



Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ

✉ 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 15.

☎ 06-30/825-8685

e-mail: grotmaci@zalaszentgrot.hu

☎: 83/347-743
83/347-744

szoc@zalaszentgrot.hu

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ

Szakmai Program

Összeállította: Ságiné Szabó Beáta

Intézményvezető

Dézsényiné Németh Noémi

Család- és Gyermekjóléti Központ

Szakmai vezető

Tóth Renáta

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Szakmai vezető

Zalaszentgrót, 2025.11.19.

Tartalom:

I. Az intézmény általános célja, feladata, alapelve	3. o.
II. Az intézmény bemutatása, adatai, szervezeti egységei	4. o.
III. Közös általános feltételek, az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői	17. o.
IV. Biztosított szolgáltatások formái és tartalma	19. o.
1. Idősellátás	
1.1. Szociális étkeztetés	19. o.
1.2. Házi segítségnyújtás	24. o.
1.3. Idősek nappali ellátása	33. o.
2. Család- és gyermekjóléti szolgálat	40. o.
3. Család- és gyermekjóléti központ	64. o.
V. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása	95. o.
VI. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok a szociális munka Etikai Kódexe alapján	96. o.
VII. Integráció formája, ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítés rendszere, szervezeti ábra	97. o.
VIII. Szervezeti egységek feladatkörei	97. o.
Záró rendelkezések	99. o.
1. sz. melléklet: Szervezeti ábra	100. o.
2. sz. melléklet: A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti felépítése, alá-fölérendeltségi viszonyai	101. o.
3.sz. melléklet: Család- és Gyermekjóléti Szolgálat	102. o.
4.sz. melléklet: Család és Gyermekjóléti Központ	105. o.

I. Az intézmény általános célja, feladata, alapelve

- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ** segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában egészségi-, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. Azok az idős, többnyire magányos, vagy napközben egyedül maradó emberek, akik még nem szorulnak bentlakásos intézményi elhelyezésre, a nappali ellátás biztosításával olyan szociális szolgáltatásokhoz jutnak, amellyel szociális, egészségi és mentális állapotuk szinten tartható.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai folyamatosan figyelemmel kísérik** a lakosság körében felmerülő gondozási igényeket, a gondozási területen felkutatják a rászorulókat és biztosítják a szolgáltatásokat. Kiemelt cél a rászoruló emberek számára a szükségleteikhez igazodó segítségnyújtást biztosítása.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ célja támogatás nyújtása** a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ** a már meglévő, kialakult észlelő- és jelzőrendszer működtetésével folyamatosan javítja a kapcsolatfelvételt és fejleszti a kapcsolatrendszer kiépítését a gyermekvédelmi és szociális szolgáltatókkal.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai tájékoztatást nyújtanak** a gyermekvédelmi és szociális ellátások biztosításának feltételeiről az ellátást igénybevevők részére, segítséget nyújtanak az ellátást igénybevevőnek hivatalos ügyei intézéséhez. Kiemelt feladatuk a kliens központúság: a szükségleteknek megfelelő szolgáltatásokhoz való hozzájutás, személyre szabott módszerek, egyéni szükségletek kielégítése.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai segítik** a támogató, önszervező csoportok szervezését, működését, valamint az érdekvédelem területén elősegítik a meghatározott egyéni érdekek érvényesülését, meghatalmazás alapján lehetőségek feltárása, felajánlása történik, amely javítja a szolgáltatás igénybevevőjének helyzetét, életminőségét.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ kezdeményezi** a települési önkormányzatoknál új ellátások bevezetését, a működő ellátások szükség szerinti átalakítását annak érdekében, hogy az egyes szolgáltatási formák közötti átjárhatóság biztosításával növelni tudják a rászorulóknak szociális ellátásnak biztonságát, a szolgáltatások minőségének, hatékonyságának magasabb szintre emelését.
- A Zalaszentgróti **Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatot tesz** a fenntartónak a képzés, továbbképzés rendszerére, szervezésére vonatkozóan, hatékony és rendszeres képzésekkel, eszmegbeszélésekkel, szupervízió biztosításával elősegíti a szociális/gyermekjóléti ellátást nyújtó szakemberek szakmai felkészültségének javítását, személyiségfejlesztését.

Kiemelt feladat és cél az igények változásaira való folyamatos odafigyelés, a térségi szintű szolgálatfejlesztés, a sokszínű partneri kapcsolatok kialakítása.

A szakmai munka alapelvei a szociális munka Etikai Kódexe alapján

Alapelveink közül kiemelendő az emberi méltóság tisztelete, az önkéntes együttműködés, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyéni szükségletekre szabott segítségnyújtás, az igénybe vevő körüli természetes erőforrásokkal való segítő, építő együttműködés.

A munkának irányt ad a szociális munka Etikai Kódexe nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, fogyatékosokra és egészségi állapotra való tekintet nélkül.

A szakmai munka során a titoktartás és az információk felelős kezelése a jogszabályok alapján kerül biztosításra.

A szociális munka igen nagy társadalmi befektetés, amelyet ha jól és eredményesen végzünk, akkor a jövőben megtérül.

Alapértéknek tekintjük és vállaljuk:

- a szolidaritást, az egyenjogúságra épülő kapcsolatokat, az igazságosságot, a felelősségtudatot,
- a nagyfokú empátiát, az érzékenységet és a toleranciát,
- a gyermek legjobb érdekeinek érvényesítését,
- a kliensek problémamegoldó eszköztárának fejlesztését,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését az igénybevevők felé,
- a személyes példamutatást, a nehézségek elviselésének képességét,
- az emberismeretet, a kapcsolatteremtő képességet, a jó kommunikációs készséget,
- a változásokhoz való rugalmas alkalmazkodás képességét, a kezdeményező magatartást,
- az önismeretet, a személyiség folyamatos fejlesztését, a szakmai tudás folyamatos gyarapítását,
- a korrekt együttműködést a hatóságokkal és a segítő munkát támogató szervezetekkel, személyekkel, a helyi szociálpolitika formálásában való közreműködést.

II. Az intézmény bemutatása, adatai, szervezeti egységei

A költségvetési szerv neve: Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermejjóléti Központ

A költségvetési szerv székhelye: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos u. 15.

Telefon: 83/347-743, 83/347-744

Mobiltelefon: 06-30/825-8685, 06-30/545-1190, 06-30/339-4080

E-mail: grotmaci@zalaszentgrot.hu

szoc@zalaszentgrot.hu

A költségvetési szerv

közfeladata:

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 40. §-a és a 94. § (2a) bekezdése alapján család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint a Gyvt. 40/A. §-a alapján a család- és gyermekjóléti központ működtetése, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szocvtv.) 62. §-a alapján étkeztetés, 63.§-a alapján a házi segítségnyújtás és 65/F. § (1) bekezdésének a.) pontja alapján a nappali ellátás szociális szolgáltatásának biztosítása.

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

889900 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

A költségvetési szerv alaptevékenysége:

Teljesítési kötelezettséggel végez család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint szociális ellátást bentlakás nélkül, továbbá működteti a család- és gyermekjóléti központot.

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

103350	Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok
102031	Idősek, nappali ellátása
104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család és gyermekjóléti központ
107051	Szociális étkeztetés
107052	Házi segítségnyújtás

A költségvetési szerv illetékessége, és működési területe:

A **szociális érkeztetés** tevékenységi körben Zalaszentgrót Város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján *Kallósd, Sénye, és Tekenye* községek közigazgatási területe.

A **házi segítségnyújtás** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján *Döbröce, Kallósd, Kisvásárhely, Sénye és Tekenye* községek közigazgatási területe.

Az **idősek nappali ellátása** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján *Kallósd, Sénye és Tekenye* községek közigazgatási területe.

A **család- és a gyermekjóléti szolgáltatás** tevékenységi körben *Zalaszentgrót város* közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján *Batyk, Döbröce, Dötk, Kallósd, Kehidakustány, Kisgörbő, Kisvásárhely, Ligetfalva, Mihályfa,*

Nagygörbő, Nemesbük, Óhid, Pakod, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa, Tekenye, Túrje, Zalabér, Zalacsány, Zalaköveskút, Zalaszentlászló és Zalavég községek közigazgatási területén biztosítja a szolgáltatást.

A **család- és a gyermekjóléti központ** tevékenységi körben az irányító szervnek a Zalaszentgrót Város Önkormányzatával kötött ellátási szerződés alapján Zalaszentgróti járás közigazgatási területén.

Az **integrált intézmény** a szakmai munkát egy szervezeti keretben, de **szervezeti és szakmai** tekintetben **önálló** intézményegységként végzi.

A költségvetési szerv alapítására,
átalakítására, megszüntetésére

jogosult szerv:

Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó
Társulása

Székhelye:

8790 Zalaszentgrót, Dózsa György u. 1

A költségvetési szerv

irányító szerve:

Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó
Társulásának Társulási Tanácsa

Székhelye:

8790 Zalaszentgrót, Dózsa György u. 1.

A közös feladatok ellátásával

megbízott és az intézmény

felügyeletét ellátó önkormányzat: Zalaszentgrót Város Önkormányzata
(gesztor önkormányzat)

8790 Zalaszentgrót, Dózsa György u. 1.

A Társulás tagjai:

Batyk Község Önkormányzat

Képviselő-testülete

székhelye: 8797, Batyk, Fő u.11.

képviselő: a mindenkori polgármester

Döbröce Község Önkormányzata Képviselő- testülete

székhelye: 8357, Döbröce, Rákóczi Ferenc u. 2.

képviselő: a mindenkori polgármester

Dötk Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8799, Dötk, Fő u. 39.

képviselő: a mindenkori polgármester

Felsőpáhok Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8395, Felsőpáhok, Szent István u.67.

képviselő: a mindenkori polgármester

Kallósd Község Önkormányzata Képviselő- testülete

székhelye: 8785, Kallósd, Kossuth Lajos u. 19.

képviselő: a mindenkori polgármester

Kehidakustány Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8784, Kehidakustány, Dózsa Gy. u. 7.

képviselő: a mindenkori polgármester

Kisgörbő Község Önkormányzata Képviselő-

testülete

székhelye: 8356, Kisgörbő, Arany János u. 8.

képviselő: a mindenkori polgármester

Kisvásárhely Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8341, Kisvásárhely, Petőfi Sándor u.

képviselő: a mindenkori polgármester

Ligetfalva Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8782, Ligetfalva, Petőfi Sándor u. 1.

képviselő: a mindenkori polgármester

Mihályfa Község Önkormányzata Képviselő-

testülete

székhelye: 8341, Mihályfa, Kossuth u. 57.

képviselő: a mindenkori polgármester

Nagygörbő Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8356, Nagygörbő, Petőfi Sándor u. 43.

képviselő: a mindenkori polgármester

Nemesbük Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8371, Nemesbük, Petőfi u.1.

képviselő: a mindenkori polgármester

Óhíd Község Önkormányzata Képviselő-

testülete

székhelye: 8342, Óhíd, Petőfi u. 3.

képviselő: a mindenkori polgármester

Pakod Község Önkormányzata Képviselő-

testülete

székhelye: 8799, Pakod, Csány László u. 2.

képviselő: a mindenkori polgármester

Sénye Község Önkormányzata Képviselő-

testülete

székhelye: 8788, Sénye, Jókai Mór u. 1.

képviselő: a mindenkori polgármester

Sümegecsehi Község Önkormányzata

Képviselő-testülete

székhelye: 8357, Sümegecsehi, Petőfi u. 1.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Szalapa Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8341, Szalapa, Fő u. 49.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Tekenye Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8793, Tekenye, Hunyadi u. 17.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Türje Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8796, Türje, Szabadság tér 9.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalabér Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8798, Zalabér, Rákóczi Ferenc u. 2.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalacsány Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8782, Zalacsány, Zrínyi Miklós u. 6.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalaköveskút Község Önkormányzata
Képviselő-testülete**

székhelye: 8354, Zalaköveskút, Fő u.6.

Képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalaszentgrót Város Önkormányzata
Képviselő-testülete**

székhelye:8790,Zalaszentgrót, Dózsa György u.1.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalaszentlászló Község Önkormányzata
Képviselő-testülete**

székhelye:8787, Zalaszentlászló, Kossuth L.u.18.

képviselő: a mindenkori polgármester
**Zalavég Község Önkormányzata Képviselő-
testülete**

székhelye: 8792, Zalavég, Béke u. 6.

képviselő: a mindenkori polgármester

A fenntartó neve:

Zalaszentgrót és környező települések Intézmény-
fenntartó Társulása

A fenntartó székhelye:

8790 Zalaszentgrót, Dózsa György u. 1.

A fenntartó adószáma:

15824059-1-20

A fenntartó típusa:

állami fenntartó

Törzskönyvi azonosító (PIR)

824057

Kapcsolattartó:	Baracscai József
Beosztása:	polgármester
Telefonszáma:	+3683562960
Elektronikus levélcíme:	polgarmester@zalaszentgrot.hu
Az intézmény számlavezetője:	OTP Bank Nyrt. Zalaszentgróti Fiókja.

A költségvetési szerv szervezete és működése

A költségvetési szerv vezetőjének megbízási rendje:

Az intézmény vezetőjének megbízása a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (a továbbiakban: Kjt.) alapján legfeljebb 5 éves időtartamra szól. Az intézményvezetői munkakört nyilvános pályázat útján kell betölteni, a megbízási jogkör gyakorlása a Társulási Tanács kizárólagos hatáskörébe tartozik.

A költségvetési szervnél alkalmazásban álló személyek jogviszonya:

1. **közalkalmazotti jogviszony**, a Kjt. alapján,
2. **munkaviszony**, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény alapján.
3. **tiszteletdíj**
4. **megbízási szerződés**

A költségvetési szerv szervezeti felépítése és működése:

A költségvetési szerv illetékessége,
működési területe:

A **szociális étkeztetés** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján Kallósd, Sénye, Tekenye és községek közigazgatási területe.

A **házi segítségnyújtás** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján Döbröce, Felsőpáhok, Kallósd, Kisvásárhely, Ligetfalva, Sénye, Tekenye és Zalacsány községek közigazgatási területe.

Az **idősek nappali ellátása** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján Kallósd, Sénye és Tekenye községek közigazgatási területe.

A **család- és gyermekjóléti szolgáltatás** tevékenységi körben Zalaszentgrót város közigazgatási területe és a

képviselő-testületek között létrejött társulási megállapodás alapján: Batyk, Döbröce, Dötk, Kallósd, Kehidakustány, Kisgörbő, Kisvásárhely, Ligetfalva, Mihályfa, Nagygörbő, Nemesbük, Óhíd, Pakod, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa, Tekenye, Túrje, Zalabér, Zalacsány, Zalaköveskút, Zalaszentlászló és Zalavég községek közigazgatási területe.

A család- és gyermekjóléti központ tevékenységi körben Zalaszentgróti Járás közigazgatási területe: Batyk, Döbröce, Dötk, Kallósd, Kehidakustány, Kisgörbő, Kisvásárhely, Mihályfa, Nagygörbő, Óhíd, Pakod, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa, Tekenye, Túrje, Zalabér, Zalaszentlászló és Zalavég községek közigazgatási területe.

Szervezeti egységei:

Idősellátás – szociális étkeztetés a Szocvtv. 62. §-a, házi segítségnyújtás a Szocvtv. 63. §-a, idősek nappali ellátása a Szocvtv. 65/F. § (1) bekezdés a.) pontja alapján
8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út. 15. - **székhely**

Család- és gyermekjóléti szolgálat – a Gyvt. 39. §-a, a 40. §-a szerinti általános szolgáltatási, valamint a Szocvtv. 64. §-a szerinti feladatok
8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út. 15. - **székhely**

Család- és gyermekjóléti központ - a Gyvt. 39. §-a, a 40. §-a és a 40/A. §-a, valamint a Szocvtv. 64. §-a szerinti feladatok
8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út. 15. - **székhely**

Az intézmény gazdálkodása:

Az előirányzatok feletti jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Pénzügyi-gazdasági feladatait a Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatal Intézményüzemeltetési osztály végzi.

A feladat ellátását szolgáló vagyon

adatai:

Az intézmény feladatának ellátásához szükséges ingó és ingatlan vagyont Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete bocsátja az intézmény rendelkezésére.

A székhely adatai:

8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Helyrajzi szám: 742

Tulajdonos: Zalaszentgrót Város Önkormányzata

A vagyon feletti rendelkezés joga: Az intézmény a kezelésében levő önkormányzati vagyont a Zalaszentgrót Város Önkormányzata Képviselő-testületének az önkormányzat vagyonáról és a vagyongazdálkodás szabályairól 22/2015. (XI. 27.) számú önkormányzati rendeletben foglaltak szerint köteles használni, hasznosítani, nyilvántartani.

Az intézmény alapítása, átszervezései:

A költségvetési szerv alapításának dátuma:

- **2000. 01. 01. – Zalaszentgrót és környező települések Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**
- **2005. 02. 01. – Szociális és Gyermekjóléti Alapszolgáltatási Központ**
- **2016. 01. 01. – Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ**

- **2000. január 1-jei** hatállyal 9 település, majd **2003. január 1-jei** hatállyal, határozatlan időtartamra 24 település önkormányzatának képviselő-testülete a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény (a továbbiakban: Ötv.) 43. § és a helyi önkormányzatok társulásairól és együttműködéséről szóló 1997. évi CXXXV. törvény 9-15. §-aiban foglalt rendelkezései szerint az Ötv. 9. § (4) bekezdésében és a Szocvtv. 64-65. §-aiban meghatározott **családsegítés**, és a Gyvt. 39-40. §-aiban meghatározott **gyermekjóléti szolgáltatási** feladatainak közös megvalósítására a **Zalaszentgrót és Környező Települések Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**a, mint önálló intézmény közös fenntartásában állapodtak meg.
- A **2005. február 1-én** alapított **Szociális és Gyermekjóléti Alapszolgáltatási Központ** a Zalaszentgrót statisztikai kistérségét jelentő 24 település részére a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézmény, valamint Zalaszentgrót város szociálisan rászorult lakosságának részére a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapellátásokat - étkeztetést, házi segítségnyújtást, nappali ellátást - biztosította. Az integrált intézmény a szakmai munkát egy szervezeti keretben, de önálló szakmai egységekben végezte.
- **2006. 01. 01.** Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete és a statisztikai kistérséget lefedő 23 település önkormányzatának képviselő-testületei megállapodást kötöttek az egyes szociális és gyermekjóléti alapellátási feladatok ellátására és társulást hoztak létre **Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása** néven.

A közös feladatok ellátásával megbízott és az intézmény felügyeletét ellátó önkormányzat (**gesztor önkormányzat**) **Zalaszentgrót Város Önkormányzata**.

2008-ban a működési engedély módosításra került feladatkör bővülés miatt, a házi segítségnyújtás biztosítására **3 település Intézményfenntartó Társulást** hozott létre.

- **2009. január 01-től** Almásháza, Dötk, Kallósd, Kehidakustány, Ligetfalva, Pakod, Sénye, Tilaj, Zalabér, Zalacsány, Zalaszentgrót, Zalavég településeken határozott időre szóló működési engedéllyel társulási formában Zalaszentgrót, Pakod és Zalacsány telephely működtetésével biztosította **az idősek nappali ellátását** 2009. december 30-ig.

- **2009. december 31-től** határozatlan időre **Zalaszentgrót, Kallósd és Sénye települések Intézményfenntartó Társulása** jött létre, amely a települések közigazgatási területén mindenki számára elérhetően biztosította az étkeztetést, házi segítségnyújtást, idősek nappali ellátását.
- **2013. év közben** az intézmény névváltozása, telephely/területi iroda, valamint ellátottak számára nyitva álló helyiség változása miatt a működési engedély ismételt módosítását kellett kezdeményezni.

2014-ben a működési engedélyt kiadó szerv az alábbiak szerint módosította a szolgáltatási nyilvántartásban bejegyzett adatokat:

Székhely:

Szolgáltatói nyilvántartásban való bejegyzés: ZAC/100/137-9/2014. számú határozattal

Azonosító szám: 1SZEMK/15290

Szolgáltatási hely adatai:

Típusa: Székhely

Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 32.

Helyrajzi száma: Zalaszentgrót 901 hrsz.

Ágazati azonosítója: S0042099

Szolgáltatási hely által nyújtott szolgáltatások adatai:

A befogadott szolgáltatás neve: Szociális étkeztetés
 A szolgáltatás ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
 A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Házi segítségnyújtás
 Ellátható személyek száma: 50 fő (befogadott 50)
 Ellátási területe: Döbröce, Kallósd, Kisvásárhely, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
 A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Nappali ellátás-időskorúak nappali ellátása
 Férőhelyszám: 45 fő (befogadott 45)
 Ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
 A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

Az intézmény a székhelyre vonatkozóan érvényes tanúsítvánnyal rendelkezik a ZAC/100/00120-2/2017. számú okirattal (2017. 01. 26.).

2018-ban a működési engedélyt kiadó szerv az alábbiak szerint módosította a szolgáltatási nyilvántartásban bejegyzett adatokat:

Székhely:

Szolgáltatói nyilvántartásban való bejegyzés: ZAC/100/00738-4/2018 számú határozattal

Azonosító szám: 1SZEMK/15290

Szolgáltatási hely adatai:

Típusa: Székhely

Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány út.32.

Helyrajzi száma: Zalaszentgrót 901 hrsz.

Ágazati azonosítója: S0042099

Szolgáltatási hely által nyújtott szolgáltatások adatai:

A befogadott szolgáltatás neve: Szociális étkeztetés
A szolgáltatás ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma: 60 fő (befogadott 60)
Ellátási területe: Döbröce, Kallósd, Kisvásárhely, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Nappali ellátás-időskorúak nappali ellátása
Férőhelyszám: 45 fő (befogadott 45)
Ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

Az intézmény a székhelyre vonatkozóan érvényes tanúsítvánnyal rendelkezik a ZAC/100/00738-4/2018 számú okirattal (2018. 12. 21.).

Telephely:

Szolgáltatói nyilvántartásba történő bejegyzés: ZAC/100/120-14/2016. számú határozattal

Azonosító szám: 1SZEMK/22740

Szolgáltatási hely adatai:

Típusa: Telephely

Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 15.

Helyrajzi szám: Zalaszentgrót 742 hrsz.

Ágazati azonosító: S0042099 S0306129

Szolgáltatási hely által nyújtott szolgáltatások adatai:

1., Szolgáltatás neve:

Típusa: családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás
Formája: család és gyermekjóléti szolgálat
Ellátási terület: **Zalaszentgrót város, Tekenye, Zalabér, Zalavég**
Kehidakustány, Dötk, Kallósd, Pakod,
: **Óhid, Döbröce, Kisgörbő, Kisvásárhely, Mihályfa, Nagygörbő, Sénye,**
Sümegecsehi, Szalapa
Türje, Batyk, Zalaszentlászló
Zalacsány, Felsőpáhok, Ligetfalva, Nemesbük, Zalaköveskút

Azonosító szám: 1SZEMK/27067
Szolgáltatási hely adatai:
Típusa: Telephely
Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 15.
Helyrajzi szám: Zalaszentgrót 742 hrsz.
Ágazati azonosító: S0042099 S0306129

A szolgáltatás bejegyzése ideiglenes hatályú, érvényessége 2019. december 31.

Azonosító szám: ZAC/100/709-4/2020
Szolgáltatási hely adatai:
Típusa: Telephely
Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány u. 15.
Helyrajzi szám: Zalaszentgrót 742 hrsz.
Ágazati azonosító: S0042099 S0306129

A szolgáltatás bejegyzése: határozatlan idejű

2., Szolgáltatás neve:

Típusa: család- és gyermekjóléti szolgáltatás
Formája: család- és gyermekjóléti központ
Ellátási területe: **Zalaszentgrót járás közigazgatási területe**

A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A Zala Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala az új telephelyre vonatkozóan – Zalaszentgrót, Batthyány u. 15. - az intézmény Családsegítő-és Gyermekjóléti Szolgálat adatait módosította, valamint **határozatlan időre** bejegyezte a szolgáltatói nyilvántartásba, ezáltal az állami hozzájárulás finanszírozási rendszerében befogadottnak minősül. Az engedélyes nevére kiállított tanúsítványt a Zala Megyei Kormányhivatal a fenntartó rendelkezésére bocsátotta.

Változások 2016. 01. 01-től

2016. január 1-jei hatályba lépéssel a **házi segítségnyújtás** szolgáltatáson belül két tevékenységi kör kerül kialakításra:

- a szociális segítség, amelybe az alacsony szükséglet kielégítését szolgáló, szakképzettség nélkül is ellátható tevékenységek tartoznak,
- a személyi gondozás, amelyek keretében „intenzív” szükségletet kielégítő gondozási tevékenységek és az ápolói kompetenciának megfelelő ápolási feladatok végezhetőek a megfelelő szociális vagy egészségügyi szakképesítés birtokában.

2016. január 1-jétől a családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással kizárólag **integráltan** – egy szervezeti és szakmai egységben – működhet: **települési szinten a család- és gyermekjóléti szolgálat, járási szinten a család- és gyermekjóléti központ** keretében. A család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve a család- és gyermekjóléti központ a jelenlegi családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás bázisán, annak erőforrásai hatékonyabb elosztásával, kötelező önkormányzati feladatként jön létre.

Az új feladatmegosztás a következők szerint alakul:

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

- a települési önkormányzatok feladatkörében marad a lakóhely szintű **minimumszolgáltatások, általános segítő feladatok** biztosítása. Közös önkormányzati hivatal esetében a **hivatal székhelye** szerinti település biztosítja a szolgáltatást a közös hivatalhoz tartozó valamennyi településen.

