

SZAKMAI PROGRAM

**CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT,
VÁROSI BÖLCSŐDE**

Készült: 2003.

(módosítva: 2005.
módosítva: 2008.
módosítva: 2009.
módosítva: 2011.
módosítva: 2012.
módosítva: 2013.)

Készítette: Nagyné Juhász Krisztina
intézményvezető

TARTALOMJEGYZÉK

1. DEMOGRÁFIAI MUTATÓK, SZOCIÁLIS JELLEMZŐK	3
2. AZ INTÉZMÉNYRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	5
3. A MUNKÁNKHOZ KAPCSOLÓDÓ TÖRVÉNYI ÉS RENDELETI HÁTTÉR	5
4. A SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ SZERVEZETI KÉRDÉSEK	7
5. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT CÉLJA ÉS FELADATAI	8
6. A GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT CÉLJA ÉS FELADATAI	22
7. VÁROSI BÖLCSŐDE	32
8. A TANYAGONDNOKI SZOLGÁLAT CÉLJA ÉS FELADATAI	38

SZAKMAI PROGRAM

CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT, VÁROSI BÖLCSŐDE

1. Demográfiai mutatók, szociális jellemzők

Hajdúnánás város Debrecentől 45 km-re található. Az Észak-alföldi régióhoz tartozó település mezővárosi múlttal rendelkezik. A város központjától 6 km-re Tedej, mint egyéb belterület 436 fő lakosságszámmal található.

Hajdúnánás településstatisztikai adatai alapján jelenleg **17 938 fő az állandó lakosok száma**, ebből 18 év alatti **gyermek 3 632 fő**. Az összevont népességi adatok szerint Hajdúnánás területén 1999-től lassú fogyás figyelhető meg. A születések száma csökken, a helyi társadalom előregedése jellemző.

A városhoz közigazgatási szempontból tartozó **külterületen, a tanyavilágban élő személyek száma 202 fő**. A külterületen élő lakosság demográfiai szempontból hasonló jelleget mutat, mint városunk lakossága. Az utóbbi időszakban azonban a mezőgazdasági vagy egyéb gazdálkodó tevékenységet folytatva egyre több fiatal költözik ki a tanyavilágba.

A Hajdúnánás külterületén élő személyek területi szempontból a Bellegelő tanyán, Csepüszőlőn, Fürjhalom tanyán, Királydomb tanyán, Nyiczkirét tanyán, Pusztatanyán, Rét tanyán, Újosztás tanyán, Újszőlőn, Verestenger tanyán, Vidiföld tanyán, Zajgató tanyán illetve Tanya elnevezésű és azonosító számmal ellátott területen élnek. Állandóan lakott 84 hely, ideiglenesen - nyáron lakott 49 hely. A lakónépesség szempontjából legsűrűbben lakott a Csepüszőlő, Verestenger tanya, Királydomb tanya területe. Leggyéribben lakott a Vidiföld-, Nyiczkirét-, Bellegelő-, Zajgató tanya területe. Az azonosító számmal ellátott Tanya elnevezésű területeken szétszórta 115 személy él.

Jelenleg a Hajdúnánásra vonatkozó rendszeres szociális segélyben, munkanélküli/álláskeresési ellátásban, vagy ellátásban nem részesülők adatai szerint a relatív munkanélküliség mutató 10.85 %. Az összes munkaképes korú lakosság száma 12 116 fő, az arányszám 1.34. Ez az országos 6.69 %-os átlag 1.62-szerese, míg a megyei mutató (10.6 %) 1.02-szorosa. A külterületen élő lakosság munkalehetősége döntő mértékben a mezőgazdasági termelő, illetve állattartó tevékenységet jelenti. Aki a városban, vagy helyben nem tud munkát vállalni az a szomszédos településekre, vagy távoli városokba jár el dolgozni. De sajnos az elhelyezkedés a külterületen élő személyek számára a közlekedés nehézségei miatt behatárolt.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások, illetve a szociális alapellátások egyik formájának – a családsegítés – megvalósítására hozta létre Hajdúnánás Város

Önkormányzata 1998-ban a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot. 2011-ben az integrált intézmény újabb szervezeti egységgel, a szintén szociális alapellátást biztosító Tanyagondnoki Szolgálattal, 2012. november 01.-től a Városi Bölcsőde feladatainak ellátásával bővült.

Az intézmény székhelyén (Kossuth u. 19. sz.) a családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás és tanyagondnoki szolgáltatás feladatellátása valósul meg.

A bölcsőde (Nikodémusz I. u. 10-12. sz.) 800 négyzetméter alapterületen végzi a szolgáltatást, teljesen felújított és újonnan épített épületben, 4 bölcsődei csoport működésével. Engedélyezett férőhelyszáma 50 fő. A bölcsőde tárgyi felszereltsége megfelel az alapvető követelményeknek. A szakmai irányelveket követve kialakításra kerültek a csoportszobákban a fodrász-, főző-, konstruáló- és a puhasarkok.

Újtikos felé Polgárnál ágazik le a 36-os főút, Újtikostól Tiszagyulaháza alsóbbrendű úton közelíthető meg. **Újtikos** lakosságszáma 967 fő, **Tiszagyulaháza** lakosságszáma 778 fő, ebből 18 év alatti gyermek Újtikoson 176 fő, Tiszagyulaházán 133 fő. Közvetlen közelben van Tiszaújváros, amely ipari üzei révén a munkaképes korosztály egy részének megélhetést nyújt, valamint Polgáron ipari park működik. Mindezek ellenére a munkásréteg jelentős részének munkahelye megszűnt a gazdasági szerkezetváltással, így átmenetileg vagy tartósan munkanélkülivé váltak. A munkahely elvesztésével együtt romlottak az életfeltételek, felerősödtek a családon belüli működési zavarok, életvezetési problémák.

A két községben az elmúlt években a polgári kistérség biztosította a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást a kedvezőbb finanszírozási feltételek miatt. 2013 július 01-től a hajdúnánási Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde látja el a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás alapfeladatait.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde integrált intézménye önállóan működő költségvetési szerv, az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából a közüzemi díjak és a karbantartás dologi kiadásai kivételével teljes jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Gazdálkodási feladatait a Hajdúnánási Gazdasági Ellátó Intézmény látja el.

Az intézmény Szakmai Programját az intézményvezetője az alábbiakban határozza meg:

2. Az intézményre vonatkozó általános rendelkezések

<u>Az intézmény neve:</u>	Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde
<u>Székhelye:</u>	4080 Hajdúnánás, Kossuth út 19.
<u>Telephelye:</u>	4080 Hajdúnánás, Nikodémusz I. u. 10-12. sz.
<u>Ellátottak számára nyitva álló helyiség és a gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében területi irodája:</u>	4096 Újtikos, Fő u. 11. 4097 Tiszagyulaháza, Kossuth u. 25.
<u>Működését az:</u>	- Alapító Okirat és a - Szervezeti és Működési Szabályzat határozza meg.
<u>Ellátott körzet:</u>	Hajdúnánás város közigazgatási területe, Újtikos község közigazgatási területe, Tiszagyulaháza község közigazgatási területe.

A szociális alapszolgáltatások közül a családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás, tanyagondnoki szolgáltatás és bölcsődei ellátás feladatai Hajdúnánás közigazgatási területén valósulnak meg. Az integrált intézmény Újtikos és Tiszagyulaháza közigazgatási területén a családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás feladatait látja el.

3. A munkánkhoz kapcsolódó törvényi és rendeleti háttér

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.)
- 1/2000. (I.7.) SZCSM-rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 321/2009. (XII. 29.) Kormányrendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló alapján;
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 259/2002. (XII. 28.) Kormányrendelet a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató

tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről

- 235/1997. (XII.7.) Kormányrendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 81/2004. (IX. 18.) SZCSM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről.

Egyéb törvények:

- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (Kjt.)
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről (mt.)
- 257/2000. (XII. 26.) Kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról.

4. Az integrált szociális intézmény működésére vonatkozó szervezeti kérdések

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde

CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT	GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT	BÖLCSŐDE	TANYAGONDNOKI SZOLGÁLAT
FELADATA			
A szociális alapszolgáltatás egyik formájának – a családsegítésnek a megvalósítása.	A személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások megvalósítása.	A gyermekek nappali felügyeletének, szakszerű gondozásának nevelésének biztosítása.	A személyes gondoskodás keretébe tartozó tanyagondnoki alapszolgáltatás megvalósítása.
FOGLALKOZTATOTTAK SZÁMA, SZAKKÉPZETTSÉGE			
Intézményvezető: 1 fő (szakvizsgázott szociálpolitikus, szociálgerontológus)			
Az egység létszáma: 4.5 fő 1 fő vezető családgondozó (szakvizsgázott szociálpedagógus, mentálhigiénikus) 1 fő családgondozó (általános szociális munkás) 1 fő családgondozó (szociálpedagógus) 0.5 fő családgondozó (szociálpedagógus) 1 fő szociális segítő (szociális gondozó és szervező)	Az egység létszáma: 6.5 fő 1 fő vezető családgondozó (szakvizsgázott szociálpedagógus, szociális igazgatás) 2 fő családgondozó (szociálpedagógus) 1 fő családgondozó (óvodapedagógus) 0.5 fő családgondozó (szociálpedagógus) 1 fő családgondozó asszisztens (pedagógiai-, ill. gyógypedagógus asszisztens) 1 fő helyettes szülő (helyettes/nevelő szülői tanfolyam)	Az egység létszáma: 12 fő 1 fő vezető gondozónő (csecsemő és kisgyermek gondozó) 2 fő gondozónő (bölcsődei szakgondozó) 6 fő gondozónő (csecsemő és kisgyermek gondozó) 1 fő takarító (érettségi, általános ápoló és asszisztens) 1 fő takarító (általános iskola) 1 fő mosónő (általános iskola)	Az egység létszáma: 1 fő 1 fő tanyagondnok (szakmunkásképző)

5. A Családsegítő Szolgálat célja és feladatai

Az alapszolgáltatások megszervezésével a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. A szociális szolgáltatást nyújtó intézmény együttműködik az ellátási területén működő szociális, gyermekjóléti, - gyermekvédelmi, egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel.

A szolgáltatás biztosításának működési területe Hajdúnánás város, Újtikos és Tiszagyulaháza községek közigazgatási területe.

5.1. A családsegítő szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

Családsegítés:

- a szociális vagy
- mentálhigiénés problémák
- egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára,
- az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése,
- a krízishelyzet megszüntetése,
- valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

Célja az ellátási területen élő szociális, mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve a krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

Figyelemmel kíséri a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatja a problémák megoldási módját.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik, amelynek tagjai a jegyző, a szociális és egészségügyi szolgáltatók, gyermekjóléti szolgálat, pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, társadalmi szervezetek, magánszemélyek.

A következő együttműködési megállapodások kötettek:

- a városban működő minden közoktatási (óvoda, iskola, középiskola), közművelődési intézmény,
- Családvédelmi Szolgálat,
- Városi Védőnői Szolgálat,
- Fehér Bot Alapítvány,
- „Mi Érted Élünk” Egyesület,

- Okkal-Más-Okkal Ifjúsági Egyesület,
- „Segítő Szív” Szociális Szolgálat,
- Hajdúnánási Nyugdíjasok Érdekvédelmi Egyesülete,
- Hajdúnánás Városi Önkormányzat,
- Mezei Őrszolgálat,
- „Figyelő” Bűnmegelőzési Egyesület,
- Tevékeny Szeretet Közössége Tevékeny Gondozási Szolgálat házi segítségnyújtást végző szociális szolgáltató,
- Tevékeny Szeretet Közössége Hajdúnánási Szenvedélybetegek Nappali Intézete.

Újtikos községben a Szolgálattal a nevelési-oktatási és közművelődési intézményeken kívül együttműködik a civil szervezetek közül az Újtikosi Pásztortűz Egyesület és a programok lebonyolításában a Borockás Néptánc Együttes.

Tiszagyulaháza községben a nevelési-oktatási és közművelődési intézményeken kívül civil kezdeményezések közül együttműködő partnerként az Alapítvány Tiszagyulaházáért jelenik meg. A Római Katolikus Egyházközséggel jó kapcsolata van a szociális szolgáltatóknak.

A községekben a Szolgálat mellett a partner szervezetek kontakt társakként megjelennek megbeszéléseken és szabadidős programok szervezésében, lebonyolításában minden korosztály részére.

A jelzőrendszer működtetéséért a részegységvezető, valamint az általa megbízott családgondozó felel. A Szolgálat évente körlevélben tájékoztatja a törvény által jelzésre kötelezett intézményeket, szervezeteket a családsegítő szolgálat tevékenységéről és szolgáltatásairól. Az egyes jelzőrendszeri intézményekkel rendszeresen szervez szakmaközi megbeszélést, szakmai fórumot, szükség esetén esetmegbeszélést.

