási kötelezettség
- Következetesség, kreativitás, összetartás

Ösztönözzük az önszorgó folyamatok elindítását, törekszünk arra, hogy a klienseink aktívan vegyenek részt a segítő folyamatokban. Intézményünk a preventív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az Intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségének, képességének, kompetenciáinak megőrzéséhez, erősítéséhez, fejlesztéséhez. Pályázati programjaink segítségével törekszünk arra, hogy szolgáltatások színes skáláját kínáljuk a hozzánk érkező, tőlünk segítséget kérő egyének, családok számára.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a kliensek szegénysége és társadalmi kirekesztődés elleni küzdelem, valamint az egyének, családok, közösségek társadalmi helyzetének javítása.

Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott holisztikus szemléletű segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

**Diszkrimináció-mentesség:** Az Intézményünk szolgáltatásait minden ellátási területünkön élő lakos igénybe veheti, mely semmilyen szociális, etnikai, vallási, demográfia, egészségi ismerv alapján nem korlátozható.

**Nyitottság:** Központunk, az egyén vagy a család problémáinak megoldásában akkor vesz részt:

1. ha az állampolgár segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. E segítő kapcsolat alapja az együttműködés, mely során mindkét félnek lépéseket kell tennie a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében. Az 1997. évi XXXI. tv. 31. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodás igénybevétele - ha a törvény másként nem rendelkezik- önkéntes.
2. ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételeivel nem biztosított és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétellel egyidejűleg a gyermek gondozásának folyamatos segítése és ellátásának megszervezése, a szülői nevelés támogatása érdekében a gyermek részére a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserét kirendeli.

**A család komplex szemlélete:** A család egy tagjának nyújtott segítség az egész család összetartó erejét növeli, feltételezve, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a hiányzó funkciók visszapótlódnak.

**A megoldások személyiséghez kötöttsége:** Az Intézménynek az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját. Látni és láttatni szükséges, hogy az állampolgár milyen belső környezeti erőket, képességeket és készségeket tud mozgósítani helyzete megoldásához.

**Diszkréció:** Az Intézménnyel kapcsolatba kerülőkről adat nem szolgáltatatható ki illetéktelen személyeknek, az Intézmény minden munkatársa titoktartásra kötelezett. A nyújtott szolgáltatások során a hatályos jogszabályokat kell alkalmazni. Büncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárás törvényben foglaltak szerint kell eljárni. Az Intézmény birtokába került adatok kezelésekor betartjuk a hatályos adatvédelmi rendelkezéseket, az Intézmény Adatvédelmi és Iratkezelési szabályzatát.

## II. Általános rendelkezések

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok és egyedi sajátosságok alapján az Intézmény szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:

- a szolgáltatás célját, feladatát,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az Intézményen belüli és más Intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevételenek módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

A *szakmai program hatálya* kiterjed a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ ellátottjaira, valamint az Intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatásai nyújtásában közreműködő személyekre. A szakmai program területi hatálya az Intézményre és szolgáltatásainak ellátási területére terjed ki.

### III. Az Intézmény azonosító adatai

**Az Intézmény neve:** Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ  
**Az Intézmény székhelye:** 4400 Nyíregyháza, Körte u. 41/A  
**Telefon/fax:** 42 401-652; 42 460-052  
**Adószáma:** 16818686-1-15  
**Törzskönyvi azonosító:** 670337  
**Ágazati azonosító:** S0515319  
**Bankszámlaszáma:** 11744003-16818686  
**Számalvezető bank:** OTP Bank Nyrt.  
**TEÁOR száma:** 8899 – Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül  
**Jogállása:** önálló jogi személy

**Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások:**  
104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások  
104043 család- és gyermekjóléti központ

**Az Intézmény engedélyezett létszáma:**  
101 fő család- és gyermekjóléti központban

**Az Intézmény telephelyei:**  
Északi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Május 1. Tér 10/A  
Tel: 06/ 42 444-297  
Déli Telephely - 4400 Nyíregyháza, Vécsey u. 17.  
Tel: 06/ 42 500-182  
Huszár telepi Telephely - 4400 Nyíregyháza, Huszár tér 2/A.  
Tel: 06/42 315-719

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:**  
4400 Nyíregyháza, Tűzoltó u. 1. sz.  
4400 Nyíregyháza, Nagyvárad utca 2.  
4531 Nyírpazony, Arany János u. 14.  
4532 Nyírtura, Arany János u. 19.  
4533 Sényő, Kossuth u. 22.  
4445 Nagycserkesz, Iskola út 21. /55.hrsz.  
4434 Kálmánháza, Nyíregyházi u. 71. sz.

**Fenntartó neve, címe:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Fenntartó adószáma:** 15731766-2-15

**Törzskönyvi azonosító:** 731762

**Felügyeleti szerve:** Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Alapítói jogokkal felruházott irányító szerv neve, székhelye:**  
Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése  
4400 Nyíregyháza, Kossuth tér 1.

**Létrehozásáról rendelkező határozat:**  
Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlésének  
66/2015.(XII. 18.) számú határozatába foglalt alapító okirat

**Az Intézmény működési területe:**

- család- és gyermekjóléti központ: a Nyíregyházi Járáshoz tartozó települések közigazgatási területe (Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírtelek, Rakamaz, Újfehértó városok, Apagy, Kálmánháza, Kótaj, Nagycserkesz, Napkor, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Szabolcs, Tímár, Tiszanagyfalu községek.
- család- és gyermekjóléti szolgálat: Nyíregyháza Megyei Jogú Város, Nyírpazony, Nyírtura, Sényő, Kálmánháza, Nagycserkesz községek közigazgatási területe.

**IV. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata**

1. A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes szolgáltatást nyújtó Intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 ( I. 7.) SZCSM rendelet,
- A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 ( III.27.) Korm. rendelet,
- A szociális szolgáltatók és Intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 15/1998 (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 149/1997 (IX.10) korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- 235/1997 (XII.17.) korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról,
- 1992. évi LXII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.

2. A Szolgáltatás célja, feladatai

A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban Központ) szolgáltatásainak biztosításával célunk, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek Intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez és a szociális, mentálhigiénés problémákkal hozzánk forduló ügyfeleknek nyújtott széleskörű, magas színvonalú szociális munka.

Támogatást nyújtunk a gyermekek gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogató tevékenység ellátásához különböző szolgáltatások nyújtása útján. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti feladatokat ellátó szervezetekkel és Intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A Központ, gyermekeink védelméhez kapcsolódó hatósági feladatokat és családsegítést lát el. A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat szervez. Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez. Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörben a családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújt szolgáltatást. Szociális, mentálhigiénés, életvezetési, háztartásgazdálkodási, munkaerő-piaci tanácsadást végez, családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. A családgondozás keretében végzett tevékenység kiterjed az igénybe vevő környezetére.

Az ellátottak számára nyitva álló telephelyek a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait információk, tájékoztatások nyújtásával, szociális segítőmunkával, csoportos foglalkozások biztosításával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látják el.

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

- tájékoztatás a gyermeki jogokról a gyermekfejlődést biztosító támogatásokról, és a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a támogatás célszerű felhasználására való felkészítés,
- iskoláztatási, óvodáztatási támogatásra vonatkozó információnyújtás, a támogatás természetben történő folyósítása esetében a természetbeni felhasználás célszerű felhasználásának segítése,
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás és az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- válsághelyzetben levő várandós anya támogatása,
- segítségnyújtás az átmeneti gondozáshoz való hozzájutáshoz, valamint ezen ellátási formát indokoló körülmények megszüntetésében,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:*

- a veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszer működtetése a nem állami szervek és magánszemélyek bevonásával,
- veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezekre megoldási javaslatok elkészítése,
- a jelzőrendszeri személyekkel és Intézményekkel való tevékenység megszervezése,
- a település lakosságának tájékoztatása a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységéről, céljáról, tartalmáról, elérhetőségéről, a szolgáltatás igénybevételének módjáról,
- esetmegbeszélések, tanácskozás szervezése.

*A kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:*

- családgondozás keretében a gyermek problémáinak rendezése és a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, konfliktuskezelő szolgáltatások igénybevételéről tájékoztatás nyújtása,
- ha a gyermek veszélyeztettségét a gyermek, illetve a szülő egészségi állapota okozza, az egészségügyi vagy gyógypedagógiai ellátás biztosításának kezdeményezése,
- a gyermek esetében az összes veszélyeztető tényező feltárását követően meghatározza a szükséges gyermekvédelmi gondoskodási formát,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

*A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:*

- családgondozás biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához,
- a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- javaslattétel a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására,
- utógondozó szociális munka keretében a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

*A családsegítést célja és feladata:*

A családsegítés alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása, a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családsegítés keretében végzett tevékenység – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes, önkéntes alapon működő munkafolyamat. A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános segítő szolgáltatás a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A családsegítő egyéni esetkezelést végez, amelynek két legfontosabb módszere a problémamegoldó modell és a krízisintervenciós modell. Feladatunk, hogy feltérképezzük a kliens természetes támogatórendszerét, amely által információkat szerezhetünk arról, hogy milyen támogató kapcsolatai vannak az egyénnek.