Család- és Gyermekjóléti Központ

- a **hatósági feladatokhoz kapcsolódó, gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, valamint a speciális szolgáltatások biztosítása** a járásszékhelyek települési önkormányzataihoz kerül. A járásszékhely településen működő szolgáltató illetékességi területe a hatósági feladatokhoz kapcsolódó szolgáltatások, valamint a speciális szolgáltatások vonatkozásában kiterjed a járást alkotó települések lakosságára
- A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátási területe Zalaszentgrót Város közigazgatási területe és a Zalaszentgróti járás települései, melyet a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása, mint fenntartó és Zalaszentgrót Város Önkormányzata, mint kötelezett által a feladatellátásra kötött ellátási szerződés alapján biztosítja az intézmény a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén lévő 20 település lakossága számára.

2023-ban a működési engedélyt kiadó szerv az alábbiak szerint módosította a szolgáltatási nyilvántartásban bejegyzett adatokat:

Székhely:

Szolgáltatói nyilvántartásban való bejegyzés: ZAC/100/335-18/2023. számú határozattal

Azonosító szám:

1SZEMK/49325

Szolgáltatási hely adatai:

Típusa:

Székhely

Címe: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány út.15.
Helyrajzi száma: Zalaszentgrót 742 hrsz.
Ágazati azonosítója: S0306129

Szolgáltatási hely által nyújtott szolgáltatások adatai:

A befogadott szolgáltatás neve: Szociális étkeztetés
A szolgáltatás ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma: 60 fő (befogadott 60)
Ellátási területe: Döbröce, Kallósd, Kisvásárhely, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Nappali ellátás-időskorúak nappali ellátása
Férőhelyszám: 45 fő (befogadott 45)
Ellátási területe: Kallósd, Sénye és Tekenye községek, valamint Zalaszentgrót város közigazgatási területe.
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A befogadott szolgáltatás neve: Család- és gyermekjóléti központ
Ellátási területe: Zalaszentgrót járás közigazgatási területe
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan időtartamú.

A befogadott szolgáltatás neve: Család- és gyermekjóléti szolgálat
Ellátási területe: Zalaszentgrót, Zalacsány, Felsőpáhok, Ligetfalva, Nemesbük, Zalaköveskút, Tekenye, Zalabér, Zalavég, Kehidakustány, Dötk, Kallósd, Pakod, Óhid, Döbröce. Kisgörbő, Kisvásárhely, Mihályfa, Nagygörbő, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa, Türje, Batyk, Zalaszentlászló közigazgatási területe
A szolgáltatás bejegyzése határozatlan időtartamú.

Az intézmény a székhelyre vonatkozóan érvényes tanúsítvánnyal rendelkezik a ZAC/100/335-19/2023 számú okirattal (2023.05.11.).

2024.11.11.-én a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása Társulási Tanácsának 24/2024. (XII.11.) számú határozatával elfogadta a Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ módosított Szervezeti és Működési Szabályzatát.

Módosítás indoka: Felsőpáhok, (FPK1106./2024) 2025.01.01.-től kilép a Család és Gyermekjóléti szolgálat ellátási területéből, a feladatokat a székhely önkormányzat által kötött szerződésnek megfelelően Keszthelyi Többcélú Kistérségi Társulás látja el.

III. Közös általános feltételek, az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Térségi sajátosságok, lakónépesség

Magyarország nyugati régiójában, Zala megye észak-keleti határán található a Zalaszentgrót város és a térség, amely mind Vas, mind Veszprém megyével határos.

Területe: 328 km², népessége 18.029 fő (területi alapadatok 2024.). A népsűrűség: 55 fő/km. Az ellátott térséget 24 település alkotja, amelyből csak egy, a központi település, Zalaszentgrót a város. Az átlagos településnagyság 721 fő, a várost kivéve mindössze 494 fő.

A térség települései: Batyk, Döbröce, Dötk, Felsőpáhok, Kallósd, Kehidakustány, Kisgörbő, Kisvásárhely, Ligetfalva, Mihályfa, Nagygörbő, Nemesbük, Óhid, Pakod, Sénye, Sümegcsehi, Szalapa, Tekenye, Túrje, Zalabér, Zalacsány, Zalaköveskút, Zalaszentgrót, Zalaszentlászló, Zalavég.

A települések megoszlása lakosság számuk alapján:

100 főnél kisebb	Döbröce, Dötk, Kisvásárhely, Ligetfalva, Sénye, Zalaköveskút
100 < x < 500 fő	Batyk, Kisgörbő, Mihályfa, Nagygörbő, Szalapa, Tekenye, Zalavég, Kallósd
500 < x < 1.000 fő	Felsőpáhok, Nemesbük, Óhid, Pakod, Sümegcsehi, Zalabér, Zalaszentlászló
1.000 < x < 2.000 fő	Kehidakustány, Túrje, Zalacsány
2.000 < x < 10.000 fő	Zalaszentgrót

Az éledő, apró települések közé sorolhatjuk Ligetfalvát, ahova fiatal családok költöztek. „Kisgyermekes” településeknek nevezhetjük Batykot, Kisgörbőt, Sümegcsehit és Zalacsányt. Ezek közül a települések közül meglehetősen magas a roma népesség aránya és száma Kisgörbőn. Gyerekek és fiatalok a térségi átlagnál magasabb arányban alkotják Óhid és Szalapa népességét, „fiatalos” települések közé sorolhatjuk Pakodot, Tekenye, Túrjét. A térség idősek által nagy arányban lakott települései: Kisvásárhely, Nagygörbő, Zalaszentlászló, Zalavég és Zalabér. Rohamosan idősödő apró települések: Dötk, Döbröce, Kallósd, Sénye és Zalaköveskút. A térségben korösszetétel tekintetében közel átlagos településeknek számítanak: Kehidakustány, Mihályfa és Zalaszentgrót.

Közlekedés, megközelíthetőség

A térségen belül kiépült közúthálózat létezik a nagyobb települések közt, de egyes kisebb falvak zsáktelepülések. A tömegközlekedést alapvetően a busz közlekedés jelenti a térségben. A legkedvezőbb helyzetben a fő közlekedési útvonalakon elhelyezkedő települések vannak. A busz közlekedés teszi lehetővé a Zalaszentgrótra, illetve a városból is jelentősnek mondható ingázást Zalaegerszegre, kisebb mértékben Sümegre, Keszthelyre, Jánosházára, Sárvárra.

Szociális jellemzők, munkaerő-piaci helyzet

A térség talán legnagyobb problémája, hogy a lakosságszám folyamatosan csökken – a fiatalok elhagyják a térséget, a falvak elöregednek, csökken a gyermekszám –, a térség népessége évtizedek óta fogyatkozik és idősödik. Csupán néhány vonzó természeti környezetet biztosító kistelepülés esetében érzékelhető a kisgyerekes családok beköltözése.

A kiskorú gyermekek száma tehát évről évre csökken, különösen a 0-14 éveseknél nagyobb mértékű ez a jelenség. Annak ellenére, hogy a gyermeklétszám folyamatosan csökken, a hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók aránya növekszik az óvodákban és az iskolák alsó tagozatain.

A családok helyzete, egészségi állapot jellemzői

Az 1990-es években megindult gazdasági-társadalmi átalakulás különösen érzékenyen érintette a hátrányos helyzetű csoportokat. A társadalmi átalakulás legnagyobb vesztesei a roma lakosság, rajtuk kívül kiemelten kezelendő az időskorúak, az egészségkárosodottak, valamint az alkoholbetegségben szenvedők. A családi konfliktusok és a devianciák is magas számban vannak jelen. A segélyezés nem csak a gyermekek, de a felnőttek körében is nagyon magas. Ez egyfajta gyermekszegénységet mutat, ezért az anyagi okból veszélyeztetettek száma figyelemreméltó.

Ezen rétegek, vagyis a munkanélküliek, a rokkantak vagy valamilyen fogyatékkal élők, a roma származásúak, az 1 vagy több gyermekét egyedül nevelők munkaerő-piaci esélyei csekélyek, ezért a tartós munkanélküliség veszélye itt fokozottan fennáll. A problémák összetételében az elsők között szerepel a térség kedvezőtlen megközelíthetősége (a térséget elkerülik a főbb útvonalak), a hátrányos földrajzi elhelyezkedés és a rossz infrastrukturális helyzet.

A felnőtt lakosság egészségi mutatói megdöbbentően rosszak. Rendkívül magas a valamely elváltozásban szenvedő személyek száma. A lakosság arányában, a magas vérnyomásban szenvedők száma kimagaslóan sok, ezen belül a nők száma magasabb. Szívbetegségekben a férfiak és a nők közel egyforma számban betegszenek meg.

Ellátási szükségletek

A térség legnagyobb problémája összegezve a munkanélküliségben és a távoli munkalehetőségekben határozható meg.

A térségre jellemző a mezőgazdasági termelés, ezért a munkanélküliségi adatok idényenként változóak. A nyári időszakban alacsonyabb a munkanélküliség a szezonális foglalkoztatás miatt, ez az arány azonban a téli időszakban jelentősen változik.

Ezek alapján a Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központon keresztül biztosított szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások alapvető célját abban látjuk, hogy a társult településeken élő rászorulóknak számára biztosítva legyen az egyes szociális alapszolgáltatási formák egymásra épült, koordinált működése: étkezés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás, család- és gyermekjóléti szolgáltatás. Ez is növeli a rászorulóknak biztonságát, valamint hozzájárul a lakóhelyen igénybe vehető szociális és gyermekjóléti szolgáltatások minél hosszabb ideig történő fenntartásához.

Az intézményi szolgáltatás lehetőségeit, szakmai színvonalát nagymértékben meghatározza az a környezet, amelyben a feladatellátás szerveződik.

Összegzés

A társult 25 település nagyon eltérő gazdasági adottságokkal, pénzügyi helyzettel, életfeltételekkel, illetve szociális ellátó intézményrendszerrel rendelkezik. Ebben a környezetben a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulásával létrejött integrált intézmény munkatársaira igen nagy felelősség hárul. A munkatársak, a tudatosan vállalt önképzési-tanulási kötelezettségeik és a magas, egyenetlenül változó ellátási esetszámok miatt feszítetten, de nagy szakmai alázattal végzik munkájukat.

IV. Biztosított szolgáltatások formái és tartalma

1. Idősellátás

1.1. Étkeztetés

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ

Székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Ellátási terület: Zalaszentgrót, Sénye, Kallósd, Tekenye települések közigazgatási területe

1.1.1. A szolgáltatás célja, feladata:

A szolgáltatás célja azoknak a szociálisan rászorultaknak – életkor, egészségi állapot, fogyatékoság, pszichiátriai betegség, szenvedélybetegség vagy hajléktalanság – a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

1.1.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

Igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője indítványára történik. Étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk a szolgáltatóval kötött szerződés alapján, munkanapokon. Munkaszüneti napokon az étkeztetés nem tudjuk biztosítani, azonban igény felmerülése esetén – más szolgáltató bevonásával – megszervezzük az ellátást.

Más intézményekkel történő együttműködés módja:

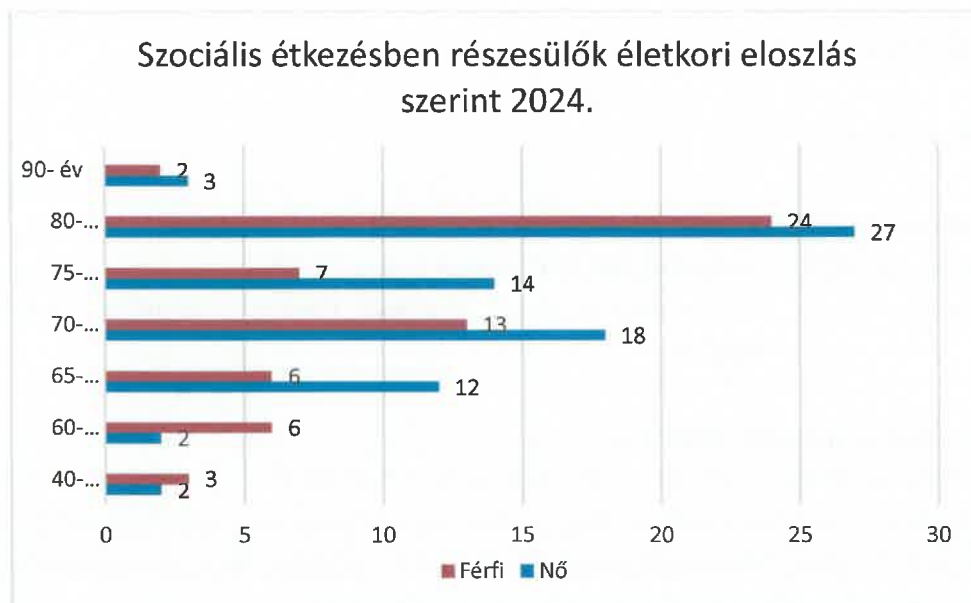
- Szociális intézményekkel
- Települési önkormányzatok önkormányzati hivatalaival, jegyzőivel
- Családsegítő szolgálattal, otthonápolási szolgálattal, támogató szolgálattal
- Idősek otthonával
- Egészségügyi szolgáltatókkal
- Köznevelési intézményekkel
- Járási hivattal
- Civil szervezetekkel, önkéntes segítőkkel

információ csere, szakmai konzultáció, eszmegbeszélés keretében.

1.1.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői:

Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, és eltartottját, aki

- szociális helyzete, kora, egészségi állapota, illetve hajléktalansága miatt nem képes az étkezéséről más módon gondoskodni, elsősorban a nyugdíjkorhatáron felüliek, valamint az egészségi állapotuk miatt önmaguk ellátásáról – részben vagy teljesen – gondoskodni nem képesek.
- azt a fogyatékos személyt, pszichiátriai beteget, hajléktalan személyt vagy szenvedélybeteget, aki a napi egyszeri meleg étkezését tartósan vagy átmeneti jelleggel más módon nem tudja biztosítani.



A 2024. decemberi állapot szerint 139 fő vette igénybe az étkeztetést. A ténylegesen étkezők száma 101 fő, ami az előző évekhez képest emelkedést mutat. Az étkezést igénybe vevők között magas a 70-89 év közöttiek száma, szám szerint 103 fő. A magas átlagéletkor indokolja, hogy a szolgáltatás igénybevételének módja közül az igénylők 75 %-a kiszállítást választotta, a maradék 25 %-a saját maga oldja meg az ebéd elvitelét.

1.1.4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

Zalaszentgrót Város Önkormányzata a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat, azok igénybe vételét, valamint a fizetendő térítési díjakat helyi rendeletben, nevezetesen az egyes szociális ellátásokról és szolgáltatásokról szóló 4/2015. (II. 13.) önkormányzati rendeletben, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjairól szóló 14/2024.(XII.29.) önkormányzati rendeletben szabályozza.

Az étkeztetés megszervezése a lakosság szükségleteinek megfelelően történik (kiszolgálásával, helyben fogyasztva az intézmény székhelyén, elvitelének lehetővé tételével, lakásra szállításával). Étkeztetés keretében főétkezőként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk. Diétás étkeztetést igény felmerülése esetén szükséges megszervezni. Étkeztetés céljára a Vásártér Bt. (székhely: 8790 Zalaszentgrót, Templom tér 1., cégjegyzékszám: 20-06-035055, adószám:

27635227-2-20) által üzemeltetett iskolai főzőhelyről kerül az étel kiszállításra a következő településekre: Zalaszentgrót, Tekenye, Kallósd, Sénye.

Zalaszentgróton a gépjárművezető szállítja át az ételt a melegítő konyhára.

Az élelmiszer szállítására használt jármű és a tartályok alkalmasságát a Zala Megyei Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Igazgatósága igazolta kérelmünk alapján. A tárolóedényeket a mosogatóhelyiségben 2 fázisú fertőtlenítő mosogatással tisztítják.

Az étel 11 órakor érkezik, ami átlagosan napi 12 adag, a főzőkonyhán adagolják az ellátottak által biztosított éthordókba, amit az Idősek Klubjába szállítanak, és innen viszik el az idősek. A kiszállítós formában átlagosan napi 95 adagot szállít a Vásártér Bt. saját gépkocsijával az ellátott otthonába. Az étel szállításához 2 db éthordó szükséges, melynek tisztántartásáról az ellátott köteles gondoskodni.

Az étel kiadagolását követően lehetőség van a kiszolgálással egyidejű helyben fogyasztásra, melyhez rendelkezésre áll a kézmosási lehetőség, nemenként elkülönített illemhely, valamint evőeszköz és étkészlet, melyeknek mosogatása szintén 2 fázisú. Az ebédidő munkanapokon 11.30 órától 12.30 óráig tart.

Étkeztetés ellátotti létszám 2024.

	Étkeztetés
Január	2113
Február	2109
Március	1902
Április	2125
Május	2247
Június	2080
Július	2345
Augusztus	2109
Szeptember	2158
Október	2228
November	2211
December	1877
Összesen	25363
Éves átlag	101,05

1.1.5. Ellátás igénybevételének módja:

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik, ami a hatályos jogszabályok szerint történhet szóban és írásban egyaránt. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell *a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. melléklet I. illetve II. része, valamint az intézmény saját használatra összeállított kérelmet.*

Az étkeztetésre, valamint az intézményi térítési díj összegére vonatkozó szabályokat – melyet a képviselő-testület évente kétszer külön rendeletben állapíthat meg – a települési önkormányzat rendeletében határozza meg. Jogosultság feltételeként jövedelmi helyzet nem határozható meg.

A kérelemről:

- a települési önkormányzat által fenntartott alapszolgáltatást nyújtó intézmény esetében az intézményvezető dönt
- a kérelem betérjeszhető szóban vagy írásban
- a kérelem betérjesztését követően az intézményvezető nyilvántartásba veszi az igénylőt a Szocvtv. 20. §-ában foglaltak szerint.

Év közbeni érdemi jövedelemcsökkenés esetén az igazolás kiállítása ismételten kérelmezhető. Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénylővel, törvényes képviselőjével megállapodást köt a Szocvtv. 94/C. §-ában foglaltaknak megfelelően, mely tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az intézményi ellátás időtartamát, az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát, a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, az igénybevevő természetes személyazonosító adatait, az ellátás megszüntetésének módjait.

A megállapodás megkötését követően az ellátott adatai, TAJ-szám alapján rögzítésre kerülnek a Központi Elektronikus Nyilvántartó Rendszerbe (a továbbiakban: KENYSZI).

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért a szolgáltatást igénybe vevők térítési díjat kell fizetni. Térítési díj fizetésére az ellátást igénybevevő, a jogosultnak a házastársa, élettársa, egyenes ági rokona, a jogosult tartását szerződésben vállaló személy kötelezhető. A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, akinek a családja jövedelemmel nem rendelkezik. A személyi térítési díj összege a mindenkor hatályos fenntartói határozatnak megfelelően, valamint az igénylőnek a saját, egyéni rendszeres jövedelmének figyelembe vétele alapján kerül megállapításra. Arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét.

Az étkeztetés nyilvántartásáról igénybevételi naplót vezetünk.

Ha a szolgáltatást igénybe vevő az étkezést le kívánja mondani, legkésőbb a távolmaradást megelőző 2 nappal a szakmai vezetőnek szóban, vagy írásban kell bejelenteni.

A szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatást érintő észrevételt, vagy javaslatot szóban, vagy írásban teheti meg az intézményvezetőnél. A bejelentett reklamációt vagy javaslatot az intézményvezető az érintett bevonásával megvizsgálja, annak eredményéről a szolgáltatást igénybe vevőt, 15 napon belül írásban tájékoztatja. Amennyiben a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz, illetve ellátott jogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

1.1.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

A lakosság tájékoztatást kap az intézmény szolgáltatásairól az alábbi módokon:

- szórólapok, tájékoztató plakátok

- helyi televízió, sajtó közreműködése, hirdetések
- települések honlapja
- saját honlap (www.grotmaci.hu)
- társszakmák és civil szervezetek tájékoztatása levélben, személyesen

Tájékoztatási kötelezettség:

A szolgáltatás igénylésekor teljes körű tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről:

- az étkeztetés igénybevételének módjáról, rendszeréről
- az ellátotti jogokról és kötelezettségekről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- a személyi térítési díj megállapításának feltételeiről és a fizetés módjáról, a nem fizetés következményeiről
- az ellátás megszüntetésének és megszűnésének eseteiről

A szociális gondozók naprakész szociális és egyéb információt gyűjtenek a lakosság korrekt tájékoztatása érdekében. Az intézmény köteles az étkeztetést önkéntesen igénybe vevő ellátottakkal való együttműködéshez szükséges – a törvényi előírásoknak megfelelő – dokumentáció előkészítésére, folyamatos használatára.

Az igénybevevőket írásban tájékoztatjuk az alább felsoroltakról:

- térítési díjak felülvizsgálatáról
- a heti étrendről (az étkezésben részesülő erre irányuló igénye esetén).

Ha a személyi térítési díj befizetése az étkeztetést igénylő lakásán történik, a térítési díjat beszedő személy havonta egyszer látogatást tesz a szolgáltatást igénylőnél: tájékoztatja a havi fizetendő térítési díjról, tájékozódik a szolgáltatás körülményeiről, a szolgáltatást igénybevevő helyzetéről.

Az intézmény és a szolgáltatást igénybevevő közötti kapcsolat az alábbiak figyelembevételével kell kialakítani:

- bizalom megszerzése és megtartása
- tervszerűség
- céltudatosság
- folytonosság
- koordinálás.

A szolgáltatásokkal és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást az igénybevevő személyesen az intézmény székhelyén az intézményvezetőtől, az Idősek Klubjában a nappali ellátásvezetőtől, az étkeztetés szakfeladaton tevékenykedő szociális gondozótól kaphat.

Az intézményvezető, a szakmai vezető, szociális gondozók telefonon egyaránt nyújtanak tájékoztatást az érdeklődő igénybevevőknek és közeli hozzátartozóiknak.

1.1.7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotának megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani. Az ellátást igénybevevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, különös tekintettel az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival, szociális helyzetével kapcsolatos információkra.

A területileg illetékes ellátott jogi képviselő nevét, elérhetőségét az intézményegységekben, telephelyeken jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kötelező kifüggeszteni.

A szolgáltatást végzők jogai:

A közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a fenntartó megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára. A dolgozó jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Közalkalmazotti Tanács révén.

Dokumentáció:

Kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez

Az intézmény saját használatra összeállított kérelme

Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. melléklet II. része)

Egészségi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. melléklet I. része)

Nyilvántartás a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásra várakozókról, illetve az ellátást igénybevevőkről (Szoctv. 20. §)

Megállapodás (Szoctv. 94/C. §)

Értesítés

1.2. Házi segítségnyújtás

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermejkölési Központ

Székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Ellátási terület: Zalaszentgrót, Döbröce, Kallósd, Kisvásárhely, Sénye és Tekenye települések közigazgatási területe

1.2.1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása:

A rászoruló személyek önálló életvitelének fenntartása lakásán, lakókörnyezetében történő biztosítással. Az önmaguk ellátására nem képes vagy részben képes személyek számára biztosított alapvető ápolás, gondozás biztosítása, segítségnyújtás a veszélyhelyzetek megelőzésében. Célunk, hogy az ellátási terület minden rászorulója hozzájusson az étkezéshez, házi segítségnyújtáshoz.

A szolgáltatás feladata: a Szocvtv.-ben kötelezően előírt szolgáltatás megszervezése a működési területünkön úgy, hogy a szolgáltatások elérhetősége, minősége azonos színvonalú legyen.

A házi segítségnyújtás

a) a személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás,

b) a szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás

szolgáltatási elemet biztosít. (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 25/A. § a,b pontja)

1.2.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermejkölési Központ az alapszolgáltatások körébe tartozó ellátások közül és házi segítségnyújtást térségi ellátás keretében szervezi meg, ezzel biztosítva az esélyegyenlőség megteremtését az alacsony lakosságú településeken élők számára is.

A rászoruló idős emberek a hét öt napján szakszerű gondozáshoz, ápoláshoz jutnak. Az intézmény az ellátási területén élő rászorultak számára egységesen magas szakmai színvonalú alapszolgáltatások biztosítására törekszik.

Az ellátások megvalósításával lehetővé válik a rászorulóknak számára, hogy minél tovább otthonukban maradhassanak.

A házi segítségnyújtást igénybe vevők létszámának alakulásánál figyelhető meg a folyamatos emelkedés, de ezzel párhuzamosan a megszűnések is. Ennek okai a népesség előregedése, a többgenerációs együttélésre való hajlam csökkenése, valamint a bentlakásos intézményekbe való bekerülés lehetősége. Azt tapasztaljuk, hogy egyre több idős él a lehetőséggel, gyakran azért, hogy a családot tehermentesítse.

1.2.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja:

- Háziorvossal, kezelőorvossal,
- Bentlakásos intézmények munkatársaival,
- Települési önkormányzatok önkormányzati hivatalai, jegyzőivel
- családsegítő szolgálattal, otthonápolási szolgálattal, támogató szolgálattal információcsere, szakmai konzultáció és esetmegbeszélés keretében.