A családsegítés keretében biztosítjuk:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, egészséges életmóddal, személyi és környezeti higiénéival, lakás és környezeti kultúrával összefüggő kérdésekben információ nyújtását,
- a családgondozást (a családban jelentkező működési zavarok, konfliktusok megoldásának elősegítését),
- közösségfejlesztő, közösségépítő programok szervezését,
- a humán jellegű civil kezdeményezések elősegítését,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- gyermekjóléti, családtámogatási, nyugellátási és egyéb irányú ügyekben segítségnyújtást,

- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkkel, lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- meghallgatjuk az egyén panaszát és lehetőség szerint intézkedünk annak orvoslása érdekében, kérelmek, beadványok írása, információnyújtása, kapcsolatfelvétel az ügyben illetékes szervekkel, hatóságokkal, egészségügyi szolgáltatókkal, szervezetekkel, egyházközségekkel,
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló konfliktuskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A szolgáltatás alapelvei:

A szolgálat szakemberei tevékenységüket a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzik.

- Emberi méltósághoz, önrendelkezéshez való jog.
- A szociális munkás a szolgáltatások nyújtása során nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ügyfél döntési jogának figyelembe vételével alakítja ki a szakmai kapcsolatot. Az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, együttműködése a bizalmon alapul.
- Személyiségi jogok tiszteletben tartása. A szociális szakember felelőssége az ügyféllel kapcsolatos írásos és szóbeli információk felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- A család önrendelkezésének támogatása. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett.
- A család öngondoskodási képességének erősítése: a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybevevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család öntelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres.

5.2. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

A szolgáltatást igénybe vehetik az állandó vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, vagy magyar hatóságok által menekültként elismert állampolgárok és családok.

Település megnevezése	Lakosság száma korcsoportonkénti bontásban (fő)						Összesen (fő)
	0-2 év	3-5 év	6-14 év	15-18 év	19-60 év	60 fölött	
Hajdúnánás	680	590	1436	1148	10450	3634	17938
Újtikos	18	19	74	65	593	198	967
Tiszagyulaháza	17	22	24	70	455	190	778

Elsődleges célcsoportot képezik az idősek, fogyatékkal élők, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatott személyek, veszélyeztetett családok, gyermekek.

A célcsoport jellemzői az alacsony iskolai végzettség, a szakképzettség hiánya, életkori sajátosságok, csökkent munkaképesség, családi kapcsolatok rendezetlensége, alacsony jövedelem, lakhatási problémák.

Leggyakrabban felmerülő probléma anyagi természetű (krónikus munkanélküliség), segítségkérés ügyintézésben, információkérés, foglalkoztatással kapcsolatos problémák. Ezen kívül életviteli, családi kapcsolati, lelki-mentális és kevesebb számban gyermeknevelési problémával találkozunk. Szolgáltatunk fontos feladatának tekinti megakadályozni az izolációt, a teljes kirekesztődést, anyagi ellehetetlenülést, passzív szociális ellátásokból, mint túlélési mintakövetés generációs átörökítését.

Szinte minden családban vannak olyan családtagok, akik az állami ellátórendszer, a társadalmi juttatások valamelyikéből próbálják tengetni életüket. Szegénységgel továbbra is veszélyeztetettek a (kisnyugdíjasok, sok gyerekes családok, alacsony jövedelműek, segélyezettek, stb.) létminimum alatt élők. Emellett szót kell ejteni azokról a dolgozó családokról, akik munkajövedelemből élnek, de a devizahitelük és közüzemi fogyasztásuk díja oly mértékben megemelkedett, hogy képtelenek kifizetni (számlát fizetnek vagy alapvető fogyasztásicikket vásárolnak). Gyakorta komplex problémahalmazzal szembesülünk, amelynek középpontjában az anyagi ellehetetlenülés áll. Ma a gazdasági szférában divatos „adósságspirálról” beszélni, mi a szociális szférában „problémaspirálról” ejtünk szót. A családon belül az anyagi probléma generálja a többi (fizikális szükségletek kielégítetlensége az egyénben feszültséget teremt, majd ez a feszültség eredményezi a családtagok egymásnak feszülését, amely megemeli a családon belüli nehéz helyzetek számát) problémát.

Külön kategóriaként szeretném megemlíteni az egyedül, egy keresetből élőket, akik gyakorta nem

rendelkeznek természetes támasszal, mentálisan sokkal sérülékenyebbek.

Mindemellett munkánk során gyakran találkozunk olyan személyekkel, akik az életvezetési problémáik miatt átmenetileg vagy tartósan kerülnek komoly megélhetési konfliktusokkal tűzdelt élethelyzetbe. Ezeknek a klienseknek az ellátása nehéz feladat, hiszen az életvezetési problémák miatt gyakran mentális retardáció, személyiségben megfigyelhető instabil állapotok húzódnak meg. Munkánk legjelentősebb része az egyéni esetkezelés, hiszen minden ember más és más személyiségjegyekkel rendelkezik, és az alapvonásokban megjelenő elváltozásokat egyik napról a másikra nem lehet korrigálni, csak hosszantartó kliens és szociális szakember együttműködésével lehet eredményt elérni. Sajnos olyan helyzetek is előállnak, amikor a szociális munka módszereivel, az egészségügyi szolgáltatással, pszichológiai vezetéssel sem lehet a kórosnak nevezhető problémáktól a klienst „megszabadítani”. Ezen személyek között magas az alacsony iskolai végzettség aránya. A probléma szempontjából ez a tényező azért kiemelendő, mivel a családban a gyermek sincs motiválva a tanulmányi kötelezettség teljesítésére, ami a felnövő gyermeket a társadalom perifériájára sodorhatja. Itt különösen fontos a szociális munka rendszerszemléletű megközelítése.

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

A segítséget kérő személynél elsőként feltérképezésre kerül, hogy milyen ellátási formára jogosult, majd a szolgálat segítséget nyújt az ellátáshoz való hozzájutásban. Az ellátottak főleg információkérést, valamint ügyintézésben való segítségkérést fogalmaznak meg. Cél, hogy hatékony segítséget nyújtás történjen a családok számára, hiszen sokan elmondják, hogy a szolgálattól várják a helyzet megoldását.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek:

- a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira,
- kiskorú személyre a családsegítés akkor terjed ki, ha:
 - a.) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult és
 - b.) a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Megelőző tevékenység keretében:

- folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja az előforduló, az egyén és család életében felmerülő probléma okait és jelzi az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szervek felé,

- folyamatosan kapcsolattartás az oktatási-nevelési-, kulturális- és civil szervezetekkel,
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő-és jelzőrendszert működtet, amelynek tagjainak részvételét elősegíti a megelőzésben, folyamatos a kapcsolattartás,
- hivatalos szervek felé szélesebb közösséget érintő problémák jelzése, javaslattevés a problémák megoldására, ellátása aktualitáshoz kötött,
- prevenciós munka keretében fiatalok, munkanélküliek, egyedülállók, idősek, hátrányos helyzetű személyek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, közvetítése.

Családgondozás során:

- elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, konfliktusok megoldását, mentális problémák esetén mentálhigiénés szakember segítségét biztosítja,
- szociális, anyagi jellegű, családi, egyéni problémák enyhítésére történő technikák elsajátítása, problémamegoldó képességek, készségek fejlesztése, segítő erőforrások aktivizálása,
- családlátogatás, környezettanulmány készítésekor a család, egyén élethelyzetének, problémáinak megismerése, a probléma súlyosságától függően gondozásba vétele, illetve információ nyújtása, jelzés továbbítása más szolgálat vagy hatóság felé az egyéb szükséges intézkedések megtétele végett,
- a családgondozást egyénre, családra vonatkozóan az esetnapló gondozási terve alapján, személyes kapcsolat keretében történik.

A feladat ellátása időbeni meghatározottsága szerint szükségszerűen és rendszeres, tervezett időközönként történik.

Humán jellegű civil kezdeményezések, közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos programok szervezése során:

- kezdeményezi a települési önkormányzatoknál a kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését, új szociális ellátások bevezetését, illetve egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek törvényben meghatározott vagy más szociális ellátását.

Egyéb feladatai körében a rendszeres szociális segélyben részesülőknek nyújtott szolgáltatások:

A rendszeres szociális segély a hátrányos munkaerő-piaci helyzetű aktív korú személyek és családjuk részére nyújtott támogatás. A nem foglalkoztatott személy a segély folyósításának feltételeként köteles együttműködni az önkormányzat által kijelölt szervvel.

A Szt. 37/A. § (4) bekezdése alapján - miszerint az együttműködés intézményi feltételeiről a települési önkormányzat elsősorban a családsegítő szolgálat útján gondoskodik, ennek megfelelően együttműködési megállapodás jött létre Hajdúnánás Város Önkormányzata és a Családsegítő és

Gyermekjóléti Szolgálat között.

Ennek megfelelően a szolgálat feladatai a következők:

- a segélyben részesülő személyt nyilvántartásba veszi,
- figyelemmel kíséri a határidők betartását, megszegése esetén vizsgálja a mulasztás okát, értesíti a városi Önkormányzatot,
- a beilleszkedés elősegítése érdekében csoportfoglalkozásokat és tanácsadást szervez,
- megállapodást köt az ellátott személlyel, kidolgozza a beilleszkedést segítő programot vele,
- a rendszeres kapcsolattartás folyamán követi a programban foglaltak megvalósulását, szükség esetén módosítja azt,
- évente írásos értékelés megküldésével tájékoztatja az Önkormányzatot a beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

A beilleszkedési program egyénre szabott, de általános szempontok figyelembevételével készül. A programok szervezése során figyelembe vesszük az adott célcsoport jellemzőit (alacsony iskolai végzettség, szakképzettség hiánya, életkori sajátosságai, csökkent munkaképesség, családi kapcsolatok rendezetlensége, alacsony jövedelem, lakhatási problémák). Munkaerő-piacra történő reintegrációt akadályozó tényezők lehetnek az alulképzettség, feketegazdaságban való részvétel, diszkrimináció (életkor, bőrszín), lakhatási problémák, szocializációs hiányosságok, egészségi állapot megrendülése, szenvedélybetegség, depresszió, önbizalomhiány, beszűkült érdeklődés, izolálódás, passzív életforma, munkavégzés elutasítása, önérvényesítés hiánya. A programok ezen specifikumok szerint szerveződnek és a fenti problémákra keresnek adekvát válaszokat. Cél az izoláció oldása, megakadályozni a teljes kirekesztődést, az anyagi ellehetetlenülést, a segélyezett életforma generációs átörökítését. Időtartama a rendszeres segély jogosultságának fennállása.

Mentakör működik Újtitkoson, célja a testi-lelki-szociális jólét megteremtése, megőrzése. Célcsoportja a mentális segítségre szoruló, aktív korú, munkanélküli, vagy rendszeres szociális segélyben részesülő, vagy ellátatlan lakosság, csoportfoglalkozás maximum 8 fő részvételével, behívásos alapon, személyre szólóan. Tágabb célcsoport a község területén élő lakosság, akik szívesen vennének részt önismereti, önbizalom építő, önsegítő csoportfoglalkozáson. Havi 1 alkalom, 90 percben.

Családokat segítő egyéb speciális szolgáltatások:

- A nehéz helyzetben levő családok számára természetbeni segítségnyújtásként Adományházat (4080 Hajdúnánás, Dorogi u. 3.) működtet a Hajdúnánási Közös Önkormányzat, amelynek szakmai feladatait az intézmény látja el. Ruha, játék-és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulókhöz való eljuttatásával igyekszünk segíteni minden munkanapon napi 8 óra munkaidőben.

- Egészségügyi szűréseket szervezünk a felnőtt korosztály számára, ahol vérnyomásmérés, testsúly-, testzsír-, testtömegmérést, valamint vércukorszint-, koleszterinszint-, húgysavszint-mérést biztosunk térítésmentesen az érdeklődők számára minden ellátott településen az egészséges életmód preferálásával egybekötve. Évente legalább 3 alkalommal.
- Szociális földprogram futtatása Hajdúnánáson a hátrányos helyzetű családok életfeltételeinek javítása céljából növénytermesztési- és állattartási alprogram keretében. Az önkormányzat által biztosított természetbeni támogatás és az egyén, család önerőből végzett munkája révén anyagi kiszolgáltatottsága csökken, mentális állapota javul, illetve közösségteremtő és közösségfejlesztő hatással bír a résztvevő családok körében. A Szociális Földprogram működtetését intézményünk plusz feladatként végzi a jogszabályban meghatározott alapszolgáltatásokon kívül. Összesen 2011-ben 57 család, 2012-ben 85 család vett részt a konyhakerti növénytermesztés alprogramban és tavaly a program kiegészült az állattartási alprogrammal, amelyben 179 család vett részt. Folyamatosan látogatjuk a családokat és tanácsadással segítjük őket. Fontos volt a megerősítés, a képessé tevés, hogy végig tudják a programot vinni és az sikeres lesz. Motivációt jelentett számukra, hogy kézzel fogható eredménye (termés) keletkezett. A program hozzájárult a szegénység mérsékléséhez és a mindennapi megélhetés javításához. A teljesítés 2011-ben 90.5 %-os, 2012-ben a konyhakerti növénytermesztés alprogram 98.8%-os, az állattartási alprogram 97.2%-os teljesítettséggel zárt.