## V. Ellátási terület, ellátottak köre

### Az ellátási terület sajátosságai<sup>1</sup>

#### A Nyíregyházi járás

A Nyíregyházi járást tizenöt település alkotja, amelynek központja a megyeszékhely Nyíregyháza. A járás három kisvárosa Újfehértó, Nyírtelek és Rakamaz. Ezek közül a legnagyobb Újfehértó, amelynek lakosság száma közel 13 ezer fő. A járás tizenegy községe közül legkisebb a 380 fős Szabolcs, a legnagyobbak között található Nyírpazony, Napkor és Kótaj 3,3–4,4 ezer fősek. A többi település lélekszáma 1000–2000 fő között mozog.

A Nyíregyháza közvetlen szomszédságába tartozó települések (Kótaj, Nyírpazony, Nyírtelek, Nyírtura) szoros kapcsolatban állnak a megyeszékhellyel, egyfajta agglomerációs területet képeznek. Ebből adódóan jellemző a mindennapi ingázás Nyíregyházára, a munkavégzés helyszínére.

A járás lakónépessége összességében az 1970-es évekig igen dinamikus nőtt, majd a '80-as évektől a növekedés lelassult, amit a 2000-es évektől kisebb mérséklődés követett. A megyeszékhelyen, Nyíregyházán a lassulás később, az 1990-es években következett be.

A 2001 és 2011 évi census Nyíregyháza és Nyírpazony kivételével népességfogyás alakult ki, mivel az el- és odavándorlások egyensúlyba kerültek, miközben a születések és halálozások egyenlege negatívvá vált. Az említett két népszámlálás közötti időszakban Nyíregyháza volt az egyetlen olyan megyeszékhelye az országnak, ahol még nem volt természetes fogyás.

Év	Élve- születés	Halá- lozás	Termé- szetes fogyás (-)	Belföldi elván- dorlás	Ebből: állandó	Belföldi oda- vándor- lás	Ebből: állandó	Belföldi vándorlási külön- bőzet
Nyíregyházi járás összesen								
2013	1 504	1 777	-273	7 260	2 882	6 737	2 668	-523
2014	1 480	1 682	-202	7 504	3 251	6 935	2 670	-569
Ebből: Nyíregyháza								
2013	1 077	1 214	-137	4 853	1 777	4 797	1 833	-56
2014	1 020	1 129	-109	5 146	2 148	4 939	1 930	-207

Az iskolázottsági szint nagyban meghatározza a munkaerőpiacon elfoglalt pozíciót, ezáltal a jövedelmi viszonyokat is, hiszen a munkajövedelmeknek kitüntetett szerepe van a lakosság megélhetésében. A népesség iskolázottsági színvonala a járásban is nagymértékben javult. A Nyírség fővárosában zajló fejlődést jól mutatja, hogy a 25–29 évesek körében a diplomások aránya a megyeszékhelyeket tekintve Budapest, Szeged és Debrecen után Nyíregyházán a legmagasabb, és a 30–34 évesek, valamint a 35–39 évesek esetén is dobogós, illetve ahhoz közeli magas arány jellemző. A járáson (és a megye egészén) belül a megyeszékhelyen kiemelkedően magas a diplomások aránya. A 2011. évi népszámláláskor a város 25 éves és idősebb lakossága 27%-ának volt felsőfokú végzettsége, ami az ország megyeszékhelyeit tekintve is kedvező értékek közé tartozik, az átlagosnál jóval intenzívebb növekedés

<sup>1</sup> Felhasznált irodalom: Malakucziné Póka Mária: A Nyíregyházi járás települési szerkezeti, demográfiai, háztartási jellemzői. Acta Medicina et Sociologica – Vol 6., 2015

eredményeként. A járásban viszonylag magas, a megyei átlagot jóval meghaladó még a diplomások aránya Nyírpazonyban is. Megközelíti a megyei átlagot Nyírturán, a többi településen ugyanakkor jellemzően a megyei átlag alatti, a legkisebb Nagycserkeszen és Timáron, mindössze 5% körüli. A legképzettebb munkaerőre Nyíregyháza és település-együttesének néhány települése igen erőteljes vonzerőt gyakorol. Ez érzékelhető az érettségizettek vonatkozásában is. A 18 éves és idősebb népesség körében a legalább érettségizettek aránya kiemelkedően magas (52%) Nyírpazonyban, a megye átlaghoz hasonló Nyírturán (annál mérsékelten kisebb Rakamazon), a többiben ugyanakkor lényegesen kisebb annál, Nagycserkeszé és Timaré annak felét sem éri el. Ugyanakkor az alacsonyabb, a 15 éves és idősebb népességben belül legalább általános iskolai végzettséggel rendelkezők aránya vonatkozásában messze nem olyan polarizáltak a járás települései, mint a magasabb képzettek esetében. A legtöbb településen a megyei 91%-ot meghaladó az arányuk, a legkisebb a legidősebb korszerkezetet mutató Szabolcs településen és a szintén idős korstruktúrát mutató Timáron.

A népesség gazdasági aktivitása a két legutóbbi népszámlálás között jelentősen javult. Legkedvezőbb foglalkoztatási arányt a megyeszékhely, illetve agglomerálódó térségei közül Nyírpazony és Nyírtura mutat. (Utóbbiaké a megyeszékhelyét is kissé meghaladó.) A járás többi településén is jellemzően megyei átlag feletti a foglalkoztatási arány, kivéve az igen alacsony foglalkoztatási színvonalat mutató Nagycserkeszt, továbbá Szabolcsot és Timárt. Ezzel egyidejűleg a munkanélküliségi ráta településeinek nagyobb részében a megyei átlag alatti, legkedvezőbb Nyíregyházán, azonban vannak kifejezetten magas munkanélküliséget mutató települések (Sényő, Nagycserkesz, Kótaj, Timár, Tiszanagyfalu). A munkanélküliségi ráta Szabolcsban a legalacsonyabb az idős korstruktúra, illetve az inaktív (főként nyugdíjas) réteg magas aránya miatt.

A két legutóbbi népszámlálás között folytatódott a háztartások számának növekedése, ezzel párhuzamosan méretük elaprózódása. Nagymértékben emelkedett ugyanis az egyszemélyes háztartások előfordulása, alapvetően a népesség elöregedéséből, illetve a két nem életévekben mért szignifikánsan különböző életesélyeiből adódóan. A változásokban szerepet játszik azonban a szingli életforma terjedése, a válások, ebből adódóan az egyszülős család magas száma, ami ugyancsak az elaprózódást erősíti.

A háztartások átlagos taglétszáma 2,5 fő, kisebb a megyeinél. Nyíregyházáé és a legapróbb Szabolcsé a legalacsonyabb, a többi települése az átlag körüli vagy leginkább a feletti. A háztartások egyaránt három-három tizedében 1 vagy 2 fő él, kéttizedük háromszemélyes, és ennél kissé nagyobb arányú a 4 vagy többszemélyes háztartás.

### *Nyíregyháza*

Nyíregyháza Szabolcs-Szatmár-Bereg megye székhelye. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye Magyarország észak-keleti periferiáján, és egyúttal az Európai Unió keleti határán helyezkedik el. A magyar-ukrán határszakasz tekintetében elmondható, hogy az Európai Unió keleti kapuja. A megye három országgal határos (Szlovákia, Ukrajna, Románia), erős határmenti kapcsolatokkal rendelkezik. Nyíregyháza nemzetközi kapcsolatrendszere tradicionális és erős alapokon nyugszik, amelynek sajátos történeti és geopolitikai okai vannak. Egyrészt Nyíregyháza tekinthető Magyarország legkeletibb nagyvárosának, amely felértékeli kapcsolatait Ukrajna és Románia irányába. Másrészt Szabolcs-Szatmár-Bereg megyét, Kárpát-medencei szinten egy nagyvárosokból álló pólusrendszer öleli körül, melynek alkotórészei Kassa – Ungvár – Nagyvárad – Debrecen – Miskolc. Nyíregyházának centrális pozíciói vannak ebben a nagyvárosi gyűrűben. Magyarország keleti határai környezetében nincs meglévő vagy potenciális európai pólus, így a térség regionális pólusai (Nagyvárad, Debrecen, Miskolc,

Kassa, illetve távolabb a jóval nagyobb Lemberg) és alközpontjai (Nyíregyháza, Szatmárnémeti, Ungvár, Munkács) számára az európai térségbe való felzárkózás kiemelten függ e központok közötti kooperációs stratégiáktól, az együttes felzárkózást erősítő politikák támogatottságától. Nyíregyháza nemzetközi integrációjában ezeknek a pólusoknak van kiemelkedő szerepe.

