

JEGYZŐKÖNYV

Készült: Böcs-Berzék-Köröm-Sajóhídvég Családsegítő Társulása Társulási Tanácsa ülésén
2016. február 17-én a Böcs Községi Önkormányzat Polgármesteri Hivatal emeleti tárgyaló
termében

Jelen vannak: Nagy László tanácselnök, Böcs
Farkas László tanácsstag, Berzék
Török Gergely tanácsstag, Sajóhídvég
Tóth Tibor tanácsstag, Köröm

Tanácskozási joggal részt vett: Török Barna c. főjegyző megbízásából
Baráth Zsuzsanna vezető tanácsos

Meghívottak: Takács Edina intézményvezető

Nagy László Böcs Község Önkormányzat polgármester a Társulási Tanács elnöke köszönti a
megjelentek, megállapítja a Társulási Tanács határozatképes, mert a társulásban résztvevő
önkormányzatokat képviselő 4 fő tanácsstagokból 4 fő az ülésen megjelent. Javasolja az alábbi
napirendi pontok megtárgyalását.

A Társulási Tanács 4 igen szavazattal meghozta az alábbi határozatot:

8/2016. (II.17.) számú Társulási Tanács határozata
Tárgy: A 2016. február 17-ei ülés napirendi pontjai

Napirendi pontok:

1. Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai program megtárgyalása
Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat étkeztetési szakmai program megtárgyalása
Előadó: Takács Edina intézményvezető
2. Bejelentések, indítványok, javaslatok

Felelős: Társulási Tanács elnöke
Határidő: azonnal

**1. napirendi pont: Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai program
megtárgyalása**
Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat étkeztetési szakmai program megtárgyalása

Takács Edina intézményvezető tájékoztatja a társulási tanácsot, hogy a Böcsi Család- és
Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programját módosítani szükséges. Szakértő véleményezte a
2016. január 4-én elfogadott programot. A vélemény alapján a szakfeladatonként külön kell
elkészíteni a szakmai programot, illetve a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai
programjában egységesebb szemlélettel kell megfogalmazni a konkrét feladatokat.

A Társulási Tanács 4 igen szavazattal meghozta az alábbi határozatot:

9/2016. (II.17.) számú Társulási Tanács határozata

Tárgy: Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai program módosítása

A Bócs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása Társulási Tanácsa elfogadta a Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai program módosítását.

A módosított szakmai program a határozat mellékletét képezi.

Felelős: Társulási Tanács elnöke

Határidő: azonnal és folyamatos

A Társulási Tanács 4 igen szavazattal meghozta az alábbi határozatot:

10/2016. (II.17.) számú Társulási Tanács határozata

Tárgy: Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Étkeztetés Szakmai program módosítása

A Bócs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása Társulási Tanácsa elfogadta a Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Étkeztetés Szakmai programját.

A módosított szakmai program a határozat mellékletét képezi.

Felelős: Társulási Tanács elnöke

Határidő: azonnal és folyamatos

Nagy László elnök az ülést bezárta, mert több hozzászólás és bejelentés nem volt.



Nagy László
elnök

k.m.f.

Török Barna
gesztortelepülés c. főjegyző megbízásából



Baráth Zsuzsanna
vezető tanácsos



Török Barna
gesztortelepülés c. főjegyző

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.
Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259



Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Szakmai programja

Készült: 2016. 02. 16.

**A Szakmai Programot a Társulási Tanács 9/2016. (II.17) számú határozatával
jóváhagyta.**

TARTALOMJEGYZÉK

		oldal
I.	A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA	3
I.1.	célja	3
I.2.	Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata	4
I.2.1.	Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja	4
I.2.2.	A szociális segítőmunka keretében	4
I.2.3.	Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében	5
I.2.4.	A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából	5
I.2.5.	A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében	5
I.2.6.	A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek segítése érdekében	6
I.2.7.	Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, melynek keretében	6
I.2.8.	Egyéb feladatai körében a Család- és gyermekjóléti szolgálat biztosítja	7
II.	A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK	8
II.1.	A megvalósítani kívánt program bemutatása	8
II.2.	Szolgáltatási elemek, tevékenységek	9
III.	MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA	9
IV.	ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI	12
IV.1.	Ellátási terület bemutatása	12
IV.2.	Az ellátandó célcsoport jellemzői	12
IV.2.1.	Kiemelt célcsoport	12
IV.2.2.	Regisztrált problémák	13
IV.3.	A szolgáltatást igénybe vevők jellemzői	13
IV.4.	Jellemző veszélyeztető tényezők korosztályonként	14
V.	A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE	15
V.1.	Biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma	15
V.2.	A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat főbb munkaformái	15
V.3.	A szakmai módszerek bemutatása	20
V.4.	A család- és gyermekjóléti szolgálat által vezetett dokumentációk	20

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

V.4.1.	Esetnapló használata	21
V.4.2.	Az esetnapló belső tartalma	21
V.5.	Az esetátadás szabályai	21
VI.	AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA	21
VI.1.	Általános működési rend	22
VI.2.	Ügyfélfogadás	22
VI.3.	A szolgáltatás igénybevételének feltételei	23
VI.4.	Személyi feltételek:	23
VII.	A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA	23
VIII.	IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	23
VIII.1.	Az ellátottak általános jogainak védelme	23
VIII.2.	A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme	24
VIII.3.	A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme	24
VIII.4.	Jogvédelem	25
VIII.5.	Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	25
	Mellékletek	28

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A **Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** integrált szociális és gyermekvédelmi alapszolgáltatási feladatokat ellátó intézmény, integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal látja el a személyes gondoskodás feladatait. Élén az intézményvezető áll, akit a Bócs - Berzék – Köröm – Sajóhidvég Családsegítő Társulás Társulási Tanácsa választott meg.

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Fenntartója: Bócs – Berzék – Köröm – Sajóhidvég Családsegítő Társulása

Fenntartó székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Társulási formában a következő alapszolgáltatásokat látja el:

- Család- és gyermekjóléti szolgáltatás: (ellátási terület: Bócs, Berzék, Sajóhidvég, Köröm)
- Étkeztetés: (ellátási területe: Bócs)

Intézményünk **küldetése**, hogy az ellátási területünkön élő szociális helyzete, egészségi vagy mentális állapota miatt nehéz élethelyzetbe került egyéneknek, családoknak az életminőségét és életkilátását hosszú távon és eredményesen segítsük a szakmai munka minőségének javításával. Szolgálatunk hiteles és megbízható partnere kíván lenni minden szolgáltatást igénybevevőnek. Arra törekszünk, hogy klienseink elégedettségét növeljük, és a szakmai, etikai és törvényi előírások betartásával minél gyorsabban tudjunk reagálni a felmerülő problémákra.

I. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal család- és gyermekjóléti szolgálatként működik.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló, többszörösen módosított 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (1.7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

I.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja

- A négy társult Önkormányzat: Bócs, Berzék, Köröm és Sajóhidvég község ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés.

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- A szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, 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 konfliktusok megoldási módját.

I.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata

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

I.2.1. Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

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

I.2.2. A szociális segítőmunka keretében:

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbieket mellett - a család problémájában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Böcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében. A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.