Szakmai tervek:

- Aktív korú nem foglalkoztatott személyek gazdasági aktivitásának követése, esetleg növelése, munkaerő piacra való visszasegítése.
- Közösségfejlesztés, a közösség kohéziós erejének növelése, összetartás, izoláció csökkentése.
- Csoportfoglalkozások szervezése hasonló vagy azonos problémával küzdő személyek számára, csoportonként maximum 8 fővel, havi rendszerességgel.
- Egyénre szabott programok amelyek összetett feladatot jelentenek, amely során az esetkezelés mellett a csoportmunka is szerepet kaphat.
- Szakmai integráló szerep erősítése a szociális alapszolgáltatások területén.
- Szakmai jártasság és készségek fejlesztése.
- Speciális szakemberek (egészségügyi, munkaügyi, stb.) bevonása a program típusától függően.

Amennyiben ezek a programok a középtávú feladatok között teljesülnek jelentősen csökkenthetik a bentlakásos intézmények iránti igénybevételt.

5.4. Az ellátás igénybevételének módja

Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztató jellegű közlemények Hajdúnánáson a helyi tömegmédiában (helyi televízió, Hajdúnánás újság) jelennek meg, illetve a Hajdúnánás város honlapján. Az intézmény épületében faliújságon kifüggesztve találhatók a Szolgálat aktuális programjai, rendezvényekre szóló meghívók, a szolgálat munkájáról megjelent újságcikkek. Tedejen a központi hirdetőtáblán találhatók meg az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztató kiadványok. Az intézmény ügyfélfogadási rendje minden közintézmény információs tábláján megtalálható.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a községek önkormányzatának hirdetőtábláin, a Művelődési Házak faliújságjain, valamint a lakosság részére eljuttatott szórólapokon történik a szolgáltatással kapcsolatos információk közlése.

Igénybevétel módja:

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti maga a kliens, hozzátartozója vagy a jogszabályban meghatározott észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja. Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést írásban tesznek. Krízishelyzet esetén személyes, telefonos jelzés alapján is intézkedést kezdeményez a szolgálat, de utólagosan szükséges a jelzés írásba foglalása.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, minden eleme térítésmentes. A családgondozó és az igénybevevő személyesen találkozik.

5.5. A szolgáltató és az igénybevevő kapcsolattartásának módja

Hajdúnánás közigazgatási területén a családsegítés szakfeladatait összesen 5 fő, ebből az 1 fő intézményvezető és 3 fő családgondozó, valamint 1 fő szociális segítő látja el. A szolgálat a hét négy napján (hétfőn, kedden, csütörtökön de.: 8-tól 12-ig, du.: 13-tól 15.30-ig, szerdán de.: 8-tól 12-ig, du.: 13-tól 17.30-ig) tart fogadóórát és végez családgondozást családlátogatások szervezésével. Havonta két alkalommal Tedejen kihelyezett ügyfélfogadásra kerül sor. A szerdai nyújtott ügyfélfogadást ügyeleti rendszerben egy dolgozó végzi. Pénteki napon nincs ügyfélfogadás.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a családsegítés szolgáltató tevékenységét ellátó 0.5 fő munkavállaló munkarendje a következő a feladatellátás jellege szerint:

Újtikoson hétfő ügyfélfogadás 8.00 órától – 12.00 óráig és 13.00 órától – 15.00 óráig a Művelődési Ház (Fő u. 11. sz.) épületében történik, a fennmaradó munkaidőben és szerdai napokon

családlátogatások, terepmunka végzése valósul meg.

Tiszagyulaházán csütörtökön ügyfélfogadás 8.00 órától – 12.00 óráig és 13.00 órától – 15.00 óráig a Művelődési Ház (Kossuth u. 23. sz.) épületében történik, a fennmaradó munkaidőben és keddi napokon családlátogatások, terepmunka végzése valósul meg.

Pénteken nincs ügyfélfogadás, az adminisztratív munkavégzés Újtikoson a Művelődési Ház irodahelyiségében történik.

A családgondozók a fogadóórákon megjelenő ügyfelekről, ill. az otthonukban felkeresett személyekről, a végzett szolgáltatásokról a Forgalmi Naplóban készítenek feljegyzést.

A családsegítés keretében az Esetnapló vezetése hosszabb szakmai tevékenység szükségességét rögzíti. A gondozás folyamatáról (minden egyes látogatásról, tanácsadásról) dátummal ellátott feljegyzést kell készíteni. A gondozás befejezését az esetről készített összefoglaló értékelés jelzi. A dossziét dátummal, aláírással lezárva az irattárba kell helyezni.

A családokkal kapcsolatos, hivatalosan beérkező, a szolgálattól kimenő iratokat iktatni kell.

A szolgáltatásokhoz való hozzájutást segítik a különböző szervekkel kötött együttműködési megállapodások, melyek nagyban hozzájárulnak a családgondozók eredményes munkájához is.

A szolgálat segítő, támogató tevékenysége az egész családra kiterjed. A gondozás igénybevétele önkéntes, ebből következik, hogy nem kényszeríthető rá a családra. A családsegítő tevékenység mindenkor a család érdekeit szolgálja, a szociális munka etikai szabályainak meg kell felelnie. Térítésmentes a családsegítő szolgáltatás minden eleme.

Az Etikai Kódex tartalmát minden dolgozónak meg kell ismernie és be kell tartania.

Az aktív korú nem foglalkoztatott, rendszeres szociális segélyben részesülők nyilvántartása is a forgalmi naplóban történik. A feladatellátás a Hajdúnánás Városi Önkormányzat és a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat között létrejött együttműködési megállapodás alapján történik.

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat közötti együttműködés

A jogszabályi háttér egyértelműen megfogalmazza a két szolgáltatás közötti együttműködés módját, kompetenciahatárait.

Mindkét szolgálat jelzőrendszert működtet, amely többek között egymás jelzőrendszereként is működik.

A két szolgálat összehangolja tevékenységét, a családsegítő szolgálat szolgáltatásait a gyermekjóléti szolgálat közvetíti a kliensek felé, a családsegítő szolgálat jelzéssel él a gyermekjóléti szolgálat felé ha a kiskorú oly mértékű veszélyeztetettségét érzékeli, amelyet a maga eszközeivel megszüntetni nem tud.

Új eset, új jelzés esetén a két szolgálat egyeztet, amennyiben a kliens regisztrált szükséges az illetékes családgondozót megkeresni vele kommunikálni.

Az információ közlésének tényszerűnek, csak a legszükségesebbekre kiterjedőnek kell lennie.

A gyermeket és annak családját érintő prevenciós célú családgondozást mindkét szolgálat végez, megelőzést célzó szolgáltatásokat önálló szakmai egységként nyújtanak.

A családsegítő szolgálat családgondozása a család tagjai mellett a szükséges mértékben kiterjed a gyermekekre is.

Ennek alapvető feltétele, hogy a gyermek érdekei a családsegítés keretében is figyelembe legyenek véve. Amennyiben a gyermek érdeke az általános segítő szolgáltatás során nem biztosíthatók, akkor a gyermekvédelmi törvény szerint a gyermekjóléti szolgálatnak kell a továbbiakban a gyermek érdekeit védő speciális, személyes szociális szolgáltatást nyújtania. Ez azonban nem zárja ki, sőt lehetőséget teremt arra, hogy a családsegítő szolgálat által nyújtott általános és speciális szolgáltatások továbbra is biztosíthatók legyenek az adott család számára. A családgondozás rövid távon nem ugyanazt a gondozási célt tűzi ki a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatban, de hosszútávon együttesen ugyanazt az eredményt igyekszik elérni és tartóssá tenni. A családgondozó munkatársak az adott eset kapcsán megtartják a szükséges mértékben az esetmegbeszéléseket, esetkonferenciákat.

Esetelosztási szabályzat

- Egy család, egyén ügyeinek intézéséért mindig egy munkatárs felel, az esetfelelős.
- Az újonnan jelentkező kliensekről a munkatársak a team munka során rövid tájékoztatást adnak. Ha az első interjú alatt gondozásba vétel, vagy egyéb szolgáltatás nyújtása válik szükségessé azt jelezni szükséges.
- Ha a régi kliens gondozásba vétele, vagy egyéb szolgáltatás nyújtása válik szükségessé ezt bárki előterjesztheti.
- Az esetek elosztását az intézményvezető végzi, távolléte idején helyettese a családsegítő szolgálat vezetője.
- Az esetet az érintett munkatárs visszautasíthatja, de azt indoklással kell alátámasztania (pl.: rokon kapcsolat).
- Végző esetben – ha senki sem vállalja az adott esetet – az intézményvezető és a részegységvezető közösen kijelöli az esetfelelőst.

Esetátadási szabályzat

Az esetadási szabályzat alkalmazása a családgondozó tartós távolléte, illetve munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése, munkakörének megváltozása vagy összeférhetetlenség miatt válhat szükségessé.

Az esetátadás tényét, majd az eset visszaadását esetátadási jegyzőkönyvben kell dokumentálni.

Az esetfelelős rövid idejű (2 hétnél kevesebb) távolléte alatt:

Az esetátadás tényét rögzíti a kollégák részére egy-egy esethez kapcsolódó konkrét feladatokat, teendőket. A kliens érdeke azt diktálja, hogy esetfelelőse távolléte alatt is kompetens és ügyében tájékozott segítő foglalkozzon a problémájával.

Újtikos és Tiszagyulaháza családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait ellátó családgondozó kéthetente a székhely intézményben munkaértekezleten megjelenik, tevékenységéről tájékoztatja az intézményvezetőt. A községeket a szakmai feladatok ellátásának teljesülése, helyi tájékozódás érdekében az intézményvezető ellenőrzés céljából bármikor, a székhely intézmény családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szociális szakemberei szakmai együttműködés keretében havonta legalább egyszer meglátogatják.

5.6. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak általános jogainak védelme:

- Az ellátottak általános jogainak védelme: az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó általános és speciális jogokat biztosítani szükséges.
- A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Az egyenlő bánásmód elvét biztosítani kell. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzete csak a törvényben illetve a kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett vizsgálható.
- A szolgálat a szolgáltatásokat úgy végzi, hogy különös tekintettel van az ellátottak élethez, emberi méltóságához való jogaira.
- Az ellátottat személyes adatainak védelme, magánéletének titokvédelme illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak arra jogosult személy férhet hozzá.

Fogyatékos személyek speciális jogainak védelme:

- Akadálymentes közlekedés biztosítása.
- Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.

- Képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségének megteremtése.
- Önrendelkezés elve, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Társadalmi integrációhoz való jog, más személlyel történő kapcsolat létesítése, kapcsolattartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

- A szociális ágazatban foglalkoztatott vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, személyi jogaikat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó egészségének védelme, kötelező részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi vizsgálatokon.
- A családgondozók a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió lehetővé teszi az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztését.
- Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóit a kliens és a hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni- és egyéb körülményei tekintetében tudomására jutott adat, tény időbeni korlátozás nélkül.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

Családsegítés szakmai érdekképviselése

A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete szakmai érdekképviselési feladatokat lát el.

5.7. Az intézmény szervezetére vonatkozó szakmai, szervezeti információk, így a szervezeti egységek feladatköreinek megjelölése létszáma szakképzettség szerinti megoszlása a Családsegítő Szolgáltatást nyújtók szerinti bontásban

A szolgáltatás személyi feltételei:

Az integrált intézményben a családsegítés szakfeladatot 4.5 fő családgondozó végzi, akik közül 1 fő az intézményvezetője, valamint 1 fő szociális segítő dolgozik.

A székhely intézményben (4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 19.) az intézményvezető és 4 fő családgondozó, valamint 1 fő szociális segítő végzi munkáját.

0.5 fő családgondozó a községekben (4096 Újtikos, Fő u. 11., 4097 Tiszagyulaháza, Kossuth u. 25.) végzi munkáját.

Az intézményvezető szakvizsgázott szociálpolitikus, szociálgerontológus. Családgondozó munkakörben 1 fő szociális munkás, 1 fő szociálpedagógus szociális szakvizsgával, mentálhigiénés végzettséggel, 0.5 fő szociálpedagógus képesítéssel rendelkezik. 1 fő szociális segítő munkakörben szociális szervező, gondozó végzettséggel.