### *Népesség*

Nyíregyháza állandó népességének száma a Statinfo adatai alapján 2016-ban 119 937 fő volt. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye mind állandó, mind lakónépességének több mint 20%-a él a megyeszékhelyen. Nyíregyháza Magyarország hetedik legnagyobb népességszámú települése. A város lakónépesség változásában 0,8%-os növekedés következett be a két legutóbbi népszámlálás között. Mindössze 5 megyei jogú város esetében beszélhetünk növekedésről, míg 18 megyei jogú város esetében a népesség számának a csökkenése figyelhető meg. Megyei és országos szinten is csökkent a lakónépesség száma, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében 1,8%-kal, míg Magyarországon 2,56%-kal csökkent a két népszámlálás között. Tehát az, hogy Nyíregyháza népessége az elmúlt évtizedekben növekedett, a jelenlegi népesedési tendenciák figyelembevételével kimondottan jó eredménynek számít.

Nyíregyházán a gyermeknépesség eltartottsági rátája 23%, mely a megyei és országos átlagtól is mindössze egy 1%-kal alacsonyabb. A 2001. évihez képest minimális csökkenés figyelhető meg, mindössze 1%-kal lett alacsonyabb a ráta. A többi megyei jogú várossal összehasonlítva Nyíregyháza az 5. legnagyobb rátával rendelkezik. Az idős népesség eltartottsági rátája Nyíregyházán a legalacsonyabb a megyei jogú városokat tekintve, a ráta értéke 31%. Az előző évhez képest még így is 8 százalékpontos növekedést mutat. Az átlagos érték a megyei jogú városok között 37%. Ezek a mutatók is egyértelműen megerősítik, hogy Nyíregyháza fiatal korstruktúrával rendelkezik a többi megyei jogú várossal vagy az országos átlaggal összehasonlítva.

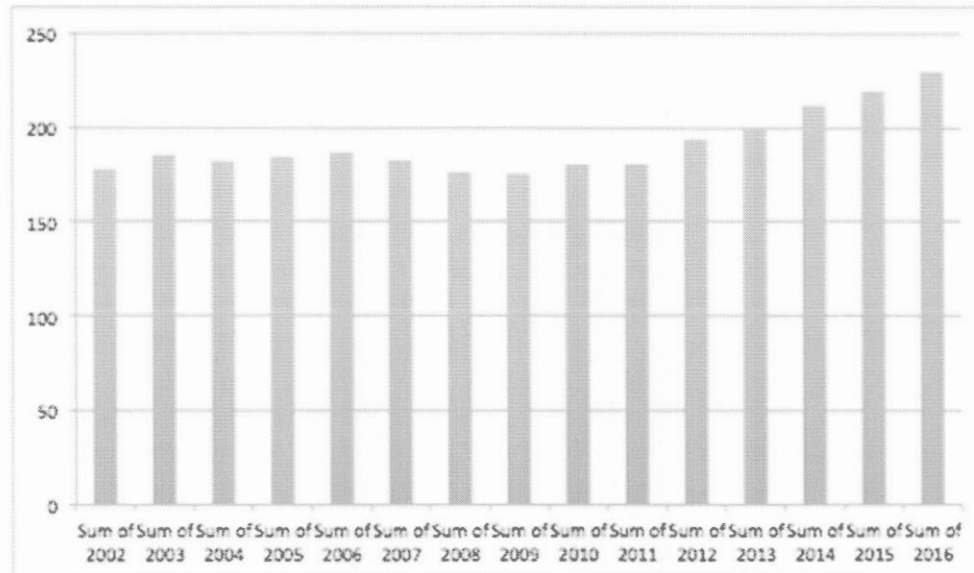
### *Nemzetiség*

A Központi Statisztikai Hivatal a nemzetiségi bevallásra vonatkozó felmérést kizárólag a népszámlálások során végez, így a legfrissebb adataink a 2011-es népszámlálás kapcsán állnak rendelkezésre. Nyíregyháza nemzetiségi összetétele az elmúlt 10 évben jelentősen megváltozott. Míg 2001-ben a lakosság 95%-a vallotta magát magyarnak, 2011-re a nemzetiségek aránya jelentősen megnőtt. A városban a nemzetiségek közül a cigány lakosság száma a legnagyobb, közel 2 177 fő vallotta magát cigánynak a népszámláláskor. Jelentős továbbá a német és az ukrán nemzetiséghez tartozók száma a megyeszékhelyen. Megfigyelhető, hogy szinte minden nemzetiség aránya jelentős mértékben növekedett az elmúlt tíz évben.

### *Foglalkoztatás*

Az elmúlt évek gazdasági növekedésének köszönhetően a foglalkoztatás jelentős mértékben javult mind országos, mind megyei, mind városi szinten. Nyíregyháza központi szerepéből adódóan még jobb foglalkoztatási mutatókkal bír, mint a megyénk.

## Foglalkoztatás alakulása Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében



Forrás: KSH

Az elmúlt két év során több nagyobb vállalat létesített új munkahelyet, ezek közül jelentősebbek: a Raiffeisen Bank Zrt., a LEGO Manufacturing Kft., az Eissmann Automotive Hungaria Kft., a Hübner-H Kft, a Sematic Hungária Kft.

A jövedelmi depriváció és a foglalkoztatás/munkanélküliség között szoros párhuzam vonható ugyanakkor a halmozottan hátrányos helyzetnek, a kirekesztettségnek, a kiilleszkedésnek a szegénység létének számtalan más oka is van.

Tehát bármennyire jól alakul az ország és a térségünk foglalkoztatási helyzete, vannak társadalmi csoportok, amelyek kiszorulnak a munkaerő-piacról. Ebbe a körbe elsődlegesen az alacsony iskolai végzettségűek, a nők, a tartósan betegek, a mentálisan sérültek, a testileg, lelkileg elhanyagolt gyerekek, fiatalok, felnőttek tartoznak.

## V. Az Intézmény szolgáltatásainak bemutatása

### 1. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásai

A Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el. A Központban eszményedzserek, tanácsadók és szociális asszisztensek végzik feladataikat.

#### a) **Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok**

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság

határozata alapján kell biztosítani. A gyermekjóléti központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

*Ennek érdekében kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.*

Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

*Javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére.*

A javaslatlétel során figyelembe kell venni a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét. A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekekre gyakorolt hatását; a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét; a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokat; a javaslatlétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat; a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslatlétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát; azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt, és; megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni. Ha a javaslatlételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé. A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól. A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén

kezdemenyezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát. A gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről; ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak; részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

*Együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.*

Az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket. A család- és gyermekjóléti központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.

*A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához.*

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni. A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban. A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll. Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi. A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és a családba fogadás lehetőségéről.

*Utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.*

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének

megfelelő munkahely felkutatását. Az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

*Védelembbe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti.*

A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza a veszélyeztető körülmények megjelölését, a védelembbe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával. Tartalmaznia kell továbbá a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését, az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt, a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket.

A megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait. Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja a gyermeket és családját, a család- és gyermekjóléti szolgálatot, megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat

Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítő munkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot, bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja. Elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését. Elősegíti, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést; a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembbe vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását; amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak. Felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembbe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására. Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt Intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

*Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.*

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít.

Tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. A család- és gyermekjóléti központon belül a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 NM rendelet 12. § és a 19. §b) pontja szerinti feladatmegosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn. A Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti feladatokat a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere végzi. Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására. A család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetét átfogó vizsgálatot végez, szociális diagnózist készít, amely alapján javaslatot tesz - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - a különböző szociális szolgáltatások igénybevételére.

## **Speciális szolgáltatások**

### **a) Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet a kapcsolattartásra kötelezett, illetve a gyermekkel való kapcsolattartásra jogosult feleknek biztosít lehetőséget arra, hogy láthatási napokon biztonságos, a felektől független, kulturált körülmények között Intézményünkben találkozzanak. Célunk, hogy a szülők konfliktusmentesen, a kiskorúak számára is barátságos, nyugodt környezetben tudják lebonyolítani a láthatást, megakadályozni a gyermekek lelki sérüléseit, valamint ezen túl biztosítsuk:

- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, illetve
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

Szakellátásban nevelkedő gyermek és a kapcsolattartásra jogosult számára a szolgáltatás akkor biztosítható Intézményünkben, ha erről előzetes megállapodás született a nevelőszülői hálózat működtetőjével, illetve a gyermekotthonnal. A szolgáltatás a rendelkezésre álló tárgyi feltételek mellett megfelelően működik, a korcsoportoknak megfelelő játék- és sporteszközök biztosítottak, ezek feltöltése folyamatos. A szolgáltatás hatékony működése érdekében fontosnak tartjuk a szolgáltatást határozatban, végzésben meghatározó társintézményekkel, a Nyíregyházi Járási Hivatallal és a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatallal való jó szakmai kapcsolat fenntartását, a folyamatos kommunikációt, amely elengedhetetlen a szolgáltatás jó szakmai színvonalon, a gyermekek érdekét szolgáló működtetéséhez.

A kapcsolattartási ügyelet biztosításának időpontjai: péntek 14-16 óráig szombat 9-16 óráig.