I.2.3. Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

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

I.2.4. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

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

I.2.5. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében:

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatait kitöltve környezettanulmányt készít, és tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

I.2.6. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek segítése érdekében:

- a család- és gyermekjóléti központ által elkészített egyéni gondozási-nevelési terv alapján szociális segítőmunkát biztosít.
- a gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

I.2.7. Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, melynek keretében:

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

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- szociális segítőmunkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése,
- egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

I.2.8. Egyéb feladatai körében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

- fogadja és meghallgatja a Szolgálathoz érkezőket, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátás bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget,
- információ nyújtása a szociális ellátási formákról, azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt azok vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- tanácsadás nyújtása a hátrányos helyzetű személyek, csoportok részére, - elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

A munkánk során kulcsfontosságú a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

II. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

II.1. A megvalósítani kívánt program bemutatása

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybevevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget. Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára. Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen. Feladatunk a társult Önkormányzatok (Böcs, Berzék, Köröm, Sajóhídvég) ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése. Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási módját. A család- és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együttműködése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön az ellátási területen élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének. Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

II.2. Szolgáltatási elemek, tevékenységek

- ❖ a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer működtetése,
- ❖ szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ❖ ügyintézésben való segítségnyújtás,
- ❖ szociális segítő munka (családgondozás),
- ❖ környezettanulmány készítése felkérésre,
- ❖ szabadidős- és közösségi programok szervezése,
- ❖ adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb)
- ❖ telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- ❖ nyári gyermekékeztetésben való közreműködés,
- ❖ középiskolások teljesíthetik nálunk érettségihez előírt közösségi munkájukat.

III. MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A család- és gyermekjóléti szolgálat számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. A családsegítők számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. A szolgálat családsegítői jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszenek.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek

- életkörülményeit és szociális helyzetét,
- a gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét,
- a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- a jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket, és segíti őt a problémája megoldása érdekében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben évente legalább 6 alkalommal, illetve szükség szerint szakmaközi megbeszélést szükséges szervezni a veszélyeztetettség megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. Célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása, és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer munkáját működési szabályzat rögzíti. Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

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

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat minden év február 28-ig szakmai tanácskozást szervez, amelyen átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

Az éves szakmai tanácskozásra meg kell hívni:

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

A család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- a munkaügyi hatóság,
- a gyermekjogi képviselő,
- jegyző,
- a járási hivatal,
- a jogi segítségnyújtói szolgálat,
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A szolgálat munkája során együttműködik és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel különösen

- a járási család- és gyermekjóléti központtal,
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel,
- a Vöröskereszttel, egyéb humanitárius szervezettel,
- az egészségügyi intézményekkel,
- az oktatási-nevelési intézményekkel,
- Rendőrkapitánysággal,
- a Pártfogó felügyelő szolgálattal,
- Társult települések Önkormányzataival (Bőcs, Berzék, Köröm, Sajóhídvég),
- Borsod – Abaúj - Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatalával,
- helyi és egyéb civil szervezetekkel,
- az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési jelzőrendszeri felelős feladata.

Feladata továbbá:

- a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez,
- éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít. A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező az írásbeli jelzés.

A Bőcs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása által fenntartott Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat külső kapcsolatrendszere kiterjed az ellátási terület intézményeire, az ott dolgozó szakemberekre, valamint a MESZEGYI Család- és Gyermekjóléti Központra, az ott dolgozó kollégákra. Szakmai munkánk színvonalát emeli más intézmények szakembereivel történő szoros együttműködés, amely leginkább a közös családlátogatások formájában valósul meg. Napi szintű személyes, illetve telefonos kapcsolatban állunk a nevelési-oktatási intézményekkel, a rendőrséggel, a védőnői szolgálattal, a Család-és Gyermekjóléti Központtal. Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka szervezésére, koordinálására.

IV ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

A szolgáltatás Bőcs gesztor település és Berzék, Sajóhídvég, Köröm társult települések közigazgatási területén élő, életvitelszerűen tartózkodó lakosokra terjed ki.

IV.1. Az ellátási terület bemutatása

A négy társult település közül három, B.-A.-Z megye leghátrányosabb települései közé tartozik. Az itt élőket súlyosan érinteti a munkanélküliség, ami még a rendszerváltozás idejére vezethető vissza. Azóta kevés új munkahely létesült. Sajnos az eltelt időben nőtt azon lakosok száma, akik alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek, így az ő munkaerőpiaci elhelyezkedésük kevés sikerrel valósul meg. A szülők, a család szociális helyzete nagyban befolyásolja a gyermekek életkörülményeit is.

A lakosság előregedő tendenciát mutat, hisz megfigyelhető, hogy a fiatalok tanulmányaik befejeztével már nem térnek vissza településekre. Másrészt jellemző az is, hogy munkalehetőség reményében hagyják el otthonukat a családok.

IV.2. Az ellátandó célcsoport 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.

IV.2.1. Kiemelt célcsoportok

- ⇒ Krízishelyzetben lévő várandós anyák,
- ⇒ veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba
- ⇒ az élethelyzetükben megrendült családok,
- ⇒ az alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók,
- ⇒ alkohol és egyéb szenvedélybetegséggel küzdők és családjaik, - az alacsonyabb jövedelmű családok,
- ⇒ a krízishelyzetbe került személyek és családok,
- ⇒ a bántalmazottak,
- ⇒ a lakhatási problémákkal küzdők,
- ⇒ az adósságterhekkal küzdők,
- ⇒ a fogyatékkal élők, a krónikus pszichiátriai betegek.
- ⇒ idősek,
- ⇒ szabálysértést, bűncselekményt elkövetők.

IV.2.2. Regisztrált problémák

- ⇒ több probléma együttes előfordulása (sokproblémás családok)
- ⇒ anyagi probléma (megélhetéssel, lakhatással összefüggő, krónikus munkanélküliség)
- ⇒ önálló ügyintézésben való bizonytalanság
- ⇒ információhiány
- ⇒ foglalkoztatással, munkahely kereséssel kapcsolatos
- ⇒ életviteli (változékony férfikapcsolatok az anya életében)
- ⇒ családi kapcsolati (házassági konfliktusok)
- ⇒ szülői elhanyagolás
- ⇒ lelki-mentális
- ⇒ gyermeknevelési problémák (iskolakerülés, gyenge teljesítmény)
- ⇒ gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- ⇒ magatartászavar, teljesítményzavar
- ⇒ családon belüli bántalmazás - szenvedélybetegség

IV.3. A szolgáltatást igénybe vevők jellemzői

A szolgáltatást igénybevevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá az anyagi és lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Bűnelkövetés valamint áldozattá válás is előfordul a településeken.

Ellátási területünkön jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától reméli, még nagyobb szegénységbe taszítva ezzel magukat és gyermekeiket. Az ellátottak köre a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, veszélyeztetett gyermekek, családok, nevelésből kikerült, devianciákkal küzdő gyermekek, fiatalok és szülők, időskorúak, nyugdíjasok, fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek.

A szolgáltatást nem és életkor tekintetében nagyobb arányban veszik igénybe a nők, mint a férfiak. Elenyésző azon kiskorúak száma, akik önként, szülő nélkül keresik fel szolgálatunkat és kérnek segítséget. A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek. Családi állapot szerint legtöbben párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknel jellemző a mentális problémák előtérbe kerülése. Iskolai végzettségüket tekintve legmagasabb arányba az alacsony iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást. A településen szociális problémákat főképp a munkanélküliség okoz, illetőleg a szenvedélybetegségek gyakori előfordulása.

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A segítségnyújtást igénybevevő családok szűkebb köre a családsegítő szolgáltatások formáit korábban családgondozás nélkül vette igénybe, az eset az első találkozás alkalmával tett intézkedéssel lezárható volt.

Felnőtt munkaképes korú kliensek: Az ellátottak nagy része közfoglalkoztatás keretében dolgozik, illetve alkalmi munkából és a gyermekek után járó támogatásokból tartja fenn magát. A szociálisan hátrányos helyzetű családok esetében szinte általános sajátosság az alacsony iskolázottság, ami munkaerő-piaci lehetőségeket beszűkíti, ezért az alkalmi munkavállalás vált jellemzővé.