A családsegítő szolgáltatást végző munkatársak közül minden munkatárs szakmai képesítéssel rendelkezik. Az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet szabályozza a családsegítés szakmai létszám irányszámait és a létszámminimum normát.

A helyettesítés rendje:

A családgondozók távolléte esetén elsősorban az azonos településen dolgozó szakemberek helyettesítik egymást. Újtikoson és Tiszagyulaházán a családgondozó helyettesítését Hajdúnánásról látjuk el. Távolléte alatt minden héten szerdán és szükség szerint helyettesítjük, amelynek rendjét az intézmény vezetője határozza meg.

5.8. Tárgyi feltételek bemutatása

Székhely épület teljesen felújított, Hajdúnánás központjában található, frekventált helyen. 2012-ben teljesen új bútorzattal felszerelt intézmény. Minden dolgozó számítógéppel és internetkapcsolattal rendelkezik. Központi rendszerű nagy teljesítményű fénymásoló, nyomtató berendezés áll a munkavégzés megkönnyítésére. Vezetékes és egy mobiltelefon is segíti a munkát.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a Művelődési Ház épületében található helyiségben történik az ügyfelek fogadása. Alapbútorzattal, számítógéppel ellátott. A munka megkönnyítését mobiltelefon használata teszi lehetővé.

Újtikosról Tiszagyulaházára az átjárás menetrendszerinti buszjáráttal megoldható. Hajdúnánás és a két község között szolgálati gépjárművel vagy autóbusz közlekedéssel a folyamatos kapcsolattartás biztosítható.

6. A Gyermekjóléti Szolgálat célja és feladatai

Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást – lehetőség szerint – a jogosult lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső ellátást nyújtó személynél vagy intézményben kell biztosítani. A gyermekjóléti szolgáltatást a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde székhelyén (Hajdúnánás, Kossuth u. 19. sz.) biztosítja Hajdúnánás város közigazgatási területén.

Integrált intézményünk keretében 2013 július 01-től a gyermekjóléti szolgáltatás ellátási területe bővült Újtikos és Tiszagyulaháza községek közigazgatási területének ellátásával (területi irodák: 4096 Újtikos, Fő u. 11., 4097 Tiszagyulaháza, Kossuth u. 25.).

6.1. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

A szolgálat munkája kiterjed a Hajdúnánás város, Újtikos és Tiszagyulaháza községek közigazgatási területén élő minden gyermekre. Az ellátottak köre a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermeküket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, érdekérvényesítésben gyenge egyének, családok, a veszélyeztetett gyermekek, családok, állami neveltetésből kikerülők, devianciákkal élő szülők, fiatalok.

Nem és életkor alapján a szolgáltatást a nők nagyobb arányban veszik igénybe, mint a férfiak. Elenyésző azon gyermekkorú személyek száma, akik szülő nélkül keresik fel a szolgálatot. Inkább a 16-17 évesek jelzik a családi konfliktusokat és kérnek önként segítséget. Ha kiskorú a kliens, akkor a szülővel együtt, vagy a szülő egyedül keresi fel a szolgálatot. Esetkezelések során 0-18 év között látja el a szolgálat a kiskorút. Előfordul, hogy már a terhesség alatt kerül az intézmény kapcsolatba a problémával küzdő szülővel.

Gazdasági aktivitás terén nagyrészt inaktív keresők, illetve tartós munkanélküliek, kevesebben az aktív keresők veszik igénybe a szolgáltatást. A problémák gerince anyagi természetű.

Családi állapot szerint legtöbbször párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális – lelki problémák előtérbe kerülése.

Iskolai végzettség szerint az alacsonyabb iskolai végzettségűek (általános iskola, szakmunkásképző) kérnek segítséget. Elenyésző az érettségizett vagy felsőfokú végzettségűek aránya.

6.2. A gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A szolgálat az 1997. évi XXXI. törvény alapján a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást biztosít, melynek hozzá kell járulnia:

- a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez,
- jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez,
- a veszélyeztetettség megelőzéséhez,
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez,
- valamint a gyermek családból történő kiemelésének a megelőzéséhez.

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,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Feladata a fenti célok megvalósulása érdekében:

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés tanácsadás,
- a káros szenvedélyek megelőzését célzó felvilágosítás, tájékoztatás,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, tanácsadás,
- szabadidős programok szervezése a gyermekek számára,
- a gyermek és szülő hivatalos ügyeik intézésében való közreműködés, segítségnyújtás.

A veszélyeztetettség megelőzése érdekében:

- veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése,
- okfeltárás végzése, megoldási javaslat készítése,
- a jelzőrendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

- családgondozással rendezni a gyerek problémáit, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,

- elősegíteni a családi konfliktusok megoldását (válás, kapcsolattartás, gyermekelhelyezés),
- szükség esetén kezdeményezni a hatósági beavatkozást,
- javaslat készítése a veszélyeztetettség mértékének megfelelően:
 - a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására,
 - a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

A gyermek családjába való visszahelyezése érdekében:

- családgondozás biztosítása a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozás biztosítása a zökkenőmentes visszailleszkedés érdekében.

Gyermekjóléti Szolgálatunk a fentieken túl szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

Folyamatosan:

- figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- szabadidős programokat szervez,
- meghallgatja a gyermek panaszát, annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervét,
- a települési önkormányzat jegyzőjének megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában való nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- a területi gyermekvédelmi szakszolgálat felkérésének megfelelően vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit.

Az 1997. évi XXXI. tv. a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról 25.§ (2). bekezdése értelmében szervezi az önálló helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat. Az önálló helyettes szülői szolgáltató tevékenység biztosítását a Hajdúnánás Városi Képviselő-testület 337/2009. (XI. 26.) számú határozata értelmében a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálaton keresztül kívánja biztosítani.

A szolgáltatás alapelvei:

A szolgálat szakemberei tevékenységüket a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzik. Alapelvek a következők:

- Az önkéntesség és együttműködés: Az ellátások nyújtása önkéntes igénybevételen alapul. Törekedni kell az önkéntes részvétel, az együttműködés kialakítására a gyermekkel és szüleivel, illetve folyamatosan együtt kell működni a gyermekvédelmi szervekkel.
- A célszerűség: Az ellátásokat úgy kell megválasztani, hogy az a gyermek legjobb érdekét, a szolgáltatás céljának megvalósulását szolgálja.
- A család önállósága: Felelőleges beavatkozással nem szabad szűkíteni a család döntési jogát, előidézni a család függő helyzetét. Elsődleges cél, hogy maga a család legyen alkalmas gyermekei felnevelésére.
- A választás lehetősége: A család jogosult választani a segítség formái között, melyhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia. A választás joga kizárólag a gyermek érdekében korlátozható.
- Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma: Az ellátásra való jog és az ellátás módja csak attól függhet, hogy a gyermek milyen helyzetben van, és mire van szüksége. Sem a szülő, sem a gyermek érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására.
- A gyermek tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása: A gyermek – fejlettségének mértéke szerint – jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztatást kapjon, nyilatkoztassák, és döntését figyelembe vegyék.
- A megelőzés és a komplex szemlélet: Az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor esély van a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.
- A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással visszaélés tilalma: Tilos a gyermekek megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más szempont alapján. Az ellátás nem használható fel a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek befolyásolására, illetve az ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem jó hírnevét, emberi méltóságát.

A Gyermekjóléti Szolgálat által megvalósított programok, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

A gyermekvédelmi prevenció gyakorlati megvalósítása a fő feladat. Legszélesebb sávját a primér- és szekunder preventív tevékenység jellemzi, a terciér prevenció szűkebb réteget érint. Évek óta játékos módon, új módszerekkel a gyermekek számára nevelő-oktató célzattal „Ismerd meg a

jogaidat és kötelességeidet!” címmel rendszeresen foglalkozásokat tart a szolgálat a városban működő óvodában és általános iskolában. A program keretében alapvető gyermeki jogokat és viselkedési szabályokat ismerhetnek meg a gyermekek, amelyet a mindennapi életben alkalmazhatnak. A programmal a gyermekek önismerete fejlődik, a társadalmilag elvárt normák elfogadása, elsajátítása elősegíthető. Minden alkalommal 2 fő családgondozó tartja a foglalkozásokat napközi vagy tanulószoba keretében. Csoportonként 10 gyermeki jog megismerése, jogonként egy-egy órában történik.

Minden évben a városunkban élő hátrányos helyzetű gyermekek számára (kb.: 350 fő) a nyári szociális, ingyenes gyermekétkeztetést legalább 44 munkanapon át a szolgálat koordinálja, bonyolítja le a Hajdúnánási Gyermek és Közétkeztetési Kht. épületében.

A gyermekek számára rendszeresek minden településen a szabadidős programok (kézműves foglalkozások, vetélkedők, előadások) ünnepi alkalmakhoz (húsvét, gyermeknap, karácsony) kötöttek. A szolgálat különös tekintettel a szenvedélybetegségek területén évente több fórumot, színházi bemutatót, szakember által nyújtott előadást szervez, szoros együttműködésben a város Bűnmegelőzési Tanácsával.

Évente egész napos kirándulás (főleg honismereti jelleggel) megrendezésére kerül sor a hátrányos helyzetű gyermekek számára a pályázati támogatások vagy karitatív személyek, szervezetek közreműködésével. Több esetben ez az egyetlen lehetősége ezeknek a gyermekeknek, hogy elhagyják a települések határait.

Jövőbeni terveink között szerepel közös kirándulás szervezése mindhárom település hátrányos helyzetű gyermekei számára, valamint közösségépítő, közösség-szervező, szabadidős programok megvalósítása.

Intézményen belüli és más intézményekkel való együttműködés módja:

Az intézményen belül az összehangolt, szervezett és egységes munkavégzés érdekében havonta munkaértekezlet összehívása történik minden szakmai egység részvételével. A családgondozók röviden beszámolnak a végzett munkájukról, értékelik eredményességüket, az esetleges kudarcok elkerülésére megoldási javaslatokat tesznek. Az esetmegbeszélések mindennaposak az intézményvezető koordinálásával a családgondozók részvételével.

Az intézmény létrejötte óta működteti a gyermekek veszélyeztetettségét észlelő- és jelzőrendszert.

Az együttműködő partnerek a Szolgálat kérésére írásbeli jelzéseiket szükség szerint megküldik, képviselik a gyermek érdekeit. A gyermekvédelemmel kapcsolatos hatósági szervekkel kölcsönös a tájékoztatás. Folyamatos kapcsolattartás valósul meg a jegyzővel, a gyámhivatallal, rendőrséggel, szükség szerint a bírósággal. Az iskolai igazolatlan hiányzások miatt a szabálysértési ügyekkel foglalkozó hatósági személlyel is gyakori az együttműködés.

Esetmegbeszéléseket szükség szerint (konkrét esetben), de legalább havonta egyszer tart a szolgálat a különösen veszélyeztetett gyermekek esetében. A tanácskozási meghívásra kerülnek a jelzéssel élő szerv érdekeltjeit.

Szakmaközi megbeszéléseken az együttműködő partnerek témajavaslatait figyelembe véve a szakma helyi képviselői közül felkért előadó a megbeszélés során felmerült kérdésekre és felvetésekre adekvát választ ad.

Évente egyszer Gyermekvédelmi Fórumon áttekintésre kerül a gyermekvédelmi rendszer működése, melyre a gyermekvédelemben dolgozó, azzal kapcsolatban lévő valamennyi szerv (gyermekgyógyászok, védőnői szolgálat, nevelési-oktatási intézmények, rendőrség, pártfogófelügyelő, jegyző, gyámhivatal, stb.) képviselője meghívásra kerül. A gyermekjóléti szolgálat az esetmegbeszélésen, szakmaközi konzultációkon, valamint az évi tanácskozáson elhangzottakról feljegyzést készít.