A szolgáltatást Nyíregyházi járás területén élők vehetik igénybe. A szolgáltatás igénybevételenek alapja:

- bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali határozat, amelyben a kapcsolattartás helyszínéként a család- és gyermekjóléti központ helyisége került megjelölésre,
- előzőek hiányában: a kapcsolattartásra jogosultak és a kapcsolattartásra kötelezettek együttes kérelme alapján kötött megállapodás, amelynek lehet alapja mediációs eljárás is.

Az Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ és az érintettek a szolgáltatás nyújtásának megkezdése előtt megállapodást kötnek, amely családonként, esetenként változó.

### **b) Kórházi szociális munka**

A szolgáltatás célja a:

- szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén szükséges intézkedés megtétele,
- a Központ illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés.

A Központ és az egészségügyi Intézmény külön szerződésben rögzítik a kórházi szociális munka biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját. A Központ az illetékessége alá nem tartozó gyermeket, a gyermek további ellátása biztosításának érdekében az illetékes család- és gyermekjóléti központhoz/szolgálathoz irányítja. Tekintettel arra, hogy a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kórházak Jóna András Oktatókórházban a Humánpolitikai Igazgatóságon belül működik szociális és mentálhigiénés csoport, az Intézmény kórházi szociális munkása koordináló feladatot lát el a kórház és az Intézmény között.

A Központ kórházi szociális munkása fogadja a Kórházból érkező jelzéseket és továbbítja a területileg illetékes családsegítő felé, valamint negyedévente személyes kapcsolatfelvétel formájában a kórház területén szakmai egyeztetést tart a szakemberekkel.

A Jóna András Oktatókórháztól a gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzést a Központ fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A Központ az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést küldőt.

### **c) Készenléti szolgálat**

A szolgáltatás célja a Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, tájékoztatás nyújtása vagy kapcsolatfelvétel olyan intézményekkel, szolgáltatókkal (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaoththonok, utcai szolgálat,) akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani. A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. A készenléti szolgálatot a munkatársak heti turnusokban végzik. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról (akár érkezett, akár kezdeményezett) feljegyzést készítünk az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon.

A készenléti szolgáltatást a Központ felkészített eszményvezései végzik. A munkatársak szakmai felkészítésének tartalma, a készenléti csoport szakmai munkájának előkészítése:

- a telefonálás protokolljának kidolgozása, elsajátítása,
- a problémák felismerése, kezelésük lehetséges alternatívái,
- az adminisztráció vezetésének szakmai sztenderdjei,
- a krízisintervencióhoz kapcsolódó kommunikációs technikák elsajátítása,
- az ügyeletes munkatárs a gyors helyzet-felismerési és döntéshozó képességének fejlesztése, hogy megalapozott döntést tudjon hozni.

A krízis kezelésének menete:

*A készenléti csoport ügyeletes munkatársa* meghallgatja a bejelentő problémáját, mérlegeli az információkat, milyen intézkedés megtétele indokolt. Segítség, tanácsot, információt nyújt a bejelentő számára.

- a krízisintervenció kezdeti szakaszát alkalmazza, mely szerint elfogadja a krízishelyzetben lévő érzelmi állapotát, támaszt nyújt számára, és biztonságos környezetbe helyezi,
- a családdal mélyinterjút készít, mely során kiderül a probléma típusa; az interjú során szerzett információk alapján hozza meg döntését,
- felméri, hogy a család környezetében van-e olyan személy, akinek a segítségére számíthatnak a krízis megoldása érdekében,
- a család számára felvázolja az ügy megoldása érdekében a lehetséges megoldási alternatívákat,
- amennyiben úgy dönt, hogy a gyermekek elhelyezése indokolt, azonnal értesíti a rendőrséget, hogy tegyék meg a szükséges hatósági intézkedést.

A készenléti szolgálat szakemberei adatbázist állítanak össze az országos és a helyi ellátórendszerrel, az elhelyezést nyújtó szolgáltatásokról, azok elérhetőségéről. A készenléti szolgálat koordinátora az adatbázist rendszeresen frissíti, hogy naprakész információkkal rendelkezzen az azt igénybe vevők részére. A készenléti szolgálat munkatársa az adatbázist munkája során rendszeresen használja, területi munkájához magával viszi.

A Nyíregyházi járás területén lévő, szociális, művelődési, egészségügyi, nevelési-oktatási és közművelődési intézményekben plakátokat, tájékoztató anyagokat helyezünk ki, amelyben a szolgáltatás, működéséről, elérhetőségéről tájékoztatjuk a lakosságot és a jelzőrendszer tagjait.

**A Központ krízis telefonszáma: 06-20/ 928 23 67**

**A Központ zöld száma: 06 80 288 525**

#### **d) Iskolai, óvodai szociális segítő munka**

Az iskolai, óvodai szociális segítő a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,

- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- a szociális segítő koordináló, összekötő szerepet tölt be az oktatási-nevelési intézmény és a Központ között,
- a szociális szakember ellátja a gyermekvédelmi felelős munkáját is.

A szolgáltatás célja, hogy:

- a hátrányos helyzetű családok gyermekei esetén is sikeres óvodai, iskolai beilleszkedés valósuljon meg,
- csökkenjen az igazolatlan hiányzások, ezzel együtt a hatósági ügyek száma,
- csökkenjen az iskolai konfliktusok mennyisége, a tanulói kirekesztettség, a deviáns magatartásforma,
- csökkenjen az iskolaelhagyók száma.

#### **e) Utcai (lakótelepi) szociális munka**

A szolgáltatás 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 átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

A Központ a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programokat szervez a Nyíregyházi járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a Központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

#### **f) Adósságkezelési tanácsadás**

A helyi adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott, lakhatást segítő támogatás. Intézményünk egyéni és csoportos háztartás-gazdálkodási tanácsadással és ügyintézással segíti a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott támogatáshoz való hozzáférést. A kérelem benyújtása az Önkormányzathoz történik, melyet az ügyfelek saját maguk intéznek. Az adósságkezelésben támogató határozatot kapott ügyfelek számára a Központ biztosítja az akár 12 hónapig tartó utánkövetést, kapcsolattartást, tanácsadást, valamint egyéb szolgáltatáshoz való közvetítésben is segítséget nyújtunk.

#### **g) Munkaerő-piaci tanácsadás**

A problémák általában halmozottan jelennek meg gondozott családjaink életében, így a munkaerő-piacra való integrálás egy fontos pillér a szociális, életviteli problémák kezelésében.

A tanácsadások folyamata:

- a tanácsadások alkalmával feltérképezzük a kliensek természetes támogató rendszereit, külső erőforrásait. A szociális probléma megoldását a klienssel együttműködve folytatjuk, elismerve és támogatva annak önállóságát, felelősségérzetét, aktivizálva belső erőforrásait,
- segítjük az álláskereső munkaerő-piaci beilleszkedését, a fiatalok pályaválasztását, ezáltal az esélyegyenlőség biztosítását,
- javítjuk továbbá a munkaerő-piacon hátrányos helyzetűek társas kapcsolatait: izoláció oldása, pszichés támogatás, életminőség romlásának megakadályozása, hátrányos helyzetből adódó nehézségek kezelése.

## **h) Jogi tanácsadás**

A szolgáltatást a Központ működési területén élők vehetik igénybe, elsősorban az esetmenedzserek és családsegítők javaslatára. A jogi tanácsadás és információ nyújtás családjogi, gyámügyi esetek köré épülnek nagyrészt, tanácsadás, okiratszerkesztés formájában, útmutatás formájában.

## **i) Pszichológiai tanácsadás**

A pszichológusi tanácsadás ellátási területe a Nyíregyházi járás területére terjed ki, a Központtal együttműködő családok, egyének és gyermekekre vonatkozóan. A szolgáltatás előzetes időpont egyeztetés után vehető igénybe a Központban.

A pszichológus szakmai feladatai:

- pszichológiai tanácsadást és terápiát végez egyénre szabott pszichológiai foglalkozás keretében,
- pszichodiagnosztikai tevékenységet végez,
- önismereti csoportokat szervez és vezet serdülők számára,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében szükség esetén részt vesz a család- és gyermekjóléti központ által szervezett esetmegbeszéléseken (esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés).

Az intézményben felnőtt- és gyermekpszichológus által nyújtott szolgáltatás is igényelhető egyéni és csoportos formában. Főképpen a családsegítők és esetmenedzserek javaslatai alapján keresik fel ügyfeleink a tanácsadókat. A védelembe vételi eljárás keretében a szolgáltatás igénybevételére kötelezettek száma azonban meghaladja a szolgáltatást önkéntesen igénylőket. A szakmai információk zökkenőmentes lebonyolítása érdekében mind az esetmenedzserekkel, mind a családsegítőkkal, illetve bizonyos esetekben a tanácsadókkal folyamatos egyeztetés zajlik a gyermekeket, családokat, egyéneket érintő kérdésekben. Az érintett szakemberek álláspontjaikat, tapasztalataikat szakmai konzultációk keretében hangolják össze.

## **j) Tehetséggondozás, hátrányos helyzetű gyermekek felzárkóztatása**

A szolgáltatás célja a Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ által alapellátás és védelembe vétel keretében gondozott, hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek korrepetálással történő felzárkóztatása, tanulmányi eredményük javítása, illetve a magántanulók osztályozó vizsgára való felkészítése. Tehetséggondozás keretében a gyerekek képesség- és készségfejlesztése, ösztöndíj programokhoz való hozzáférés elősegítése.