A gazdaságban elfoglalt hátrányos helyzetükből következik a közüzemi tartozások felhalmozása, ami gyakran a lakhatási biztonságukat kockáztatja.

Egyedül élő idős emberek: Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya.

Gyermekek és gyermekes családok: A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjában, nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, ami a munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. A gondozott családok egy részénél általában az egyik szülő közfoglalkoztatásban foglalkoztatott. Ezen családok gyakran küzdenek megélhetési problémákkal, hisz anyagi helyzetük romló tendenciát mutat, így nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása. A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

IV.4. Jellemző veszélyeztető tényezők korosztályonként

Az ellátási területünkön az óvodás korúak közül korábban kevesebb volt a veszélyeztetett gyermek, azonban az utóbbi időben növekvő tendencia figyelhető meg. A gyermekek körében tapasztalható elhanyagoltság leginkább anyagi okokra és a szülő nemtörődömiségére vezethető vissza. Az óvodás korúak közül is egyre több a nehéz körülmények között élő gyermek, melynek fő oka a növekedő szegénység, munkanélküliség, életvezetési hibák, nem egyszer az alkoholizálás.

Az általános iskolákban az előzőekhez hasonlóan szintén vezető probléma az anyagi veszélyeztetettség, azonban ezen korosztálynál már fokozottabban jelentkeznek az igazolatlan hiányzások, a tanulmányi eredmény hanyatlása, bukás, a szülő-iskola együttműködésének hiánya.

Felső tagozatban egyre több a magatartási probléma, fokozódik a szülői elhanyagolás, a gyermekek körében egyre jellemzőbb az agresszivitás. Ebben a korban erős a veszélye a drogok alkalmankénti kipróbálásának, melyet nagyobb testvér, vagy barát kínál.

A fiatalok körében egyre több problémát okoz az emelkedő alkohol-, cigaretta- és drogfogyasztás. Megdöbbentő, hogy milyen korán rabjaivá válnak ezeknek a szereknek a fiatalok, a cigarettát nagyon sok családban egyáltalán nem tiltják a szülők gyermekeiktől. A prevenció, megfelelő színvonalú programok, kulturált szórakozás lehetővé tétele talán jó irányba alakítaná érdeklődésüket és ezzel együtt személyiségüket is.

V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

V.1. Biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma

Megelőző tevékenység keretében:

- Észlelő és jelzőrendszer működtetése, a társult települések közigazgatási területén élő személyeket, családokat, gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárása, valamint az egyes gyermekek veszélyeztetettségének időben történő felismerése.
- Szabadidős programok szervezése a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, valamint a gyermekek, fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, programok közvetítése.

A szabadidős programok felépítése

Szabadidős programok

Játékos foglalkozások (társas játékok, kézműves foglalkozások stb.) A szabadidős foglalkozások lehetőséget adnak a gyermekeknek és fiataloknak különböző játékok keretében az informális kommunikációra.

Prevenációs programok

A gyermekjóléti szolgáltatások prevenációs tevékenysége, a szolgáltató tevékenység egyik legfontosabb eleme, mivel ez által tud megfelelni a szolgáltatás a jogszabály által előírt feladatának, vagyis annak, hogy elősegítse a gyermekek családban nevelkedését, támogassa a gyermekek szocializációját, és meggátolja a veszélyeztetettség kialakulását. A prevenációs szolgáltatások a veszélyeztető helyzeteknek a kialakulását kell megelőzni.

A szabadidős programok típusai

A szabadidős tevékenységek – a program formáját, rendszerességét tekintve – a következő fő csoportokra bonthatók:

- Alkalmakhoz kapcsolódó programok (ünnepekhez, évszakokhoz)
- Tábortatások
- Kiállítások

V.2. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat főbb munkaformái

Egyéni esetkezelés

1. Információnyújtás

A szolgálathoz fordulók tájékoztatása, ügyeinek intézése céljából szükséges a szociális ellátásokkal kapcsolatos információk beszerzése, gyűjtése, nyomon követése, nyújtása. Az információ nyújtás célja az, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó

Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Böcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és az igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

Munkatársaink a következő területekről rendelkeznek információkkal:

- önkormányzati és kormányhivatali szociális ellátások, szolgáltatások,
- családtámogatási ellátások, társadalombiztosítási ellátások, jogosultsági feltételek,
- munkanélküliséggel összefüggő információk, igényelhető ellátások és szolgáltatások,
- megváltozott munkaképességű személyek ellátásai, jogosultsági feltételek,
- lakhatással kapcsolatos ismeretek, hátralékkezelés,
- a városban működő civil szervezetek, szolgáltatásaik,
- idősellátással kapcsolatos információk: idősgondozás lehetőségei, szociális otthoni ellátások feltételei, gondozási központok, klubok, egészségügyi ellátások,
- helyben igénybe vehető ellátások és szolgáltatások köre, feltételei és igénybevételük módja,
- helyben nem elérhető ellátások, szolgáltatások,
- ellátások igényléséhez szükséges iratok,
- sérült emberek ellátásával kapcsolatos intézmények, egyesületek, szolgáltatásaik,
- kulturális és sportprogramok,
- a szülőt, a válsághelyzetben lévő várandós nőt, a magzatot és a gyermeket megillető jogok, ellátások, támogatások,
- a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségei, joghatásai, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységei és elérhetőségei,
- az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatások.

Ezen témakörökkel kapcsolatos ismereteket kollégáink folyamatosan nyomon követik, és rászorulóik rendelkezésére bocsátják, hogy így támogassák őket érdekeik érvényesítésében. A szolgálat munkatársai az ügyfélfogadási idő keretében tájékoztatást adnak a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról. Információkat gyűjtenek és szolgáltatnak a foglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint a fogyatékossgal összefüggő ellátásokkal, ezek igényléséhez szükséges iratokkal kapcsolatosan. Az információs szolgáltatást a teljes ügyfélfogadási időben biztosítják a szolgálat munkatársai.

2. Segítő beszélgetés

A segítő beszélgetésben mindig a szolgáltatást igénybe vevő aktuális gondjaiból, nehézségeiből indulunk ki. A segítséget kérő egy számára megoldhatatlannak tűnő helyzetből érkezik. Magánéleti, családi, munkahelyi, gyermeknevelési vagy egészségi problémák okozhatnak olyan konfliktusokat, amelyek megértéséhez és meg- vagy feloldásához, elfogadásához szakember segítségét igényli. A nehéz élethelyzet, a normális életvitel megakadása gyakran hangulatromlással, stressz-növekedéssel, a félelemérzés elhatalmasodásával jár. A segítő beszélgetés arra irányul, hogy a kliens felelősségteljes döntést tudjon hozni az adott helyzetben. A megfelelő döntés kiválasztása és a megvalósítás átbeszélése képezi a beszélgetések témáját. Ennek során a segítséget kérő tulajdonképpen

Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Böcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

elkezd önmagára figyelni, önmagával foglalkozni, a benne zajló lelki folyamatokat megérteni, így a segítő beszélgetés lehetőséget nyújt számára érzéseinek, nehézségeinek jobb megértéséhez, megfogalmazásához.