1.2.4. Az ellátandó célcsoport jellemzői:

- azon elsősorban időskorú személyek, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak, továbbá gondozási-ápolási szükségletük napi 4 óránál kevesebb;
- azon pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, valamint szenvedélybetegek, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, önmaguk ellátására részben vagy segítséggel képesek;
- azon egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek, akik ezt az ellátási formát igénylik;
- azon személyek, akik rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

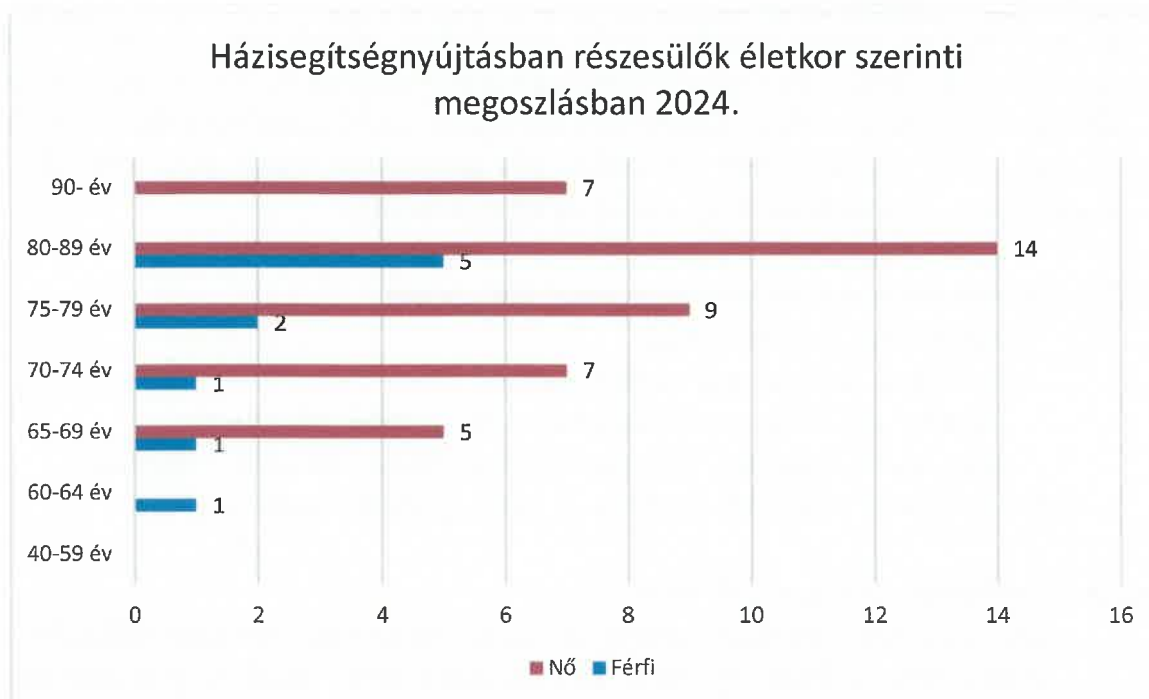
Az intézmény működési területén egyre több az időskorú, aki ellátást igényel.

A városhoz csatolt települések aprófalvas jellegéből adódó problémák a munkanélküliség, a foglalkoztatottság alacsony szintje, a közlekedés elégtelensége, a szolgáltatások nem megfelelő elérhetősége, a lakosság megélhetési gondjai, alacsony jövedelem mindinkább szükségessé teszik ezen ellátás továbbfejlesztését. A 60 év feletti lakosok száma lassan, de folyamatosan emelkedik.

Ellátási szükségletek tekintetében különbözik egymástól a városban és a csatolt településeken élő idős emberek igénye. Házi segítségnyújtás keretében legtöbbször alapgondozási, alapápolási feladatokat látnak el a gondozónők: vérnyomásmérés, gyógyszerelés, személyi gondozás, receptek felírása, gyógyszerek kiváltása, bevásárlás, télen a hó eltakarítása, tűzifa bekészítése.

2024. évben a személyi gondozást 52 fő vette igénybe. Gyakori a kórházi osztályról hazaadott idősek saját otthonában történő továbbápolása, továbbgondozása, amely komoly felkészülést, szakmai továbbképzést igényel. Intézményünk törekszik a minőségi gondozásra, amit az ellátottak nagyra becsülnek és egymásnak ajánlanak.

Ellátotti létszám életkor szerint (fő)



2024. december 31-én 52 fő személyi gondozásban részesült. Az igénylők közül magas a 80 éven felüliek aránya (50%) és meghatározó hányada a (80 %) nők köréből kerül ki.

2024. évben 16 főnek év közben megszűnt a gondozása, a megszüntetésre kerülő ellátottak 43 %-a elhunyt, 19 %-a idősek otthonába került, 38 %-a pedig felmondta a szolgáltatást, az év során 17 fő kérte a házi segítségnyújtást. Sajnos csak kisebb részükről mondható el, hogy állapotuk oly mértékben javult, hogy már nem igényelték tovább a segítségnyújtást.

Ez a nagyfokú fluktuáció jelentős szervezési munkát és a dolgozókra nagyfokú lelki terhet ró.

Szociális gondozást csak szakképzett személy végezhet. Jelenleg az idősellátásban dolgozó minden gondozó az előírt szakképesítéssel rendelkezik. A gondozotti létszámhoz előírt gondozói státuszok hiánytalanul be vannak töltve.

1.2.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybevevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen. A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani.

A. Szociális segítség keretében biztosítani kell:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

B. Személyi gondozás keretében biztosítani kell

Az ellátás igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolása

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

Kizárólag szociális segítségben részesülő ellátott nem volt 2024-ben.

A házi segítségnyújtás fontos szakmai követelménye a prevenció és a rehabilitáció. Kerülni kell a „túlgondozást”, de megfelelő szakmai felkészültséggel meg kell teremteni az ellátott biztonságérzetét.

A szociális gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik a háziorvosi szolgálattal, a körzeti védőnővel, a kórházi szociális nővérrel, valamint egyéb egészségügyi ellátást és személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménnyel, egészségügyi szolgálattal, hospice szolgálattal.

Házi segítségnyújtás ellátotti létszám, 2024.

Hónap	személyi gondozás óra száma
<i>Január</i>	914 ó.
<i>Február</i>	958 ó.
<i>Március</i>	850 ó.
<i>Április</i>	938 ó.
<i>Május</i>	901 ó.
<i>Június</i>	789 ó.
<i>Július</i>	955 ó.
<i>Augusztus</i>	903 ó.
<i>Szeptember</i>	972 ó.
<i>Október</i>	1002 ó.
<i>November</i>	878 ó.
<i>December</i>	857 ó.
Összesen	10917 ó.
Átlag/hó	43,49 ó.

Zalaszentgrót város közigazgatási területén, valamint Kallósd, Sénye, Tekenye, Kisvásárhely, Felsőpáhok, Döbröce településeken 2024-ben 7 fő teljes munkaidős és 3 fő részmunkaidős gondozó, a helyettesítést 4 fő tiszteletdíjas társadalmi gondozóval oldjuk meg.

1.2.6. Az ellátás igénybevételének módja:

A házi segítségnyújtás 2008. január 1-jétől kizárólag meghatározott gondozási szükséglet fennállása esetén nyújtható azon időskorú személyek, pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, szenvedélybetegek, valamint egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek részére, akik támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik szóban vagy írásban. Írásbeli kérelmezés céljára az intézmény saját használatra összeállított kérelme alkalmazandó a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. mellékletének csatolásával.

Gondozási szükséglet vizsgálat

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet.

A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt. A megállapított gondozási szükségletet a működés engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

Ha a gondozási szükséglet - az annak vizsgálatáról szóló miniszteri rendeletben meghatározott értékelő adatlap szerint - III. fokozatú, szolgáltatást igénylőt az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során

- a) szociális segítség biztosítása esetén személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételten el kell végezni,
- b) szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

A gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. §-a értelmében a házi segítségnyújtásra irányuló kérelem esetén - ha az elhelyezést az általános szabályok szerint kérik - a gondozási szükséglet vizsgálata során az igénylőnek vagy törvényes képviselőjének be kell mutatnia a gondozási szükséglet megítélését szolgáló, rendelkezésre álló leletek és szakvélemények másolatát. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása az értékelő adatlapon történik. Az értékelő adatlap másolati példányát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek és törvényes képviselőjének. Az értékelő adatlap kitöltésében a házi orvos a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik. Az értékelő adatlap hatálya határozatlan ideig fennáll. Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás

halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

Gondozási szükségletet megalapozó egyéb körülmények a következők:

- a) a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozata, amelyet az orvos szakértői szerv vagy a Pszichiátriai, illetve Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriátriai szakorvos szakvéleményével igazoltak;
- b) az ellátást igénylő egyedül él, és
 - ba) nyolcvanadik életévét betöltötte, vagy
 - bb) hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy közműves villamosenergia-ellátás nélküli ingatlan, vagy
 - bc) hallási fogyatékosként fogyatékosági támogatásban vagy vakok személyi járadékában részesül, amit az ellátást megállapító jogerős határozat vagy az ellátás folyósítását igazoló irat másolatával igazoltak, vagy
 - bd) a bc) pont szerinti eseten kívüli okból fogyatékosági támogatásban részesül és az orvos szakértői szerv, illetve jogelődje szakértői bizottságának szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása az önkiszolgálási képességének hiányát állapította meg, amit az érvényes és hatályos szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás másolatával igazoltak,
 - be) I. rokkantsági csoportba tartozó rokkantsági nyugdíjban, baleseti rokkantsági nyugdíjban, illetve rokkantsági járadékban részesül, amit a nyugdíját, járadékot megállapító jogerős határozat, vagy a kérelem benyújtását megelőző havi nyugdíj-folyósítási, járadékfolyósítási csekkszelvény vagy bankszámlakivonat másolatával igazoltak, vagy
 - bf) munkaképességét 100%-ban elvesztette, illetve legalább 80%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett és az orvos szakértői szerv, illetve jogelődje szakértői bizottságának szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása az önkiszolgálási képességének hiányát állapította meg, amit az érvényes és hatályos szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás másolatával igazoltak.

Az életkort személyazonosításra alkalmas igazolvány másolatával kell igazolni. A közművesítés hiányát a települési önkormányzat jegyzője igazolja.

A szolgáltatásra vonatkozó igény beérkezésekor az intézményvezető megbízásából a szakmai vezető nyilvántartásba veszi az igénylőt a Szocvtv. 20. §-ában foglaltak szerint.

Az ellátás igénybevételenek megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénylővel, törvényes képviselőjével megállapodást köt a Szocvtv. 94/C. §-ában foglaltaknak megfelelően, mely tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az intézményi ellátás időtartamát, az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát, a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, az igénybevevő természetes személyazonosító adatait, az ellátás megszüntetésének módjait.

A megállapodás megkötését követően (TAJ-száma alapján) az ellátott adatai, valamint a gondozási szükséglet vizsgálat alapján megállapított óraszám, rögzítésre kerül a KENYSZI-be. A fenntartó a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátásért térítési díjat (óradíjat) állapít meg, melynek összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget.

2025. májustól bevezetésre került a sávós térítési díj, amelyet a nyugdíjösszegek differenciáltsága indokolja, Zalaszentgrót Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjairól szóló 4/2025. (III.28.) önkormányzati rendeletében határozott meg. Jövedelemvizsgálat után 3 sávba van besorolva a térítési díj.

Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz

A szociális gondozó és a segítő munkakörben foglalkoztatott napi tevékenységéről külön jogszabályban meghatározottak szerint, tevékenységnaplót vezet ellátottakként, tevékenységeken belüli résztvékenységek megnevezéseinek feltüntetésével. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta írja alá.

A szolgáltatás nyújtása során az igénybevevő és a szolgáltatást nyújtó napi kapcsolatban van egymással. A szociális gondozó munkavégzésének időtartamát, rendszerességét, módját és formáját az együttműködési megállapodás rögzíti, amelyet a szakmai vezető a szociális gondozóval együtt határoz meg a szükségletvizsgálat és az ellátott bevonásával elkészített igényfelmérésben foglaltak szerint.

A szolgáltatás a hét öt napján vehető igénybe, napi négy óránál rövidebb időtartamban. A szolgáltatás folyamatos, távollét esetén a munkaköri leírásban szabályozott módon történik a szolgáltatást végzők helyettesítése.

A szolgáltatást igénybevevő a szolgáltatást érintő észrevételeit vagy javaslatot szóban vagy írásban teheti meg a nappali ellátásvezetőnél. Az ellátottak sérelem esetén panasszal fordulhatnak szóban és írásban az intézményvezetőhöz.

A bejelentett panaszt vagy javaslatot az intézményvezető az érintett bevonásával megvizsgálja, annak eredményéről a szolgáltatást igénybevevőt 15 napon belül írásban értesíti. Amennyiben a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért, valamint az ellátott jogi képviselőhöz bármilyen esetben.

1.2.7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

A lakosság tájékoztatást kap az intézmény szolgáltatásairól az alábbi módokon:

- szórólapok, tájékoztató plakátok
- helyi televízió, sajtó közreműködése, hirdetések
- települések honlapja
- saját honlap (www.grotmaci.hu)
- társszakmák és civil szervezetek tájékoztatása levélben, személyesen

Tájékoztatási kötelezettség:

Az igénybe vevőket írásban tájékoztatjuk az alább felsoroltakról:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, valamint a mulasztás következményeiről
- a jogosult jogait, érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

A szolgáltatás igénylésekor teljes körű tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről:

- a házi segítségnyújtás igénybevételének módjáról, rendszeréről
- az ellátotti jogokról és kötelezettségekről
- a személyi térítési díj megállapításának feltételeiről és a fizetés módjáról, a nem fizetés következményeiről
- az ellátás megszüntetésének és megszűnésének eseteiről.

A szociális gondozók naprakész szociális és egyéb információt gyűjtenek a lakosság korrekt tájékoztatása érdekében.

Az intézmény köteles a házi segítségnyújtást önkéntesen igénybe vevő ellátottakkal való együttműködéshez szükséges – a törvényi előírásoknak megfelelő – dokumentáció előkészítésére, folyamatos használatára.

1.2.8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotának megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani. Az ellátást igénybevevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, különös tekintettel az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival, szociális helyzetével kapcsolatos információkra.

A területileg illetékes ellátott jogi képviselő nevét, elérhetőségét az intézményegységekben, telephelyeken jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kötelező kifüggeszteni.

A szolgáltatást végzők jogai:

A közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a fenntartó megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

A dolgozó jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Közalkalmazotti Tanács választott képviselői révén.

Dokumentáció:

Kérelem (9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 1. melléklet I.-II. része.)

Az intézmény saját használatra összeállított írásbeli kérelme

Nyilvántartás a személyes szociális gondoskodásban részesülő személyekről (Szoctv. 20. §.)

Értékelő adatlap gondozási szükséglet vizsgálatának elvégzéséhez (36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. melléklet)

Igazolás a gondozási szükségletről (36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 4. § (1) bekezdés)

Értesítés

Megállapodás (Szoctv. 94/C. §)

Egyéni gondozási terv – ha szükséges, akkor ápolási terv - (I/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 7. §, 8/A. §, 9. §, 27. § (1) bekezdés; Szocvtv. 59. §. (4) bekezdés)
Igényfelmérés házi segítségnyújtás igénybeviteléhez
Gondozási napló (I/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. melléklete)

1.3. Idősek nappali ellátása

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ

Székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Ellátási terület: Zalaszentgrót, Kallósd, Sénye és Tekenye települések közigazgatási területe

1.3.1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása:

A szolgáltatás célja a hiányzó családi gondoskodás pótlása, az életkörülmények javítása, az egészségi állapot folyamatos ellenőrzése, és a lehetőségekhez mérten javítása, a szociális helyzet javítása, az izoláció megelőzése, a harmonikus életvitel megteremtése, az egyedüllét feloldása, valamint a tétlenséggel járó káros hatások megelőzése.

1.3.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

Az idősek nappali ellátására jogosult igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust segítő szolgáltatások biztosítása kulturált körülmények között. A nappali ellátással olyan idős emberek jutnak szociális szolgáltatáshoz, akik még nem szorulnak bentlakásos intézményi elhelyezésre, házi segítségnyújtásra, akik saját lakókörnyezetükben részben képesek ellátni magukat.

A személyes gondoskodás egyik feladata a prevenció, ami a veszélyeztető helyzetek, feltételek, állapotok, krízisek kialakulásának megelőzését, kialakulásuk kezelését, megszüntetését jelenti. A nappali ellátás egyik fontos feladata az ellátottak aktivitásának szinten tartása, megőrzése. A társadalom elvárásainak megfelelő aktív időskor olyan egészségi állapotot jelent, amellyel az életminőség javítható. Az aktív időskor egy olyan időskor megélése, mely nem csupán fizikai aktivitást, a munkaerőpiacon maradást jelent, hanem a társadalmi, kulturális, civil életben való aktív részvételt, és ezáltal az egészséges életmód és az életminőség javulását eredményezi. Az aktív időskor az egészség megtartása, társadalmi részvétel és biztonság nyújtása az időskor folyamán, és az idősek önállóságának és függetlenségének megtartását segíti.

Az idősek nappali ellátása keretében elsősorban a saját otthonukban élők részére biztosítunk lehetőséget a napközbeni elfoglaltságra, a szabadidő hasznos eltöltésére, a társas kapcsolatokra, az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

Szolgáltatási elemek:

- a) tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy

speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul, tartalmi elemei:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló)
- előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás stb.)
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás-tanácsadás

A tanácskérés háttérében valamilyen hiány, bizonytalanság, dízskomfort érzés, konkrét vagy kevésbé konkretizált kérdés áll, melyet sokszor nem pontos, vagy csak körülbelül sikerül meghatározni. Ezért sokszor valamilyen pontosítás, meghatározás, információszerzés, a bizonytalanság érzésének csökkentése a tanácskérő célja.

A tanácsadás eseti problémamegoldásához kapcsolódó információ, átadására szolgál, így támogatva az igénybevevő személy önrendelkező, önsegítő és öngondoskodó attitűdjének kialakulását. Általános információnyújtás, tájékoztatás, amely legfeljebb néhány alkalmat ölel fel.

A tanácsadás leggyakrabban szóban megvalósuló tevékenységet jelent. Lehet még papír alapú levélben, közvetítő személyen, informatikai eszközön keresztül: - telefonon, levélben.

Formái: egyéni közvetlen, egyéni közvetett, csoportos.

b) Készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására, tartalmi elemei:

- sajtótermékeket, könyveket, tömegkommunikációs eszközöket (TV, rádió, magnó) biztosítunk rendeltetésszerű használatra.
- kézműves foglalkozások pl. bábuk készítése, mézeskalács díszítés
- virágápolás, kiállítás látogatás
gyógytorna
képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése

Idős emberek szociális készségei a mindennapi életben állapot rosszabbodás miatt csökkenhetnek. Gyakorlásra, az elakadásokon való átsegítésre, aktivitásra van szükség, hogy a képességek, készségek hanyatlását késleltessük, megfékezzük, ezért fontos, hogy az idős embert felkészítsük az öregedés fizikai és lelki változásaira, az erősségekre építő és fókuszáló ellátásban.

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben megőrizze testi, szellemi, lelki, szociális életminőségét, hogy olyan ellátást kapjon, amely meglévő önállóságának megtartását támogatja, késlelteti állapotának romlását és ez által meg tudja őrizni emberi méltóságát. A készségfejlesztés alapelvei közt szerepel, hogy az önálló, önrendelkező életvitelt minél tovább fenntartsuk.

A meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében a következő területeken:

- Önkiszolgálási képességek,
- Kommunikációs készségek,
- Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat,
- Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése.

- c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani, tartalmi elemei:
- fürdés, mosás, vasalás és ruhajavítás lehetőségének biztosítása
 - közüzemi ügyintézés
 - pénzgazdálkodás segítése
 - háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)
- d) esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe, tartalmi elemei:
- kérelmek, beadványok megfogalmazása, hivatalos ügyek intézése
 - információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
 - nyomtatványok kitöltése (segély, nyugdíjmelési kérelem, vaksági járulék stb.)
 - ruhasegély támogatásokat szervezünk a Vöröskereszt és egyházi karitatív szervezetektől.
 - együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás háziorvosokkal, kezelőorvosokkal

A segítő intervenciók irányulhatnak személyen belüli változásokra, az egyénnek az életterében jelentős személyekkel való kapcsolatára és/vagy a szociális környezet változtatására.

A rendelkezésre álló adatok, információk alapján:

- a problémák elemzése, kockázatok elemzése,
 - lehetőségek feltárása és a szolgáltatás tervezése történik meg, a számára legkielégítőbb tevékenységek, szolgáltatási elemek alkalmazásával.
 - krízisintervenció, segítő beszélgetés, életvezetési tanácsadás, erőforrások beszerzése
- e) felügyelet: a szolgáltatásnyújtás helyszínén az ellátott lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll, tartalmi elemei:
- közös programokon folyamatos gondozói jelenlét biztosítása (kirándulás, kiállítás látogatás)
 - pihenés biztosítása

A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása a szolgáltatás adott színterén, illetve viselkedési kockázat fennállása esetén a lelki támogatást is szolgálja. Nappali intézményi ellátás esetén a felügyelt megvalósulhat az intézményben, egyéb közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken. Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során szociális gondozó jelenléte is.

- f) gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi- lelki támogatása, fejlesztése,

amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését, tartalmi elemei:

- vérnyomás, vércukor – testsúlymérés
- szakrendelésre időpont kérés
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása a háziorvos utasítása alapján
- elsősegélynyújtás a személyi higiénia megtartásában (fürdés, hajápolás és körömápolás)
- folyadékpótlás segítése, ellenőrzése
- pihenés biztosítása és fürdés lehetőségének megteremtése (jellemzően demens betegek esetén)
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- fizikai aktivitás segítése
- öltözködés segítése

g) közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs személetű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg, tartalmi elemei:

- klubtalálkozókat, kirándulásokat szervezünk
- Ünnepekről megemlékezünk, társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományőrző, név- és születésnap stb.
- generációk találkozási óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programok (könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

Ezen szolgáltatási elem lehetséges tevékenységeit tekintve nagyon fontos, hogy a programok szervezésénél figyeli kell arra is, hogy azok nyitott formában, a lakosság számára is elérhető módon kerüljenek meghirdetésre, lebonyolításra.

1.3.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja:

A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekegészségügyi Központ együttműködik az ellátási területen működő szociális és egészségügyi intézményekkel, különösen

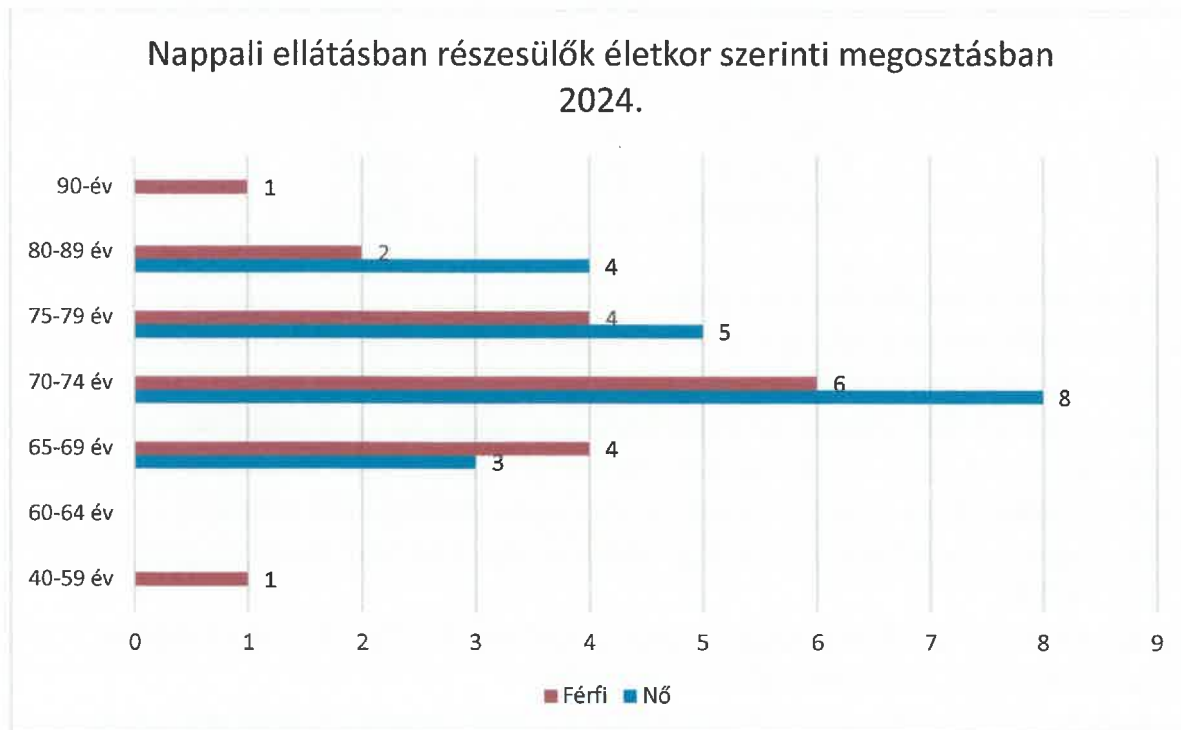
- háziorvossal, kezelőorvossal,
- bentlakásos intézmények munkatársaival,
- települési önkormányzatok önkormányzati hivatalai, jegyzőivel
- családsegítő szolgálattal, otthonápolási szolgálattal, támogató szolgálattal

információ csere, szakmai konzultáció, esetmegbeszélés keretében.

1.3.4. Az ellátandó célcsoport jellemzői:

A társult önkormányzatok ellátási területén elsősorban a saját otthonukban élő időskorúak gondozása történik az idősek klubjában nappali ellátás keretében, de indokolt esetben felvehetők azon 18. életévét betöltött személyek is, akik egészségi állapotuk, mentális és szociális helyzetük miatt támogatásra szorulnak, önmaguk ellátására részben képtelenek.

Az Idősek nappali ellátása tekintetében csökkent az ellátottak száma, ami nagyrészt az ellátottak egészségi állapotának romlása miatt következett be.



Az idős nappali ellátást igénybe vevők száma az utóbbi években stagnál, látogatottsága viszonylagos állandóságot mutat, azonban vannak nehézségek, melyekre figyelemmel kell lennünk a mindennapi programok tervezése, szervezése során.