Az ifjúsági munkával foglalkozó szakember feladatai:

- a beilleszkedési, magatartási, tanulási nehézségekkel küzdő gyerekek, tanulók problémáinak feltárása,
- a gyermekek rehabilitációs célú foglalkoztatása, a pedagógusok, óvoda pedagógusok és a szülők bevonásával,
- a tanév alatt az általános iskolákban felzárkóztató foglalkozásokat, a nyári szünetben pótvizsgára történő felkészítést és foglalkoztatást szervez,
- szervezi és koordinálja az intézményben az Iskolai Közösségi Szolgálatot végző hallgatók önkéntes munkáját, valamint a 2005. évi LXXXVIII. a közérdekű önkéntes tevékenységről törvény alapján önkéntes munkára érkezők munkáját,
- fogadja és koordinálja a külföldi hallgatók gyakorlatát,
- egyéni és csoportos foglalkozást tart ifjúsági munka területén,
- felkutatja az elérhető ösztöndíj programokat.

## **Egyéb feladatok:**

- tereptanári feladatokat látunk el tanulmányokat folytató főiskolai és egyetemi hallgatók esetében,
- folyamatosan figyelemmel kísérjük a lakosság élethelyzetének alakulását és szükség szerint a változásokból eredően új szolgáltatások bevezetését kezdeményezzük,
- a pályázati kiírásokat figyelemmel kísérjük, pályázatok készítünk, és valósítunk meg önállóan, valamint konzorciumi partnerségben társintézményekkel, valamint Nyíregyháza Megyei Jogú Város Önkormányzatával,
- szakmai ajánlásokat teszünk a jogszabály alkotók, döntéshozók felé a szakmai munkánk tapasztalatai alapján.

Az Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Központ szakemberei mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint járnak el. Tevékenységünk során a szociális munka eszköztárát, módszereit alkalmazzuk, a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása mellett. A szociális munkát végző felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató, vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szolgáltatásokat. Legjobb tudásunk szerint a szociális problémákat megelőzzük, kezeljük, valamint hozzájárulunk a társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez, cselekvéshez, támogatva az egyéneket, a családokat, a csoportokat és közösségeket.

## 2. A Nyíregyházi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásai

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban nyújtott szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Ezen szolgáltatások keretében segítséget nyújt a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek vagy családnak az okok megszüntetése, valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából.

A családok segítése érdekében az intézmény veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Feladatunk feltérképezni a Szolgálat működési területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, illetve személyeket és tájékoztatni őket a feladatunkról, szolgáltatásunk céljáról, tartalmáról. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, egyéni és csoportos foglalkozásokkal, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

### **Szolgáltatások:**

#### **a) Facilitálás – Resztoratív technikával**

##### *A tevékenység célja:*

A gyermekek és fiatalok által elkövetett bűncselekmények, konfliktusok és az iskolai erőszak megelőzése, kezelése, tágabb értelemben az egyre komplexebb társadalmi konfliktusok hatékony feloldása, egy problémamegoldó és humánus vitarendezési módszer kidolgozása és interdiszciplináris alkalmazása.

##### *A program bemutatása:*

A program során összehívjuk az elkövetőt és az áldozatot családjukkal, közvetlen környezetükkel együtt, elősegítve az áldozat és az elkövető rehabilitációját. A sérelmet okozó

eset megbeszélésével segítenek az áldozat kárának megtérítésében és a lelki egyensúlyának helyreállításában, de gondoskodnak az elkövető felelősségvállalásáról, a társadalomba való visszailleszkedéséről is. Emellett az érzelmek kifejezése mentén történő megbeszélés biztosítja az érintett személyek traumatikus élményeinek feldolgozását és az áldozati stigma feloldását.

Módszertan

*Resztoratív konferenciamodell*

Egy bűncselekmény, szabálysértés elkövetését követően dolgozunk az adott problémával érintett személyekkel. A resztoratív konferencia előkészítéskor felkeressük az áldozatot, az elkövetőt, az ügyben érintetteket, valamint az áldozat és az elkövető támogatóit. Az előkészítés során tájékoztatjuk őket a konferencia menetéről, történéseiről, valamint az ott elhangzó kérdéseket feltesszük az érintetteknek.

A helyreállító kérdezős mód a konfliktusok problémaorientált megoldásához vezet azáltal, hogy a szereplők lehetőséget kapnak a sérelmet okozó viselkedés egyéni átélésének a feltárására, amely egyéni szükségleteket, és így egyéni megoldások kidolgozását tesz lehetővé. A tett következményeivel való szembesítés az elkövetőben szégyenérzetet kelthet, aminek feloldása két pólus között mozog: a kirekesztés vagy a csoporthoz való tartozás. A szembesítés során a tett – negatív hatásai miatt – kerül elutasításra és nem a cselekvő személye, akkor az elkövető felismerve a hozzátartozók támogatását és a helyreállítás lehetőségét, aktív szerepet tud vállalni a kár jóvátételében. Ilyen körülmények között a stigmatizáló szégyen helyében egy ún. *reintegratív szégyen* (Braithwaite, 1989) motiválja az elkövetőt arra, hogy döntéseivel változtassa meg a jövőbeni cselekmények másokra gyakorolt érzelmi hatásait (Nathanson, 1992) és „írja át” tette következményeit.

Lényegében a resztoratív eljárásokban a hangsúlyt az áldozatnak okozott sérelem és szükségletek elismerésére tevődik, ami miatt az elkövetőt arra ösztönzik, hogy felelősséget vállaljon a károk helyreállításában, valamint változtasson jövőbeni döntésein, annak érdekében, hogy visszanyerje a közösség támogatását és elfogadását megbélyegzés nélkül. (Az *Égő Hidak* című dokumentumfilm jó példa erre.)

## **b) Konfliktus kezelési szolgáltatás - mediáció**

A *Mediáció szolgáltatás célja* a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, a felek közötti kapcsolatok rendezésében, a közöttük lévő együttműködés helyreállításában, megújításában. A mediációs ülést megelőzi az előkészítő beszélgetés, amely külön-külön négy szemközti beszélgetés. Az előkészítő beszélgetés során a felek megismerik a mediáció módszerét, így el tudják dönteni, hogy ezzel a technikával szeretnék-e megoldani a problémájukat.

Az előkészítő beszélgetést követő egy héten belül kell sor az ülés időpontjára. A feleknek erre az időre már feladatokat kell adni: gondolkozniuk kell arról, hogy milyen igényeket és felajánlásokat hoznak majd az ülésre. Az első beszélgetés végére a mediátor és a felek között ki kell alakulnia egy bizalmi légkörnek, a feleknek azt kell érezniük, hogy jó helyre jöttek, a közvetítés eredményeként jobb helyzetbe fognak kerülni, mint amelyben jelenleg vannak. Az előkészítő beszélgetés időtartama egy óra. Az előkészítő beszélgetésen a felek írásban előszerződést kötnek a mediátorral, ebben vállalják a mediáció szabályainak a betartását, a mediátor pedig a közvetítést.

*A mediáció a következő esetekben indokolt:*

- ha a felek a tárgyalással szeretnék megoldani a nézeteltérésüket,
- ha szeretnék a kapcsolatukat visszaállítani a korábbi szintre,
- ha gyors megoldást keresnek, és arra törekszenek, hogy napokon, heteken belül megoldódjon a probléma,
- ha a felek szeretnék dönteni a saját ügyükben és el akarják kerülni a hatóság közbeavatkozását,
- ha elégük van az eddigi feszültségekből és meg akarják kímélni magukat a továbbiaktól,
- ha nincs nagy erőbeli egyenlőtlenség - vagyon, befolyás, műveltség terén – a felek között.

A mediációs ülés időtartama három óra, amely során a mediátor kézben tartja a vitát, és veszekedés helyett két egyenrangú fél tárgyalásává alakítja. Az ülés során a felek határozzák meg a témákat, írásbeli megállapodásuk tartalmát.

Kamasz-szülő mediáció az előkészítő beszélgetés közösen is történhet. Megismertetjük a felekkel a mediáció módszerét, annak a lényegét, tisztázzuk a mediációs tárgyalás időpontját, meghatározzuk, hogy ki vesz részt azon, és meghatározzuk azokat a feladatokat is, amelyeket a következő találkozásig el kell végezniük (pl. igények és vállalások összegyűjtése).

*A szülő-kamasz mediáció előnyei:*

- a gyerekek szívesebben fogadják el és tartják be azokat a szabályokat, amelyek megalkotásában személyesen is részt vettek,
- gyakorlatot szereznek a tárgyalásos úton történő megállapodásban, ezt felnőtt korukban is kamatoztatják majd,
- megtanulják megvédeni saját álláspontjukat, és ugyanakkor engedményeket is tudnak tenni,
- a későbbi munkatársaikkal, partnereikkel, gyermekeikkel szemben is alkalmazzák majd ezt a konfliktuskezelési technikát.