3. Tanácsadás

- Életviteli, háztartásszervezési tanácsadás, melynek célja az önálló, hatékony életvitel elérése (pl. pénzbeosztás, gazdálkodás, stb.).
- Mentálhigiénés tanácsadás: amelynek célja az egyén mentális egészségének helyreállítása, megőrzése.
- Álláskeresési tanácsadás, melynek körében az álláskeresőknek nyújtunk segítséget a hatékony álláskereséshez és az önéletrajz elkészítéséhez.
- Szociális tanácsadás.
- Gyermeknevelési tanácsadás: a gyermekek nevelésével, gondozásával kapcsolatos problémák elhárítása.
- Családtervezési tanácsadás során felhívjuk a kliens figyelmét arra, hogy életkörülményeinek figyelembe vételével tervezze a gyermek(ek) születését, tájékoztatás történik a fogamzásgátlásról is.
- Családi kapcsolatot javító tanácsadás során segítséget nyújtunk a családi konfliktusok, párkapcsolati problémák kezeléséhez.
- Ingyenes jogi, és pszichológiai tanácsadást külső szakemberek bevonásával biztosítja a szolgálat.

4. Krízisintervenció

Krízisállapotban az egyén illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben a szokásos probléma megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában. A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségcsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget” megéllő kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális háttérintézmények). A kialakult válsághelyzet azonnali kezelésénél feladatunk, hogy a krízishelyzetben lévőket azonnal fogadjuk, és számukra a problémától függően, a lehetőségekhez képest segítséget nyújtunk, illetve megszervezzük, hogy a megfelelő szakintézménytől megkapják a szükséges segítséget.

5. Ügyintézésben való közreműködés

A család- és gyermekjóléti szolgálat működésének célja az, hogy a lakosságot segítse a kézzelfogható szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, hogy a klienseink képesek legyenek a rendelkezésükre álló lehetőségek kihasználására, önálló problémamegoldásra. A szolgálat segítséget nyújt az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyeinek vitelében. Segítséget adnak az ellátási formák igénylésében, azok ügyeinek intézésében, valamint közreműködnek a különböző hivatalok, intézmények, szervezetek munkatársaival történő

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

kapcsolattartásban. A szolgálathoz forduló személyek panaszát meghallgatják a szakemberek, és lehetőség szerint intézkednek annak orvoslása érdekében.

6. Szociális segítőmunka

A szociális segítőmunka többszöri kapcsolattartás keretében végzett komplex szakmai tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről. A családsegítő és a család vagy személy együttes és egyenrangú kapcsolata, mely a szociális szolgáltatás keretében segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg. A szociális segítőmunka tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú során nem zárható le. A probléma megfogalmazását követően lehetséges megoldási alternatívák kidolgozására kerül sor. A problémamegoldás stratégiai, módjai az együttműködés folyamatában alakulnak ki. A cél a család funkciózavarainak rendezése, amit a család igényeinek megfelelő szinteken és módszerekkel igyekeznek a családgondozók elérni. A szociális segítőmunka folyamatos, hosszantartó támogató munka, a fennálló kapcsolat alapján a segítségnyújtás, pl. életvezetéssel kapcsolatos. A segítő minden nap jelen van a család életében, ha elfogadják. A család életvitele rapszodikus, a problémák áthidalására akár hónapok is igénybe vehetők. Gyakran elegendő annyi, hogy a család érezze, hogy bizonyos idő után sincs támasz nélkül. Ha szükséges a változó helyzet miatt segítség, tudja azt, hogy bármikor igényelheti az intézmény segítségét. A szociális munkás szakértelme birtokában tisztában van azzal, hogy mikor válhat le a családtól, mikor hagyhatja őket magukra.

Gondozási tevékenység keretében

A kliensekkel történő kapcsolattartás módjai:

- ⇒ Családlátogatás, melynek során a klienst otthonában keressük fel.
- ⇒ Személyes megkeresés az intézményben.
- Telefonon történő kapcsolattartás.

7. Esetmegbeszélés, esetkonferencia

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó szakemberek és a családtagok részvételével, valamint esetmegbeszélést, ahol kizárólag az érintett szakemberek vannak jelen.

8. Adományok gyűjtése, közvetítése és szétosztása

Az adományok rászorulóknak történő kiosztását a családsegítők saját hatáskörben végzik igény szerint. A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával igyekezünk segíteni.

Szociális munka csoportokkal

A csoportmunka lényege az, hogy a hasonló helyzetben levő, hasonló problémákkal küzdő, azonos érdekű emberek közösséget alkotnak annak érdekében, hogy céljaikat elérjék. Ennek

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

megfelelően a szociális csoportmunka eltér a csoportos pszichoterápiától, célja nem csupán az érzelmi problémák megoldása. A szociális csoportmunka célja, hogy a csoport tagjai eljussanak arra a szintre, hogy

- kompetensnek érezzék meg a maguk saját életük irányításában
- átadjon információt, tudást, készséget, ami ehhez szükséges
- átadja a követendő együttműködési mintákat
- megismerteti a tagokkal érdekvédelmi eszközöket, technikákat
- támogatást ad ezek kipróbálásának és készségszintű begyakorlásának fázisában.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál igény szerint indítotunk csoportfoglalkozásokat (pl.: álláskeresési tréning)

Közösségi szociális munka

A közösségi szociális munka eszköztára, probléma-megközelítése merőben eltér az egyéni esetmunkáétól, s ebből adódóan olyan társadalmi problémák kezelésére is alkalmas, amelyeket egyéni esetekként nem, vagy nem elég hatékonyan lehet kezelni.

Szükség van tehát arra, hogy az egyéni esetkezelésen túl a közösségközpontú megközelítés is széles körben elterjedjen, mert csak így érhető el, hogy a társadalmi integráció, inklúzió, szolidaritás irányába mozduljunk el azáltal, hogy a szociális munka végzése során olyan partnerkapcsolatot tételezünk fel, mely a közös gondolkodást, cselekvést helyezi a középpontba.

A közösségi szociális munka prevenció és korrekció céllal egyaránt jelen van a család- és gyermekjóléti szolgálatok mindennapi feladatellátása során. Fontos szerepe van, hiszen a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a közösség tagjai mindennapi életük során alacsony részvételi aktivitást mutatnak, a lakosok nem ismerik a jogaikat, kötelességeiket, lehetőségeiket. A szolgáltatásokat igénybe vevők sok esetben nem tudják finanszírozni a piaci alapokon nyugvó, hasonló témájú programokat, szolgáltatásokat, nem biztosított a hozzáférésük.

A család- és gyermekjóléti szolgálatok a közösségi szociális munka során a fent említett hiányok „pótlására” programokat nyújtanak a lakosság különböző életkorú, szociális helyzetű, egészségi állapotú tagjai számára. Ezáltal közelebb kerülnek a lakossághoz, kialakul egy „személyesebb” kapcsolat, a család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásai ismertebbé válnak. A korrekcióval szemben előtérbe kerül a prevenció.

Lehetővé válik, hogy egy időben több igénybevevő részesüljön a szolgálat által nyújtott szolgáltatásból, a szolgáltatások így szélesebb körben fedik le a lakosságot, szemben az egyéni esetkezeléssel.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a következő programok szervezésében vállalhat szerepet:

- **Kirándulás, tábor szervezése.** Ez a lehetőség egyúttal természetbeni juttatás, egyedüli lehetőség is a nehéz körülmények között élő fiatalok számára, ezért fontos feladat és lehetőség gyermek és ifjúsági korosztály minél nagyobb számú eljuttatásának megszervezése és támogatása a kirándulásokra, táborokba, ifjúsági szálláshelyekre. A család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársai a programokon

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

résztevőkkel kapcsolatot építenek, prevenció és szükség esetén korrekciós szakmai munkát végeznek.