1.3.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

Az idősek nappali ellátása éves gondozási terv szerint történik, melynek tartalma: fizikai ellátás, pszichés gondozás, foglalkoztatás, egészségügyi, higiénés és egyéb feladatokkal összefüggő tevékenységek, melyet az év során szeretnének megvalósítani. A szakmai ismereteken alapuló tudatosság és a gondozási terven alapuló tervszerűség alapvető feltétele az egyéni sajátosságok szerinti differenciált eredményes gondozásnak.

Az intézmény ellátási területén lévő 4 településen élő rászorulóknak számára biztosított a szolgáltatáshoz való hozzáférés.

Nappali ellátás igénybevevők ellátotti száma, 2024.

	Nappali ellátás
Január	854
Február	810
Március	722
Április	816
Május	824
Június	780
Július	884
Augusztus	792
Szeptember	802

Október	820
November	696
December	760
Összesen	9560
Összesen/hó	38,09

1.3.6. Az ellátás igénybevétele módja:

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére szóban vagy írásban történik.

A benyújtott kérelem alapján az intézményi jogviszony az együttműködési megállapodás megkötésével jön létre. Az ellátás biztosításáról a megállapodás tartalmazza a szolgáltatás tényleges tartalmát, a szolgáltatást igénybevevő jogait, illetőleg kötelezettségeit.

A megállapodás megkötését követően az ellátott adatai, TAJ-szám alapján rögzítésre kerülnek a KENYSZI-be.

Az igénybevevő az ellátás megkezdésekor tájékoztatást kap az intézményben vezetett nyilvántartásokról, dokumentációkról, házirendről.

A nappali ellátás során nyújtott szolgáltatásért a felsőbb jogszabályi előírások alapján térítési díjat állapíthat meg a fenntartó. Személyi térítési díjat az étkezésért kell fizetni, jövedelemtől függően.

Az ellátás biztosítása során az ellátott és a gondozónő között napi kapcsolat van. Betegség, illetve egyéb okból történő hiányzás esetén a kapcsolattartás telefonon, illetve látogatás formájában történik az ellátott és a gondozónő között. Az intézmény dolgozója, valamint közeli hozzátartozója az ellátást igénybevevővel tartási, életjáradéki szerződést nem köthet, valamint az intézmény dolgozójának tilos a gondozottaktól pénzbeli vagy természetbeni juttatást elfogadni.

A nappali ellátás érdekképviselői, jogorvoslati alapszabálya a házirend. Panasz esetén az ellátást igénybevevők szóban vagy írásban kérhetik sérelmük kivizsgálását az intézményvezetőtől, aki a kivizsgálás eredményéről 15 napon belül írásban tájékoztatja a panaszost. Amennyiben a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért, valamint az ellátott jogi képviselőhöz bármilyen esetben. A szolgáltatás nyújtása során az igénybevevő a szakmai egységet **hétfőtől péntekig munkaidőben, fogadóóra keretében** keresheti fel.

1.3.7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

A lakosság tájékoztatást kap az intézmény szolgáltatásairól az alábbi módokon:

- szórólapok, tájékoztató plakátok
- helyi televízió, sajtó közreműködése, hirdetések
- települések honlapja
- saját honlap (www.grotmaci.hu)
- társszakmák és civil szervezetek tájékoztatása levélben, személyesen.

Tájékoztatási kötelezettség:

A szolgáltatás igénylésekor teljes körű tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatás igénybevételenek feltételeiről:

- az idősek nappali ellátásának igénybevételének módjáról, rendszeréről
- az ellátotti jogokról és kötelezettségekről
- a személyi térítési díj megállapításának feltételeiről és a fizetés módjáról, a nem fizetés következményeiről
- az ellátás megszüntetésének és megszűnésének eseteiről.

A szociális gondozók naprakész szociális és egyéb információt gyűjtenek a lakosság korrekt tájékoztatása érdekében. Az intézmény köteles az idősek nappali ellátását önkéntesen igénybe vevő ellátottakkal való együttműködéshez szükséges – a törvényi előírásoknak megfelelő – dokumentáció előkészítésére, folyamatos használatára.

Az igénybevevőket írásban tájékoztatjuk az alább felsoroltakról:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- az intézmény házirendjéről
- térítési díj összegéről, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.

1.3.8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

Az ellátottak jogait az együttműködési megállapodás és a házirend tartalmazza.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény által biztosított szolgáltatások igénybevételére a megállapodásban foglaltak szerint, az egyenlő bánásmódra való tekintettel.

Az intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátottat megillető alkotmányos jogok tiszteletben tartására, különösen az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi – lelki egészséghez való jogra.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez, melynek főbb adatait mindenki által elérhető helyen ki kell függeszteni.

Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szociális szolgáltatást végzők jogai

A szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit a munkaköri leírásuk és a házirend tartalmazza. Biztosítani kell számukra a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben kell tartani emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, el kell ismerni munkájukat, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket kell biztosítani. Jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézményvezetőhöz. A dolgozó jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Közalkalmazotti Tanács révén.

Az ellátott jogi képviselőhöz:

Zalaszentgróti járás

Huszárné Török Katalin

Székhelye: 1075 Budapest, Madách tér 3-4.

posta cím: 1365 Bp. pf.: 646.

Fogadóóraidőpontja:

hétfőtől-csütörtökig: 8,00-16,30

péntek: 8,00 – 14,00

E-mail: torok.katalin@ijb.emmi.gov.hu

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

Telefonszám: 06-20-4899-661

Dokumentáció

Kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez *(az intézmény által használt kérelem és a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. melléklet I. része)*

Egészségi állapotra vonatkozó adatok (a háziorvos, kezelőorvos tölti ki)

Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. melléklet II. része)

Nyilvántartás a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásra várakozókról, illetve az ellátást igénybe vevőkről *(Szoc tv. 20. §)*

Értesítés

Megállapodás *(Szoc tv. 94/C. §)*

Egyéni gondozási terv (évente felülvizsgálni) *(1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 9. §)*

Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója *(1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 10. melléklete)*

2. Család- és Gyermejjóléti Szolgálat

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermejjóléti Központ

Székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Ellátási terület: a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulását alkotó települések

2.1. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az ellátandó célcsoportot elsősorban a hátrányos-, és veszélyeztetett helyzetű gyermekek és családjaik alkotják. Mellettük fokozott figyelmet fordítunk a társadalmi kirekesztődés elleni fellépés során a romákra, az egyedül élő idős emberekre, a mentális-, életvezetési problémákkal küzdőkre, fogyatékkal élőkre, a hajléktalanokra, a szenvedélybetegekre, az aktív korú tartósan munkanélküliekre, valamint a csellengő fiatalokra.

A szolgáltatást igénybe vevő családok száma az elsődleges probléma szerint Zalaszentgrót járás közigazgatási területén a 2024. évben

	Probléma típusa	Családok száma az elsődleges probléma szerint	problémák halmazott száma (elsődlegessel együtt)
1	Életviteli	17	52
2	Családi-kapcsolati konfliktus	23	44
3	Családon belüli bántalmazás	1	10
4	Elhanyagolás	5	19
5	Gyermeknevelési	9	50
6	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	3	31
7	Magatartás, teljesítmény zavar	6	29
8	Lelki-mentális, pszichiátriai betegség	6	40
9	Szenvedélybetegség	1	2
10	Egészségi probléma, egészségkárosodás következménye	5	15
11	Foglalkoztatással kapcsolatos	0	18
12	Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő)	9	42
13	Ügyintézással kapcsolatos	2	49
14	Információkéréssel kapcsolatos	0	61
15	Egyéb	0	0

A klasszikusnak mondott családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával a jelentkező problémák is átalakultak. Még inkább előtérbe kerültek az életvezetési, gyermeknevelési, család-, kapcsolati problémák, illetve hangsúlyos maradt az anyagi probléma.

Egy-egy család esetében több, azaz halmazott problémáról beszélhetünk. A szolgálatnál gondozásban lévő családok esetében a legfontosabb feladat a gyermeknevelési problémák megoldása.

Mit is jelent ez? A gyermek viselkedése mögött a nem megfelelő vagy nem létező szülői kontroll áll. A gyermeknevelés egy gyermek vagy fiatal személy testi, lelki, szellemi, jellembeli fejlődésének, önállósága kialakulásának segítése, irányítása leginkább tudatos tevékenységgel,

valamint példamutatással érhető el. Gyermeknevelési problémák jelennek meg, részben olyan szerepválsággal, hogy gyakran a gyermek az irányító a felnőttel szemben. Nincsenek szabályok, hajlamosak a szülők – különböző okból – túl engedékenyek lenni. A szülői értő figyelem hiánya sokszor generátora a gyermek magatartásproblémáinak, figyelemfelhívásainak. A családok kvázi egy „szociális válsághelyzetben” vannak, egyik napról a másikra élnek nem foglalkoznak a pénzbeosztással, illetve a holnappal. Gyakorta a család egyetlen bevételi forrását a gyermekek után járó családtámogatási és szociális juttatások képezik. Megjelenik az anyagi, megélhetési lakhatási probléma. Sajnos jellemző a családokra, hogy a problémák generálják magukat így folyamatos gondozást és monitorozást igényelnek.

Fontos hangsúlyozni, hogy ezek az akadályok a családoknál nem egyesével, hanem halmozottan fordulnak elő, melyek viszont negatívan befolyásolják a család rendes működését, melyből újabbak konfliktusok adódhatnak.

A térségben kevés a munkalehetőség, nincs megfelelő számú munkahely. Az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezőknek kevesebb lehetősége van az elhelyezkedésre a szakképzettség hiánya miatt. A COVID még nehezebb helyzetet teremtett, azonban a közmunka programnak köszönhetően a munkanélküliek aránya csökkent. Klienseink esetében a gazdasági aktivitás szerinti eloszlás arányában nem változott az előző évekhez viszonyítva. Ellátottjaink nagy része önkormányzatoknál áll foglalkoztatásba, vagy többen közülük alkalmi munkákat vállalnak. A térségre jellemző a mezőgazdasági munka, amiben többen találnak munkalehetőséget.

Tapasztalataink és a becsült adatok alapján is a térségünkben – az összlakossághoz viszonyítva – aránylag magas a *roma származású kliensek* aránya. Olyan speciális segítő munkára kell vállalkozni, amely ebben a körben elősegíti a meggingott társadalmi integrációt, csökkenti az előítéleteket. Nagy hangsúlyt kell, hogy kapjon a családsegítésben a családok értékrendjének módosítása, a rossz szokások és hagyományok csökkentése, a felelősebb párkapcsolatok alakítása, a családtervezés fontossága, az esélynövelés az élet minden területén. A magas gyermekszám, a korai gyermek vállalás nem csupán a mélyszegénységből adódik, hanem annak egyben fenntartó pillére is. Az újratermelődő alacsony iskolázottsági szint, az elsődleges munkaerőpiactól való tartós távollét egymással összefüggően, egymást erősítve tartják a családokat a kirekesztettség, a mélyszegénység csapdájában. Ezért kiemelt törekvésünk, hogy a 16. életévüket betöltött fiatalok teljesítsék tankötelezettségüket, igyekszünk megértetni velük azt a tényt, hogy szakképzettség nélkül esélyük sem lesz az elsődleges munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. „Túlélési stratégiájuk” gyakran ütközik a többségi társadalom értékeivel, normáival, családsegítőink igyekeznek az ebből fakadó konfliktushelyzetek megelőzésében/feloldásában. A szakmai munkában megkülönböztetett figyelmet kell fordítani a családjukból kikerült gyermekek visszagondozására.

Új jelenségként figyelhető meg a *generációk közötti szakadék mélyülése*, egymás meg nem értése, mely jelenség *nem társadalmi rétegekhez kötött, minden korcsoportot érint*. A fiataloknak más az értékítéletük, értékrendjük. Az *Y generáció (digitális bennszülöttek)* már kisgyermek korban találkoznak az internettel, magabiztosak az eszközök kezelésében, a hálózati térben való eligazodásban, természetes közegük a digitális univerzum, *netes személyiségük* tudatosan alakított. Erős médiafüggés jellemzi őket, gyorsan reagálnak a technológiai változásokra, együtt mozognak a globális trendekkel, gyorsan képesek elsajátítani az új

technikai eszközök használatát, mely viszont szüleikről nem mondható el. A **Z generáció** (*facebook-nemzedék*) a világ első globális nemzedéke, akiknek elsődleges kommunikációs tere a közösségi háló. Szocializációs környezetük gyökeresen más, mint az előző generációké. Másképpen tanulnak, barátkoznak, szórakoznak, érzelmi életüket másként élik meg (blogok, kommentek). Az **Alpha generáció** (*2010 után születettek*): okostelefonok, érintőképernyő, Instagram, iPad, az állandó internetkapcsolat világában a fiatalok számára a kijelző a legfontosabb médium. A felnőtt társadalommal szemben ez számtalan meg nem értéshez, konfliktushoz vezet a családon belül, melyben családsegítőink igyekeznek közvetíteni. Nem hunyhatunk szemet a világ változása felett, nekünk is változnunk kell, hogy segíthessünk.

A szolgáltatás keretében kezelt leggyakoribb problémák:

- anyagi-, foglalkoztatással kapcsolatos problémák
- gyermeknevelési, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- gyermekek elhanyagolása
- életviteli problémák
- családi – kapcsolati (családon belüli bántalmazás, kapcsolati erőszak)
- lelki – mentális problémák
- retardáció, szenvedélybetegség

Szolgálat Szolgáltatásait igénybe vevő személyek száma

Zalaszentgrót járás közigazgatási területén 2024. évben

Igénybevétel módja	Kiskorúak száma (0-17 között)	18-61 évesek száma	62 év felettiak száma	Összesen	Családok száma
Együttműködési megállapodás alapján	148	127	18	293	98
Egyszeri alkalom	34	44	7	85	52
Összesen	182	171	25	378	150

A Szolgálatnál 2024-ben a Zalaszentgróti járás területéről 378 fő jelent meg, amelyből 182 fő 0-17 éves gyermekkorú 150 gyermekkel és családjával rendszeres a kapcsolattartás.

A tavalyi évben is voltak olyan esetek, ügyek, amelyek megoldásában egyszeri esetkezeléssel történő segítségnyújtás elegendő volt, ahhoz, hogy ügyfeleink problémáiban segíteni tudjunk. Ezen esetekben családsegítőinknek elég volt egy-egy alkalommal történő segítséget nyújtani a családban keletkezett probléma megoldásához. Ilyen esetekben főként ügyintézésben nyújtottak segítséget, valamint más, a kliens számára megfelelő szolgáltatáshoz juttatták az ügyfelet. 2024-ben is jellemző volt az adományok fontossága.

2.2. A szolgáltatás célja, feladata

- 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 nyújtott szolgáltatás.
- A **gyermekjóléti szolgáltatás** olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

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

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése, 40. §-a, valamint a Szocvtv. 64. §-a szerinti feladatokat.

2.3.1 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata (a Gyvt. 39. § (2) bekezdése alapján):

A. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- b) a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- d) a szabadidős programok szervezése,
- e) a hivatalos ügyek intézésének segítése.

B. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében (a Gyvt. 39. § (3)-(3a) bekezdése alapján):

- a) a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- b) a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- c) az a) pontban meghatározott személyekkel és intézményekkel, valamint
 - az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői Szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
 - a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
 - a köznevelési intézmények és szakképző intézmények,
 - a rendőrség,

- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői Szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatának ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés – végrehajtás intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők

való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.

d) tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében iskolai szociális munkát biztosíthat.

C. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében (a Gyvt. 39. § (4) bekezdése alapján):

- a) a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával (a továbbiakban: családgondozás) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- b) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- c) kezdeményezni
 - egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét,
 - szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
 - egészségügyi ellátások igénybevételét,
 - pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét

D. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata (a Gyvt. 40. § (2) bekezdése alapján):

- a) a gyermekjóléti Szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve Szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez
- b) folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét
- c) meghallgatja a gyermekek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket
- d) szervezi a helyettes szülői hálózatot, illetve működteti azt
- e) segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását

- f) felkérésre környezettanulmányt készít
- g) kezdeményezi a települési önkormányzatoknál új ellátások bevezetését
- h) biztosítja a gyermekjogi képviselő munkájához szükséges helységeket
- i) részt vesz a Zalaszentgróti Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában
- j) nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

E. Családsegítés feladatai (a Szocvtv. 64. §-a alapján):

A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános és speciális segítő szolgáltatás olyan rendszerszemléletű személyes szociális szolgáltatásforma, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A Szolgálat feladatkörébe tartozik az ellátási területéhez tartozó nehéz élethelyzetben lévő lakosság számára segítségnyújtás, mely legfőképpen az anyagi-, lakhatási-, mentális-, családi-, párkapcsolati problémákkal terhelt családok, személyek segítése. A családra, mint egységre tekint.

A családsegítés olyan támogató együttműködést jelent, amely segít:

- megfogalmazni és szembenézni a problémákkal, azokra közösen megoldást keresni
- megtalálni azokat az erőforrásokat, amelyekre támaszkodhat az egyén/család/közösség a probléma megoldásában
- megtanulni az olyan problémákkal történő együttélést, amelyek megoldására nincs reális esély.

2.3.2 Tevékenységi köreink:

A. Családsegítés keretében végzett tevékenységeink körében biztosítjuk:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás elérésének megszervezését
- a családban jelentkező konfliktusok, működési zavarok megoldásának elősegítése céljából a családgondozást
- közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést
- a tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők és egyéb szociálisan rászoruló személyek és családtagjaik számára tanácsadás nyújtását
- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat
- a fogyatékosokkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők problémáinak megoldása céljából, a számukra szükséges szolgáltatás elérését a megfelelő intézménybe, szolgáltatóhoz közvetítéssel oldjuk meg
- a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.

B. Gyermekjóléti tevékenységeink feladatkörében biztosítjuk:

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat **tájékoztatási feladatai körében** szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a) a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- b) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- c) a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
- d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

C. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében

- a) segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- b) az igénybevevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- d) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a *Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával*, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével *esetkonferenciát* szervez,
- e) a szolgáltatást igénybevevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de *legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét*, és
- f) közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében *legalább havi három személyes találkozást* kell megszervezni és dokumentálni.

D. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- b) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- c) a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és
- d) segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

E. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- a) olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- b) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

F. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

- a) segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- b) tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselőlehetőségről,
- c) a gyámhivatal, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ felkérésére a GYVR-ben környezettanulmányt készít,
- d) a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

G. Kapcsolat a Család- és Gyermekjóléti Központtal:

- a) Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatását igényli, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, *esetmegbeszélést kezdeményez.*
- b) Minden a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által szervezett *esetkonferenciára* meghívást kap az illetékes esetmenedzser, valamint a járási jelzőrendszeri tanácsadó.
- c) A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat *haladéktalanul, a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.*
- d) A Szolgálat, ügyfelei pszichológiai-, párkapcsolati-, jogi problémái megoldása/enyhítése érdekében igénybe veszi a Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásait

2.3.3 Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése:

Preventív céllal olyan veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszert működtetünk, amely lehetővé teszi a családokat, egyéneket, veszélyeztető okok gyors feltárását, valamint a segítő munka megszervezését.

2024. évben beérkezett jelzések száma:

	0-17 évesekkel kapcsolatos jelzések száma	18 év feletti személyekkel kapcsolatos jelzések száma
Összesen	116	26

Alapelv: A jelzőrendszer működtetésének célja a krízishelyzetben levők segítése, és nem hatósági intézkedés. A jelzést követő tevékenységnek mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia. Minden esetben tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát és egyediségét. A jelző személyiségi jogait is tiszteletben kell tartani a segítő tevékenység során.

A. A gyermek veszélyeztetettsége, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

- a) *figyelemmel kíséri* a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja *jelzési kötelezettségük* írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- c) *tájékoztatja* a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- d) *fogadja* a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- e) a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó *intézkedést tesz* a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- f) veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat,
- g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről *heti rendszerességgel jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak,*
- i) a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében *esetmegbeszélést szervez,* az elhangzottakról feljegyzést készít,
- j) egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermekeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva *esetkonferenciát szervez*
- k) *éves szakmai tanácskozást tart* és éves *jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,* és
- l) a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az állam által működtetett Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökomenikus

Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadási szolgáltatásról.

B. Az esetmegbeszélésre meg kell hívni

- a) a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll,
- b) a pártfogó felügyelői Szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- c) a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és
- d) a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

C. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal **szakmaközi megbeszélést kell szervezni. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.**

D. Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a) a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- b) az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- c) az éves célkitűzéseket, és
- d) a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

E. Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-ig kell megszervezni, és arra meg kell hívni

- a) a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- b) a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- c) a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- d) a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- e) a gyámhivatal munkatársait,
- f) a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- g) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

F. Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési **jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni az A. pont szerinti feladatokra, illetve azok koordinálására.**

G. Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, *haladéktalanul megkeresi a Család- és Gyermekjóléti Központot.*

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében – a Gyvt.-ben meghatározott alaptevékenység keretében *jelzéssel kötelesek élni:*

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői Szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői Szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatának ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés – végrehajtás intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel *bármely állampolgár* és a gyermekek érdekeit képviselő *társadalmi szervezet* is élhet.

A jelzések írásban történő fogadása Szolgálatunknál problémajelző adatlapon történik. Az adatlap tartalmazza mindazon minimális információkat, amit a jelzőnek meg kell tennie ahhoz, hogy a tényleges segítőmunka megkezdődhessen. Az írásbeliség „csak” ajánlott, a jelzést – bármilyen formában érkezik – fogadjuk.

A jelzőrendszer működtetésére irányuló munka elemei:

- a család-, és gyermekjóléti szolgáltatás széleskörű bemutatása
- a kapcsolatrendszer szélesítése

- együttműködési módok, szakmai protokollok kimunkálása
- kompetenciahatárok tisztázása
- konstruktív szakmai együttműködés erősítése, szélesítése
- szakmai standardok kialakítása a veszélyeztetettség mértékének megítélésére

A jelzőrendszeri tagok szakmai konzultáció, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélések, szakmai napok keretében cserélhetik ki tapasztalataikat.

2.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Szolgálatunk Zalaszentgrót térségének 25 24 településén szociális és mentális problémáikkal hozzánk fordul, krízis helyzetben, nehéz élethelyzetben került személyek, családok problémáival, ellátásukkal foglalkozik. Családsegítőink az ügyfelek problémáinak kezelése, megoldása érdekében együttműködnek más szociális, egészségügyi, köznevelési, foglalkoztatással foglalkozó intézményekkel, szolgáltatókkal, jegyzői hatáskörben és járási hivatali hatáskörben dolgozó ügyintézőkkel.

A célcsoport igényeinek megfelelően, a szolgáltatást igénybe vevők beleegyezésével speciális feladatok ellátásába állandó vagy eseti jelleggel más szociális vagy egyéb intézményt is bevonunk:

- Családon belüli konfliktus kezeléséhez, kapcsolaterősítés céljából **speciális szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése – a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával; Pártfogó Felügyelői Szolgálat; Rendőrség; Áldozatsegítő Szolgálat,**
- Fogyatékoság, egészségkárosodás – **Magyar Vöröskereszt Támogató Szolgálata Zalaszentgrót, térségben dolgozó házi orvosok, a Keszthelyi Városi Kórház és a Zalaegerszegi Zala Vármegyei Kórház szakorvosai és szociális munkása, Zala Vármegyei Kormányhivatal Zalaszentgrót Járási Hivatalának szociális ügyintézői**
- Pszichiátriai, alkoholbetegség – **MVK Közösségi Ellátás, Mentálhigiénés Gondozó Zalaszentgrót, AA Klub Zalaszentgrót, Szenvedélybetegek Otthona Kehidakustány**
- Foglalkoztatással, szociális ellátásokkal, családtámogatással kapcsolatos problémák – **Zala Vármegyei Kormányhivatal Zalaszentgróti és Keszthelyi Járási Hivatala, Munkaügyi Központ**
- Ha a családban élő kiskorú érdekei, speciális szükségletei igénylik – **Család- és Gyermekjóléti Központ Zalaszentgrót, valamint a térség nevelési, oktatási intézményei, egyesületek, alapítványok. Zala Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat Zalaszentgróti Tagintézménye**
- **Roma Nemzetiségi Önkormányzatok**

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

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata. Az *ügyfélnyilvántartásba történő bevezetése* után a közös munkát megelőzően ügyfeleinket részletesen tájékoztatjuk, melynek megtörténtét a *tájékoztatói nyilatkozat* aláírásával imertetjük el.

Tájékoztatási nyilatkozat tartalma 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2§ (5-6), 7/A §, valamint a GYvt.33§(2)pontja illetve az Szt. 64.§ (3) pontja alapján:

- tájékoztatás a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az intézmény házirendjéről,
- panaszjog gyakorlásának módjáról.

Tájékoztatási kötelezettség: (Szt.95§ (1))

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti.

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, és esetkezelés szükséges, a szolgáltatást igénybe vevő szülővel vagy más nagykorú személlyel írásbeli **együttműködési megállapodást** kötünk, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza: (NM rendelet 8§ (2) pontja szabályozza)

- a) az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- b) az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- c) az igénybevevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról

Az együttműködési megállapodást a családsegítő az intézményvezető jóváhagyásával, írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. A megállapodást az Szt. 122/A§-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia. Az együttműködési megállapodás adatait a GYVR-ben rögzíteni kell, és a megállapodást a GYVR-be fel kell tölteni.