### **c) Szabadidős programok az iskolai szünetekben**

Iskolai szünetekben a gondozott gyermekek számára szabadidős elfoglaltságot biztosítunk, ahol szakemberek felügyelete mellett a résztvevők egyrészt képességet, készséget fejlesztő programokon vesznek részt, másrészt szabadidejüket hasznosan töltik. Ezek az programok alkalmasak arra, hogy az eltérő szociális környezetből, kultúrából érkező gyermekek toleranciát tanuljanak, megtapasztalják a „másság” elfogadását, ill. olyan programokhoz juthassanak, amelyeket a szülők anyagi és egyéb okokból nem képesek biztosítani számukra. A nyári szünetben több napos táborokat szervezünk az ellátási területünkön élő, Intézményünk látókörében lévő gyerekeknek.

### **d) Fogyatékkal élő gyermeket nevelő családok segítése**

*A szolgáltatás célja* segítségnyújtás azoknak a szülőknek, akik értelmi fogyatékos, pervazív fejlődési zavarral élő, illetve pszichiátriai betegségben szenvedő gyermeket nevelnek és gondoznak.

*Fontosnak tartjuk, hogy szülők megismerjék:*

- a gyermekeik jogait,

- a városban igénybe vehető speciális szolgáltatásokat nyújtó szervezeteket, szakembereket,
- az igénybe vehető szolgáltatásokat,
- az igénybe vehető és alanyi jogon járó szociális juttatások körét,
- segíteni őket abban, hogy a gyermekük betegségét, állapotát megértsék, a kialakult helyzetet megfelelően kezeljék.

A szolgáltatás másik célja segítségnyújtás a kisgyermekkel foglalkozó, elsősorban bölcsődei szakemberek számára abban, hogy felismerjék az adott életkorban az eltérő viselkedés tüneteit, annak érdekében, hogy a gyermek problémája minél fiatalabb életkorban felismerésre kerüljön, a korai fejlesztés elkezdődjön.

A későbbiekben a szolgáltatás köre kibővíthető az óvodai szakemberek számára. A szolgáltatás igénybe vételének az alapja a szülők részéről önkéntességen alapul! A szolgáltatást végző szakemberek (fejlesztőpedagógus, családsegítő) meghallgatják a szülő személyes tapasztalatait, észrevételeit a gyermekkel kapcsolatban.

#### *A fejlesztőpedagógus feladata:*

- A fejlesztőpedagógiai tanácsadó a kapcsolatfelvételt követően a gyermeket az Intézményben vagy a saját közegében egy vagy két alkalommal megnézi, ezt követően a szülőkkel egyeztet a tapasztalatairól, alternatívákat kínál (Intézményben történő fejlesztés, szakorvos felkeresése, egyéb szakember, szolgáltatás igénybe vételének a megszervezése).
- A fejlesztőpedagógiai tanácsadó a szülőkkel, illetve szükség esetén a gyermekkel foglalkozó szakemberekkel (pszichiáter, bölcsődei gondozó nők) egyeztetve megkezdi az egyéni fejlesztést és ezt követően folyamatosan kapcsolatot tart a más Intézményben irányított gyermekekkel foglalkozó szakemberekkel.

#### *A családsegítő feladata:*

- Tekintettel arra, hogy a család a probléma észlelését és/vagy fogyatékoság, fejlődési rendellenesség diagnosztizálását követően átmenetileg olyan helyzetbe kerül, hogy a belső egyensúly megbomlik, feszültségek keletkezhetnek a szülők között, kilátástalannak érezhetik e helyzetüket, ezért a családsegítő segítő beszélgetés technikájával olyan légkört teremt, hogy a szülők azt érezzék, hogy a problémájukkal jó helyen járnak. A családsegítő feladata, hogy a korábbi probléma megoldási képességeiket segítsen visszaállítani, de ne erőltesse őket abban, hogy az érzéseiket, aggodalmaikat kifejezésre juttassák és egyúttal a kommunikációt olyan irányba terelje, amikor a ventilálást követően a gyermek és a család érdekében saját erőforrásaikat és az igénybe vehető segítségeket feltérképezik. Nagyon fontos ebben a szakaszban, hogy a szülők azt érezzék, hogy megértik őket, nincsenek egyedül és van megoldás.
- A folyamat elindítását követően a szakember tájékoztatja a szülőket a gyermeket megillető alapvető és speciális jogokról, illetve az igénybe vehető juttatásokról.
- A családsegítő munkája a szolgáltatás keretében a szülőkkel történő néhány találkozás után befejeződik. Amennyiben a családsegítő a család életében további problémát észlel, amely a szolgáltatás keretein túl mutat, a kompetencia határok figyelembe vételével a szolgáltatásban nem részt vevő családsegítő segítségét kéri a gondozási folyamat megindításában.

#### **e) Munkavállalási tanácsadás a családsegítésben**

A szolgáltatás célja abban segíteni az ügyfelet, hogy minél könnyebben, minél kevesebb anyagi, érzelmi és kapcsolati veszteséggel vészelje át a munkanélküliség átmeneti állapotát, és amint ezt a külső körülmények, a munkaerő-piac lehetővé teszi, minél hamarabb találja meg a számára megfelelő állást.

Kiemelt célcsoportok (mint a munkanélküliség által leginkább sújtott rétegek):

- tartós munkanélküliek,
- fogyatékkal élők,
- nők,
- pályakezdő munkanélküliek.

A munkaerőpiacon való elhelyezkedést elősegítő szolgáltatás a munkavállalási és álláskeresési tanácsadás, mely a tanácskérőt tovább kívánja segíteni saját életútjának építésében, célja, hogy pénzkereső foglalkozás kiválasztásához, kereséséhez, vagy megtartásához segítse hozzá.

Napjainkban nagy hangsúlyt kap a csoportos tanácsadás, melynek több változata került bevezetésre Magyarországon (impulzus, pályaorientáció, pályavitel megerősítő, továbblépés, útkereső, milyen vagyok? merre tovább?).

A csoportfoglalkozások és a csoportos tanácsadás előnyei közismertek, mint pl. a csoporttagok egymásra való pozitív hatása, a csoport kohézió, mint személyiségerősítő tényező, az időmegtakarítás stb. A jogszabályi változások következtében az egyéni tanácsadások mellett a csoportfoglalkozások kaptak nagy hangsúlyt.

*Álláskeresési technikák:*

*Célja:* A sikeres álláskeresést segíti elő a tanácskérő számára. Segíti az egyént a saját erőforrásainak, kvalifikációjának felülvizsgálatában. Megtanulnak pályázatot, önéletrajzot írni, gyakorlatban eljátszák a felvételi elbeszélgetést.

A kliensek képesek lesznek:

- Felmérni saját munkaerőpiaci szerepüket,
- Információt szerezni a képzettségüknek megfelelő álláslehetőségekről,
- Önéletrajzukat és pályázatukat elkészíteni,
- A felvételi beszélgetésen megfelelően és hatékonyan kommunikálni,
- Munkába álláshoz kapcsolódó jogi kérdésekben eligazodni.

A tanácsadások menete: a munka- és pályatanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, személyes kontaktuson keresztül valósul meg. Egy komplett tanácsadás 4-5 alkalomból áll, heti 1-2 órában.

A tanácsadás felépítése

- az ügyfél igényeinek meghatározása,
- a kérdéskörhöz kapcsolódó alternatívák, egyéni személyiségtényezők megismerése. érdeklődés, képesség, érték, munkamód vizsgálatok erre alkalmas kérdőívek, tesztek kitöltése alapján,
- az eddigi tapasztalatokból, életútból, a reális adatokból következő eredmények és hiányosságok számbavétele,
- hipotézisek felállítása a lehetséges továbblépési alternatívákról,
- megállapodás döntéshozatallal, cselekvési tervvel.

## **f) Közösségfejlesztés**

A közösségfejlesztés célja:

- programszervezés (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet) a működési területen élő lakosság számára;
- segítségnyújtás az egyének, a családok kapcsolatkézségének javításához,
- segítségnyújtás speciális támogató, önsegítő csoportok szervezéséhez, működtetéséhez.

*Speciális szolgáltatásaink:*

- önsegítő ifjúsági csoportok létrehozása
- információs központ működtetése.

A közösségfejlesztő feladata, hogy aktivizálja az adott településrész, szomszédság lakosságát, a problémák közös felismerésével és azok nyilvánossá tételével segíti, hogy egyre többen kapcsolódjanak a folyamathoz, melynek során az érintettek eljutnak a feladatok felismeréséhez, tervezéséhez és közösségi megoldásához.

El kell érünk azt, hogy a lakosság ne várjon a problémáik megoldásával másra, hanem ki kell bennük alakítanunk annak a képességét, hogy önmaguk képessé váljanak problémáik feltárására (esetleg elismerésére), megoldási lehetőségek keresésére, és azok felhasználására, a megoldáshoz szükséges esetleges infrastruktúra feltárására, lehetőség szerint előteremtésére. Azaz elkötelezni a helyieket a saját problémáik közösségi megoldására, helyi cselekvésekre.