- **Kreatív műhelyek, kézműves foglalkozások, ünnepkörökhöz kötődő rendezvények** (farsang, húsvét, mikulás, advent, karácsony) célja a szabadidő hasznos eltöltése, a gyermekek kreativitásának, ügyességének, képzelőerejének fejlesztése, illetve az adott ünnepre való készülődés. A család-és gyermekjóléti szolgálatok által szervezett foglalkozások lehetőséget teremtenek a szakembereknek arra, hogy a résztvevőkkel megismertessék a szolgálat által nyújtott további szolgáltatásokat, felmerülő problémák esetén a segítségnyújtás lehetőségeit.

V.3. A szakmai módszerek bemutatása

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a problémákat komplex módon kezeli, tevékenységét ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi. A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család- és gyermekjóléti szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

Módszerek

- szociális segítőmunka
- családlátogatás
- interjúkészítés
- konzultáció, a családtagok közvetlen bevonásával, bekapcsolódásával kívánánk elérni a családban lévő konfliktusok oldását, a családtagok problémamegoldó képességének erősítését, toleranciájuk növekedését,
- a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetéséhez a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés a mind hatékonyabb problémamegoldás érdekében,
- prevenció tevékenység végzése, felvilágosító előadások szervezése,
- a szociális munka egyéb módszerei az egyéni adottságok és szükségletek figyelembevételével.
- a gyámhivatal valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján.

V.4. A család- és gyermekjóléti szolgálat által vezetett dokumentációk

- Forgalmi napló
- Esetnapló
- Együttműködési megállapodás
- Esetjelző lap
- Gyermkeink védelmében elnevezésű dokumentációs és együttműködési rendszer adatlapjai, amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége felmerül: /T-Törzslap,. GYSZ-1, GYSZ-2,GYSZ-3, GYSZ-4” /
- Jelzőrendszeri ülések feljegyzése
- Esetmegbeszélések feljegyzései
- Esetkonferenciák feljegyzései

2012. július 01-től Szolgálatunk számára kötelező a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. A szolgáltatást igénybe

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

vevők személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

V.4.1. Esetnapló használata

A család- és gyermekjóléti szolgálat családgondozási feladatokat lát el, ellátásokat közvetít és szervezési tevékenységet végez. A fent leírtak szerinti segítségnyújtást a 15/1998. NM rendelet szerinti esetenaplóban kell dokumentálni. A szolgáltatási igénybe vevővel együttműködési megállapodást köt az intézményvezető, vagy meghatalmazottja. Az esetdosszié tartalmazza a gondozással kapcsolatos egyéb iratanyagokat, levelezéseket.

V.4.2. Az esetenapló belső tartalma

A. rész - Adatlap (személyes adatok)

B. rész – Belső tartalom (probléma definíciója, elsődleges hozott probléma, cselekvési terv, intézkedések)

V.5. Az esetátadás szabályai

Az esetátadás alkalmazása a családsegítő tartós távolléte esetén, illetve munkaviszonyának, vagy szerződésének megszűnése, munkakörének megváltozása, vagy összeférhetetlenség fennállása miatt válhat szükségessé. Az esetátadás tényét, majd az eset visszaadását esetátadási jegyzékben kell dokumentálni. Az esetátadás szabályozása megkönnyíti a kompetenciahatárok felismerését és betartását is. A családsegítő rövid idejű (2 hétnél kevesebb) távolléte alatt: Az esetátadó lapon rögzítheti a kollégák számára egy-egy esethez kapcsolódó konkrét feladatokat, teendőket. A kliens érdeke azt kívánja, hogy esetfelelőse távolléte esetén is kompetens és ügyében tájékozott segítő foglalkozzon problémájával.

VI. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk irodája mindenn településen központi helyen található. Tömegközlekedési eszközzel is könnyen megközelíthető.

A szolgáltatás igénybevétele térítésmentes és az önkéntes igénybevételen alapul. Az igénybevételt elsősorban személyesen szóban lehet előterjeszteni az intézmény kliensek számára nyitva álló bármelyik helyiségében. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a kérelmet vagy indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. A szolgálatnál jelzésre, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően a szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló illetve jelzett személlyel. A probléma jelzése a jelzőrendszeri tagoktól érkezhetsz írásban, az erre a célra kidolgozott esetjelző lapon. Krízishelyzet esetén a családsegítő egy napon belül, más esetben három munkanapon belül veszi fel a kapcsolatot a segítséget igénylő személlyel. Az igénybe vevő személyes megkeresése esetén, amennyiben a felkínált probléma az első interjú során tett intézkedéssel nem megoldható, együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor.

Tájékoztatási kötelezettség:

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetén az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell

- ⇒ az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- ⇒ az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- ⇒ panaszjoga gyakorlásának módjáról.

VI.1. Általános működési rend

A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarend szerint működik, napi nyolc órás, heti negyven órás munkavégzéssel. A szolgáltatás családlátogatás és ügyfélfogadás formájában valósul meg. A terepmunka és az irodai munka nagyságát a feladat határozza meg, azonban a terepmunka aránya heti munkaidőkeretének felét teszi ki.

VI.2. Ügyfélfogadás

Bócs, Hősök tere 1.

Ügyfélfogadás:

Kedd	08.00 – 11.00 óráig
Szerda:	13.30 – 16.00 óráig
Csütörtök:	13.30 – 16.00 óráig

Berzék, Rákóczi F. u. 55/a

Ügyfélfogadás:

Hétfő:	08.00 – 16.00 óráig
Csütörtök:	08.00 – 12.00 óráig

Sajóhidvég, Forgács u. 33.

Ügyfélfogadás:

Kedd:	08.00 – 16.00 óráig
Szerda:	12.00 – 16.00 óráig

Köröm, Rákóczi F. u. 11.

Ügyfélfogadás:

Hétfő:	08.00 – 16.00 óráig
Szerda:	08.00 – 16.00 óráig

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

VI.3. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő- és jelzőrendszer bármely tagja. A jogszabályban meghatározott ellátások, szolgáltatások igénybevétele ingyenes és önkéntes. A gyermek és szülője vagy más törvényes képviselője csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

VI.4. Személyi feltételek:

Bócs – Berzék – Köröm – Sajóhidvég Családsegítő Társulása az 1993. évi III. törvény 64. §-ában, továbbá az 1997. évi XXXI törvény 39. §-ában és a 40. §-ban meghatározott feladatok ellátását, a Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat keretében biztosítja.

Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnál foglalkoztatott dolgozók létszámkövetelményeit és szakmai képzés előírásait az 15/1998. (IV.30.) NM rendelet rögzíti.

A szolgáltatásban foglalkoztatottak száma 4 fő családsegítő, 1 fő intézményvezető. Mindannyiban felsőfokú képesítéssel rendelkeznek. Ebből 1 fő szakvizsgával rendelkezik.

VII. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában jelennek meg (helyi újság, helyi TV). Az intézmény épületében a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak a Szolgálat aktuális programjai, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a községek hirdetőtábláin és intézményeiben helyezünk el.

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

VIII.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

- ❖ Szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgálat biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevétele. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.
- ❖ A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai, vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- ❖ A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- ❖ A szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak élethez, emberi méltóságához való jogaira.
- ❖ Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá.

VIII.2. A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

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

VIII.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, és személyi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- A szociális szolgálat családsegítői évente szupervízióval való részvételét biztosítani szükséges. A szupervízió a segítők segítése. A családsegítők a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.
- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóit a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.
- A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

VIII.4. Jogvédelem

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogai teljes körű védelmének kötelezettségét fogalmazza meg. Előírja, hogy a gyermekeknek a gyermekjogi képviselőn keresztül is segítséget kell biztosítani jogaik megismerésében és azok érvényesítésében. A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik. A gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék. Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a gyermekjóléti szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

- jogai gyakorlásában,
- panasz megfogalmazásában,
- segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

Panaszjog:

Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. A panaszost az intézményvezetője 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

A Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat dolgozóinak jogait a mindenkori hatályos jogszabályok alapján hivatott biztosítani.