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

Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül meg kell kezdeni az **esetnapló** (NM rendelet 8§ (4) alapján a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában) vezetését. Gyermek veszélyeztetettségének felmerülésekor a **törzslap** kerül kitöltésre gyermekenként. Funkciója a gyermek alapvető adatainak regisztrálása, valamint a későbbi ellátások során a hatóságok, intézmények, ellátók kölcsönös tájékoztatásakor a gyermek azonosítása.

A nyilvántartási tartalmazza: (Szt.20§)

A szolgáltató intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

- a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,

- a kérelmező telefonszáma, lakó-és tartózkodási helye, értesítési címe,
- a kérelmező állampolgársága, huzamos tartózkodási jogosultsága vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, születési neve, telefonszáma, lakó-és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
- soron kívüli ellátásra vonatkozó igény,
- az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

Családsegítés esetében, ha a jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható.

A személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- Gyvt. 138 § (1) és (2) bekezdésben meghatározott adatokat,
- az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját,
- a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, elmaradására, behajtására, illetve elévülésére vonatkozó adatokat.

Az ellátást nyújtó szolgáltatók a nyilvántartási kötelezettségüknek a Gyermekeik védelmében elnevezésű informatikai rendszerben történő adatrögzítéssel tesznek eleget. (Gyvt. 139§ (1e))

Gyvt.15§ (1) (2) (3) pontjai:

A személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások:

- a gyermekjóléti szolgáltatás,
- a gyermekek átmeneti gondozása.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekvédelmi szakellátások:

- az otthont nyújtó ellátás,
- az utógondozói ellátás,
- a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatás.

Pénzbeli és természetbeni ellátások:

- a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény,
- a gyermekétkeztetés.

A gyermekjóléti szolgáltatás elsődleges célja, hogy a településeken biztosítani lehessen a gyermekek **jólétét**. A szolgáltatás tartalma nem csak a veszélyeztetett gyermekekre és családjaikra irányul, hanem minden családra, illetve a kockázati csoportokra is a **prevenció keretében**. Tulajdonképpen az általunk nyújtott valamennyi szolgáltatási elemben megjelenik egyben a preventációs tevékenység is a családlátogatásoktól kezdve a szervezett programokig.

Prevenációs tevékenység:

1. **Elsődleges, primer ~: Célja**, hogy mérsékelje a *gyermek*ek helytelen irányú és ütemű fejlődését; megelőzze a fenyegető ártalmak kialakulását. Enyhítenie kell a *veszélyeztető* körülményeket, csökkentenie azok hatását s új eseteiknek előfordulási arányait. Az erőfeszítések két területre összpontosulnak: megváltoztatni a környezetet és erősíteni az egyén problémamegoldó képességeit.
2. **Másodlagos, szekunder ~: Célja**, hogy csökkentse az elsődleges ~ ellenére is elkerülhetetlenül előforduló zavarok, rendellenességek, ártalmak, veszélyeztető körülmények időtartamát
3. **Harmadlagos, tercier ~: Célja**, hogy a közösségen belül csökkentse az akut rendellenességek, zavarok, ártalmak, veszélyeztető körülmények következtében kialakult defektusok előfordulási arányát.

2.5.1. Egyéni esetkezelés keretében:

A szociális tanácsadás során:

- információt szolgáltatunk az egyes ellátási formákról, azok előnyeiről, hátrányairól
- az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról
- segítséget nyújtunk – az önálló döntés lehetőségének megtartása mellett a – legmegfelelőbb ellátási forma kiválasztásában
- segítséget nyújtunk a formanyomtatványok beszerzésében, kitöltésében

Az életvezetési tanácsadás keretében:

- segítséget nyújtunk az életpályán, életútban való elakadás, illetve megtorpanás esetén, a család működési zavarainak helyreállításában
- segítséget nyújtunk a probléma feldolgozásában és a megoldási stratégia kidolgozásában
- háztartási-, pénzgazdálkodási tanácsokat nyújtunk
- hangsúlyozzuk a családtervezés fontosságát
- gyermeknevelési tanácsokat nyújtunk
- megismertetjük ügyfeleinkkel a helyes konfliktuskezelési módokat
- családsegítőink feladata, hogy ügyfeleink képessé váljanak saját életük tudatos, tervszerű irányítására, az empowerment.

A mentálhigiénés tanácsadás keretében segítséget nyújtunk:

- a mentálhigiénés problémák feltárásában, kezelésében,
- a családon belüli konfliktusok feltárásában, a kapcsolatok helyreállításában,

a fent nevezett problémák megoldása érdekében a Szolgálat igénybe veszi a Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásait.

2.5.2. Szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése:

Megszervezzük az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást. Az érintetteknek információt szolgáltatunk az egyes ellátási formák előnyeiről, hátrányairól, az igény szerint illetékes folyósító szerv – *települési önkormányzat, járási hivatal* – elérhetőségéről, az igénylés módjáról.

A feladatellátás során segítséget nyújtunk az ellátás igényléséhez szükséges dokumentumok beszerzésében, a kérelem és a hozzá csatolandó dokumentumok kitöltésében, illetőleg az elutasított kérelmek jogorvoslat kérelme benyújtásában.

Speciális szolgáltatások nyújtását a család-, és Gyermekjóléti Központon keresztül vagy közvetlen átirányítással oldjuk meg.

2.5.3. Családgondozás biztosítása:

A családgondozás hosszabb, megtervezett, strukturált komplex szakmai tevékenység. Időtartama változó, az egyén/család mobilitásától függően, de legfeljebb egy év. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg mind a segítő, mind a segített részéről. A professzionális segítő tevékenység alapvető célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása. A *segítő célzatú intervenció* a család egységén, annak aktív közreműködésén alapul. Intenzív családgondozás során a családsegítő havonta legalább 3 alkalommal találkozik személyesen az érintettekkel. Félévente helyzetértékelést készít, szükség esetén új cselekvési tervet állít fel a kívánt cél elérése érdekében.

2.5.4. Gyermekjóléti alapellátás olyan, a család belátásán alapuló segítség elfogadását jelenti, amely a gyermek érdekeinek védelmében a családot célozza. A gyermeknek, szülőnek, családnak joga van a segítséget nem elfogadni. A gyermek azonban életkorából adódóan és a családtól való függése miatt kiszolgáltatott helyzetben van, ezért a gyermeknek különleges védelmet kell nyújtani. E védelem különlegesen fontos eszköze a gyermekjóléti szolgáltatás. A családsegítők egyik legfontosabb feladata, hogy folyamatosan elfogadtassák a gyermekekkel és szüleikkel, családtagjaikkal, hogy a problémamegoldás fontos része az ő közös munkájuk, hogy együttműködjenek a szolgálattal. Fontos, hogy a család érezze, ez az együttműködés az ő érdekét szolgálja. Ez nem jelenthet kényszert a számukra, hanem hasznos információkat, lehetőségeket hordoz, így a segítő folyamat során problémamegoldó képessége erősödik.

Munkánkban a **legkisebb kényszer elvét** alkalmazzuk. Eszerint nem lehet kötelező megoldást alkalmazni, ha a probléma a család együttműködésével is rendezhető. Ha sor kerül kötelezésre, akkor az csak az éppen szükséges legkisebb mértékű legyen. Közben folyamatosan törekedni kell a családtagok együttműködésének kialakítására, hogy vissza lehessen térni az önkéntességen alapuló megoldásokhoz. Egyáltalán nem mindegy, hogy az azonos értékű megoldások a család elhatározásából vagy a hatóság kötelező döntésének következményeként valósulnak meg. A hatósági eszközöket természetesen nem lehet mindig mellőzni. Az esetek nagy része *nem* a gyermek és családja önkéntes jelentkezésével indul, hanem a jelzőrendszer tagja hívja fel a figyelmet a család problémájára. Ilyenkor a család azt érzékeli, hogy valaki, - egy kívülálló - beavatkozik az életébe, és felhívja a figyelmét arra, hogy a gyermekét nem megfelelően neveli, vagy a gyermekével probléma van. Ez mindenképpen valamiféle elmarasztalást, negatív élményt jelent a szülő számára. Ebből a helyzetből elindulva kell a bizalmon alapuló segítő kapcsolatot kialakítani. A családnak, gyermeknek fel kell ismernie, hogy élethelyzete problémákat rejt magában, melyen változtatni kell. A szociális munka lényege, hogy segítsük a klienst abban, hogy felismerje a változás fontosságát és ezért lehetőségeihez mérten mindent megtegyen, a szociális szakember segítségét elfogadva. A

családsegítőnek fel kell készülnie az esetleges kezdeti elutasításra. A bizalom kialakítása és fenntartása a folyamat teljes ideje alatt fontos. A segítő feladata a gondozási folyamat tervezése, vezetése, de emellett feladata a kontroll gyakorlása is. A családsegítő a gyermek érdekét szem előtt tartva koordinálja a segítő kapcsolatot, a kliens önkéntesség-érzését mindvégig erősíti, személyes döntéseit figyelembe veszi.

2.5.5. Eseti gyámi tevékenység a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása során (a Gyvt. 68/C. §-a alapján):

A települési önkormányzat jegyzője, a családi pótlék természetbeni formában történő biztosítása céljából a gyermek részére – figyelemmel korára, egyéni szükségleteire és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek véleményére – eseti gyámot rendel ki.

Egy eseti gyám egyidejűleg legfeljebb tíz gyermek vonatkozásában gondoskodhat a családi pótlék természetbeni formában történő biztosításáról.

A gyámhatóság az eseti gyám által a családi pótlék felhasználásával összefüggésben a gyermeknek vagy családjának okozott kárért vétkességre tekintet nélkül, teljes mértékben felel. A kártérítésre a Ptk. rendelkezéseit kell alkalmazni. Nem kell megtéríteni a kárt, ha azt a gyermek vagy családjának felróható magatartása okozta. A gyámhatóság követelheti az eseti gyámtól kárának megtérítését.

A megfizetett kárösszegnek a gyermek, fiatal felnőtt érdekében történő felhasználását az újonnan kirendelt eseti gyám biztosítja.

2.5.6: Iskolai szociális munka:

a Gyvt. 39. § (3a) bekezdése alapján: „A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet biztosít.”

2.5.7. Szociális munka csoportokkal:

Családsegítőink feladata az általuk ellátott településeken a helyi szükségletek, igények és sajátosságok felmérése, feltérképezése, a célcsoportokra irányuló konkrét feladatok meghatározása és azok megvalósítása. Mindez nagymértékben függ a rendelkezésükre álló erőforrásoktól, valamint a családsegítő személyiségétől, elhivatottságától és képzettségétől.

2.5.7.1 Kisgyermekesek Klubja

Azon településeink vonatkozásában, ahol igény merült fel a kisgyermekes szülők részéről klubok létrehozására, a helyi önkormányzatok és védőnői Szolgálat bevonásával valósítottuk meg, saját eszközeinkkel.

1-3 év közötti kisgyermekesek és szüleik bevonásával – heti rendszerességgel – önkéntesen szerveződő csoportokat működtetünk. Alkalmanként 8-10 kisgyermek és szülője számára jelent – a kisgyermekesek szocializációját, a szülők számára hasznos tanácsok, ötletek megszerzését segítő – elfoglaltságot.

A klubok működtetésének célja: a szülők számára olyan társasági tér biztosítása ahol megbeszélhetik egymással a gyermekneveléssel kapcsolatos tapasztalataikat, kérdéseiket, az új élethelyzetből adódó konfliktusaikat. Segítséget kapnak szakemberek bevonásával problémáik enyhítésére, tájékoztatást nyújtunk a gyermekneveléshez kapcsolódó támogatásokról,

szabadidős programokat szervezünk számukra. Foglalkozásaink célja a kisgyermek óvodai beilleszkedésének elősegítése, a szülők számára támogató közeg biztosítása.

2.5.7.2. *Életmód Klubok Baba-mama klub*

Intézményünkben 1998-ban működött először Baba-mama klub.

Hosszú kihagyás után 2022 márciusában újraindítottunk a klubot, 0-3 éves korú gyermekek és szüleik részvételével. Minden héten tartunk foglalkozást, pénteki napon 10-12 óráig. A programban szerepel a „Ringató” melyet külsős szakember segítségével sajátítanak el a babák és a szülők. A nagy igényre való tekintettel újabb elemeket vontunk be a klub életébe, ilyen pl. a hangszerekkel való ismerkedés. A jeles napokat a korosztálynak megfelelően megünnepelik a klub tagjai.

2.5.7.3. *Menekült gyermekeknek tartott foglalkozások*

Intézményünk kapcsolatba került a 2022-es évben az ellátási területén kialakított „Menedékházzal”. A szolgálat munkatársai heti rendszerességgel tartanak foglalkozásokat a házban elszállásolt gyermekeknek. Adomány Pont létrehozásával csatlakoztunk az élelmiszergyűjtő akcióhoz. A gyűjtött élelmiszereket, ruhákat és használati tárgyakat folyamatosan szállítjuk a Menedékház lakóinak. A lakók kéréseit és problémáit, tolmács segítségével ismertük meg és így próbálunk segíteni.

2.5.7.4. Pályázatokon való részvétel

Az Intézményünk profiljához tartozó pályázatokon részt veszünk, illetve pozitív elbírálás esetén megvalósítjuk azokat. 2021.-es évben eszközbeszerzésre pályáztunk, melynek kapcsán 2 db lappal tudtuk bővíteni számítógépes parkunkat.

2022.-ben megpályáztuk a Nemzeti Kulturális Alap, Közművelődési Kollégiuma által kiírásra került az Idősek klubjában résztvevő székperuák részére az igényes, minőségi, kulturális, ismeretterjesztő programokon keresztül történő közösségépítés megvalósítását. Sikeresen pályáztunk, így 4 programmal tudjuk az időseknek biztosítani a szabadidő hasznos eltöltését, illetve az izoláció elkerülését megcélözva a közösségépítést.

2.5.7.5. Grótmaci szülőklub

Intézményünk 2023-ban életre hívta a szülőklubot. A klub olyan témák feldolgozásában nyújt segítséget a szülőknek szakemberek segítségével, amelyek eddig hiányoztak minden területen. A klub kötetlen formában és az érdeklődési körnek megfelelően biztosít olyan szakembereket, akik kicsit más formában tudnak a nehéz témák feldolgozásában segítséget nyújtani.

A klub havi rendszerességgel működik, oktatási-nevelési intézményekben járó gyermekek szülei számára. Aktuális témák pl: ADHD, hiperaktivitás, magatartászavar, melynek során a szülők megismerhetnek alternatív terápiás módszereket.

2.5.7.6. „Régi fotel -Új test” torna klub

2023-ban elindítottunk a nappali ellátás keretében egy torna klubot.

A foglalkozások az igényeknek megfelelően kerülnek megtartásra. A cél a programot látogatók egészségi állapotának javítása, megtartása, illetve a résztvevők társas kapcsolatainak előmozdítása. A klubot szakirányú végzettséggel rendelkező életmód orvos vezetésével valósítjuk meg.

2.5.8. Egyéb nyári szabadidős programok gyermekeknek, szünidei napköziben való aktív részvétel:

A szabadidő hasznos eltöltése mindenhol problémát jelent a szülőknek/gyermekeknek egyaránt. Szolgáltatunk anyagi keretei szűkösek, így önálló táboroztatást, szünidei napközit nem tudunk működtetni. Családsegítőink felkeresik a területükön működő oktatási-, nevelési intézményeket, önkormányzatokat ahol kezdeményezik a szünidei foglalkozásokat. Ahol találkoznak a feltárt szükségletek az intézmények/önkormányzatok által nyújtott elsősorban anyagi lehetőségekkel, tudnak családsegítőink becsatlakozni a munkába.

Erzsébet a Kárpát-medencei Gyermekekért Alapítvány, keretein belül jelentkezést hirdet évente a Napközi Erzsébet-tábor elnevezéssel a Családsegítő szolgálatok és központok, valamint közművelődési feladatot ellátó intézmények részére. A minőségi, élményalapú, gyermekcsoportok számára elérhető táborok célja, hogy az Alapítvány szakmai koordinálásával megvalósuló, helyi napközi táborokban résztvevő gyermekek közös élményekkel és örök emlékekkel gazdagodjanak.

Intézményünk minden évben megpályazza az Erzsébet-tábor megvalósítását. Sikeres pályázat esetén az Intézmény valamennyi dolgozója kiveszi a részét a feladatokból. A tábor időtartama 4 és 6 hét között változik, turnusonként 25-30 gyermekkel, hétköznapiokon 8-17 óráig.

Sportfoglalkozások, kirándulások, kézműves foglalkozások, közös főzés, strand látogatás, bicikli túra, mese előadások, barkácsolás szervezése. Az iskola közeledtével pedig felkészülés az iskolára. megvalósítása a helyi önkormányzatok, iskolák bevonásával történik a településeken.

2024-ben a napközis tábor pályázati lehetőséget nem hirdettek meg a Gyermekjóléti központok részére. Intézményünk életében nagy prioritást élvez a nyári napközis tábor megtartása, ezért szponzorokat keresve megtartottuk a négy hetes, immár saját „Grótmaci napközis táborunkat”. Minden erőforrásunkat és kapcsolati tőkénket bevettettük a cél megvalósítása érdekében. Tesszük ezt az elkövetkezendő években is ha nem kapunk pályázati lehetőséget.

2.5.9. Korrepetálás, felkészítés az osztályozó vizsgára. Pedagógusi végzettséggel is rendelkező kollégáink segítséget nyújtanak a tanulási nehézségekkel küzdő, hátrányos helyzetű diákoknak a sikeres osztályozóvizsga letételéhez.

2.5.10. Évszakokhoz, ünnepekhez, közösségi kezdeményezésekhez kapcsolódó kézműves foglalkozások szervezésében, lebonyolításában való részvétel:

Családsegítőink más irányú érdeklődésének, tudásának és kreativitásának felhasználásával – *évszakokhoz, ünnepekhez kapcsolódó* – prevenciós jellegű, hasznos szabadidős programokat szerveznek. Minden évben hagyományszerűen csatlakozunk a települések által szervezett programok lebonyolításához: *falunapok, karácsonyvárók, települési gyermeknapok, szüreti mulatságok*.

Ezek az alkalmak a településeken élő gondozott családokkal – más élethelyzetekben – való találkozásokra, kötetlen beszélgetésekre, a bizalmi kapcsolatok mélyítésére szolgálnak. Emellett lehetőség nyílik szolgáltatásunk szélesebb körben történő megismertetésére.

2.5.11. Bűnmegelőzési program

Célcsoport: *általános-, és középiskolás diákok*, valamint az apró falvakban élő *idős, főként egyedül élő emberek*.

Célunk:

- felvilágosító munkánk eredményeképpen csökkenje térségünkben a fiatalok bűnelkövető száma
- szenvedélybetegség, függőség kialakulásának csökkentésében szerepvállalás
- ne váljunk áldozatokká

Megvalósítás:

- A program megvalósításához olyan szakértelem, egyedi tapasztalatok, speciális ismeretek szükségeltetnek, amelyekkel családsegítőink nem rendelkeznek. Ezért elsősorban a Keszthelyi Rendőrkapitányság Bűnügyi Osztályának bűnmegelőzési előadójával működünk együtt közös programok, játékos vetélkedők formájában
- . Kapcsolódunk az önkormányzatok, oktatási-, nevelési intézmények programjaihoz.
- Családsegítőink személyesen tájékoztatják a látókörükben lévő családokat, fiatalokat arról hogy mi számít büntetendő cselekménynek. Ellátási területünkön főként a kamaszkorú fiatalok körében szaporodott el például a csoportos garázdaság büntette, mely cselekmények súlyosságával egyáltalán nem voltak tisztában a fiatalok. Hány éves kortól büntethető a fiatalok stb.

2.5.12. Iskolakezdési program:

A nyár végén gyűjtést szervezünk használt, de még jó minőségű tanszerekből, iskolatáskából, sport felszerelésből. Kiosztásáról családsegítőink személyesen gondoskodnak.

2.5.13. Természetbeni adományok fogadása, közvetítése, juttatása:

Célja a szociálisan rászoruló egyének és családok ellátása ruhaneművel, lábbelivel, vetőmaggal, különböző használati tárgyakkal, ezáltal anyagi nehézségeik enyhítése.

- *Tartós élelmiszer* gyűjtését a Magyar Élelmiszer Bankon keresztül végezzük a karácsonyi ünnepek előtt. Kiosztását családsegítőink személyesen végzik.
- *Ruha és cipő adományokat* egész évben fogadunk, melyeket ruhabörzék keretében hasznosítunk, illetve családsegítőink célirányosan személyesen juttatják el a rászoruló személyekhez, családokhoz.

2.6. Az ellátás igénybevétele módja

- A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást **önként igénybevevők** esetében az első találkozás az intézményben vagy a fogadóórán történik, a problémák feltárása után kerül

sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítség során a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézők helyén. Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

- **Észlelő és jelzőrendszeren keresztül.** Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő haladéktalanul felkeresi a bajban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.
- **Egyéb jelzéseket követően** a családsegítő személyesen keresi fel az érintett személyt, családot, tájékoztatja a jelzés tényéről és egy időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére.
- A szolgáltatást igénybevevőkkel írásbeli megállapodást kötünk, és a vonatkozó jogszabályi feltételeknek megfelelő dokumentációs rendszert használjuk.
- A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybevevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről. A szolgáltatás keretében, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra:
 - az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
 - az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
 - az intézmény házirendjéről,
 - az irat betekintési jog gyakorlásáról,
 - a panaszjog gyakorlásának módjáról,
 - az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap rendszerről (gyermekjóléti szolgáltatás esetén) és a KENYSZI-ről.

A családsegítők minden héten meghatározott időpontban ügyfélfogadási időt tartanak a településeken az erre a célra kijelölt fogadó helységekből.

2.7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A lakosság tájékoztatást kap az intézmény szolgáltatásairól az alábbi módokon:

- szórólapok, tájékoztató plakátok
- helyi televízió, sajtó közreműködése, hirdetések
- települések honlapja
- saját honlap (www.grotmaci.hu)
- jelzőrendszeri tagok, társszakmák és civil szervezetek tájékoztatása levélben, személyesen
- a fogadóórak helyszínén, önkormányzati hivatalokban, orvosi rendelőkben kifüggesztett plakátok, szórólapok segítségével.

2.8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotának megfelelő, és a szolgáltatás által nyújtható teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani. Az ellátást igénybevevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, különös tekintettel az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival, szociális helyzetével kapcsolatos információkra. Az ellátást igénybevevő kérelmezheti tájékoztatását személyes adatainak kezeléséről, kérelmezheti személyes adatai helyesbítését, valamint – a kötelező adatkezelés kivételével – személyes adatai törlését, zárolását. A szolgáltatást igénybevevők szóban és írásban panasszal fordulhatnak a vezető családsegítőhöz, az intézményvezetőhöz. Az érintett jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. Az ellátottjogi képviselő a szolgáltatásban részesülő részére nyújthat segítséget.

A gyermekjogi képviselő:

Turi Renáta

e-mail: renata.turi@ijsz.bm.gov.hu

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

levelezés: 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.

Fogadóóra helye, időpontja:

Zalaegerszeg, Göcseji u. 24. Megyei GYVK és TEGYESZ Szakszolgálati Iroda, minden hónap első szerda: 10-12

Szombathely, Vörösmarty u. 11. Vas Vármegyei GYVK, Általános Iskola és TEGYESZ, minden hónap második szerda 10-12

Munkaidőben elérhető telefonszám: 06-20-4899-642

Zöld szám: 06-80-620-055

Az ellátottjogi képviselőhöz:

Zalaszentgróti járás

Huszárné Török Katalin

Székhelye: 1075 Budapest, Madách tér 3-4.

postacím: 1365 Bp. pf: 646.

Fogadóóraidőpontja:

hétfőtől-csütörtökig: 8,00-16,30

péntek: 8,00 – 14,00

E-mail: torok.katalin@jib.emmi.gov.hu

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

Telefonszám: 06-20-4899-661

A szolgáltatást végzők jogai:

A közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott számára biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a fenntartó megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

A dolgozó jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Közalkalmazotti Tanács révén.

2.9. Dokumentáció

- Nyilvántartási lap
- Tájékoztatói nyilatkozat
- Egyszeri esetkezelés feljegyzése
- Együttműködési Megállapodás
- Esetnapló, cselekvési terv
- Törzslap
- Gyermekünk védelmében elnevezésű adatlapok
- Esetjelző lap / esetjelző lap bántalmazás esetén
- Eset visszajelző lap
- Szolgáltatást elutasító nyilatkozat
- Feljegyzés esetátadásról

2021. július 1-től a gyermekjóléti szolgáltatást és a gyermekek átmeneti gondozását igénybe vevőkre vonatkozó igénybevételi jelentés a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (továbbiakban: GYVR) való rögzítésen keresztül történik.

Jogszabályi háttér: A szociális gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (Nyr.) 8/A§ (1) bekezdése:

A gyermekjóléti szolgáltatásnak a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) rögzítendő szolgáltatásai, a gyermekek átmeneti gondozása és a gyermekvédelmi szakellátások esetén – 4-8§-ban foglaltaktól eltérően – a Gyvt. szerinti adatok rögzítése és az időszakos jelentés úgy történik, hogy a GYVR a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló kormányrendeletben (Ar.) foglaltak szerint elektronikus úton, napi rendszerességgel adatot szolgáltat az igénybevevői nyilvántartás részére.

https://tevadmin.nrszh.hu/docs/Tajekoztato_Kenyshi_nyitolapra_CSGYJSZ.pdf (3.melléklet)

2.10. Továbbképzés

Az intézmény tanulásban, továbbképzésben azokat a dolgozókat támogatja, akiknek munkakörük betöltéséhez nélkülözhetetlen a képzés által nyújtott képestés megszerzése. A jogosultságot évenként felül kell vizsgálni.