Az embereknek szüksége van elismerésre, mások tiszteletére, ugyanakkor szüksége van egyfajta irányításra is, amely segítségével elérheti olyan képességei kibontakozását, amelyek célja eléréséhez szükségesek. Fontos helyet foglal el az együttműködési készség kialakulása, hiszen ennek hiányában sikertelenné válik a közös munka akár a közösségfejlesztővel, akár más olyan szervezettel, amely céljai k elérésében segítség lenne, illetve ezzel lehetnek befolyással az őket érintő gazdasági, társadalmi, kulturális, szociális, környezeti stb. kérdések megoldására. Az együttműködés mellett az embereknek a saját tudásukat, képességeiket, tapasztalataikat is fel kell használni az eredményes közösségi munkáért. E célok elérése vezet egy távolabbi célhoz, az életminőség javulásához, a közösségek erősödéséhez.

A közösség-szervezők gyakran vállalnak fel valamilyen társadalmi ügyet, például lakáskérdést, szegények helyzetének javítása, szabadidős szolgáltatások javítása, fiatalok társadalmi beilleszkedését segítő programok, oktatás és egészségügyi kérdések stb.

**g) Adományok gyűjtése és osztása**

A Szolgálat telephelyein heti rendszerességgel osztunk ruhaadományokat lakossági felajánlások útján. Az adományosztásokat plakátokon, valamint gondozott családjaink értesítésével, a lakosok bevonásával valósítottuk és valósítjuk meg a továbbiakban is. Erre az igény kimagasló, az érdeklődők heti rendszerességgel igénylik ezt a típusú támogatást, amelyről folyamatosan érkeznek a személyes jelzések. Az Intézménnyel kapcsolatban álló családok nemcsak kapni szeretnek, megfogadva tanácsainkat, segítenek adományokkal más rászorulókon is.

*Tanszer-, könyv és játékgyűjtés:* ünnepeket előtt a már nem használt tankönyveket, írószereket, füzeteket, illetve a már nem használt, de jó minőségű játékokat gyűjtjük adományként, és nagyszabású városi rendezvény keretében szétosztjuk a rászoruló családjaink körében, valamint a meghirdetett időpontokban érkező igénylőknek. Az akció során 100-150 gyereket ajándékozunk meg.

## VI. Család- és gyermekjóléti tevékenység adminisztrációja

A munkatársak az adminisztráció vezetése során a 235/1997. (XII.17.) kormányrendeletben, és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály "Dokumentációs vonalvezető" című, útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak megfelelően járnak el.

### Család- és gyermekjóléti szolgálatok kötelező adminisztrációja

#### 1. Kapcsolatfelvétel

- Tájékoztatási nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés

#### 2. Információs szolgáltatás, egyszeri ügyintézés

- Tájékoztatásról szóló nyilatkozat
- Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
- KENYSZI egyszerűsített adattartalommal
- Feljegyzés

#### 3. Az együttműködési megállapodás megkötése utáni dokumentáció

- Esetnapló A)-B) 1.2. részének kitöltése
- Veszélyeztetett gyermek esetén T-Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2, GYSZ-3 megkezdése
- Hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül: GYSZ 1 vagy GYSZ-3
- Eset lezárását megelőzően esetkonferencia (emlékeztető),
- Esetnaplóban és KENYSZI-ben lezárás.

#### 4. Hatósági intézkedés kezdeményezése

- Ha nem volt előzmény: T-Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2,
- Ha volt előzmény, de nem volt veszélyeztetettség: akkor Esetnapló, T-Törzslap, GYSZ-2, GYSZ-3,
- Ha volt előzmény, és volt veszélyeztetettség, akkor Esetnapló, T-Törzslap, GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4.

#### 5. A gyermekvédelmi gondoskodás intézkedései

- Ideiglenes hatályú elhelyezés (Gyvt.72§ 1.bek.): ha nem volt előzmény: T-Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2; ha már volt szociális segítő munka de nem volt veszélyeztetettség akkor Esetnapló, T-Törzslap, , GYSZ-2, GYSZ-3.; ha már volt szociális segítő munka és volt veszélyeztetettség akkor Esetnapló, T-Törzslap, , GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4.
- Családbafogadás: : ha nem volt előzmény: T-Törzslap, GYSZ-1, GYSZ-2; ha már volt szociális segítő munka de nem volt veszélyeztetettség akkor Esetnapló, T-Törzslap, GYSZ-2, GYSZ-3.; ha már volt szociális segítő munka és volt veszélyeztetettség akkor Esetnapló, T-Törzslap, , GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4.
- A gyermek harmadik személynél történő elhelyezése: Esetnapló, T-Törzslap, GYSZ-2, GYSZ-3.

#### 6. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységeinek adminisztrációja

- Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása: tájékoztatásról szóló nyilatkozat, ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, KENYSZI, 149/1997 (IX.10.) kormányrendelet 3/a melléklete, környezettanulmány.
- Gyermekétkeztetés: ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, 328/2011 (XII.29.) Korm.Rendelet 7.számú melléklete.
- Szociális csoportmunka: az előkészületek folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések, orientációs interjúk, ügyfélnyilvántartás, ha már kapcsolatban van a szolgálattal v. központtal akkor az igénybevétel bevezetése az esetvezetés

adminisztrációjába, megállapodás a csoportban való részvételről, jelenléti ív, helyi csoportdokumentáció, a csoportmunka értékelése.

7. A jelzőrendszeri felelős kötelező és ajánlott adminisztrációja

- Kötelező: elvégzett tevékenységekről feljegyzés, szakmai tapasztalatokról adatgyűjtés, észlelő- és jelzőrendszeri címlista, esetkonferenciák és esetmegbeszélések jelenléti íve, és egyéb adminisztrációs nyomtatványok intézkedési terv, éves statisztikai adatok összesítése, éves szöveges beszámoló.
- Javasolt: statisztikai kimutatások, tevékenységének értékelése, munkaterv.

Jelmagyarázat:

- „T”-Törzslap
- „GYSZ-1” - Esetfelvételi lap, Környezettanulmány
- „GYSZ-2” - További fontos információk
- „GYSZ-3” - Család - Környezet, Környezettanulmány II.
- „GYSZ-4” - Egészségügyi lap
- „GYSZ-5” - Családi/egyéni gondozási-nevelési terv védelembe vétel esetén
- „GYSZ-6” - Helyzetértékelés
- „GYSZ-7” - Családi kapcsolatok, családsegítés tervezése
- „GYSZ-8” - Helyzetértékelés

## **VII. Szakmai együttműködés**

A Központ szervezeti egységei egymással szoros kapcsolatot tartva, kötelezően *együttműködnek*. A Központ esetenedzserei és a Szolgálat családsegítői partneri együttműködésben végzik a jogszabályokban rögzített feladataikat a kompetenciahatárok megtartásával. Az együttműködés során a szervezeti egységnek minden olyan intézkedésénél, amely a másik szakmai egység működési területét, jogszabályokban meghatározott kompetenciáját érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettsége van. Kiszélesítve ezzel az időbeni jelzések lehetőségének bázisát.

Továbbá együttműködés alakult ki a feladatellátás folyamán az alábbi Intézményekkel, szervezetekkel a Nyíregyházi Járás vonatkozásában:

- szociális ágazat: szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást nyújtó szervezetek, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek,
- oktatási-nevelési Intézmények: óvodák, általános iskolák, középiskolák, egyéb oktatási Intézmények: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás,
- egészségügyi szolgáltatókkal: házi orvosok, házi gyermekorvosok, szakorvosok, védőnők, járóbeteg szakellátás, kórházak, nappali kórház,
- önkormányzatok,
- rendőrség,
- hatóságok és szakhatóságok,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főosztály Módszertani Főosztály,
- munkaügyi központok,
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek,
- alapítványok, segélyszervezetek,
- érdekvédelmi szervezetek,
- helyi lakóközösségek,
- egyházak.

Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közigazgatási területén az alábbi Intézményekkel alakult jó együttműködés a mindennapi munkánk során:

- Nyíregyháza Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szociális és Köznevelési Osztálya,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatalának Járási Gyámhivatala,
- Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámügyi Osztálya,
- Human-Net Alapítvány Városi Tanyagondnoki Szolgálat,
- Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezet,
- Nyíregyházi Szociális Gondozási Központ,
- Oltalom Szeretet Szolgálat,
- Nyíregyházi Gyermekjóléti Alapellátási Intézmény.
- Egységes Pedagógia Szakszolgálat,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Gyermekvédelmi Igazgatóság és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat,
- Periféria Egyesület.
- Görög Katolikus Egyházmegye, Sója Miklós Görögkatolikus Óvoda és Általános Iskola.
- Városi Rendőrkapitányság,
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Rendőr-főkapitányság,
- Egészségügyi Alapellátás Igazgatóság,
- Nyíregyházi Járási Hivatal Járási Népegészségügyi Intézete.

Az együttműködés módja:

- együttműködési megállapodás alapján,
- pályázati programokban konzorciumi, illetve együttműködő partnerként,
- szóban,
- esetkonferenciák és szakmai konferenciák keretében.