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai érdekképviselete

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

VIII.5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A szakmai program szerves része, hogy az intézményünkénél foglalkoztatott dolgozók szakmai fejlődését biztosítsa. A család- és gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel. A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg. Ennek érdekében az intézmény a családsegítői számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

Egyéb szakmai követelmények

1. A személyzet munkáját a munkaköri leírásban foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.
2. Alapkövetelmény, hogy a családsegítő az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

Etikai kérdések

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. Az intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az intézmény jó hírét nem sértheti.
3. Az intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.
2. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes igénybe vevő felmentést adott vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttere

- ⇒ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
- ⇒ 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- ⇒ 1997. évi XXXI. törvény - A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”
- ⇒ 15/1998. NM (IV.30) NM rendelet - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- ⇒ 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- ⇒ 259/2002. (XII.28) Korm. rendelet – a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- ⇒ 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- ⇒ 2011. évi CXII. Törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ⇒ Szociális Munka Etikai Kódexe

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az intézmény működési körében felmerülő problémák és viták a megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

Amennyiben az ügyfél az ellátással kapcsolatban panaszt szeretne tenni, azt megteheti:

- a) az családsegítőnél
 - b) Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjénél
 - c) Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat fenntartójánál
 - d) ellátott jogi/gyermekjogi képviselőnél
1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
 2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A vezető a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, Család – és Gyermekjóléti Szolgálat vezetője a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
 3. Az ellátott panaszát benyújthatja országos jogvédő képviselőkhez közvetlenül. Az országos ellátott jogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, ellátottak számára nyitva álló helyiségben jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.
 4. Amennyiben az intézményvezető által adott válasz nem elfogadható a panaszos számára, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az intézményvezető köteles a jogorvoslati lehetőségről a panaszost tájékoztatni, a panaszkezelési szabályzatot az intézményben jól látható helyre kitenni. A jogorvoslat iránti kérelmet az intézményvezetőnél kell benyújtani, aki a panasz elbírálásával kapcsolatos adatokat a fenntartó elbírálására bocsájta.

Bócs, 2016. január 1.

Takács Edina
intézményvezető

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

2. számú melléklet

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Házirendje

Az intézmény az 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény, az 1/2000. (I. 07.) SZCSM rendelet, a 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet, a Bócs- Berzék- Köröm- Sajóhídvég Családsegítő Társulás Társulási Tanácsának rendelete(i), hatályos rendelkezései alapján működik.

A Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működésének szolgáltatásai pénzügyi fedezetének biztosítását Bócs- Berzék- Köröm- Sajóhídvég Családsegítő Társulás költségvetésében a Társulási Tanács határozza meg.

Az intézmény alapellátásai körébe tartozó szolgáltatások, a szociális étkeztetés kivételével, ingyenesek.

A Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat négy településen látja el a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait (Bócs, Berzék, Sajóhídvég, Köröm). Bócs község ellátási területén biztosítja a szociális étkeztetést is.

A Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

Bócs:	kedd:	8:00-11:00
	szerda:	13:30-16:00
	csütörtök:	13:30-16:00
Berzék:	hétfő:	8:00-15:30
	csütörtök:	8:00-12:00
Sajóhídvég:	kedd:	8:00-15:30
	szerda:	8:00-12:00
Köröm:	hétfő:	8:00-15:30
	szerda:	8:00-15:30

Az ügyfélfogadási idő alatt a Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyeletes munkatársa fogadja az intézményhez fordulókat.

A családsegítő munkatársak mindenkor fogadó ideje a hirdető táblán megtekinthető. Munkatársak távolléte (szabadság, betegállomány), - legközelebbi fogadóórájának időpontjáról szintén a hirdetőtáblán kifüggesztett tájékoztatóról értesülhetnek az ügyfelek.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

Az ügyfelek az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe:

- ⇒ Egyéni esetkezelés (családgondozás)
- ⇒ Közösségi szociális munka
- ⇒ Adományok gyűjtése és közvetítése
- ⇒ Információs szolgáltatás, segítségnyújtás ügyintézésben
- ⇒ Tanácsadások, illetve azokhoz való hozzájárulás segítése (jogi, pszichológiai, adósságkezelési stb.)
- ⇒ Civil szervezetekkel együttműködés (támogató szolgálatok, Bőcsi Gyermekekért Alapítvány, Református Nőszövetség, Magyar Ökumenikus Segélyszervezet, Magyar Vöröskereszt stb.)
- ⇒ Szociális étkeztetés (TIREK Bőcsi Idősek Otthona konyhájáról elvitellel és kiszállítással)

A Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfelei az Intézmény munkatársainak tevékenységével kapcsolatos észrevételeikkel, javaslataikkal, panaszaikkal a Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez fordulhatnak.

Az intézmény berendezései és felszerelési tárgyainak használatára vonatkozóan, családsegítővel egyeztetett szempontok szerint kerülhet sor. A kliens által okozott kár megtérítésére a Polgári Törvénykönyv Kártérítés általános szabályairól szóló rendelkezései az irányadók.

A szociális étkeztetés tekintetében a TIREK Bőcsi Idősek Otthona házirendje az irányadó.

A Házirend 2016. 01. 01-től lép hatályba, ezzel egyidejűleg a a 2014. 10. 02-án kelt Házirendet visszavonom.

Bőcs, 2015. november 18.

A Bőcs – Berzék – Köröm – Sajóhidvég Családsegítő Társulása 25/2015. (XI.18.) határozata által jóváhagyva.

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259



Étkeztetés Szakmai Programja

Készült 2016. február 16.

**A Szakmai Programot a Társulási Tanács 10/2016. (II. 17.) számú határozatával
jóváhagyta.**

TARTALOMJEGYZÉK

		oldal
I.	A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA	3
I.1.	Étkeztetés célja	3
I.2.	Étkeztetés feladata	3
II.	A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK	4
III.	MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA	4
IV.	ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI	5
V.	A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE	5
VI.	AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA	6
VII.	AZ ÉTKEZTETÉS SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA	7
VIII.	IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	8
VIII.1.	Az ellátottak általános jogainak védelme	8
VIII.2.	A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme	8
VIII.3.	A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme	8
VIII.4.	Jogvédelem	9
VIII.5.	Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	10
	Mellékletek	12

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A **Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** integrált szociális és gyermekvédelmi alapszolgáltatási feladatokat ellátó intézmény, integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal látja el a személyes gondoskodás feladatait. Élén az intézményvezető áll, akit a Bőcs - Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulás Társulási Tanácsa választott meg.

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Fenntartója: Bőcs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása

Fenntartó székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Társulási formában a következő alapszolgáltatásokat látja el:

- Család- és gyermekjóléti szolgáltatás: (ellátási terület: Bőcs, Berzék, Sajóhídvég, Köröm)
- Étkeztetés: (ellátási területe: Bőcs)

Intézményünk **küldetése**, hogy az ellátási területünkön élő szociális helyzete, egészségi vagy mentális állapota miatt nehéz élethelyzetbe került egyéneknek, családoknak az életminőségét és életkilátását hosszú távon és eredményesen segítsük a szakmai munka minőségének javításával. Szolgálatunk hiteles és megbízható partnere kíván lenni minden szolgáltatást igénybevevőnek. Arra törekszünk, hogy klienseink elégedettségét növeljük, és a szakmai, etikai és törvényi előírások betartásával minél gyorsabban tudjunk reagálni a felmerülő problémákra.

I. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA

A szociális étkeztetés feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény valamint annak végrehajtási rendeletei a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (1.7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

I.1. Étkeztetés célja

A Bőcs község közigazgatási területén élő, ott életvitelszerűen tartózkodó szociálisan rászoruló személyek részére a legalább napi egyszeri meleg étkezéssel gondoskodunk.

I.2. Étkeztetés feladata

Az étkeztetés feladata, hogy főétkezésként legalább napi egyszeri meleg ételt biztosítsunk azoknak, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

II. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

A szociális törvény meghatározza azokat az alapellátásnak minősülő feladatokat, amelyeket a helyi önkormányzatnak kell biztosítania.

Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást, ellátást igénybe vevő lakóhelyén lévő, illetve ahhoz legközelebb eső intézménynek kell biztosítania.

Ettől az igénylő kérésére el lehet térni, ha a személyes gondoskodást nyújtó lehetőséget biztosít az azonos ellátási formán belüli választásra, vagy ha az intézmény rendelkezik szabad férőhellyel, illetve kapacitással.

Az étkeztetést Bócs község közigazgatási területén biztosítja az intézmény. A szolgáltatást az Önkormányzat 1990-es évektől működteti. Intézményünk 2007-től integrált intézményi keretek között látja el ezt a feladatot.

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően került megszervezésre az étel:

- elvitelének lehetővé tételével, és
- lakásra szállításával.

III. MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az alapító okiratában meghatározott működési területén együttműködik a szociális, gyermekjóléti-gyermekvédelmi, egészségügyi, nevelési-oktatási és munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel írásban kötött formában:

Bócs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása:

- Feladatellátásra: étkeztetés, családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás

Települési önkormányzatok:

- Társulási megállapodás az egyes feladatokra: Bócs, Berzék, Sajóhídvég, Köröm

Intézmények:

- Együttműködési megállapodás: általános iskola, szakiskola, óvoda, házi orvosok, házi gyermekorvos, védőnői szolgálat, Cigány Kisebbségi Önkormányzat, munkaügyi központ, rendőrség, nevelési tanácsadó,
- polgárőrség, idősek otthona, támogató szolgálat, Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Intézmény, pártfogói felügyelői szolgálat, könyvtárak, Faluház, bíróság

Civilszervezetek:

- Református Nőszövetség, „Életet az Éveknek” Nyugdíjas Egyesület, Rózsafa Hagyományörző Egyesület, Magyar Vöröskereszt, Magyar Ökumenikus Segélyszervezet,

Alapítványok:

- HUMANITAS Szociális Alapítvány, Bócsi Gyermekekért Alapítvány, Tudás Hatalom Alapítvány, Sporttal a Bócsi Gyermekek Egészségéért Alapítvány

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A kapcsolattartás megvalósul személyesen (megbeszélések és konferenciák), illetve postai úton (levelezés) vagy technikai eszközökön keresztül (e-mail, telefon, fax).

A szociális étkeztetés szolgáltatás vonatkozásában kiemelt együttműködési kapcsolatra törekszünk a házi segítségnyújtó illetve jelzőrendszeri házi segítségnyújtó szolgálattal, illetve a TIREK Bőcsi Idősek Otthonával. Mivel egy intézményen belül működik a család- és gyermekjóléti szolgáltatás és az étkeztetés is, így a jelzőrendszeri tagokkal is jó kapcsolatunk van, ami kiemelten fontos az egyedül élő idős, beteg, vagy más szempontból szociálisan rászorulóknak feltérképezésében és a részükre megfelelő szolgáltatás megtalálásában.

IV. ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Sajnos Bőcs községre is jellemző, hogy öregedő tendenciát mutat a népesség, bár még nem olyan súlyos formában, mint más községekben. A fiatalok a tanulmányaik befejeztével nem térnek vissza a szülőfalujukba, vagy a munkalehetőség miatt költöznek el a településről. Így egyre több idős házaspár illetve egyedül élő idős, beteg jelentkezik a szolgáltatás igénybevételére. Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya.

Az ellátás keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkeztetéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, illetve általa eltartottat is, aki kora vagy egészségi állapota miatt nem képes a legalább napi egyszeri meleg étkezéssel gondoskodni. Lehetőséget kell biztosítani a településen élő fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, hajléktalan személyek vagy szenvedélybetegek részére az étkeztetés igénybevételére, illetve segítséget kell nyújtani a saját lakóhelyükön történő étkeztetés biztosítására.

V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

A gondozási feladatokat ellátó személy részére az intézmény vezetője munkáltatói igazolványt állít ki, ezzel igazolja a feladatellátásra vonatkozó felhatalmazását.

Az étkeztetés szociális konyha keretében nyújtott ellátás.

Étkeztetésről az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 4. számú melléklete szerinti igénybevételi naplót kell vezetni.

Biztosított az étkeztetés az étel:

- elvitellel,
- lakásra szállítással.

A lakásra történő szállítás erre a feladatra kialakított gépjárművel, szociális segítők segítségével történik.

Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Böcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A Tiszáninneni Református Egyházkerület fenntartásában önálló intézményként működik a Böcsi Idősek Otthona, melynek konyhája több területen látja el az étkezéssel kapcsolatos feladatokat, úgy, mint:

- munkahelyi étkeztetés
- gyermekétkeztetés
- szociális étkeztetés
- az intézményben lakók étkeztetése

A napi egyszeri meleg ételt – az ellátott egészségi állapotától függően – vagy maga az ellátott viszi a lakásába, vagy a szociális segítők szállítják ki. Ennek meghatározása az alapellátásról szóló szolgálati szerződésben történik.

A napi egyszeri meleg étel munkanapokon biztosított.

Az élelmiszer nyersanyagok energia- és tápanyagtartalmának alsó értékét az 37/2014. (IV.30.) EMMI rendelet 5. sz. melléklet tartalmazza. Az önköltség számítását a TIREK Böcsi Idősek Otthona belső önköltség számítási szabályzatában rögzíti.

VI. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

Állami fenntartású intézmény lévén a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás iránti kérelemről a társulás által fenntartott Böcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat intézményvezetője dönt.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi jogviszony keletkezését a személyes gondoskodás iránti kérelemről dönteni jogosult személy, vagyis az intézményvezető döntése alapozza meg. Az intézményvezető írásban értesíti a kérelem elbírálásának döntéséről az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az állami fenntartású intézmény vezetője a nyilvántartás alapján - az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylők felvételéről.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt, és értesíti a térítési díj összegéről.

A megállapodás tartalmazza:

- a) az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- b) az igénybevevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- c) az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, és
- d) annak tudomásul vételét, hogy az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, és nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint személyazonosító adatokban beállt változásokról.
- e) az ellátás kezdetének időpontját,
- f) az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- a) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- b) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítési díj - fizetési kötelezettséggel jár,
- c) az ellátás megszüntetésének módjait.

Az intézménybe való felvételkor az intézmény tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára

- a) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
- c) panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
- d) az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
- e) az intézmény házirendjéről;
- f) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
- g) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles

- a) nyilatkozni az bekezdésben meghatározott tájékoztatásban foglalt tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben a Szt. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
- c) nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban be kell jelenteni. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A szolgáltatások igénybevétele önkéntes. A szolgáltatásért térítési díjat kell fizetni. A központot felkereső lakosokat ügyfélfogadási rendben fogadjuk.

A jelzőrendszer által közvetített ügyfeleket levélben, illetve személyesen megkeressük, tájékoztatjuk a szolgáltatás tartalmáról, a probléma megoldás közös menetéről. A helyzet-és problémafelmérést követően történik a megfelelő szolgáltatások felajánlása, a szükséges szakemberek bevonása.