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

A szakmai tevékenység formái, köre, rendszeressége:

- Egyéni esetkezelés: egy kliens és egy segítő szakember kapcsolata, amely a leggyakoribb. Az esetfelvételtkor történik a kliens megismerése, a hozott probléma definiálása, a kliens problémamegoldási képességeinek meghatározása. A szociális szakember az egyéni esetkezelés során elmondja a megoldási alternatívákat, prioritásokat, várható eredményeket. Amennyiben a konkrét gondozási folyamat létrejön a szociális szakember a klienssel összeállítja a gondozási tervet, figyelemmel kíséri a kliens szükségleteit és fejlődését, a mindenkori helyzetnek megfelelően helyzetértékelést készít. Biztosítja a gondozás folyamatosságát, szükség esetén krízis intervenciót és folyamatos támogatást biztosít mind a kliens, mind a hozzátartozói részére.
- Szociális csoportmunka: tervezett, célirányos, kis csoportokkal, meghatározott gyakorisággal végzett tevékenység. A csoportfoglalkozás során az egyéni és társadalmi működés összekapcsolható, motiválható. A szakember közvetítő, előmozdító szerepben van, csak a klienssel együtt cselekszik, figyelembe véve a csoport igényeit. A szolgálatnál leginkább a nevelési-oktatási intézményekben folyó gyermeki jogokat és kötelelességeket oktató csoportmunkában valósul meg.
- Községi szociális csoportmunka: a szociális szakember valamilyen cél elérése érdekében szervezi a közösséget együttműködő közösséggé. Középpontban a közösség szükséglete és a makrokörnyezethez való viszonya áll. Célja a nevelés, tájékoztatás, közösségformálás, közösségi érdekek és szükségletek elérése. A szociális szakember a tények ismeretében

tisztázza a társadalmi szükségletek prioritását, a problémákat más elérhető szolgáltatásokkal hozza kapcsolatba. A szociális munkában kiemelt szerepe van az együttműködésnek, amely intézményen belül a szakmai team munkában valósul meg. Közösségi szinten a szolgálat havonta legalább egyszer szervezett városi rendezvények (drogellenes fórumok, egészségnevelési napok, stb.) keretében valósítja meg.

Az alkalmazott módszerek megvalósításakor kiemelt szerepe van a prevenció formáinak:

- Elsődleges megelőzés: magába foglalja az alapellátási formákat, amelyre minden gyermek és szülője jogosult. Célja a fizikai, lelki betegség kifejlődésének megakadályozása, izoláció elkerülése, egészségtudatos életmód kialakítása. Ennek biztosítására a szolgálat az iskolákban ismeretterjesztő órákat tart, szülőértekezleteken tájékoztatást ad, részt vesz az éjszakai szórakozóhelyek ellenőrzésében, szabadidős rendezvényeket szervez.
- Másodlagos megelőzés: a célzott segítségnyújtás, amelyben definiálása történik a rizikófaktoroknak, a veszélyeztetett csoportoknak. Eszköze a gondozási munka, a védelembé vétel, tanácsadás, konkrét ügyintézés, a Pedagógiai Szolgálat pszichológusaival való együttműködés.
- Harmadlagos megelőzés: speciális ellátásokat jelent azon esetekben, amikor a család vagy ellátó intézmény nem a gyermek szükségleteinek megfelelő ellátást nyújtják. Beavatkozás szükséges a szakma eszközeivel (krízis intervenció, gyermekvédelmi hatósági intézkedések kezdeményezése, javaslattevés, családgondozás), hogy megszűnjön az ártó magatartás.

Vezetett dokumentáció:

A Szociális és Munkaügyi Minisztérium által kiadott módszertani útmutató által meghatározott nyomtatványokat, adatlapokat naprakészen vezetik a családgondozók. Az egyénileg vezetett munkanapló részletes tájékoztatást nyújt a dolgozók napi tevékenységéről. A családlátogatásokról, az esettel kapcsolatos intézkedésekről feljegyzés készül. A heti tervben rögzítésre kerülnek a tervezett családlátogatások.

A Forgalmi Napló összesített képet ad az igénybe vett szolgáltatásokról, az igénybevevőkről, a problémájuk jellegéről, stb.

6.4. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti maga a kliens, hozzátartozója vagy a gyermekvédelmi törvényben meghatározott észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja. Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést írásban tesznek. Krízishelyzet esetén személyes, telefonos jelzés alapján is intézkedést kezdeményez a szolgálat, de utólagosan szükséges a jelzés írásba foglalása.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivétel a gyámhatósági határozat alapján kötelezett családgondozás. A családgondozó és az igénybevevő személyesen találkozik. Minden év szeptemberében a nevelési-oktatási intézményeket írásban megkeresi a szolgálat és kéri tájékoztatásukat a hátrányos és veszélyeztetett helyzetű gyermekekkel kapcsolatban.

A szolgálat a hét négy napján ügyfélfogadás keretében (hétfőn, kedden, csütörtökön de.: 8-tól 12-ig, du.: 13-tól 15.30-ig, szerdán de.: 8-tól 12-ig, du.: 13-tól 17.30-ig) áll a kliensek rendelkezésére. Pénteken nincs fogadóóra, a heti adminisztrációs munka végzése történik. A családgondozóknak állandó napon van fogadóórájuk, így a kliensek akár heti rendszerességgel találkozhatnak velük. A szerdai nyújtott ügyfélfogadást ügyeleti rendszerben egy dolgozó végzi.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a gyermekjóléti szolgáltató tevékenységet ellátó munkavállaló munkarendje a következő:

Újtikoson hétfő ügyfélfogadás 8.00 órától – 12.00 óráig és 13.00 órától – 15.00 óráig a Művelődési Ház (Fő u. 11. sz.) épületében történik, a fennmaradó munkaidőben és szerdai napokon családlátogatások, terepmunka végzése valósul meg.

Tiszagyulaházán csütörtökön ügyfélfogadás 8.00 órától – 12.00 óráig és 13.00 órától – 15.00 óráig a Művelődési Ház (Kossuth u. 23. sz.) épületében történik, a fennmaradó munkaidőben és keddi napokon családlátogatások, terepmunka végzése valósul meg.

Pénteken nincs ügyfélfogadás, az adminisztratív munkavégzés Újtikoson a Művelődési Ház irodahelyiségében történik.

6.5. Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi tömegmédiumban (helyi televízió, Hajdúnánás újság) jelennek meg, illetve a Hajdúnánás város honlapján. Az intézmény épületében faliújságon kifüggesztve találhatók a Szolgálat aktuális programjai, rendezvényekre szóló meghívók, a szolgálat munkájáról megjelent újságcikkek. Tedejen a központi hirdetőtáblán találhatók meg az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztató kiadványok. Az intézmény ügyfélfogadási rendje minden közintézmény információs tábláján megtalálható.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a községi önkormányzatok hirdetőtábláin, a Művelődési Házak faliújságjain, valamint a lakosság részére eljuttatott szórólapokon történik a szolgáltatással kapcsolatos információk közlése.

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

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára

tekintettel az intézmény által nyújtott szolgáltatások igénybevételére. A szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét be kell tartani. A gyermekjóléti szolgálat az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos alapjogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez valamint a testi-lelki egészséghez való jogra. Külön tekintettel a gyermeki jogok védelmére (Gyvt. 11. §-a). Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az igénybevevő panasszal a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetője felé írásban beadott kérelemmel fordulhat. A panaszt az intézményvezető vagy megbízottja 15 munkanapon belül köteles elbírálni és írásban megválaszolni. Amennyiben a szolgáltatás igénylője a választ nem tartja kielégítőnek, a gyermekjogi képviselő útján érvényesítheti jogait. A területileg illetékes gyermekjogi és ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde székhelyének és einek épületeiben jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kifüggesztve megtalálható.

A gyermekjóléti szolgáltatást végzők jogai, a szociális ágazatban foglalkoztatottakkal megegyezők, így a szolgálat szakembereinek is biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. A munkavállaló munkakörében – esetlegesen – történő felelősségre vonása csak a fentiekkel arányosítható. A gyermekjóléti szolgálat munkavállalói jogosultak munkavállalói jogaiknak érvényesítése a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény alapján történik.

6.7. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosításának módja, formái

Az integrált intézményben a gyermekjóléti szolgáltatás szakfeladatot 4,5 fő családgondozó végzi, valamint 1 fő családgondozó asszisztens dolgozik.

A székhely intézményben (4080 Hajdúnánás, Kossuth u. 19.) 4 fő családgondozó, valamint 1 fő családgondozó asszisztens végzi munkáját.

0,5 fő családgondozó a községekben (területi iroda: 4096 Újtikos, Fő u. 11., 4097 Tiszagyulaháza, Kossuth u. 25.) látja el a szakmai feladatot.

Családgondozó munkakörben 1 fő szakvizsgázott szociálpedagógus, szociális igazgatás végzettségű, 2.5 fő szociálpedagógus végzettséggel, 1 fő óvodapedagógus mentálhigiénés alapképzéssel rendelkezik. 1 fő családgondozó asszisztens munkakörben pedagógiai-, gyógypedagógiai végzettséggel végzi feladatait.

Az intézményvezető évente elkészíti a továbbképzési tervet, helyzetértékelést végez a dolgozók továbbképzési kötelezettségének teljesítésére vonatkozóan, biztosítja a képzésen való részvételt. A családgondozók a tanfolyamokon, tréningeken való részvétel mellett folyamatosan önképzik magukat, figyelemmel kísérik a szakterület aktuális változásait, bizonyos időközönként felkészülnek a megismert szakirodalmi írásokból. Az intézmény életében kivitelezhető szakmai újítások bevezetéséről az intézményvezetője gondoskodik. A személyes gondoskodást végzők továbbképzésével kapcsolatos jogszabályok figyelembe vételével történik a szakmai felkészültség biztosítása.

A helyettesítés rendje:

A családgondozók távolléte esetén elsősorban az azonos településen dolgozó szakemberek helyettesítik egymást. Újtikoson és Tiszagyulaházán a családgondozó helyettesítését Hajdúnánásról látjuk el. Távolléte alatt minden héten szerdán és szükség szerint helyettesítjük, amelynek rendjét az intézmény vezetője határozza meg.

6.8. Tárgyi feltételek bemutatása

Székhely épület teljesen felújított, Hajdúnánás központjában található, frekventált helyen. 2012-ben teljesen új bútorzattal felszerelt intézmény. Minden gyermekjóléti szolgáltatást biztosító dolgozó számítógéppel és internetkapcsolattal rendelkezik. Központi rendszerű nagy teljesítményű fénymásoló, nyomtató berendezés áll a munkavégzés megkönnyítésére. Vezetékes és egy mobiltelefon is segíti a munkát.

Újtikoson és Tiszagyulaházán a Művelődési Ház épületében található helyiségben történik az ügyfelek fogadása. Alapbútorzattal, számítógéppel ellátott. A munka megkönnyítését mobiltelefon használata teszi lehetővé.

Újtikosról Tiszagyulaházára az átjárás menetrendszerinti buszjáráttal megoldható. Hajdúnánás és a két község között szolgálati gépjárművel vagy autóbusz közlekedéssel a folyamatos kapcsolattartás biztosítható.

7. Városi Bölcsőde célja és feladatai

A Városi Bölcsőde - a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglaltaknak megfelelően a gyermekjóléti alapellátás keretében napközbeni ellátást (gondozás-nevelés) nyújt a szülők munka ideje alatt a gyermekek részére. A Bölcsőde húszhetes kortól harmadik életévének betöltéséig, illetve annak az évnek december 31-éig fogadja a gyermekeket, amelyben a 3. életévét betölti (alapesetben). Amennyiben a gyermek nem érett az óvodai nevelésre, a 4. életévének betöltését követő augusztus 31-ig tovább nevelhető és gondozható a bölcsődében. Fogyatékos gyermek ellátása nincs.

7.1. A bölcsődei gondozás-nevelés céljai és feladatai

A bölcsődei ellátás a gyermek életkorának és egészségi állapotának megfelelően biztosítja a gondozás- nevelés feltételeit, így különösen:

- a törvényes képviselő közreműködésével történő fokozatos beilleszkedés lehetőségét,
- megfelelő textíliát és bútorzatot,
- a játéktevékenység feltételeit,
- a szabadban való tartózkodás feltételeit.

Továbbá az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő étkeztetést a külön jogszabályban meghatározottak szerint.

A munkavégzés során legfeljebb 6 kisgyermek tartozik egy gondozónőhöz. A bölcsődei csoportokban a gondozónői „párok” együttműködését kiemelt feladatként kezeljük. A „párok” kialakításánál figyelembe vesszük a kollégák személyiségét, irányultságát annak érdekében, hogy minden gyermek számára biztosítani tudjuk a stabil személyi kötődést, ami ebben a korban nélkülözhetetlen.

A bölcsődei gondozás, nevelés során fontos a derűs, szeretetteljes, érzelmi biztonságot nyújtó légkör megteremtése, külön figyelemmel:

- az esélyegyenlőség biztosítására, társadalmi különbségek enyhítésére, megszüntetésére,
- az egészséges életmód kialakítására,
- anyanyelvi nevelés játékkal, mesével,
- hagyományápolás-ünnepeink megtartása,
- képzés, továbbképzés szervezése.