A legtöbb intézménnyel együttműködési megállapodás alapján dolgozunk közösen. Különösen szoros a Human-Net Alapítvány Tanyagondnoki Szolgálatával az együttműködés, hiszen a tanyagondnokok egyrészt jelzéssel élnek az általuk ellátott, Nyíregyháza közigazgatási területén található bokrokban, tanyákon élő idősök vonatkozásában, valamint segítséget nyújtanak az ellátott elérésében is.

### **VIII. A jelzőrendszer működtetése**

A 15/1998. (IV. 30) NM rendelet 14.§. (2) bekezdése értelmében „...gyermekjóléti szolgáltatás olyan észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését...”

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

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

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

*Jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos általános feladatok:*

- a jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

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

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti központ a törvényben nevesített feladatokra, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

*A jelzőrendszer tagjai:*

- Egészségügyi szolgáltatást nyújtók: védőnői szolgálat, háziorvosi-, gyermekorvosi szolgálat, kórház és rendelőintézet, addiktológiai szakrendelés,
- Személyes gondoskodást nyújtók: bölcsőde, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat, időseket ápoló-gondozó Intézmény, fogyatékosokat, pszichiátriai betegeket ellátó intézmény,
- Közoktatási Intézmények: bölcsőde, óvoda, iskola, nevelési tanácsadó,

- Közigazgatási Intézmények, hatóságok: önkormányzat, rendőrség, ügyészség, bíróság,
- Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat,
- Menekülteket befogadó állomás,
- Egyéb Intézmények: társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok,
- Magánszemélyek.

### **IX. A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása**

A színvonalasabb munka függvénye az alapos szakmai tudás és felkészültség. Ahhoz, hogy munkánkat jól végezzük, nélkülözhetetlen a hiteles és friss információra épülő szakmai biztonság és tudatosság. A tudatosság megköveteli a szakembertől, hogy rendelkezzen azokkal az ismeretekkel, módszerekkel és technikákkal, amelyek az ellátotti igények kielégítésének eredményességét segítik.

Ennek érdekében a jogszabályi követelményeknek megfelelően hangsúlyt fektetünk arra, hogy a szakmai felkészültség folyamatosan biztosított legyen. A dolgozók "A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló" 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet, valamint a 7/2018 (II.5.) EMMI rendelete alapján, a továbbképzési tervnek megfelelően részt vesznek szakmai konferenciákon, továbbképzéseken. Ennek ütemezésére továbbképzési terv készül minden év február 28-ig.

A kiegészítés megelőzés érdekében az Intézmény szükség esetén egyéni, illetve csoportos szupervíziót szervez. A Központban és a Szolgálat telephelyein az esetmunka hatékonyságát növelő megbeszéléseket szerveznek a szakemberek havi rendszerességgel, melynek témái:

- a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók számára problémát jelentő esetek megbeszélése,
- a jogszabályi környezet változásainak nyomon követése,
- aktuális problémák megvitatása,
- a végzett szakmai munka értékelése.

A megbeszélések során lehetőség van a konzultációra, információk cseréjére, ezek megvitatására, közös álláspont kialakítására. A team-üléseken elhangzottakat emlékeztetőben dokumentáljuk.

### **X. Jogvédelem**

#### ***A szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme:***

Az ellátás megkezdése esetén a szakemberek tájékoztatják az ellátásra szoruló gyermeket és törvényes képviselőjét:

- az igényelhető szolgáltatásokról,
- az ellátás tartalmáról és feltételeiről, a gyermekvédelmi rendszer felépítéséről, a segítségnyújtás formáiról, a hatósági intézkedések kezdeményezéséről,
- az Intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az együttműködés formájáról,

- jogairól, kötelességeiről,
- a gyermek-/ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

A tájékoztatásban foglaltak megismeréséről, az együttműködés szándékáról, a kliens írásban nyilatkozik. A "Megállapodás családsegítés/gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételéről" és a "Nyilatkozat adatkezeléshez" a kliens iratanyagában kerül elhelyezésre.

Az ellátottak és törvényes képviselőjük panasszal élhetnek az Intézmény vezetőjénél az

- ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelme, továbbá az Intézmény dolgozói kötelességszegése esetén,
- a jogszabály és az Iratkezelési Szabályzat szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az Intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Az ellátott és törvényes képviselője az Intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az Intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az Intézmény minden telephelyén kifüggesztésre kerül a gyermek-/ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége.

#### ***A szolgáltatást végzők védelme:***

A szolgáltatás végzése során a Közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény rendelkezései az irányadóak.

A segítő munka során a szociális munkát végző védelemre jogosult a vele szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Védelemért munkáltatójához, az Intézmény Intézményvezetőjéhez, vagy az Intézmény fenntartójához fordulhat. Az 1997. évi XXXI. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény 15. § (6) bekezdése értelmében „gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat - a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben - megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogukat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék...”

A Központ munkavállalói amikor gyermekeink védelmében intézkednek, munkájuk során hivatalból járnak el és e tevékenységükkel kapcsolatban büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

#### ***Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogai, etikai és magatartási szabályok:***

A kliens a probléma megoldása érdekében:

- segítséget kérhet,
- joga van az Intézmény szolgáltatásinak körét megismerni,
- a Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatala a védelembe vétel indokoltságát kérelemre bármikor felülvizsgálja,
- joga van személyes adatainak védelmére,
- kellő tiszteletet tanúsít az esetmenedzser, családsegítő, tanácsadó szakemberek irányába.

Az esetmenedzser, családsegítő és tanácsadó szakember:

- nemre, fajra, vallási hovatartozásra, szexuális orientációra tekintet nélkül segíti a segítséget kérőt,

- a kliens érdekeit tartja elsődlegesnek, de az nem sértheti mások érdekeit,
- arra törekszik, hogy az Intézmény szolgáltatásai mindenki számára elérhetőek legyenek,
- esetátadással a segítő kapcsolatot indokolt esetben megszakíthatja,
- a segítő kapcsolat során a birtokába jutó információkat arra nem illetékesnek nem szolgáltatathatja ki,
- a segítő kapcsolat során lehetőségeihez mérten mindent megtesz a probléma megoldása érdekében,
- a szociális munka etikai kódexének megfelelő magatartást tanúsít.

### **XI. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az Intézmény folyamatos kapcsolatot tart a helyi médiával (Kölcsey Televízió, Nyíregyházi Televízió, Kelet-Magyarország megyei napilap, Magyar Rádió Regionális Stúdiója, Mustár FM, Retro Rádió) szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről rendszeresen tudósítanak, az újságcikkek archiválásra kerülnek.

Az Intézmény tevékenységéről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról szórólapok, plakátok készülnek, melyet Nyíregyházán és a Nyíregyházához közigazgatásilag tartozó területeken terjesztünk.

### **XII. Az ellátás igénybevételének módja**

Az Intézmény által nyújtott valamennyi ellátás és szolgáltatás igénybevétele önkéntes alapon történik. A kapcsolatfelvételre, vagy a kliens jelentkezésével, vagy a jelzőrendszer tagjának jelzését követően kerül sor.

Amennyiben a gyermekvédelmi gondoskodás a szolgáltatás alapellátásának önkéntes igénybevételével nem vezet eredményre a gyámhivatal kötelezheti a klienst az ellátás igénybevételére. A szolgáltatások igénybevételét megelőzően az Intézmény megállapodást köt az ellátottal.

### XIII. Záró rendelkezések

#### A Szakmai Program

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet,
- a149/1997. (IX.10.) Kormány rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. Törvény,
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet,
- a Szociális Munka Etikai Kódexe
- Emberi Erőforrások Minisztériumának módszertani útmutatói, protokolljai alapján készült.

Jelen Szakmai Program a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezen dokumentum hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Szakmai Program.

A Szakmai Program és annak mellékletei napra kész állapotban tartásáról az Intézményvezető által kijelölt személy gondoskodik. Ennek érdekében szükség szerint, de legalább félévente felül kell vizsgálni és szükség esetén aktualizálni.

A Szakmai Program mellékletei, valamint az azt kiegészítő egyéb dokumentumok jelen Szakmai Program változtatása nélkül is módosíthatók, amennyiben jogszabályi előírások, belső Intézményi megfontolások vagy az Intézmény vezetőjének megítélése ezt szükségessé teszi. Az Szakmai Program változása esetén azt a fenntartó felé ismételtelen – jóváhagyás céljából – be kell nyújtani.

Nyíregyháza, 2021. ....

**Hatályos: 2021. .... naptól**

**Jóváhagyva a Nyíregyháza Megyei Jogú Város Közgyűlése Szociális, Egészségügyi és Sport Bizottsága ..... számú határozatával.**

Készítette:

---

Lengyelne Pogácsás Mária  
Intézményvezető

**Jóváhagyta:**

---

**Dr. Rákóczi Ildikó**  
Bizottság elnöke

## **A Szakmai Program mellékletei**

1. számú melléklet - Szervezeti és Működési Szabályzat