A szolgálat munkatársai az Etikai Kódex-ben megfogalmazott elvek szerint kötelesek eljárni.

VII. AZ ÉTKEZTETÉS SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában jelennek meg (helyi újság, helyi TV). Az intézmény épületében a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak a Szolgálat aktuális programjai, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a községek hirdetőtábláin és intézményeiben helyezünk el.

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

VIII.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

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

VIII.2. A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

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

VIII.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, és személyi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

- A szociális szolgálat munkatársai évente szupervízióon való részvételét biztosítani szükséges. A szupervízió a segítők segítése. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.
- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szociális segítője közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóit a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.
- A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

VIII.4. Jogvédelem

Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

- d) jogai gyakorlásában,
- e) panasz megfogalmazásában,
- f) segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

Panaszjog:

Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. A panaszost az intézményvezetője 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

A Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat dolgozóinak jogait a mindenkor hatályos jogszabályok alapján hivatott biztosítani.

VIII.5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A szakmai program szerves része, hogy az intézményünkben foglalkoztatott dolgozók szakmai fejlődését biztosítsa. Az itt dolgozó szakemberek végzettsége a képzési előírásoknak megfelel. A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg. Ennek érdekében az intézmény a dolgozói

Bócsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg.

Egyéb szakmai követelmények

1. A személyzet munkáját a munkaköri leírásában foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.
2. Alapkövetelmény, hogy a szociális segítő az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

Etikai kérdések

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. Az intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az intézmény jó hírét nem sértheti.
3. Az intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.
2. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes igénybe vevő felmentést adott vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttere

- ⇒ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
- ⇒ 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- ⇒ 1997. évi XXXI. törvény - A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”
- ⇒ 15/1998. NM (IV.30) NM rendelet - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- ⇒ 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- ⇒ 259/2002. (XII.28) Korm. rendelet – a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről
- ⇒ 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- ⇒ 2011. évi CXII. Törvény – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ⇒ Szociális Munka Etikai Kódexe

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

1.számú melléklet

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Ezen panaszkezelési szabályzat célja az intézmény működési körében felmerülő problémák és viták a megfelelő szintű megoldásának szabályozása.

Amennyiben az ügyfél az ellátással kapcsolatban panaszt szeretne tenni, azt megteheti:

- a) az családsegítőnél
- b) Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjénél
- c) Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat fenntartójánál
- d) ellátott jogi/gyermekjogi képviselőnél

1. A panaszos a problémáját az érintett szakembernek akár szóban, akár írásban előadhatja. Az érintett szakember a panasz jogosságát haladéktalanul, de legkésőbb a következő munkanap végéig kivizsgálja, és annak eredményéről a panaszost tájékoztatja.
2. Amennyiben az érintett szakember a problémát megoldani nem tudta, vagy a panaszos a kivizsgálás eredményével nem ért egyet, úgy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Ezen túlmenően közvetlenül fordulhat a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez abban az esetben is, ha a panasszal érintett szakember személye nem állapítható meg. A vezető a panaszt három munkanapon belül kivizsgálja, ennek során egyeztet az érintett szakemberekkel, valamint a panaszossal. Ha a panasz, probléma bonyolultsága indokolja, Család – és Gyermekjóléti Szolgálat vezetője a kivizsgálás időtartamát egy hónapban határozhatja meg, azonban erről a panaszost tájékoztatni kell.
3. Az ellátott panaszát benyújthatja országos jogvédő képviselőkhöz közvetlenül. Az országos ellátott jogi, gyermekjogi képviselők elérhetőségei az intézmény minden, ellátottak számára nyitva álló helyiségben jól látható helyre kihelyezésre kerülnek.
4. Amennyiben az intézményvezető által adott válasz nem elfogadható a panaszos számára, avagy a panasz közvetlenül az intézményvezető ellen irányul, úgy a panaszos az Intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az intézményvezető köteles a jogorvoslati lehetőségről a panaszost tájékoztatni, a panaszkezelési szabályzatot az intézményben jól látható helyre kitenni. A jogorvoslat iránti kérelmet az intézményvezetőnél kell benyújtani, aki a panasz elbírálásával kapcsolatos adatokat a fenntartó elbírálására bocsájtja.

Bőcs, 2016. január 1.

Takács Edina
intézményvezető

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bócs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

2.számú melléklet

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat Házirendje

Az intézmény az 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény, az 1/2000. (I. 07.) SZCSM rendelet, a 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet, a Bócs- Berzék- Köröm- Sajóhídvég Családsegítő Társulás Társulási Tanácsának rendelete(i), hatályos rendelkezései alapján működik.

A *Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat* működésének szolgáltatásai pénzügyi fedezetének biztosítását Bócs- Berzék- Köröm- Sajóhídvég Családsegítő Társulás költségvetésében a Társulási Tanács határozza meg.

Az intézmény alapellátásai körébe tartozó szolgáltatások, a szociális étkeztetés kivételével, ingyenesek.

A *Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat* négy településen látja el a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait (Bócs, Berzék, Sajóhídvég, Köröm). Bócs község ellátási területén biztosítja a szociális étkeztetést is.

A Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

Bócs:	kedd:	8:00-11:00
	szerda:	13:30-16:00
	csütörtök:	13:30-16:00
Berzék:	hétfő:	8:00-15:30
	csütörtök:	8:00-12:00
Sajóhídvég:	kedd:	8:00-15:30
	szerda:	8:00-12:00
Köröm:	hétfő:	8:00-15:30
	szerda:	8:00-15:30

Az ügyfélfogadási idő alatt a *Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat* ügyeletes munkatársa fogadja az intézményhez fordulókat.

A *családsegítő* munkatársak mindenkor fogadó ideje a hirdető táblán megtekinthető. Munkatársak távolléte (szabadság, betegállomány), - legközelebbi fogadóórájának időpontjáról szintén a hirdetőtáblán kifüggesztett tájékoztatóról értesülhetnek az ügyfelek.

Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 3574 Bőcs, Hősök tere 1.

Tel./Fax: 46/318-009/106, 46/528-259

Az ügyfelek az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe:

- Egyéni esetkezelés (családgondozás)
- Közösségi szociális munka
- Adományok gyűjtése és közvetítése
- Információs szolgáltatás, segítségnyújtás ügyintézésben
- Tanácsadások, *illetve azokhoz való hozzájutás segítése (jogi, pszichológiai, adósságkezelési stb.)*
- Civil szervezetekkel együttműködés (támogató szolgálatok, Bőcsi Gyermekekért Alapítvány, Református Nőszövetség, Magyar Ökumenikus Segélyszervezet, *Magyar Vöröskereszt* stb.)
- Szociális étkeztetés (TIREK Bőcsi Idősek Otthona konyhájáról elvitellel és kiszállítással)

A Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ügyfelei az Intézmény munkatársainak tevékenységével kapcsolatos észrevételeikkel, javaslataikkal, panaszaikkal a Bőcsi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vezetőjéhez fordulhatnak.

Az intézmény berendezései és felszerelési tárgyainak használatára vonatkozóan, családsegítővel egyeztetett szempontok szerint kerülhet sor. A kliens által okozott kár megtérítésére a Polgári Törvénykönyv Kártérítés általános szabályairól szóló rendelkezései az irányadók.

A szociális étkeztetés tekintetében a TIREK Bőcsi Idősek Otthona házirendje az irányadó.

A Házirend 2016. 01. 01-től lép hatályba, ezzel egyidejűleg a 2014. 10. 02-án kelt Házirendet visszavonom.

Bőcs, 2015. november 18.

A Bőcs – Berzék – Köröm – Sajóhídvég Családsegítő Társulása 25/2015. (XI.18.) határozata által jóváhagyva.