3. Család- és Gyermekjóléti Központ

Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ

Székhely: 8790 Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Ellátási terület: a Zalaszentgróti járást alkotó 20 település közigazgatási területe

3.1. A szolgáltatás célja, feladatai

2016. január 1-jétől a családsegítés csak gyermekjóléti szolgáltatással integráltan működhet, Család-és Gyermekjóléti Szolgálat vagy **Család-és Gyermekjóléti Központ** keretében. Az integráltan létrejövő szolgáltatás települési szinten elérhető kötelező szolgáltatás, az ellátandó terület nagysága (járás/település) szerint differenciált szolgáltatási tartalommal. Az új struktúra racionálisabb feladatmegosztást alakít ki a **szolgálat és a központ között** azzal, hogy a feladatellátás alapja a szolgálat és a központ közötti szorosabb együttműködés.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** olyan, a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat, amely az **általános szolgáltatási feladatain** túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében egyéni és csoportos **speciális szolgáltatásokat, programokat** nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységet** lát el és **szakmai támogatást** nyújt az ellátási területen működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** az Alapító okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján a gyermekek ellátását, gondozását, testi, szellemi, lelki fejlődését a szülők, gondozók intenzív támogatásának biztosításával nyújtja **a szociális munka eszköztárának alkalmazásával** a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** tiszteletben tartja a családok életmódját, a tradíciókat, a szokásrendszert, a családok életstratégiáját a szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során. A **Központ munkatársai folyamatosan figyelemmel kísérik** a szociális és gyermekvédelmi ellátások jogszabályi környezetének változásait, a társ szakmák változásait és eredményeit, a szakterületet érintő pályázatokat, új innovatív programokat.

3.2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

A család- és gyermekjóléti 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 köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére,

szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához különböző szolgáltatások nyújtása útján. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával klienseink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

A család és gyermekjóléti feladatok, célok megfogalmazását meghatározza a lakosság korösszetétele, jövedelmi helyzete, gazdasági aktivitása, egészségi állapota, amely bemutatásra került a bevezetőben, a közös általános térségi jellemzők közt.

- A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának összeállításánál figyelembe vettük a járasszékhely és a járás településeinek társadalmi, gazdasági adottságait, a demográfiai mutatókat, az itt élők szociális helyzetét, valamint a települési önkormányzatok elvárásait.
- A Család- és Gyermekjóléti Központ a napi munkája során a legnagyobb erőfeszítéseket a leginkább veszélyeztetett családokra, gyermekekre fordítja. Ebbe a körbe tartoznak a gyermeküket elhanyagoló családok, a csonka családok, az anyagi és nevelési gondokkal, a megoldatlan lakáskörülményekkel, számtalan devianciával küzdő családok.
- Olyan speciális segítő munkára kell vállalkozni, amely ebben a körben elősegíti a megingott társadalmi integrációt, csökkenti az előítéleteket. Nagy hangsúlyt kell, hogy kapjon a Központ munkájában a családok értékrendjének módosítása, a rossz szokások és hagyományok csökkentése, a felelősebb párkapcsolatok alakítása, az esélynövelés az élet minden területén.
- A szakmai munkában megkülönböztetett figyelmet kell fordítani a családjukból kikerült gyermekek visszagondozására, mert a gyerekek és családjuk életkilátásai nagyon rosszak és esélyük sem lesz visszatérni a vér szerinti családjukhoz.
- Magunkénak valljuk azt a szemléletet, amely szerint a szakmai fejlesztési lehetőségekhez, a jogszabályi előírásokhoz való igazodás, egy kliensközpontú szolgáltatás biztosítása csak jól ütemezett szakmai és anyagi források figyelembe vételével valósulhat meg.
- Tevékenységünk során arra számítunk, hogy a szociális problémák megoldásában az állam szerepe mellett tovább növekszik a helyi önkormányzatok és civilek szerepe.

Eddig a gyermekjóléti szolgáltatás keretében kezelt leggyakoribb problémák:

- gyermeknevelési, gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- szülők vagy a család életvitele, anyagi (megélhetési stb.) problémák
- családi konfliktusok: szülők egymás közötti, szülő – gyermek, gyermek – gyermek közötti
- szülői elhanyagolás, bántalmazás
- családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki)
- fogyatékoság, retardáció, szenvedélybetegség

Ellátott gyermekek esetében végzett tevékenység, 2024 év.

Hatósági intézkedések számának alakulása	2024. év	áthúzódó
Védelembe vettek	33	1
Megelőző pártfogás	8	-
Ideiglenes hatállyal elhelyezett	4	-
Nevelésbe vettek	9	3
Utógondozottak		
Családba fogadás	6	-
Harmadik személynél történő elhelyezés	1	-
Összesen	61	4

3.3. A szolgáltatás jogszabályi háttere, a biztosított szolgáltatások, tevékenységek köre, célkitűzések, szakmai alapok meghatározása

A Család- és Gyermekjóléti Központ tevékenységének jogszabályi háttere:

Munkánk során az alábbi jogszabályok maradéktalan betartására, illetve a belőlük adódó feladatok elvégzésére törekszünk:

1. 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
2. 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
3. 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
4. 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
5. 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
6. 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
7. 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
8. 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
9. 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes szolgáltatást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
10. 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
11. 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

12. az ellátási körzet önkormányzatainak helyi rendeletei az egyes szociális ellátási formák szabályozásáról

A Gyvt. új alapokra helyezte és átalakította a gyermekvédelem rendszerét, melyben többek között létrehozott két új intézménytípust, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, valamint a **Család- és Gyermekjóléti Központot**.

A **Család- és Gyermekjóléti Központ** ellátási területe a Zalaszentgróti járás településeire terjed ki, melyet a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulás **Társulási Tanácsa**, mint fenntartó és **Zalaszentgróti Város Önkormányzata**, mint kötelezett által a feladatellátásra kötött ellátási szerződés alapján biztosítjuk a Zalaszentgróti járás közigazgatási területén lévő **20** település lakossága számára.

A **gyermekjóléti szolgáltatás** a személyes gondoskodás keretébe tartozó **gyermekjóléti alapellátás**. Ez a gyermek érdekeit védő speciális személyes szolgáltatás, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségét, elősegíti a családban történő nevelkedését, megelőzi, csökkenti és támogatja a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését. A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermekek védelmének rendszeréhez kapcsolódóan alapellátás keretén belül, a gyermekjóléti szolgáltatás alapfeladatain túl speciális szolgáltatásokat nyújt a gyermeki jogok védelméhez.

A biztosított szolgáltatások formái, köre

- általános gyermekjóléti szolgáltatások,
- a családsegítés keretében végzett tevékenységek,
- szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok,
- speciális gyermekjóléti szolgáltatások,
- hatósági tevékenységet előkészítő feladatok,
- szakmai támogatást nyújtó feladatok,
- szociális diagnózis felvételéhez kapcsolódó feladatok.
- óvodai- iskolai szociális munka

Alapvető célkitűzéseink összegezve:

- elősegíteni a gyermekeknek a családban történő egészséges testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi fejlődését,
- a gyermeki jogok és kötelességek érvényre juttatása,
- a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése,
- hatékonyan működő preventív célú speciális szolgáltatások biztosításának megvalósítása,
- veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer koordinálása a járás területén,
- megalapozott javaslattétellel a gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazása,
- a családjukból kiemelt gyermekek visszahelyezésének elősegítése és utógondozása.

- szociális diagnózis felvételével a megfelelő szolgáltatás megtalálása a rászoruló család, gyermek, felnőtt részére

Szakmai alapok

A szociális munkában alapvető érték az együttműködés, melyet a Szociális Munkások Etikai Kódexe ír elő. A munkavégzés során a legfontosabb a bizalom, a tisztelet, a szolidaritás. Kulcsfontosságú a források fejlesztése, a civilszervezetekkel, hálózatokkal való együttműködés, a valós szükségletekre épülő szolgáltatások kiépítése, a problémák jelzése országos fórumok felé, elősegítve a szociálpolitika pozitív változását.

Tevékenységünk prioritása a prevenció, illetve a megelőzést elősegítő új formák, módszerek alkalmazása, a szolgáltató, segítő jelleg humanizálódása, illetve a koordináló tevékenység tudatosságának, tervszerűségének fokozása a hatékonyság növelése érdekében. Munkánk során, az alkalmazott módszerek megvalósításakor figyelmet fordítunk a prevencióra.

A prevenció (megelőzés) fajtái:

Elsődleges prevenció: magában foglalja az univerzális ellátási formákat, amelyekre minden gyermek jogosult.

- Ismeretterjesztés/tájékoztatás
- Szabadidős tevékenységek
- Észlelő-és jelzőrendszer működtetése

A Családsegítő-és Gyermekjóléti Központunk nagy hangsúlyt fektet az elsődleges prevencióra a helyi szabadidős programok szervezésére, a települési programokba való bekapcsolódásra. Ennek érdekében szorosan együttműködünk a települések önkormányzataival, iskolák, óvodák képviselőivel, Hazatérők Egyesületével.

Másodlagos prevenció: magában foglalja a célzott segítségnyújtást, amelyben definiálja a rizikófaktorokat, a veszélyeztetett csoportokat, és segítséget nyújt, mielőtt a bántalmazás, az elhanyagolás bekövetkezne.

- Tematikus csoportok
- Gondozás
- Tanácsadás
- Ügyintézés

Harmadlagos prevenció: speciális ellátásokat jelent, azokban az esetekben, amikor a család vagy ellátó intézmény nem a gyermek szükségleteinek megfelelő ellátást nyújtják, bántalmazók, vagy elhanyagolók. Ilyenkor be kell avatkozni a megfelelő szakmai eszközökkel, hogy megszűnjön az ártó magatartás.

- Krízisintervenció
- Hatósági intézkedések kezdeményezése, javaslattevés
- Családgondozás

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

A Gyvt. 39. §-a a gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységi körében az alábbi feladatok ellátását tűzi ki célul:

3.4.1. Az általános gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységek:

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint a magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében óvodai- iskolai szociális munkát biztosít.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (szociális segítőmunka/családgondozás) elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezi az egyéb gyermekjóléti alapellátások, a szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

3.4.2. A családsegítés keretében végzett tevékenységek:

A Szocvtv. 64. § (4) bekezdése a családsegítés tevékenységi körében az alábbi feladatok ellátását tűzi ki célul:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,

- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
- a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybe vevők után követését biztosító eseménymenedzseri feladatokat

3.4.3. Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok:

A Gyvt. 40. § (2) bekezdése a gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységi körében az alábbi feladatok ellátását tűzi ki célul:

- **A gyermekjóléti szolgáltatás** – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – **szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.**
- feladata településen élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a gyermek panaszának meghallgatása, és annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedések megtétele, a KAMASZ – PANASZ fogadóóra keretében
- az ellátási területén közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában
- a – legalább három helyettes szülőt foglalkoztató – helyettes szülői hálózat szervezése és működtetése,
- nyilvántartás vezetése a helyettes szülői férőhelyekről,
- az oktatási-nevelési intézmények gyermekvédelmi feladatának segítése,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetésének kezdeményezése,
- a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiség biztosítása,
- a Zalaszentgróti Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában való részvétel.

3.4.4. Speciális gyermekjóléti szolgáltatások:

A Család- és Gyermekjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdése alapján speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretén belül

- **utcai és** – ha a helyi viszonyok azt indokolják – **lakótelepi szociális munkát,**
- **kapcsolattartási ügyeletet,** ennek keretében közvetítői eljárást biztosít,
- **kórházi szociális munkát** biztosít – ha a helyi viszonyok azt indokolják –,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri **készenléti szolgálatot** biztosít,

- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást biztosít,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát biztosít,
- óvodai és iskolai segítő szolgáltatás biztosítása.
- szociális diagnózis felvétele

3.4.5. Hatósági tevékenységet előkészítő feladatok:

A Család- és Gyermekjóléti Központ a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelyek keretében

- kezdeményezi a gyermek **védelembe vételét** vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek **ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,**
- 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,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek **visszahelyezése** érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- **utógondozást** végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó **pénzfelhasználási tervet** készít.

3.4.6. A Családsegítő- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálat számára:

A Család- és Gyermekjóléti Központnak nagyon fontos meghatározó szerepet kell betöltenie a települések gyermekjóléti, gyermekvédelmi rendszerének hatékonyabbá tételében, a helyi szükségletekhez igazításában, fejlesztésében. A központ munkatársai részt vesznek a gyermekeket és fiatalokat érintő koncepciók (*szolgáltatástervezési koncepció*) kidolgozásában és a szakmai közélet különböző fórumain (*bizottsági munka, szociális kerekasztal, Kábítószerügyi Egyeztető Fórum*).

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, és
- **tájékoztatja** a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.
- **szakmai támogatást nyújt** a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy **szakmai támogatását igénylő esetről** szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot, aki a 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,
- a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt **együttműködik** a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal, **tájékoztatják** egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

3.4.7. Szociális diagnózis

- A szociális diagnózis bevezetésével **egységes, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevételét megelőző bemeneti szűrő kerül bevezetésre.** A szociális diagnózis elkészítése az igénybevevő oldaláról a szolgáltatás igénybevételének, a szolgáltató oldaláról a szolgáltatás nyújtásának feltétele. A szociális diagnózis része **az egyén szükséglet- és jogosultság vizsgálata.**
- A szociális diagnózis készítését **a járásszékhely településeken működő család- és gyermekjóléti központok végzik.** A feladatok szervezése szempontjából a tanácsadói feladatokat és a hatósági jellegű feladatokat teljesen el kell választani egymástól, ezért az új feladatot végző munkatárs a munkáját önálló munkakörben, függetlenül végzi.
- A diagnózis készítése az a folyamat, amely megalapozza az egyén szociális támogatását és a majdani szolgáltatónál a szolgáltatási terv elkészítését, valamint megvalósítását, és amelynek során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A diagnózis egyfajta értékelési folyamat is, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és az esetleges vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítő és maga az érintett személy összevetik. Ez alapján megállapítják, hogy jelen állapotában az egyén alkalmas-e önálló életvitelre, és amennyiben nem, milyen tényezők akadályozzák, gátolják, vagy éppen segíthetik őt ebben, és milyen szolgáltatások szükségesek ahhoz, hogy hosszabb távon önállóan tudja életét támogatni.

- A család- és gyermekjóléti központban felvételre kerülő szociális **diagnózisnak az a rendeltetése, hogy egy független szakértői vélemény által igazolja, hogy egy adott személynek egy bizonyos szolgáltatásra szüksége van-e vagy sem.**

2024-ben elkészítettük a Zalaszentgrót Járás szociális adatbázisa, valamint Zala Vármegye szociális intézményei kiadványunkat. az I/2000. (I.7) SZCSM rendelet 30.§ (4) bekezdése alapján. Ez egy olyan hiányt pótló adatbázis, amelyben minden szakember megtalálja a területen működő hivatalokat, intézményeket és szolgáltatásokat. Az adatbázis frissítéséről a szociális diagnózist készítő eszményvezető gondoskodik minden évben. az adatbázis elérhető Intézményünknel nyomtatott, illetve online formában is.

3.4.8. Óvodai és iskolai segítő szolgáltatás

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti

- a) a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- b) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- c) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- d) a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- e) prevenció eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztettségének kiszűrését és
- f) a jelzőrendszer működését.

3.4.9. Az utcai szociális szolgáltatás:

A szociális munka eszközzrendszerével és a szolgáltatás kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával és felajánlásával

- a) megelőzze, megakadályozza a közvetlen életveszéllyel fenyegető helyzetek kialakulását,
- b) az utcai létből, a hajléktalan életmódból eredő kockázatok csökkentésével segítse a túlélést,
- c) segítse a láthatóan segítségre szoruló egyének és csoportok szükségleteihez kapcsolódó szolgáltatások elérését, a szolgáltatásokhoz való hozzájutást, segítse az egyének és csoportok intézményi vagy önálló lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.

Feladata: (NM rendelet 23 §.)

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,
- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és
- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család-és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

3.5. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Belső együttműködés:

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

A belső kapcsolattartás rendszeres formái a **dolgozói munkaértekezlet, a szervezeti egység értekezletek, a különböző fórumok, konzultációk.**

Külső együttműködés:

A Család- és Gyermekjóléti Központ szorosán együttműködik a **fenntartó önkormányzatokkal, a Zalaszentgróti Járási Hivatallal, a jelzőrendszer Gyvt. 17. § (1) bekezdésében felsorolt tagjaival** a problémák feltárása, a feladatok megoldása, a tevékenységek fejlesztése érdekében.

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője megbeszélések, szakmai fórumok, tanácskozások szervezésével segíti a többirányú szakmai kapcsolat-rendszer erősítését, fejlesztését.

A szociális szakmán belüli és a humán szakmák közötti komoly összefogásokra, integrációkra, együttműködésekre van szükség, mert a lényeg veszik el, ha az embert, a gyermeket, a környezetét nem a maga komplexitásában értelmezzük, elemezzük és kezeljük.

Az elmúlt 20 év sokszor arról szólt, hogy miként kell a szakma, a szakemberek kompetencia-határait meghúzni, mekkora tér áll rendelkezésre a szociális, gyermekvédelmi szakembereknek a humán szakmák keretei között. Állandóan fontos kérdéssé, dilemmává vált, hogy mi a célravezetőbb. Zárkózzunk saját közegünkbe, szakmaiságunkba vagy lépünk ki az integrációk, a szakmaközi tevékenységek eddig ki nem használt lehetőségei felé. Utóbbi egyáltalán nem egyszerű, mert szembe kell nézni különböző ellentétes szemléletekkel, attitűdökkel, gyakorlattal és viselkedéssel.

A jelen és a jövő útja az együttműködés. Együttműködés a társszakmák képviselőivel, az észlelő és jelző rendszer tagjaival, a hatóságok munkatársaival egy fogaskerék-rendszerben,

amelyben a kerekeknek jól kell egymásba illeszkedniük, hogy az egész gépezet működni tudjon.

A Család- és Gyermekjóléti Központ rendszeresen kapcsolatot tart:

A Család- és Gyermekjóléti Központ alkalmazottai szoros együttműködésben dolgoznak az intézmény más szolgáltatásaiban dolgozókkal. Kiszélesítve ezzel az időbeni jelzések lehetőségének bázisát. Továbbá együttműködés alakult ki az illetékességi területén lévő önkormányzatokkal, a Zalaszentgróti Közös Önkormányzati Hivatallal, a Zala Megyei Kormányhivatal területileg illetékes járási hivatalával, a Zalaszentgróti Járási Hivatallal, valamint a jelzőrendszer Gyvt. 17. § (1) bekezdésében felsorolt tagjaival:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői Szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények és szakképző intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői Szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörben eljáró fővárosi és vármegyei kormányhivatal,
- az állam fenntartói feladatának ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv,
- a települési önkormányzat jegyzője,
- a büntetés – végrehajtás intézet,
- a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

A felsorolt intézmények, hatóságok, szolgáltatók és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szervnél, illetve hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása esetén, kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni. A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli. A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó a jelzéssel érintett személy részére nem biztosít betekintést a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

Ha a fentnevezett személyek vagy szerv alkalmazottai a jelzési vagy együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a

fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez, ezzel egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és a gyermekjóléti szolgálatnál kezdeményezi az esetmegbeszélés megtartását.

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

3.6.1. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében végzett tevékenységek – veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszerrel kapcsolatos teendők:

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 a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot, aki a 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 jelzést a gyámhatóság felé, amennyiben a jelzőrendszer szervének alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

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

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

3.6.2. A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében végzett tevékenységek – a feladatokat a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere végzi:

3.6.2.1. Javaslattétel gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésre

A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- védelembe vételére,

- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családba fogadó gyám kirendelésére,
- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- gondozási helyének megváltoztatására,
- a gyermek után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

A javaslattétel során a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni.

A javaslat a GYVR útján 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, a GYVR-ben szereplő adatokat,
- a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel 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 javaslattételre 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 a GYVR-ben megismerhetővé teszi.

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 kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során

- 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, és
- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

3.6.2.2. Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme

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 gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását, és
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

Az együttműködés keretében 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.

Az esetmenedzser a védelemben vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelemben vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz

- a védelemben 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.

3.6.2.3. Egyéni gondozási-nevelési terv

A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet a GYVR tervező és értékelő alrendszerében kell elkészíteni, és tartalmaznia kell:

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- 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, és
- 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, valamint 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 segítőmunkába 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,
 - azt, 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 védelembe vétel megszüntetését.

Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser a GYVR tervező és értékelő alrendszerében értékeli, és

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges
 - ezt a problémát a gyámhivatal számára a GYVR-ben megismerhetővé teszi,
 - felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembé vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és
 - a GYVR útján megismerhetővé teszi a gyámhivatal számára, ha a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására tesz javaslatot.

Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, a gyámhivatal számára GYVR-ben megismerhetővé teszi.

3.6.2.4. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése

A visszahelyezés

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását 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 családbafogadó 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 örökbe fogadhatóvá nyilvánítása megtörtént. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

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

Az utógondozás

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

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

3.7. Speciális gyermekjóléti szolgáltatások

Speciális szolgáltatási tevékenység a 2024. év alapján

Tevékenység	összes tevékenység száma	ebből:		
		jogerős hatósági intézkedéssel érintett	központban végzett	ellátott személyek száma
<i>Kapcsolattartási ügyelet</i>	98	98	96	18
<i>Utcai (lakótelepi) szociális munka</i>	3	-	-	2
<i>Kórházi szociális munka</i>	-	-	-	-
<i>Óvodai-, iskolai szociális munka</i>	554	-	-	1320
<i>Készenléti szolgálat</i>	86	-	-	55
<i>Jogi tanácsadás</i>	-	-	-	-
<i>Pszichológiai tanácsadás</i>	68	-	68	17
<i>Család- és párterápia</i>	21	3	21	9
Összesen:	842	101	187	1443

3.7.1. Kapcsolattartási ügyelet biztosítása:

A kapcsolattartási ügyelet biztosítja

- a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,
- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét,
- 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, és
- a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatást.

A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás

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

A felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén gyermekvédelmi közvetítést az a személy végezhet, aki a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon képzésben részesült, illetve az ilyen program trénera. A minősített programon képzésben részesülnék kell tekinteni azt a személyt is, akiről a programot minősítő személy, illetve szervezet igazolja, hogy minősített programon szerzett tanúsítványt.

A kapcsolattartási ügyelet az érintettek igényeinek megfelelően a kapcsolattartásra megfelelő feltételekkel rendelkező család- és gyermekjóléti szolgálatnál is biztosítható.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, a gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

A titkos menedékházban, a kapcsolati erőszak áldozatait fogadó krízisközpontban és az emberkereskedelem áldozatait fogadó átmeneti szálláson élő szülő gyermekére – amennyiben a külön élő szülő kapcsolattartásra jogosult – a kapcsolattartási ügyelet szabályai irányadóak azzal, hogy a kapcsolattartás helyszíne nem lehet a titkos menedékház, krízisközpont és átmeneti szállás.

Intézményünkben a kapcsolattartási ügyelet időpontja: *péntek délután 14-17 óra között és szombaton 9-12 óra között.*

A zavartalan együttlétre az intézmény székhely épületében – Zalaszentgrót, **Batthyány Lajos út.15.** - kerül sor névleges felügyelet (2 fő) mellett.

A kapcsolattartási ügyelet felügyeletében az esetmenedzser, tanácsadó és családsegítő munkakörben foglalkoztatott munkatársak, az intézményvezető és a szakmai vezetők vesznek részt. A kapcsolattartási ügyelet biztosításáért a szolgálatot nyújtók külön díjazásban részesülnek.

A kapcsolattartási ügyelet kötelező dokumentációja:

- *kapcsolattartási esetlap,*
- *kapcsolattartási megállapodás,*
- *tájékoztató a kapcsolattartás rendjéről.*

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, a szakmai vezető javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

3.7.2. Utcái és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munka:

Az utcai – helyi viszonyok által indokolt esetben lakótelepi – szociális munka feladata

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,
- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszaküldésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és
- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott egyéb helyszíneken, illetve a család- és gyermekjóléti központ területén. (lehetőség szerint bevonva a gyermek családját)

Terveink szerint kiemelt figyelmet kell fordítani azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy a családtagjaik miatt hagyják el az otthonukat.

Az utcai és lakótelepi szociális munkával a cél:

- a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése,
- a gyermekek tájékoztatása a szolgáltatásokról, szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, egyéb szolgáltatások felé,
- a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
- szabadidős programok szervezése a gyermekjóléti szolgáltatás keretében pszichológus bekapcsolódásával.

Potenciális klienskör:

- csellengő gyermekek
- a tanköteles korú, az oktatási intézményben hiányzásokat felhalmozó diákok
- gyermekvédelmi szakellátásból kikerülő illetve szökésben lévő fiatalok
- egyéni vagy családi krízishelyzetben utcára kerülő gyermekek

Tevékenységi területek

- buszpályaudvar,
- szórakozó helyek, dohányboltok és környékük,
- játszóterek, parkok, terek,
- iskolák környéke,

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai feladataik teljesítése során számítanak a rendőrség, a polgárőrök, a civil és társadalmi szervezetek munkájára, akik elkötelezettek a gyermekek védelme iránt.

3.7.3. Gyermekvédelmi célú kórházi szociális munka – ha a helyi viszonyok azt indokolják –:

A kórházi szociális munka feladata

- a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén jelzéssel szükséges élni a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál, vagy hatósági eljárást kell kezdeményezni,
- az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés.