Legfontosabb szakmai célkitűzések egyike, hogy a gyermekek emberi méltóságát mindenkor tiszteletben tartva a hátrányos megkülönböztetés minden formájától mentes gondozásban-nevelésben részesüljenek a gyermekek. A kisgyermek fejlődését személyi és tárgyi feltételek rendszere és kölcsönhatása határozza meg. A személyes környezet képviselője a gondozónő, aki a

kisgyermek számára a mintát, a modellt nyújtja. A gyermek a környezetével állandó kapcsolatban áll. A gondozónőnek fontos feladata, hogy a leoptimálisabb feltételeket biztosítsa. Alapvető cél a társadalom szabályainak elfogadása, az emberi kapcsolatok elsajátításának segítése.

Az egészséges életmódot a szülők és a gondozónők útmutatásával, a szabályok belsővé válásával tanulja meg a kisgyermek. Ebben a korban nagy szerepe van az utánzásnak, a felnőtt példamutatásának. A kulturhigiénés szokás kialakítása az egyéni igények és szükségletek teljes figyelembevételével történik az elegendő idő, tárgyi feltételek biztosításával.

A helyes táplálkozás szokásrendszere a bölcsődei étkezések és az otthoni étkezési szokások figyelembevételével valósul meg. A gondozónők feladata az étkezési szokások kialakítása, az eszközhasználat tanítása, az étkezés közbeni viselkedési normák megismertetése, a nyugodt étkezés körülményeinek biztosítása, az egészséges alapanyagokból készült ételek, italok megkedveltetése. Az ételmezés során a korszerű csecsemő- és kisgyermek táplálási elveket követve a kisgyermek megfelelő mennyiségű- és összetételű táplálékot kapnak. Különös figyelemmel a főzelékek komplettálására és a napi vitaminszükséglet biztosítására. A szülők részére ételbemutatót szervezünk, ahol megismerkedhetnek a 0-3 éves korosztálynak való egészséges ételekkel és korszerű konyha technológiai eljárásokkal. Az ételmezési feladatok egységes szervezeti keretek között való racionálisabb ellátása érdekében a bölcsődei ételmezési feladatokat 2011. február 01-től a Hajdúnánási Gyermek- és Közétkeztetési Nonprofit Kft. végzi. A Bölcsőde a Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv szabályait betartja.

Az egészséges életmód kialakításához hozzá tartozik az öltözködés. Az öltözködési technikák megtanításával, gyakorlásával cél a gyermek fokozatos önállóságra nevelése. A táplálkozás, a testápolás, az öltözködés, a mozgás, levegőzés, pihenés és alvás megszervezésével, az ehhez kapcsolódó tevékenységekkel és az ezen alapuló szokások kialakításával biztosítjuk a kisgyermek számára a megfelelő életritmust.

A természeti tényezőknek (levegő, napfény, víz) nagy szerepük van a kisgyermek általános ellenálló képességének fokozásában, a testmozgással együtt segítik a gyermek fejlődését. A mozgáskultúra fejlesztése segíti a térben és időben való tájékozódást, a helyzetfelismerést, az alkalmazkodás képességét, valamint egyéb fontos személyiségjegyek kialakulását. A különböző mozgások elsajátításának folyamatát a gyermek mozgástapasztalatára kell építeni. A gondozónő feladata, hogy megteremtse a lehetőséget új tapasztalatok szerzésére, ötleteket adjon, biztasson, segítse a kisgyermeket.

A bölcsődei gondozó-nevelő munka csak egy része az anyanyelvi nevelés, de meghatározó a gyermek egészséges fejlődésében. A bölcsődei gyermekirodalom műfaja a vers, mondóka, verses mese, és mese. A bölcsődebe kerülő gyermekek első igazi versélményei a mondókákhoz, ölbeli játékokhoz tapadnak. A mindennapi mesélés, mondókázás biztosítja a kisgyermek lelki

nyugalmát, békéjét. A felhasznált irodalmi anyagok igényes összeállítása a gondozónők feladata. A művek kiválasztásában érvényesül a pedagógiai, a pszichológiai, módszertani tudatosság. Olyan meséket választunk, amelyek cselekménye egyszerű, érthető, ritmikus ismétlődések jellemzik, a bölcsődés korosztálynak megfelelőek. Leginkább a gyerekekről, állatokról szóló népmeséket, mondókákat, népdalokat szeretik a gyermekek, ezeket saját készítésű bábokkal tesszük szemléletesebbé.

A bölcsődei élet hétköznapijait hivatott színesebbé tenni a gyermeki ünnepek, jeles napok sora (születésnap, névnap, anyák napja, gyermeknap, mikulás, farsang, húsvét). A szorgalmas hétköznapiok után az ünnepekre való játékos készülődés és az ünnepnapokat átfűtő bensőséges összetartozás élménye a szocializáció melegágya, melyben fontos szerep jut az egymásra való odafigyelésnek. Az ünnepek megszépítik mindennapjainkat. Az ünneplés lényege egyrészt maga az ünnep, másrészt az a sok - sok előkészület. A szülők bevonásával a készülődésbe elmélyíthetjük a bölcsőde és a család kapcsolatát, a család bepillantást nyerhet a bölcsőde életébe. A gyerekek várják a jeles napokat. A jobb adni, mint kapni gondolkodásmód által az érzelmi nevelés, ezen belül a szeretet valósul meg.

Szakmai programunkban központi szerepet kap a képzés, továbbképzés. A dolgozók a kötelező kreditpont szerző továbbképzéseken részt vesznek, valamint a házi továbbképzések mindenki számára elérhetőek. Havonta a gondozónők, bölcsődeorvos és a területi védőnő általuk választott témát dolgoznak fel.

A gyermekek napirendje:

6.00 – 7.45 gyermekek átvétele és szabad játék

8.00 – 8.30 reggeli

8.45 – 11.00 játék a szobában vagy a szabadban

9.45 – 10.00 tízórai

11.00 – 11.30 pelenkacsere, WC használat, kézmosás

11.30 ebéd

12.00 – 14.30 alvás

14.30 – 14.50 uzsonna

15.00 – 17.30 játék, gyermekek hazaadása.

A napirend igazodik: a gyermekcsoport életkori összetételéhez, fejlettségéhez, szükségleteihez. Kialakítását befolyásolják az évszakok, az időjárás, a gyermek otthoni életének, életritmusának a figyelembevétele.

7.2. Alaptevékenységen túli szolgáltatások

Számos alaptevékenységen túli szolgáltatást igyekszünk nyújtani, hogy a családok különböző élethelyzeteiből adódó igényeinek megfeleljünk:

Időszakos gyermekfelügyelet

A szülő elfoglaltsága idejére, néhány órára kérheti gyermeke felügyeletét. Az időszakosan gondozott kisgyermek felvehető a bölcsődei csoportok üres férőhelyeire, illetve az erre a célra létrehozott csoportba. Az időszakos bölcsődei elhelyezés igénybevétele esetén is fokozatosan, lehetőleg a szülővel történik a kisgyermek beszoktatása. A részegység-vezető, illetve a gondozónő a gyermek személyi adatain kívül rögzíti a szolgáltatás igénybevételének napját, időtartamát és azt, hogy kinek adható ki a gyermek, kit és hol lehet értesíteni sürgős esetben. Az igénybe vett étkezések díját és a szolgáltatás költségeit a fenntartó határozza meg.

Játszócsoporthoz

A Bölcsőde olyan jellegű szolgáltatása, amely lehetővé teszi a bölcsődébe nem járó gyerekeknek a gyermekközösségben való részvételét a szülővel együtt. A játszócsoporthoz egyben a bölcsőde „nyílt napja”, amely nem zavarja a rendeltetésszerű működést, hiszen arra az időszakra irányul, amikor a gyermekek éppen játszanak. Igénybevétele térítés köteles, amelyet a fenntartó állapít meg.

Házi gondozónői szolgálat

A Bölcsőde a gyermek napközbeni, a család otthonában történő gondozására szakképzett gondozónőt biztosít, ha a szülő vagy gondviselő átmenetileg nem tudja gyermekét ellátni. A házi gondozás idejét, tartalmát a Bölcsőde és a család közötti szerződés tartalmazza.

Élelmezés

A bölcsőde lehetőséget kíván adni a speciális diétára szoruló, táplálékallergiában szenvedő gyermekek ellátására. Az ételeket a Gyermekek és Közétkeztetési Nonprofit Kft. készíti el.

Sószobai szolgáltatás

A Bölcsőde alapterületének megnövekedésével kialakításra került egy 6 m²-es sószoba. A sószobai szolgáltatást a bölcsődébe járó gyermekek térítésmentesen vehetik igénybe a fokozatosság elvét követve, orvosi ellenőrzés mellett.

Rugalmas nyitva tartás

A részmunka, a változó munkarend és a távmunka teremtette igényeket figyelembe véve rugalmas nyitva tartást kívánunk működtetni, amely alkalmazkodik a szülői igényekhez.

Hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek ellátása

Minden évben érkeznek hozzánk felvételre szociális indokkal gyermekek. Mind a Védőnői Szolgálat, mind a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai folyamatosan figyelemmel kísérik, a gyermekek életét. A Bölcsőde gondozó- nevelőmunka filozófiáját, a gyermekvédelem preventív funkciója hatja át. A gondozónők minden cselekedetükben preventív gyermekvédelmi feladatokat látnak el, mellyel nagymértékben járulnak hozzá a rájuk bízott gyermekek egészséges szocializációjához. Bár a szülők anyagi vagy családi gondjait nem tudjuk megoldani, a gyermekek gondozása, nevelése, fejlesztése alkalmat adhat az elvárható szülői magatartás formálására. A férőhelyfejlesztés lehetőséget adott arra, hogy nagyobb számban vehessék igénybe a szociálisan hátrányos helyzetben élő kisgyermekek az ellátást, lehetőséget teremtve a környezet okozta hátrányok kialakulásának megelőzésére.

7.3. A Bölcsőde minőségpolitikája

A Bölcsőde napközbeni ellátást nyújtó intézményként a következő szakmai alapelvek mentén működik:

- gondozás-nevelés egysége,
- egyéni bánásmód,
- személyi állandóság biztosítása a saját gondozónői rendszerrel,
- fontos az aktivitás, az önállóság segítésének támogatása,
- a pozitív megnyilvánulásokra való támaszkodás,
- a rendszeresség és fokozatosság elvének biztosítása.

Olyan nevelési körülmények megteremtése a gyermekek részére, amely elősegíti testi-lelki fejlődésüket.

A családi nevelést tiszteletben tartva, azt segítve, megerősítve biztosítani azt, hogy a bölcsődébe járó kisgyermekek gondtalan éveket töltsenek el.

Szeretetteljes légkör kialakítása következetes fegyelemre neveléssel, különös tekintettel az egymás testi épségének óvására, a segítőkészség kialakítására, a toleráns magatartásra.

Nagyon fontosnak tartjuk a szülőkkel való rendszeres kapcsolattartást. Ezért a kapcsolattartás fórumai közül a lehető legtöbbet alkalmazzuk (napi beszélgetés, üzenő füzet, szülői értekezlet, szülőcsoportos beszélgetés, érdekképviselői fórum, stb.).

Fontos a szakmai felkészültség, ismeretek folyamatos fejlesztése, bővítése.

Elhivatottság a munkánk és a gyermekek iránt. A szeretetteljes bölcsődei légkör, a gyermek-centrikus bánásmód vonzerőt jelent és fokozza a bölcsődei ellátás iránti bizalmat.

A kompetenciahatárok kölcsönös tiszteletben tartásával jól működő kapcsolat ápolása mindazokkal az intézményekkel és a gyermekvédelmi észlelő-és jelzőrendszer tagjaival, amelyekkel a családok kapcsolatba kerülnek/kerülhetnek.

Igyekszünk rugalmasan, a családok igényeinek megfelelően gondozni-nevelni a hozzánk járó gyermekeket, ugyanakkor szem előtt kívánjuk tartani a családi, jó hangulatú bölcsődei légkör megteremtését, ahol nemcsak a gyermekek, hanem a felnőttek is jól érzik magukat és "sajátjuknak" tartják és vallják munkahelyüket.

Olyan családbarát bölcsődeként kívánunk működni, ahol az ellátás összhangban van a gyermek szükségleteivel, megfelel a szülők igényeinek és elégedett a fenntartó a város lakosainak ellátási minőségével.

Missziós nyilatkozat

A gondozónők küldetését Váci Mihály gondolatával lehetne leginkább összefoglalni:

„És érezzék egy kézfogásról rólad,

Hogy jót akarsz és te is tiszta jó vagy:

S egy tekintetük elhitesse véled,

- szép dolgokért élsz- érdemes élned!”