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátási területén nincs kórházi ellátás, ezért a Keszthelyi és a Zalaegerszegi járás területén található kórházi ellátást igénybe vevők támogatása a cél. Ezért az intézmény szerződést kötött a Zalaegerszegi Szent Raffael Kórházzal, amelyben rögzítik a kórházi szociális munka biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját.

3.7.4. Készenléti szolgálat biztosítása:

A készenléti szolgálat célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával kell megszervezni oly módon, hogy a készenléti területen lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A Család- és Gyermekjóléti Központ tájékoztatást nyújt a **lelkisegély-telefonvonal** elérhetőségéről. Így az **Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT)** elérhetőségéről, mely a nap 24 órájában hívható minden telefonról ingyenesen. Tel: **06 80 205520**.

Intézményünk tájékoztatást nyújt továbbá a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény 17. § (7) bekezdés b) pontja szerint 2017. január elsejétől nevesített **gyermekvédő hívószám** működtetésével kapcsolatos feladatokról, a nap 24 órájában ingyenesen hívható **06 80 630155** gyermekvédő hívószámról.

A készenléti szolgálat megszervezésével tehát **a nyitvatartási időn túl** felmerülő krízishelyzetekben elérhetővé, folyamatos **telefonügyeletet biztosítunk**.

A kliensek által már jól ismert telefonszám – **06 30/545 1190** – áll azok rendelkezésére, akik azonnali tájékoztatást, tanácsot vagy segítséget szeretnének kapni **krízis helyzetükben**.

A **készenléti szolgálat** biztosításában a családsegítői, esetmenedzseri, tanácsadói munkakörben foglalkoztatott munkatársak és a szakmai vezetők vesznek részt. A megvalósítása heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül.

A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról feljegyzést szükséges készíteni az erre a célra készített nyomtatványon. A készenléti telefont és az adminisztrációs naplót személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített negyedéves beosztás alapján. Ha a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőknek előre jelezni kell, aki rögzíti a változás tényét.

A készenléti szolgálattal kapcsolatos kötelező adminisztráció:

- *nyomtatvány vezetése a beérkezett hívásokról,*
- *a készenléti szolgálattal mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.*

3.7.5. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

2024-es évben az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet

- Deák Ferenc Általános Iskola és Gimnázium Zalaszentgrót
- Makovecz Imre Napköziotthonos Óvoda – Bölcsőde
- Kehidakustányi Deák Ferenc Napköziotthonos Óvoda - bölcsőde
- Lorántffy Zsuzsanna Református Óvoda, Általános Iskola, Gimnázium és Kollégium Deák Ferenc Általános Iskolája - Kehidakustány
- Zalaszentgróti Napköziotthonos Óvoda-Bölcsőde
- Koncz Dezső Óvoda, Általános Iskola, Kollégium, Készségfejlesztő Iskola és Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézmény
- Fazekas József Általános Iskola / Sümegcsehi
- Sümegcsehi Lurkó Óvoda
- Pipitér-keret Óvoda Óhid
- Zalabéri Általános Iskola
- Zalabéri Kastélykert Óvoda
- Túrjei Szent László Általános Iskola
- Túrjei Szent László Óvoda-bölcsőde
- Pakodi Szivárvány Óvoda-bölcsőde

intézményekben láttak el a szakemberek.

Egyéni munka keretében gyermekekkel, pedagógusokkal (tanítók, tanárok, óvodapedagógusok), dajkákkal, gyermekfelügyelőkkel, szülőkkel történt (segítő) beszélgetés, tanácsadás, konzultáció, információnyújtás, hivatalos ügyintézésben való segítségnyújtás.

Csoportfoglalkozások keretein belül:

Több alkalommal történt csoportmegfigyelés (elsősorban óvodákban), óralátogatás/tanulók megfigyelése csoporthelyzetekben. A foglalkozások között szerepelnek saját, vagy mások által kidolgozott foglalkozási anyaggal történt foglalkozások, meghívott vendéggel, előadóval lebonyolított foglalkozások, védőnőkkel közösen tartott foglalkozások, valamint aktív részvétel az intézmények által szervezett programokon. Közösségi tevékenység keretein belül a szakemberek részt vettek szülői értekezleteken, nevelőtestületi üléseken, szakmaközi megbeszéléseken. Szabadidős, sport, kulturális programok, kirándulásokat szerveztek az év során több intézményben.

A nyári szünetben 2024. júliusában 4 héten keresztül fogadtuk a gyerekeket a GRÓTMACI NAPKÖZIS TÁBORBA. A tábor megvalósulásához szükséges pénz egy részét az intézmény dolgozóinak sikerült

különböző plusz vállalt programok szervezésével, részvétellel megteremteni. Emellett az önkormányzat, helyi vállalkozók és östermelő támogatta a programok megvalósulását. A táborban összesen 127 gyermek vett részt. A tábori életet sokféle programmal igyekeztünk színesíteni – a kézműves foglalkozásoktól, a kirándulásokon, strandoláson, sporttevékenységeken át, a farmlátogatásig. A táborban az óvodai, iskolai szociális segítők munkáját a Gyermekjóléti Szolgálat és Központ munkatársai, diák munkások, önkéntesek és pedagógusok is segítették.

3.8. Szakmai támogatás biztosítása az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálat számára

3.8.1. Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy **szakmai támogatását igénylő esetről** szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot. 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, és
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

3.8.2. Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés szerinti esetben **bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot** a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben **felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.**

Tanácsadások biztosítása

3.8.3. Pszichológiai tanácsadás keretében rendszeres konzultációs lehetőséget biztosítunk a szülők, a gyermekek, a családsegítők, az esetmenedzserek részére a felmerülő problémák kezelése érdekében.

Amennyiben a probléma meghaladja a tanácsadás kereteit, segítséget nyújt a család- és gyermekjóléti központ a megfelelő szakember felkutatásában, a továbbirányítás lehetőségeiben.

A pszichológus lehetőség szerint és az igények ismeretében csoportfoglalkozás keretében is találkozik a gyermekekkel, elsősorban az iskolai szociális munka keretében a KAMASZ-PANASZ fogadóórákon.

A pszichológus a megkereséseket követően feljegyzést készít és konzultál a szakmai vezetőkkel. Abban az esetben, ha az intézmény szolgáltatásában részesül az ügyfél, a gyermek/család érdekében tájékoztatást nyújt az illetékes szakembernek, illetve jelzéssel él, ha szükséges felvenni a kapcsolatot az érintettekkel.

3.8.4. Jogi tájékoztatásnyújtás keretében konzultációs lehetőséget biztosítunk – peres ügyek ellátása nélkül – a különféle családi, polgári és büntető, valamint közigazgatási ügyek intézésének eljárási szabályairól.

A jogi végzettségű külső munkatárs segítséget nyújt beadványok, iratok szerkesztésében, a jogszabályok, a hatósági iratok, végzések, határozatok értelmezésében.

A jogász feladata kettős, egyrészt a segítségért hozzá forduló család vagy gyermek segítése a kialakult helyzet rendezése érdekében, másrészt az intézmény munkatársainak segítése a jogi háttér-információkkal.

A jogász a megkereséseket követően feljegyzést készít és konzultál a szakmai vezetőkkel. Abban az esetben, ha az intézmény szolgáltatásában részesül az ügyfél, a gyermek/család érdekében tájékoztatást nyújt az illetékes szakembernek, illetve jelzéssel él, ha szükséges felvenni a kapcsolatot az érintettekkel.

3.8.5. Fejlesztő- és gyógypedagógusi tevékenység keretében igény és lehetőség szerint biztosítjuk a fejlesztőpedagógiai foglalkozás – lehetőleg a problémától függően csoportos foglalkozás – vezetését. A fejlesztő- és gyógypedagógus kapcsolatban áll az intézmény által foglalkoztatott pszichológussal, a szakmai vezetőkkel, a családsegítőkkal, az eszménedzserekkel, a szülőkkel és a pedagógusokkal.

3.8.6. Mediáció keretében lehetőség és igény szerint biztosítjuk a szülői együttműködés hiánya miatti segítségnyújtást a családon belüli kapcsolatok rendezésében, a szülői konfliktusok kezelését, a szülői együttműködés segítését, megállapodás létrehozását, annak a felek részéről való betartatását. A mediátor kapcsolatban áll az intézmény által foglalkoztatott pszichológussal, a szakmai vezetőkkel, a családsegítőkkal, az eszménedzserekkel.

3.8.7. Családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia biztosítása a szolgáltatások hatékonyabbá tétele érdekében az eszménedzser javaslata alapján, szolgáltatás közvetítésével.

3.9. A Család- és Gyermekjóléti Központ dokumentációs szabályai

A gondozásban nyilvántartott gyermekek adatai és a munkavégzés a hatályos jogszabályok alapján kerülnek rögzítésre. Az eredményesség és ellenőrizhetőség érdekében szükséges a megfelelő **dokumentáció** elkészítése, erre a „*Gyermekeink védelmében*” elnevezésű dokumentációs rendszert használjuk a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.

A gyermekvédelmi nyilvántartás célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, illetőleg lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

NYILVÁNTARTÁSOK - DOKUMENTÁCIÓ:

- forgalmi napló – a kliensek nyilvántartása,
- nyilvántartási lap és tájékoztatás, valamint határozat alapján – a megállapodás megkötését követően az ellátott, TAJ-száma alapján rögzítésre kerül a KENYSZI-be,
- a gyermekek védelmében elnevezésű dokumentációs rendszer adatlapjai,
- adatlapok – a gyermekjóléti szolgáltatásban részesülőkről (nyilvántartási lap, T- lap),
- egyéni gondozási-nevelési terv (GYSZ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7),
- védelembe vételi javaslat,
-
- jelzőrendszeri ülések dokumentációja,
- napi feljegyzések, egyéb nyilvántartások, statisztikai lapok.

2021. július 1-től a gyermekjóléti szolgáltatást és a gyermekek átmeneti gondozását igénybe vevőkre vonatkozó igénybevételi jelentés a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (továbbiakban: GYVR) való rögzítésen keresztül történik.

Jogszabályi háttér: A szociális gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet (Nyr.) 8/A§ (1) bekezdése:

A gyermekjóléti szolgáltatásnak a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) rögzítendő szolgáltatásai, a gyermekek átmeneti gondozása és a gyermekvédelmi szakellátások esetén – 4-8§-ban foglaltaktól eltérően – a Gyvt. szerinti adatok rögzítése és az időszakos jelentés úgy történik, hogy a GYVR a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló kormányrendeletben (Ar.) foglaltak szerint elektronikus úton, napi rendszerességgel adatot szolgáltat az igénybevevői nyilvántartás részére.

https://tevadmin.nrszh.hu/docs/Tajekoztato_Kenyszi_nyitolapra_CSGYJK.pdf (4. melléklet)

Minden gondozottnak egyéni nyilvántartó iratanyaga van, melybe az adatvédelmi szabályoknak megfelelően a törvényes képviselőnek/kliensnek irat-betekintési joga van. Az esetmenedzser köteles minden esetben dokumentációt vezetni, folyamatosan feljegyezni a gondozási tevékenységet.

Az iratanyag tartalma:

- nyilvántartási lap és tájékoztatás
- adatfelvételi lapok (T-lap), nyilvántartási lap fénymásolata – az eredeti külön kerül lefűzésre,
- valamennyi írásos megkeresés a válaszokkal együtt,
- a „Macis adatlapok” a gondozás típusa szerint,
- a gyermek ügyében tartott esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmai konzultáció dokumentációja,

- összegző feljegyzés,
- esetátadó lap – szükség szerint.

Esetlezárás, esetátadás menete:

Az esetlezárás oka: a gondozásba vétel okának megszűnése; a területi vagy szolgáltatói illetékesség megszűnése; a gyermek nagykorúvá válása; a gyermek halála.

Az esetmenedzser teendői esetlezárás esetén: szükség szerint esetkonferenciát hív össze, felkészíti a családot és a gyermeket a segítő folyamat központ általi lezárására, egyúttal ismerteti és felajánlja a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységét, ellenőrzi a szükséges dokumentumok meglétét /lehetőség szerint pótolja a hiányzókat/, értesíti a családot és tájékoztatja az ügyben érintett szakembereket a lezárás tényéről.

Az esetlezárás a KENYSZI-ben és az intézmény nyilvántartási rendszerében is rögzítésre kerül.

Esetátadás okai: Az esetmenedzser távolléte, illetékességének hiánya a folyamatos gondozási tevékenységnek nem lehet oka. Az esetátadás lehet kötelező, ebben az esetben nincs mérlegelési jogkör, illetve ajánlott, amely az intézményvezető döntésétől függ, a szakmai vezetővel történt egyeztetés alapján:

- Kötelező esetek: belső munkamegosztás átszervezése; az esetmenedzser munkaviszonyának megszűnése; az illetékesség megváltozása; az esetmenedzser tartós távolléte (fizetés nélküli szabadság, 30 napot meghaladó betegség); összeférhetetlenség, az együttműködés ellehetetlenülése.
- Ajánlott esetek: esetmenedzser 2 hetet meghaladó távolléte; összetett, komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő eset.

Az esetátadásokat az erre a célra használt nyomtatványon kell rögzíteni, mely az esetátadó, az esetátvevő, az adott intézményvezető/szakmai vezető aláírását tartalmazza, illetékesség hiányában az addig keletkezett iratanyag is átadásra kerül.

Esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

Adatlapok kitöltése

	Adatlapok	Kitöltés határideje	Hova küldi
Önkéntes megjelenés vagy jelzőrendszerből érkező jelzés	T-lap, GYSZ-1	3 munkanap	- (visszajelzés a jelzőnek)
Környezettanulmány hatóság előzmény nélkül kéri	T-lap, GYSZ-1	15 napon belül	Felkérő hatóságnak
Családgondozás folyamán érkezik felkérés	T-lap, GYSZ-3		
A probléma legalább feltárást igényel (lezárja vagy folytatja)	T-lap, GYSZ-1	3 munkanap	-

Tervszerű családgondozás	GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-3 betétlap	Családgondozás megkezdésétől	-
Javaslat védelembevételre	T-lap, GYSZ-2, GYSZ-1 vagy GYSZ-3, GYSZ-4 (ha van) (házi orvos tölti ki)	Szükség szerint	Illetékes gyámhivatal
Védelembe vétel során	GYSZ-5 pótlólag GYSZ-4 (ha nem volt)	Határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül	Illetékes gyámhivatal (aláírás után)
Védelembevétel körében végzett családgondozás kötelező féléves helyzetértékelése	GYSZ-6	Határozat jogerőre emelkedését követő fél év múlva	Illetékes gyámhivatal
Védelembevétel felülvizsgálata	GYSZ-6	Felülvizsgálat előtt	Illetékes gyámhivatal
Utógondozás, családbafogadás	T-lap, GYSZ-3	Gondozás megkezdésekor (határozat alapján)	Illetékes gyámhivatal (féléves, éves helyzetértékeléskor)
Nevelésbe kerülés előzmény nélkül gyjsz kezdeményezésére	T-lap, GYSZ-1, GYSZ-2	Javaslatételkor	Gondozási hely
Előzmény nélkül nem a gysz kezdeményezésére	GYSZ-3	A befogadás értesítés után 3 <u>munkanappal</u>	-
előzménnyel	T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3	Javaslatételkor	Gondozási hely
15 napot meghaladó átmeneti gondozás	GYSZ-4	Az intézkedéssel egy időben vagy minél előbb (max. 8 nap)	Gondozási hely
Javaslatétel ideiglenes hatályú elhelyezésre előzmény nélkül	T-lap, GYSZ-1, GYSZ-2	Azonnal	Illetékes gyámhivatal (a gyermekvédelmi rendszeren kívüli beutaló szervnek levél)
előzménnyel	T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3		
Ideiglenes hatályú elhelyezés gyjsz kezdeményezésére	T-lap, GYSZ-2	Az intézkedéssel együtt	Gondozási hely
Nem a gyjsz kezdeményezésére		30 napon belül	

Elhelyezési értekezlet	GYSZ-3	Értekezlet előtt	Illetékes gyámhivatal (fontos a TEGYESZ-be is)
Javaslatétel nevelésbe vételre	T-lap, GYSZ-2, GYSZ-3, GYSZ-4, GYSZ-6 (véd.vét. fennállása esetén)	Szükség szerint, értelemszerűen	Illetékes gyámhivatal
Nevelésbe vétel	GYSZ-4 GYSZ-7	Az intézkedéssel <u>együtt</u> Nevelésbe vételtől számított 30 nap	Gondozási hely A gondozási hely kérésére megküldhető
Nevelésbe vétel helyzetértékelése, felülvizsgálata	GYSZ-8	Nevelésbe vétel után fél évvel, ill. felülvizsgálat előtt	Illetékes gyámhivatal, TEGYESZ, gyám

3.10. A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak igénybevételi módja

A szolgáltatásokat igénybe vevők tájékoztatást kapnak az első kapcsolatfelvétel alkalmával az adott szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

A gyermekjóléti szolgáltatás keretében – a vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével – a tájékoztatás az alábbiakra terjed ki, melynek megtörténtéről az igénybe vevő aláírásával nyilatkozik:

- tájékoztatás a gyermeki jogokról és kötelességekről,
- tájékoztatás a szülői jogokról és kötelességekről,
- tájékoztatás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok tartalmáról,
- a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az irat betekintési jog gyakorlásáról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról /a „*Gyermekeink védelmében*” elnevezésű adatlap rendszer – „*Macis-lapok*”, *KENYSZI*/

Iratbetekintési jog gyakorlása: (Gyvt. 136/A §.)

Díjmentesen jogosult kérni a szolgáltató, az intézmény vezetőjénél a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekek átmeneti gondozása igénybetétel esetén

- feltéve, hogy a szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüntette meg – a gyermek szülője
- a gyermek törvényes képviselője
- a korlátozottan cselekvőképes gyermek
- a nagykorúvá vált gyermek

Nyomtatott formában díjmentesen rendelkezésre kell bocsájtani.

Az Ákr.-ben meghatározottakon túl az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha a

gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelmébe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására, a szülői felügyeleti jog rendezésére vagy a kapcsolattartás szabályozására, megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató a gyámhatóság a gyermek bántalmazást, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában zártan kezeli.

A Család-és Gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybevétele lehet:

- **önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóban vagy írásban beterjesztett kérelme, indítványa alapján,
- **a jelzőrendszeri tagok** jelzése alapján is történhet, melynek módja lehet **a személyes megkeresés**, melynek során a jelzőrendszeri tag megkeresi a központ szakmai vezetőjét, az eset menedzsert, a tanácsadót, a külső szakembert vagy **írásban** való megkeresés-esetjelző lapon,
- **hatósági intézkedés alapján együttműködésre kötelezett**
 - védelembe vétel,
 - ideiglenes hatályú elhelyezés,
 - nevelésbe vétel,
 - megelőző pártfogás esetén.

Az esetelosztás rendje:

- új eset jelentkezése esetén **krízishelyzetben az esetmenedzser** haladéktalanul intézkedik,
- **minden további** esetben **a szakmai vezető** dönt a területi elv alapján, ennek során figyelembe veszi az esetmenedzser, a tanácsadó speciális szakmai tudását, aktuális leterheltségét.

3.11. A Központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja

- szórólapok, tájékoztató plakátok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése, hirdetések,
- települések honlapja,
- saját honlap (www.grotmaci.hu),
- társszakták és civil szervezetek tájékoztatása levélben, személyesen, jelzőrendszeri üléseken.

A szolgáltatás nyújtása során az igénybe vevő a szakmai **egységet hétfőtől péntekig munkaidőben, fogadóóra keretében** keresheti fel. Az igénybevevő és a Család- és Gyermekjóléti Központ közötti kapcsolattartás megvalósulhat személyesen, írásban vagy távbeszélőn.

A települési önkormányzatnak az igénybe vehető alapellátásokról tájékoztatnia kell a gyámhivatalt, valamint a lakosságot a helyben szokásos módon.

- Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében a tájékoztatásnak ki kell terjednie a család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve a **család- és gyermekjóléti központ** által ellátott feladatokra, azok megoszlására, **legközelebbi elérhetőségének helyére és idejére.**
- A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásának helyszínén a nyitvatartási időn kívül is fel kell tüntetni a szolgáltató nevét, nyitvatartási idejét, valamint a **készletli szolgálat telefonszámát.** A tájékoztatás akkor is feladata a települési önkormányzatnak, illetve társulás esetében valamennyi érintett települési önkormányzatnak, ha a szolgáltatást ellátási szerződés útján biztosítja.
- Az alapellátást a jogosult lakóhelyéhez vagy tartózkodási helyéhez legközelebb eső szolgáltatást nyújtó személynél vagy intézménynél kell biztosítani, kivéve, ha ez nem áll a gyermek érdekében.

Minden adott településeken a lakosság teljes körét tájékoztatjuk – a fogadóórák helyszínén, önkormányzatok épületében, orvosi rendelőkben, közoktatási intézményekben stb. – kifüggesztett szórólapokon a gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségéről, helyéről, idejéről. A munkatársak követik a jogszabályváltozásokat és naprakész szociális, gyermekvédelmi és egyéb információt gyűjtenek a lakosság korrekt tájékoztatása érdekében.

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

Az igénybe vevők jogai:

Az intézményvezető gondoskodik az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő egyéni gondozás biztosításáról. Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát. Fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az igénybe vevő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek.

Az igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvének megtartására törekszünk.

A szolgáltatás az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alaptörvényi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az ellátott személyes adatai, élettörténete, egészségi állapota, szociális és anyagi helyzete az ellátás során (adminisztráció és esetmegbeszélés) bizalmasan kezelendő, betartva az adatvédelemről szóló jogszabályi előírásokat.

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

A személyes gondoskodást végzők jogai:

A foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személyeknek biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra,
- a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Közfeladatot ellátó személynek minősülnek: a házi segítségnyújtást végző szociális gondozók, a családsegítők, eszménymentesek, tanácsadók, a szociális asszisztensek és a szakmai irányítók.

A közalkalmazott dolgozó jogosult munkavállalói jogainak érvényesítésére a Közalkalmazotti Tanács révén.

Tájékoztatási kötelezettség:

A kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell személyes gondoskodás feltételeiről, az ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett reá vonatkozó nyilvántartásokról, a gyermekjogi képviselő elérhetőségéről.

A gyermekjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásban részesülő részére jogai gyakorlásában segítséget nyújt, melynek során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvény rendelkezéseire.

Jogorvoslati eljárás:

A személyes gondoskodást igénybevevők panasszal élhetnek a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai irányítójánál, az intézmény vezetőjénél az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében, valamint a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén.

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai irányítója, illetve az intézményvezető a panaszt kivizsgálja, és az intézményvezető tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról és a fenntartó felé benyújtható fellebbezés feltételeiről.

Amennyiben a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért, valamint

A gyermekjogi képviselőhöz:

Turi Renáta
e-mail: renata.turi@ijsz.bm.gov.hu
Honlap: <http://www.ijsz.hu/>
levelezés: 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.
Fogadóóra helye, időpontja:
Zalaegerszeg, Göcsji u. 24. Megyei GYVK és TEGYESZ Szakszolgálati Iroda, minden
hónap első szerda: 10-12
Szombathely, Vörösmarty u. 11. Vas Vármegyei GYVK, Általános Iskola és TEGYESZ,
minden hónap második szerda 10-12
Munkaidőben elérhető telefonszám: 06-20-4899-642
Zöld szám: 06-80-620-055

Az ellátottjogi képviselőhöz:

Zalaszentgróti járás

Huszárné Török Katalin
Székhelye: 1075 Budapest, Madách tér 3-4.
postacím: 1365 Bp. pf.: 646.
Fogadóóraidőpontja:
hétfőtől-csütörtökig: 8,00-16,30
péntek: 8,00 – 14,00
E-mail: torok.katalin@ijb.emmi.gov.hu
Honlap: <http://www.ijsz.hu/>
Telefonszám: 06-20-4899-661

V. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

Az intézmény székhelye a városközpontban (a volt Gimnázium épülete) tömegközlekedési eszközzel is jól megközelíthető helyen található. Az épületek építészeti megoldásai biztosítják az akadálymentes közlekedést, a bútorzat, berendezés és a felszereltség megfelel a munkatársak és az ellátottak egészségi állapotának és igényeinek.

A munkatársak részére telefonkészülékek (vezetékes és mobil), számítógépek, nyomtatók, fénymásolók, notebook-ok, projector, DVD lejátszó, videó kamera, fényképezőgépek, illetve különböző irodatechnikai eszközök biztosítottak a szakmai tevékenységek elvégzéséhez. A zavartalan ügyfélfogadáshoz az épületben kialakított ügyfélfogadó és csoportszoba biztosított.

A többi társult településen az önkormányzatok által rendelkezésünkre bocsátott fogadóórák színhelyeit a maximális kihasználtsággal működő – az intézmény tulajdonában lévő – szolgálati gépkocsikkal érik el a dolgozók.

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében ki kell alakítani

- legalább egy olyan helyiséget, ahol csak a szolgáltatást nyújtó szakember és a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei,

- várakozóhelyiséget,
- az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységhez külön helyiséget, ha több munkatársat foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi munkatárs számára önálló helyiség rendelkezésre.

VI. Az ellátottak és a szociális szolgáltatásokat végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok a szociális munka Etikai Kódexe alapján:

A szakemberekre vonatkozó etikai, magatartási szabályok

Az alapvető etikai szabályok a szociális munka folyamatában részt vevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését (helyreállítását) és kiteljesítését szolgálják.