(Váci Mihály)

7.4. A feladatellátás módja

A Városi Bölcsődében 1 fő vezető-gondozónő, 8 fő gondozónő, 2 fő takarító és 1 fő mosónő látja el a fent megjelölt feladatokat munkaköri leírás alapján. A Bölcsőde dolgozóinak heti 40 órában,

délelőtti és délutáni bontásban valósul meg a munkarendje. A részegység-vezető és a gondozónők munkarendje napi 8 óra, amelyből 7 órát közvetlen munkaterületen kötelesek eltölteni. A gondozónők vezetik a szakmai dokumentációt (egészségügyi törzslap, üzenőfüzet, stb.). A részegység-vezető gondozónői feladatokat is ellát, szervezi a helyettesítés rendjét, vezeti és ellenőrzi a szakmai dokumentációt, koordinálja a közösségi fórumokat, megbeszéléseket (munkatársi, gondozónői értekezlet).

Az integrált intézmény vezetője a hét négy napján ügyfélfogadás keretében (hétfőn, kedden, szerdán, csütörtökön de.: 8-tól 12-ig) áll a szülők és az ellátás iránt érdeklődők rendelkezésére. A részegység-vezetője teljes körű tájékoztatással tartozik az intézmény vezetője felé. Minden csoportban a gondozónők a szülők igényeinek megfelelően tartanak fogadóórát.

Az integrált intézmény különböző közösségeinek tevékenységét az intézményvezető fogja össze.

8. Tanyagondnoki Szolgálat célja és feladatai

A tanyagondnoki szolgáltatás célja a külterületi vagy egyéb belterületi, valamint a tanyasi lakott helyek intézményhiányából eredő hátrányainak enyhítése, az ott élők esélyegyenlőségének növelése, életfeltételeinek javítása, az alapvető szükségleteinek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz valamint alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek kielégítésének teljesítése.

A szolgáltatás segítségével az ellátást igénylő emberek számára lehetőség nyílik arra, hogy mindennapjaikat a települési hátrányok ellenére megszokott lakókörnyezetükben, saját otthonukban töltsék. Fizikai állapotuk, családi helyzetük megváltozása esetén is minél később vagy egyáltalán ne szoruljanak intézményi, szakosított ellátásra, ezáltal biztonságban és méltósággal élhetik le életüket. A külterületi lakosok számára Hajdúnánásra történő beutazással érhető el a háziorvosi-, gyermekgyógyászati rendelés, a postahivatal, gyógyszertár, bölcsőde, iskolai alsó- és felső tagozat, művelődési ház, könyvtár, idősek nappali ellátása (klub), stb. Közlekedni a menetrend szerinti távolsági Hajdú Volán autóbusszaival lehet. Tehát az intézményhiányból eredő okok miatt, a hátrányok enyhítése céljából, feltétlenül szükséges a tanyagondnoki szolgálat működtetése.

A tanyagondnoki szolgálat a 8/2011. (IV. 01.) Önkormányzati Rendelet, az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39. § (1-2-3) bek., valamint a helyi szükségletek alapján:

- közvetlen, személyes szolgáltatásokat (ezen belül alap- és kiegészítő feladatokat), valamint
- az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásokat végez.

Ellátottak köre:

A szolgáltatás igénybevételére jogosult Hajdúnánás közigazgatási területén – itt értve a lakott külterületet - életvitelszerűen tartózkodó személyek, akik szociális körülményeik, ezen belül koruk, egészségi állapotuk és egyéb aktuális élethelyzetük, szükségleteik alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válnak a tanyagondnoki szolgáltatás igénybevételére.

A külterületi lakosság 99 %-a igénybe veszi a tanyagondnoki szolgáltatás valamelyik formáját. Jelenleg a külterületen élők száma 202 fő.

A tanyagondnoki szolgáltatás valamennyi eleme térítésmentes.

8.1. A szolgálat alapfeladatai:

a.) Közreműködés:

- az étkeztetésben,
- a házi segítségnyújtásban,
- a közösségi és szociális információk szolgáltatásában,
- az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben.

b.) Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása, így

- a háziorvosi rendelésre szállítás,
- az egyéb egészségügyi intézménybe szállítás,
- a gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása.

c.) Az óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása, így

- az óvodába, iskolába szállítás,
- az egyéb gyermekszállítás.

A tanyagondnok közvetlen alapfeladatai azok, amelyeket közvetlenül az igénybevevővel kapcsolatba lépve végez el.

A tanyagondnok közreműködik az étkeztetésben

A feladatellátás tartalma, módja:

A tanyagondnok kiemelt feladata az igénybevevők részére a napi egyszeri meleg étel ételhordóban történő házhoz szállítása.

Kapcsolódó feladata a szolgáltatást igénybe vevőkkel való beszélgetés során a további alapellátási

igények felmérése és továbbítása a Családsegítő és Gyermejkölési Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetője felé. A tanyagondnok a további szolgáltatásokra vonatkozó igényeket írásban rögzíti, előjegyz, ill. javaslatot tesz az intézményvezetőnek azok megoldására.

Az ellátottak köre: Azok a külterületen élő szociálisan rászorult személyek, akik önmaguknak vagy eltartottaik számára tartósan vagy átmeneti jelleggel (koruk vagy egészségi állapotuk miatt) nem képesek gondoskodni a legalább napi egyszeri meleg étkezésről.

A város szociális étkeztetésében a Gyerme- és Közétkeztetési Kft. vesz részt, amely főzőkonyhájában előállítja az ételt. A főzőkonyháról a tanyagondnok ételhordóban kiszállítja az igénybevevő számára. Amennyiben a tanyagondnok nem végez munkát, akkor az intézményen belüli belső helyettesítése történik.

A feladat rendszeressége: igények alapján a hétköznapiakon.

A tanyagondnok napi rendszerességgel közreműködik a házi segítségnyújtásban

A feladatellátás tartalma, módja:

A tanyagondnok kizárólag szakmai képzettséget nem igénylő házi segítségnyújtáshoz kapcsolódó feladatokat végezhet, mellyel hozzájárul a külterületi lakosok saját lakókörnyezetükben történő életvitelének fenntartásához, természetesen szükségleteiknek megfelelően.

A tanyagondnok segítséget nyújthat a rászoruló fizikai erejét vagy mozgásképeségét meghaladó feladatok megoldásában:

- ház körüli, szakképesítést nem igénylő feladatok (villanykörte, gázpalack, zár stb. cseréje),
- kisebb, speciális szakértelmet nem igénylő javítások,
- nehezebb tárgyak mozgatása, hóeltakarítás, fűnyírás, tűzifa darabolása és behordása (szükség esetén közfoglalkoztatott munkások bevonásával),
- a napi életvitel fenntartásához szükséges alapvető élelmiszerek, vegyi áruk, fogyasztási cikkek stb. beszerzése. Nemcsak az alapvető árukat szerzi be, hanem ha szükséges terményt, gázpalackot stb. is vásárol. A tanyagondnok az igénybevevő által jelzett beszerzési igényt írásban rögzíti, a vásárlásra előleget vesz át, és a kért árucikkeket a városban vagy az útja során érintett más településen vásárolja meg. A vásárlásról köteles nyugtát kérni, és a vásárolt árucikkek az igénybevevőtől kapott készpénzzel és a bizonylat átadásával – a beszerzett áru átadásával egyidejűleg – elszámolni.
- segítséget nyújt a külterületen élő személyeknek veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, azok elhárításában, továbbá a napi életviteli tennivalók ellátásában, az ellátott környezetével való kapcsolattartásának biztosításában,

- alapvető mentális gondozást végez (elbeszélget az ellátottakkal, tanácsokkal látja el őket), továbbirányítja az ügyben kompetens szakemberekhez, segíti a szükségleteiknek megfelelő szociális, illetve egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásban.

Az ellátottak köre: Koruk vagy egészségi állapotuk miatt rászoruló azon személyek, akik önmaguk ellátására, ill. szükséges életfenntartási cikkek beszerzésére és hazaszállítására nem vagy csak nehézségek árán képesek, és mások róluk nem gondoskodnak.

A feladat rendszeressége: Folyamatos, a jelzett igények szerint.

A tanyagondnok folyamatosan közreműködik a közösségi és szociális információk szolgáltatásában

A feladatellátás tartalma, módja:

A szociális biztonság megteremtéséhez és a hajdúnánási valamint a tedeji közösségi életbe való bekapcsolódáshoz szükséges információk eljuttatása a külterületen élők számára. A tanyagondnok feladata a helyben vagy a legközelebbi településen elérhető szolgáltatások igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információforrások és információk felkutatása, és a lakosság ezek alapján történő tájékoztatása. Szórólapokat, plakátokat függeszt ki, illetve szóban informálja munkája során a lakosságot. Segíti a külterületen élő lakosokat a kapcsolatok fenntartásában, folyamatosan információt szolgáltat, valamint közvetítő szerepet tölt be az önkormányzat és a lakosság, valamint az önkormányzat intézményei és a lakosság között. Felméri a tanyákon élő lakosok szociális helyzetét. Jelzi a problémákat a Családsegítő és a Gyermekjóléti Szolgálat munkatársainak.

Napi rendszerességgel segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében, postán feladja a küldeményeket, befizeti a csekkeket, díjakat, segítséget nyújt a kérelmek kitöltésében, stb.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatos.

Az ellátottak köre: Potenciálisan a külterület egésze.

Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáférésben

A feladatellátás tartalma, módja:

A tanyagondnok fontos feladata „A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló” 1993. évi III. törvényben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a gyermekjóléti szolgálat igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás. Szükség esetén a lakosokat beszállítja a belterületen lévő szakemberekhez, illetve kiszállítja a külterületre a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde családgyógyozóit, bölcsőde gondozónőit, a védőnőt és más egészségügyi, szociális szakembereket.

A tanyagondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosságot, és különösen a

veszélyeztetett családok életkörülményeit. Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket (alkohol, drog stb.). Különös figyelemmel kell lennie a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetőjét, hogy a szükséges intézkedésekre (megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen.

A tanyagondnok részt vesz a veszélyhelyzetek elhárítását célzó intézkedésekben (otthonba szállítás, a krízishelyzetben lévő családok szakemberekkel történő látogatása).

A jelzőrendszer elemeként figyelemmel kíséri a magányosan élőket, különösen az idős korosztályt, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost. Amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban már segítséggel sem képesek gondoskodni, jelzi az ellátás szükségességét az intézményvezetőnek illetve a szociális intézményhálózat munkatársainak. A magatehetetlen személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről.

A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozók jelzése vagy a tanyagondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

Az ellátottak köre: A külterületen élő szociális, egészségügyi és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatos.

Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése

A feladatellátás tartalma, módja:

A feladat három fő területet érint: a betegek háziorvoshoz és egyéb egészségügyi intézménybe szállítását valamint a gyógyszerek kiváltását, illetve a gyógyászati segédeszközök beszerzését.

A tanyagondnoki szolgálat alapfeladata, hogy a településen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz és gyógyszereikhez.

A tanyagondnok munkanapokon igény szerint beszállítja a Városi Rendelőintézetbe házi - vagy szakorvosi rendelésekre a külterületi lakosokat, majd hazaszállítja.

Segít a gyógyszerek beszerzésében, gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutásban. Ha az ellátottak igénylik, akkor a tanyagondnok íratja fel a gyógyszereket, illetve a gyógyszerértékből kiváltja. A városi gyógyszerértékben be nem szerezhető gyógyászati segédeszközöket (amelyeket csak más településen tud beszerezni), havi egy alkalommal szerzi be.

Egyéb egészségügyi intézménybe (ambulanciára, szűrővizsgálatokra, stb.) szállítást úgy szervezi, hogy havonta 1-2 alkalommal, csoportosan szállítja be a külterületi lakosokat.

Az ellátottak köre: Betegek, mozgáskorlátozottak, kismamák, kisgyermekes családok, idősek, akik

számára a közlekedés elsősorban egészségi állapotuk, életkoruk, egyéni élethelyzetük és szociális helyzetük miatt nehézséget okoz.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatos.

Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása

A feladatellátás tartalma:

A helyi sajátosságokat figyelembe véve a legtöbb gyermek menetrend szerinti autóbuszjáratral jár iskolába. Természetesen az igényeknek megfelelően a tankötelezettség teljesítésének megoldásában a tanyagondnoki szolgáltatás biztosítható. A feladat másik része a tanyákon élő gyermekek esélyegyenlőségét biztosító szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése (logopédiai és egyéb fejlesztő foglalkozások, úszásoktatás, zenetanulás, néptánc, sportolási lehetőségek, színház, bábszínház, mozi, iskolai rendezvények, versenyek, ünnepségek) történő szállítása az igénylő, illetve a gyermek törvényes képviselőjével előre egyeztetett rendszerességgel vagy alkalomszerűen történik.

Az ellátottak köre: A tankötelezettségi korba tartozó óvodás-, iskoláskorú gyermekek és fiatalok.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatos.

8.2. A tanyagondnoki szolgálat kiegészítő feladatnak minősülő lakossági szolgáltatásai:

- a közösségi, művelődési, sport- és szabadidős tevékenységek szervezése, segítése,
- az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,
- az egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés.