1. A szociális munkát végző tiszteletben tartja minden ember értékét, egyéniségét és jogait.
2. Megkülönböztetés nélkül működik együtt a hozzá fordulókkal, az őt alkalmazó szervezet feladatkörébe tartozókkal.
3. Joga és kötelessége a döntéshozók és a közvélemény figyelmét felhívni mindarra a problémára, amelyek az egyes emberek és csoportok nehéz élethelyzetéért felelősek. A megoldások érdekében szakmai szervezetekhez is fordulhat.
4. A szociális munkát végző beszámolóval tartozik szakmai felettesének az elvégzett munkáról, azért, hogy a szakmai, jogi elvárásoknak megfelelően végezhesse a munkáját.
5. Elfogadja és alkalmazza a kompetenciahatárok betartását.
6. Szakmai tevékenysége során a titoktartást és az információ felelős kezelését köteles az érvényes jogszabályok által meghatározott módon betartani.
7. A kliensekkel való együttműködés során a megoldáskeresésében folyamatosan tájékoztatja őket a lehetőségekről. Közösén végiggondolják a segítségnyújtás, az együttműködés menetét, formáit, várható következményeit, hogy a kliens autonóm döntést hozhasson.
8. A szociális munkát végző a kliens függőségi helyzetével nem élhet vissza, diszkriminációmentes munkát végez. Összeférhetetlen a szociális munkát végző és a kliens között rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, üzleti kapcsolat.
9. Érdekérvényesítés során mások érdekeit nem sértve jár el.
10. Esetátadáskor a lehető legtöbb információt nyújtja az esetet átvevő kollegának.
11. Mindent megtesz az önkéntes segítők minél szélesebb körű bevonásáért.
12. A szociális munkát végző tiszteletben tartja munkatársai és más szakemberek övétől eltérő véleményét és munkamódszereit. Az együttműködést alapértéknek tekinti.
13. A szociális munkát végző munkatársa helyettesítésekor tekintettel van annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakult kapcsolatára.
14. Önképzéssel, továbbképzéseken való részvételével azon van, hogy az intézmény presztízse növekedjen, a szolgáltatások színvonala javuljon.
15. A szociális munkát végző nem használhatja fel a segítő folyamatot pártpolitikai célok vagy vallási meggyőződés befolyásolására

VII. Integráció formája, ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítés rendszere, szervezeti ábra (1. sz. melléklet)

Az intézményvezető a Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ egyszemélyi felelős vezetője, valamint az Idősellátás szolgáltatás vezetője. Munkáját a Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsának irányításával a munkaköri leírásban foglaltaknak megfelelően végzi. Munkáltatói és fegyelmi jogkörébe tartoznak az intézmény munkatársai. Felelős a **Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ** színvonalas működéséért, fejlesztéséért, a gazdálkodásért, jogszabályok és helyi rendeletek által hatáskörébe utalt feladatok ellátásáért, a munkahelyi és etikai helyzetért, a hatályos jogszabályok betartásáért, intézkedéseért.

Ellátási egységenként szakmai csoportok működnek, melynek vezetői – az intézményvezető helyettes/a család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetője és a vezető családgondozó/a család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője – irányítják a közvetlen munkát, amelyről az intézményvezetőnek rendszeresen beszámolnak. A szakmai egységek vezetői gondoskodnak a távollevő dolgozók helyettesítésének megszervezéséről.

A különböző ellátási formák lehetőséget nyújtanak arra, hogy az egyéni igényekhez tudjunk alkalmazkodni.

VIII. Szervezeti egységek feladatkörei

Idősellátás (Szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátás)

Székhely: Zalaszentgrót, Batthyány Lajos út.15.

Nappali ellátás engedélyezett férőhelyeinek száma: 45 fő

Házi segítségnyújtásban ellátható személyek száma: 50 fő

Nyitva tartás:

Hétfőtől – péntekig	08 – 16 óra
Pénteken ügyelet	14 – 16 óra

Dolgozók létszáma: 12,25 fő alkalmazott + 1 fő tiszteletdíjas foglalkoztatott

Szociális étkeztetés

Gondozó 1 fő

Házi segítségnyújtás

Gondozók: 8,75 fő

Idősek nappali ellátása

Intézményvezető/Nappali ellátásvezető 1 fő

Gondozó 1,5 fő

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhely: Zalaszentgrót, Batthyány Lajos u. 15.

Nyitvatartás:

Hétfőtől – péntekig	08 – 16 óra
Pénteken ügyelet	14 – 16 óra

Dolgozók létszáma: 7 fő közalkalmazott	
szakmai vezető/vezető családsegítő	1 fő
családsegítő	6 fő

Család-és Gyermejkölési Központ

Székhely: Zalaszentgrót, Batthyány u. 15.

Nyitvatartás:

Hétfőtől – péntekig	8 - 16 óra
Pénteken ügyelet	14 – 16 óra

Dolgozók létszáma: 6 fő közalkalmazott	
szakmai vezető/intézményv. helyettes/tanácsadó	1 fő
esetmenedzser	2 fő
szociális diagnózist felvevő esetmenedzser	1 fő
óvodai, iskolai szociális segítő	2 fő

Szociális asszisztens *1 fő*

Összes dolgozói létszám: 27 fő közalkalmazott + 1 fő tiszteletdíjas foglalkoztatott

Záró rendelkezések

1./ A Szakmai program hatályba lépése


A Szakmai Programot a **Zalaszentgrót és környező települések Intézményfenntartó Társulása Társulási Tanácsa** a 20/2025. (XI.24.) számú határozatával elfogadta, a Szakmai Program az elfogadás napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen Szakmai Program hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti a 2025. január 1-től hatályos Szakmai Program.

A Szakmai Program és mellékleteinek naprakész állapotban tartásáról az intézmény vezetője gondoskodik.

Dátum: 2025. november 19.

Összeállította:


Ságiné Szabó Beáta
intézményvezető

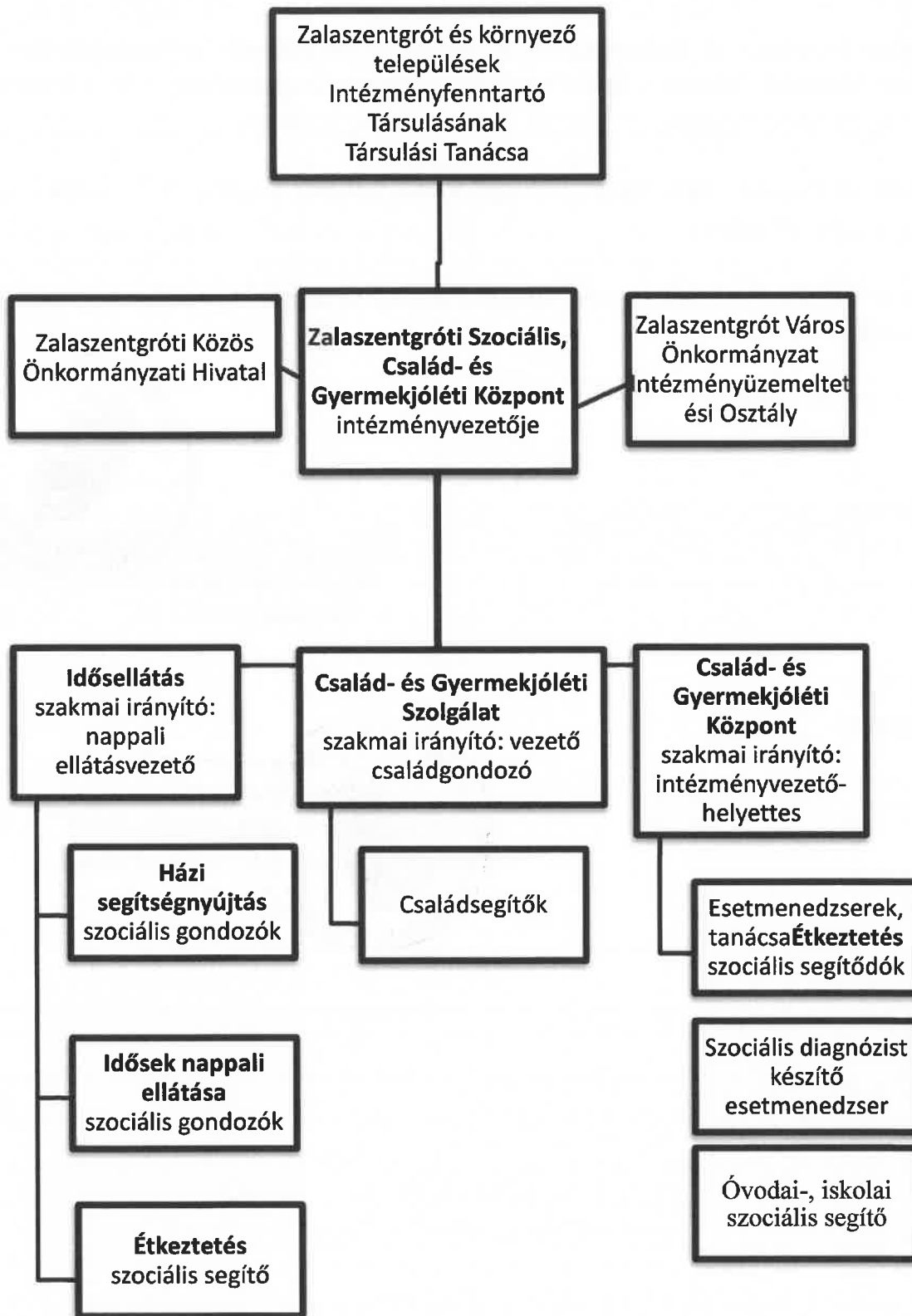


Jóváhagyom:

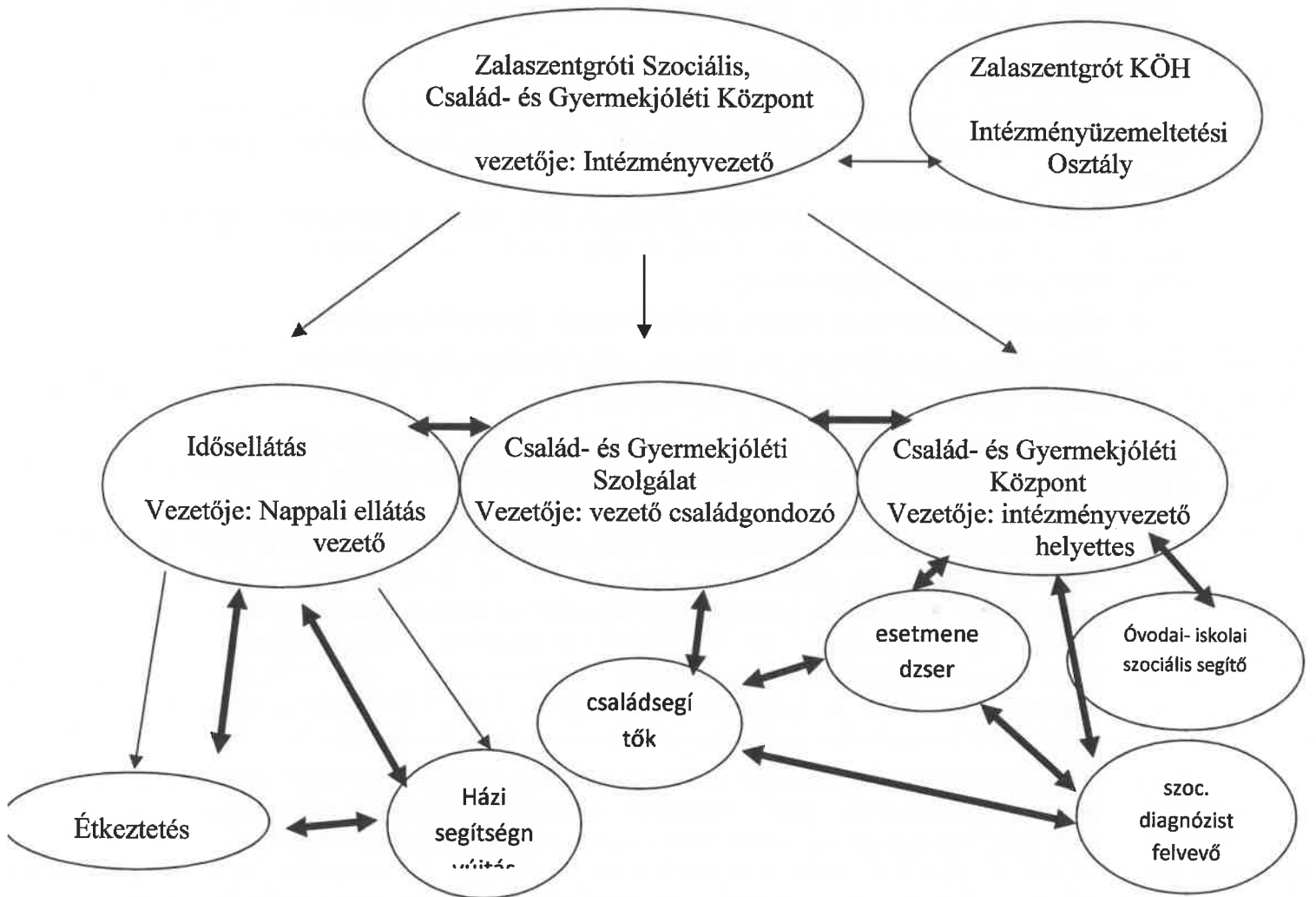

Baracska József
a Zalaszentgrót és környező települések
Intézményfenntartó Társulásának elnöke



1. számú melléklet



A Zalaszentgróti Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti felépítése, alá-fölérendeltségi viszonyai



3. melléklet

Család- és gyermekjóléti szolgálat

Család- és gyermekjóléti szolgálat esetén a rögzítési feladat kettéválik: a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatos adatszolgáltatás a GYVR-en keresztül történik meg, viszont az egyéb ellátottakra vonatkozó jelentés továbbra is a KENYSZI-ben valósul meg. Az eltérő jelentési szabályok miatt a család- és gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó jelentés 2021. június 24.-től két naplóban jelenik meg a KENYSZI-ben:

1.1. A **Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás/Családsegítés** naplóban azon ellátottak adatait lehet rögzíteni, akik nem a gyermek veszélyeztetettsége folytán állnak kapcsolatban a szolgálattal.

A naplóra vonatkozó rögzítési szabályok:

- CSGYJSZ/Családsegítés szolgáltatáson megjelennek azok a 18. életévét betöltött igénybevevők, akiknek 2021. június 23.-án a család- és gyermekjóléti szolgáltatáson nyitott igénylése volt.
- Azok az adatszolgáltatók, akik 2021. június 23.-án a család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásnál adatszolgáltatók voltak, a rendszer által összerendelésre kerültek a CSGYJSZ/Családsegítés szolgáltatással is.
- Megállapodást rögzíteni csak 16. életévét betöltött igénybevevőre lehet.
- Első interjúval lezárult igénylést bármely igénybevevőre lehet rögzíteni.
- Határozat típusú igénylést nem lehet rögzíteni.
- A szolgáltatás továbbra is „havi jelentő” marad, azaz az Nyr. szerint az adatszolgáltatást legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni.
- Az önellenőrzésre vonatkozó szabályok is változatlanok maradnak, tehát az időszakos jelentés továbbra is igénybevétele hónapját követő hónap tizenötödik napjáig módosítható. 18. életévét betöltött igénybevevőre vonatkozó speciális szabály, hogy felnőtt igénybevevőnek a CSGYJSZ/Családsegítés szolgáltatáson és a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatáson párhuzamosan nem lehet nyitott megállapodása (azaz az igénybevevőnek vagy a CSGYJSZ/Családsegítés vagy a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban van nyitott megállapodása). és
- Bármely életkorú igénybevevőre vonatkozó speciális szabály, hogy az igénybevevőnek lehet megállapodása első interjúval lezáruló igénylése párhuzamosan a CSGYJSZ/Családsegítés és a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban.

1.2. A Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban azoknak a gyermekes családoknak az adatai jelennek meg, ahol a családdal való együttműködés célja a gyermek veszélyeztetettségének a megszüntetése.

A naplóra vonatkozó rögzítési szabályok:

- A 2021. június 23.-án a család- és gyermekjóléti szolgáltatás naplóban lévő 18. év alatti igénybevevők igénylései lezárásra kerültek. A CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban 2021. június 24.-én nincsenek nyitott igénylések. Az igénylés adatok 2021. július 1.-jét követően a GYVR-ből fognak érkezni.
- A CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban a GYVR-ben történő rögzítéseket követően jelennek meg az adatok. A GYVR-be berögzített adatszolgáltatást ezért nem kell a KENYSZI-ben ismételt elvégezni, a GYVR elektronikus úton átadja a KENYSZI felé a jelentési adatokat.

- Azok az adatszolgáltatók, akik 2021. június 23.-án a család- és gyermekjóléti szolgálat szolgálatánál adatszolgáltatók voltak, a rendszer által összerendelésre kerültek a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatással is.
- Megállapodás típusú igénylést nem lehet rögzíteni.
- Határozat típusú igénylést nem lehet rögzíteni.
- Első interjúval lezárult igénylést 2021. június 24.-től bármely életkorú igénybevevőre lehet rögzíteni. Ez azokra az egyszeri segítségnyújtásokra vonatkozik, amely típusok rögzítésére a GYVR-ben nincs lehetőség.
- A CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatásra az adatszolgáltatónak nem kell a KENYSZIBen igénybevételt jelenteni. A GYVR-ben rögzített igénylésekre a GYVR megküldi a napi igénybevételeket. A KENYSZI-ben rögzített első interjúk esetében pedig a KENYSZI automatikusan megjeleníti az adott napra az igénybevételi pipát a naplóban. Ezért a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás nem jelenik meg az Igénybevételek kezelése/Igénybevételi napló menüpontban.
- Mivel az igénylés és igénybevételi adatok a GYVR-ből érkeznek, ezért a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás nem havi jelentő szolgáltatás, a GYVR-be egy hónapon túl visszamenőlegesen berögzített adatok is áttöltésre kerülnek és megjelennek a KENYSZIBen.
- A CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatásra korlátlanul lehet igénybevételt jelenteni, ezért ennél a szolgáltatásnál nincs szükség az önellenőrzésre a továbbiakban. Az Igénybevételek kezelése/Önellenőrzés menüpontban a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás nem jelenik meg.
- 18. életévét betöltött igénybevevőre vonatkozó speciális szabály, hogy felnőtt igénybevevőnek a CSGYJSZ/Családsegítés szolgáltatáson és a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatáson párhuzamosan nem lehet nyitott megállapodása (azaz az igénybevevőnek vagy a CSGYJSZ/Családsegítés vagy a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban van nyitott megállapodása). és
- Bármely életkorú igénybevevőre vonatkozó speciális szabály, hogy az igénybevevőnek lehet megállapodása első interjúval lezáruló igénylése párhuzamosan a CSGYJSZ/Családsegítés és a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatás naplóban.

1.3. GYVR felhasználók, mint KENYSZI adatszolgáltatók

A GYVR-KENYSZI adatátadás informatikai feltétele, hogy az adatátadásban érintett GYVR felhasználóknak a KENYSZI-ben is adatszolgáltatóknak kell lenniük. Család- és gyermekjóléti szolgálat esetében ez azt jelenti, hogy annak a felhasználónak, aki a GYVR-ben Szolgálat Vezető jogosultsággal rendelkezik, annak a KENYSZI-ben is adatszolgáltatónak kell lennie, ÉS el kell végezni az összerendelését a CSGYJSZ/Gyermekjóléti szolgáltatással a KENYSZI-ben.

Jogszabályi háttér: Nyr. 8/A. § (2) bekezdése:

(2) Az (1) bekezdésben foglaltak érdekében

a) gyermekjóléti szolgáltatás esetén az egyszemélyes szolgálat családsegítőjét, a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetőjét, illetve a család- és gyermekjóléti központ vezetőjét, esetmenedzserét és asszisztensét,

b) gyermekek átmeneti gondozása esetén az intézményvezetőt,

c) gyermekvédelmi szakellátások esetén az Ar. szerinti gondozási hely vezetőjét

adatszolgáltató munkatársnak kell kijelölni. Az igénybevevői nyilvántartásban szereplő adatok helyességének figyelemmel kísérése érdekében további adatszolgáltató munkatársak is kijelölhetők.

1.4. Egyéb KENYSZI funkciók, adatszolgáltatások

A tájékoztatóban lévő új rögzítési szabályok kizárólag az igénylésekre és az igénybevételek rögzítésére vonatkoznak! Az alábbi KENYSZI-s adatszolgáltatásokat szolgáltatástól függetlenül továbbra is a KENYSZI-ben kell elvégezni:

- várakozók jelentése
- foglalkoztatottak jelentése
- óvodai és iskolai segítő tevékenység jelentése
- térítési díj jelentése

4. melléklet

Család-és gyermekjóléti Központ

család- és gyermekjóléti központ/család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásra vonatkozó adatszolgáltatás a GYVR-en keresztül történik meg, míg a család- és gyermekjóléti központ/óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység szolgáltatásra való jelentés továbbra a KENYSZI-ben valósul meg.

1.1. A Család- és gyermekjóléti központ / Család- és gyermekjóléti központ naplóra a továbbiakban a GYVR-en keresztül történik az adatszolgáltatás.

A naplóra vonatkozó rögzítési szabályok:

- A 2021. június 23.-án a Család- és gyermekjóléti központ/Család- és gyermekjóléti központ naplóban lévő igénybevevők igénylései lezárásra kerültek. A CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ naplóban 2021. június 24.-én nincsenek nyitott igénylések. Az igénylés adatok 2021. július 1.-jét követően a GYVR-ből fognak érkezni.
- A CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ naplóban a GYVR-ben történő rögzítéseket követően jelennek meg az adatok. A GYVR-be berögzített adatszolgáltatást ezért nem kell a KENYSZI-ben ismételt elvégezni, a GYVR elektronikus úton átadja a KENYSZI felé a jelentési adatokat.
- Megállapodás típusú igénylést nem lehet rögzíteni.
- Határozat típusú igénylést nem lehet rögzíteni.
- Első interjúval lezárult igénylést 2021. június 24.-től bármely életkorú igénybevevőre lehet rögzíteni. Ez azokra az egyszeri segítségnyújtásokra vonatkozik, amely típusok rögzítésére a GYVR-ben nincs lehetőség. (Pl. kapcsolat ügylet)
- A CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központra az adatszolgáltatónak nem kell a KENYSZI-ben igénybevételt jelenteni. A GYVR-ben rögzített igénylésekre a GYVR megküldi a napi igénybevételeket. A KENYSZI-ben rögzített első interjúk esetében pedig a KENYSZI automatikusan megjeleníti az adott napra az igénybevételi pipát a naplóban. Ezért a CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ nem jelenik meg az Igénybevételek kezelése/Igénybevételi napló menüpontban.
- Mivel az igénylés és igénybevételi adatok a GYVR-ből érkeznek, ezért a 2021. július 1.-jei adatok tekintetében a CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ már nem havi jelentő szolgáltatás, ami azt jelenti, hogy a GYVR-be egy hónapon túl visszamenőlegesen berögzített adatok is áttöltésre kerülnek és megjelennek a KENYSZI-ben.
- A CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ 2021. június hónapban még havi jelentő szolgáltatás volt, ezért a június havi igénybevételek önellenőrzésére 2021. július 15. éjfélig még lehetősége van az adatszolgáltatónak.
- 2021. július 1.-jét követően azonban a CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központra korlátlanul lehet igénybevételt jelenteni (a GYVR-en keresztül), ezért ennél a szolgáltatásnál nincs szükség az önellenőrzésre a továbbiakban. 2021. július 16.-tól kezdődően az Igénybevételek kezelése/Önellenőrzés menüpontban a CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ nem jelenik meg.

1.2. Család- és gyermekjóléti központ / Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

A Család- és gyermekjóléti központ / Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet érintően az igénylések rögzítése, az egyéni tevékenységnapló valamint a tevékenységek jelentése változatlanul a KENYSZI felületén valósul meg.

1.3. GYVR felhasználók, mint KENYSZI adatszolgáltatók

A GYVR-KENYSZI adatátadás informatikai feltétele, hogy az adatátadásban érintett GYVR felhasználóknak a KENYSZI-ben is adatszolgáltatóknak kell lenniük. Család- és gyermekjólétközpont esetében ez azt jelenti, hogy annak a felhasználónak, aki a GYVR-ben Központ Vezető

Esetmenedzser

Központ Asszisztense

jogosultsággal rendelkezik, annak a KENYSZI-ben is adatszolgáltatónak kell lennie, ÉS el kell végezni az összerendelését a CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ szolgáltatással a KENYSZI-ben.

Jogszályi háttér: Nyr. 8/A. § (2) bekezdése:

(2) Az (1) bekezdésben foglaltak érdekében

a) gyermekjóléti szolgáltatás esetén az egyszemélyes szolgálat családsegítőjét, a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetőjét, illetve a család- és gyermekjóléti központ vezetőjét, esetmenedzserét és asszisztensét,

b) gyermekek átmeneti gondozása esetén az intézményvezetőt,

c) gyermekvédelmi szakellátások esetén az Ar. szerinti gondozási hely vezetőjét

adatszolgáltató munkatársnak kell kijelölni. Az igénybevevői nyilvántartásban szereplő adatok helyességének figyelemmel kísérése érdekében további adatszolgáltató munkatársak is kijelölhetők.

1.4. Egyéb KENYSZI funkciók, adatszolgáltatások

A tájékoztatóban lévő új rögzítési szabályok kizárólag az igénylésekre és az igénybevételek rögzítésére vonatkoznak! Az alábbi KENYSZI-s adatszolgáltatásokat szolgáltatástól függetlenül továbbra is a

KENYSZI-ben kell elvégezni:

- várakozók jelentése
- foglalkoztatottak jelentése
- óvodai és iskolai segítő tevékenység jelentése
- térítési díj jelentése