A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése

A feladatellátás tartalma, módja:

A tanyagondnoki szolgálat egyik fő célja a külterületen élők életminőségének javítása. A tanyagondnok rendszeresen részt vesz Hajdúnánás - Tedej közösségi, művelődési, sport és szabadidős tevékenységének szervezésében, lebonyolításban, konkrét feladatait az intézményvezető irányításának megfelelően végzi. Gondoskodik a külterületen élő személyek programokra és rendezvényekre (közmeghallgatás, lakossági fórum, önkormányzat és civil szervezetek által szervezett programok, gyermek-, idősek-, sport- rendezvények stb.) történő szállításáról.

Az ellátottak köre: Potenciálisan a külterület lakossága.

A feladatellátás rendszeressége: Alkalomszerűen.

Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

A feladatellátás tartalma:

A tanyagondnok segítséget nyújt a szolgáltatást igénylő személyeknek az adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításában, illetve az ügyek elintézésében. Ide tartozik a különféle ügyek elintézéséről (milyen ügyben hova kell fordulni, hol, milyen dokumentumokat kell beszerezni ill. benyújtani) való tájékoztatás is.

A tanyagondnok munkája során a lakosságot érintő gondokat az önkormányzat felé tolmácsolja, valamint az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismerteti, és a visszajelzéseket továbbítja.

Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetmények hirdetőtáblára történő kihelyezésével.

Az ellátottak köre: Potenciálisan a külterület lakossága.

A feladatellátás rendszeressége: Folyamatosan.

Az egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés

A tanyagondnok feladatai körében hetente egy alkalommal (szerdán) csoportosan beszállítja a külterületi lakosokat a városi piacra (alapvető élelmiszerek beszerzése, nagybevásárlás, stb. céljából). Munkanapokon igény szerint segítséget nyújt az igénybevevő személy személyes szükségleteit kielégítő civil – és egyéb szolgáltatók által biztosított szolgáltatásokhoz (pl.: gyógyfürdő, szerviz, fodrász, stb.) való eljutásban.

Az ellátottak köre: Azok a rászorultak, akik a fenti szolgáltatásokat igénylik, s azok teljesítéséről más módon nem tudnak gondoskodni, illetve az számukra aránytalan terhet jelentene. Célcsoportja főleg az idősek köre, a számukra nyújtott szolgáltatások elsőbbséget élveznek. Cél, hogy megkapják azon segítő szolgáltatásokat, amelyek révén minél hosszabb ideig otthonukban, megszokott lakókörnyezetükben élhessenek.

A feladatellátás rendszeressége: Alkalomszerűen és igény szerint.

8.3. A szolgáltatás során a tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott, az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásai:

- az ételszállítás az önkormányzat által fenntartott és működtetett intézményekbe,
- az önkormányzat által nyújtott információk közvetítése a lakosság részére,
- a tanyagondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása.

A tanyagondnok – az igénybevevőknek nyújtott személyes segítségnyújtáson túl fennmaradó

munkaidejében – közreműködik azon önkormányzati feladatok megoldásában is, amelyeknek ugyancsak célja szintén a tanyavilág lakosságának minél jobb ellátása, tájékoztatása, de amely feladatokat nem személyesen és közvetlenül az egyes rászorulóknak, igénybevevők számára végez.

Ilyen feladatok:

- ételszállítás önkormányzati intézményekbe (idősek és gyermekek számára napközbeni ellátást biztosító intézmények, az önkormányzat egyéb intézményei),
- a település ellátását, működését szolgáló anyag- és árubeszerzés az önkormányzat és intézményei számára,
- önkormányzati, intézményi információk közvetítése a lakosság részére (írásos anyagok, szórólapok terjesztése – a helyi hirdetőtáblákon való elhelyezése, illetve a szórólapok házhoz juttatása), hangosbemondón történő tájékoztatás.

A feladatellátás módja:

A fenntartó utasításai alapján, amennyiben szabad kapacitás keletkezik a tanyagondnok munkaidejében.

A feladatellátás rendszeressége: Szükség- és igény szerint.

8.4. Szakmai feladatellátás

A tanyagondnok a külterületen élők egyszemélyes intézménye. Munkavégzése nagyfokú önállóságot igényel. A tanyagondnok jelenti a kapcsolatot a város és a lakott külterület között. A Családsegítő és Gyermejkölési Szolgálat, Városi Bölcsőde integrált szociális intézményén belül a tanyagondnok elsődleges feladata a tanyavilágban élő lakosok számára az intézményhiányból eredő hátrányok enyhítése, ezzel kapcsolatosan alap – és kiegészítő szolgáltatásokat végez.

A tanyagondnoki szolgálat személyi feltétele

A külterületen élő lakosok számát figyelembe véve (202 fő) egy tanyagondnoki körzet működtetése szükséges, így egy fő tanyagondnok látja el a feladatot. Munkaidejét tekintve heti 40 órában, közalkalmazottként foglalkoztatott munkavállaló. A tanyagondnok tanyagondnoki alapképzésen vesz részt. A tanyagondnok célszerűségi szempontból „B” kategóriás jogosítvánnyal és gépjármű-szerelési gyakorlattal rendelkezik. A tanyagondnok esetleges egészségügyi, fiziológiai állapotváltozását köteles munkaadójának mielőbb jelenteni, hogy helyettesítése megoldható legyen. Ez különösen vonatkozik a gépjárművezetés alóli felmentésre, amennyiben esetleg más feladatok ellátásában az említett problémák miatt nem akadályozott. Továbbá a tanyagondnok távolléte (szabadsága, betegsége) esetén helyettesítéssel kötelező a feladat ellátása. A helyettesítés megoldható a Mezei Őrszolgálat 2009. december 10. -én a Családsegítő és Gyermejkölési

Szolgálatlalt kötött megállapodás keretén belül sofőr biztosításával és a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsődénél foglalkoztatott szociális szakképzettségű munkavállalókkal.

A tanyagondnoki szolgálat tárgyi feltétele

A tanyagondnoki szolgáltatás alapvető tárgyi feltétele a személyszállításra és kisebb áruszállításra is alkalmas gépjármű. A gépjármű tárolási helye: Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde számára a fenntartó által biztosított garázs (4080 Hajdúnánás, Hunyadi u. 4.). A gépkocsifutás havi átlaga 1 840 km/hó.

Továbbá a zavartalan munkavégzés biztosítása céljából az ellátottakkal való kapcsolattartás, a megoldandó feladatokról való gyors értesülés és a hasonlóan gyors problémamegoldás érdekében a tanyagondnok számára mobiltelefon használatát kell biztosítani.

8.5. A tanyagondnoki szolgálat keretében ellátandó feladatok rangsorolása

A tanyagondnoknak elsősorban az alapellátáshoz kapcsolódó szolgáltatási feladatokat kell ellátnia.

A többi kötelező feladatot úgy kell ellátnia, hogy az alapellátáshoz kapcsolódó feladatellátással ne ütközzön.

Az egyéb - nem kötelező - szolgáltatási feladatokat csak akkor láthatja el, ha a kötelező feladatok ellátását nem veszélyezteti.

A szállítási és az önellátási feladatok közül azokat kell ellátnia, amit a kliens önállóan nem tud megoldani, vagy az aránytalanul hosszú időt venne igénybe, továbbá aránytalanul nagy költséget róna rá.

A tanyagondnoknak a feladatellátása során a gazdaságosságot is figyelembe kell vennie, ezért az egyedi szállítási igényeket lehetőség szerint csoportosan kell elvégezni, és azokat egyéb feladatellátással is társítani.

Amennyiben a szállítási igények meghaladják a szállítási kapacitást, vagy ütköznek más feladatokkal, a tanyagondnok feladata a beérkező igények rangsorolása, a következő szempontok szerint:

- előnyt élveznek a rendszeres szállítási feladatok, amelyek más intézmények munkarendjéhez igazítandók (iskola, óvoda, orvosi rendelési idő stb.),
- ezt követik a mindennapi életvitelhez szükséges szolgáltatások elérésének segítése (gyógyszerkiváltás, bevásárlás),
- csak ezután következhetnek az egyéb lakossági szolgáltatások (szerviz, árubeszerzés), eseti igények (rendezvényekre eljutás), önkormányzati és a szolgáltatás működtetéséhez

szükséges feladatok (önkormányzati információk eljuttatása, gépjármű-takarítás, adminisztráció).

8.6. Tájékoztatás, kapcsolattartás, igénybevétel

A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

Szükséges, hogy a szolgáltatást igénybe vevők információt kapjanak a szolgáltatók tevékenységéről, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről.

A tájékoztatás célcsoportjai részben a szolgáltatások potenciális igénybevevői, részben pedig a szolgáltatások során potenciálisan bevonható szolgáltató partnerek köre (intézmények, egyházak, civil szervezetek).

Általános, közvetett tájékoztatás nyújtását a tanyagondnoki szolgáltatásról a helyi médiában (újságban, televízióban, hangosbemondóban, hirdetményben, szórólapon) kell közzétenni. A tájékoztatás módja a szórólapok külterületi lakosság részére történő átadása, valamint a helyi önkormányzat egészségügyi, szociális, kulturális intézményeinek hirdetőtáblái.

Eseti, közvetlen tájékoztatást nyújt a tanyagondnok (munkaidejében személyesen és mobiltelefonon), a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde székhelyén, annak dolgozói (ügyfélfogadási időben személyesen és telefonon).

A kapcsolattartás módjai

Személyesen: közvetlen emberi kommunikáció révén az esetek többségében a szolgáltatás igénybevételekor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása az adott szolgáltatás elvégzésének elismerését igazoló szolgáltatásnaplónak az igénybevevő részéről történő aláírásával történik.

Telefonon: a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat intézményi telefonvonalán illetve a tanyagondnok számára biztosított mobil elérhetőségen keresztül történik.

Írásban: az ellátottak rendszeres ellátási igényeiket, észrevételeiket és esetleges panaszait írásban is jelezhetik a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat intézményvezetőjének.

A tanyagondnoki szolgáltatás adminisztrációja

A tanyagondnok szolgáltatásnaplót, munkanaplót és menetlevelet köteles vezetni.

A szolgáltatás igénybevételi szándékának jelzése

A tanyagondnoki szolgáltatás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes

képviselője kérelmére, indítványára történik.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetőjénél és a tanyagondnoknál személyesen, telefonon vagy írásban történő értesítésével lehet igényelni.

A kérelem előterjesztésének regisztrálása után a tanyagondnok nyilvántartásba veszi új igénylő esetén az igénybe vevőt. Az adatkezelés kötelező tartalmi elemeit az Szt. 20 §-a tartalmazza.

A szolgáltatásra igényt tartó személynek a tanyagondnok felé a településen kívüli szolgáltatási igényét 10 munkanappal előbb kell bejelentenie és egyeztetnie. A feladatellátás egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ.

Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, a tanyagondnoknak jeleznie kell a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetője számára.

A tanyagondnoki szolgáltatás során az igények teljesítésének mérlegelésekor ügyelni kell arra, hogy az alapellátási feladatok nem sérülhetnek, valamint a gazdaságossági szempontokat is figyelembe kell venni.

8.7. Ellátott- és munkajogi kérdések

Az ellátottak jogainak biztosítása a tanyagondnoki szolgálat működése során

A tanyagondnoki szolgáltatást igénybe vevőnek 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. A tanyagondnok a szolgálat által biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos alapjogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénylő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve annak felhatalmazása alapján meghatározott esetben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szolgáltatás működésével kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az igénybevevő panasszal a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde intézményvezetője felé írásban beadott kérelemmel fordulhat. A panaszt az intézményvezető vagy

megbízottja 15 munkanapon belül köteles elbírálni és írásban megválaszolni. Amennyiben a szolgáltatás igénylője a választ nem tartja kielégítőnek, az ellátottjogi képviselő útján érvényesítheti jogait. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde székhelyének épületében jól látható helyen, jól olvasható nyomtatásban kell kifüggeszteni.

A tanyagondnoki szolgáltatást végzők jogai

A szociális ágazatban foglalkoztatottaknak, így a tanyagondnoknak is biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapja, tiszteletben tartsák emberi méltóságát és személyiségi jogait, munkáját elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

A munkavállaló munkakörében – esetlegesen – történő felelősségre vonása csak a fentiekkel arányosítható.

Hajdúnánás, 2013. 08. 27.

Nagyné Juhász Krisztina
intézményvezető

Mellékletek: Megállapodás a gyermek napközbeni ellátása céljából, Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, Városi Bölcsőde Szervezeti és Működési Szabályzata

Záradék:

A Szakmai Programot a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104.§ d) pontja, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B§ (1) c) pontja alapján jóváhagyom.

Kelt.:, 201... év hó nap

P.H.

.....