

**AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/fax: 88/508-320

E-mail: [ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com)

Web: [www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu)

Ügyszám: 248-1/2026.

**SZAKMAI PROGRAM**

módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva

## TARTALOMJEGYZÉK

Az intézmény neve, székhelye, működési adatai.....	3. old.
Az intézmény ellátási területének, ellátandó célcsoportjának jellemzői.....	4. old.
Az intézmény önálló szakmai egységeinek bemutatása.....	9. old.
<b>I. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat .....</b>	<b>9. old.</b>
- Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	9. old.
- A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	10. old.
- A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	11. old.
- Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	13. old.
- A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	13. old.
- Az ellátás igénybe vételének módja.....	15. old.
- A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	15. old.
- A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái.....	16. old.
<b>II. Család- és Gyermekjóléti Központ .....</b>	<b>16. old.</b>
- Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	16. old.
- A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	16. old.
- A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	17. old.
- Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	18. old.
- A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	18. old.
- Az ellátás igénybe vételének módja.....	26. old.
- A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	26. old.
- A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái.....	26. old.
<b>III. Házi segítségnyújtás .....</b>	<b>26. old.</b>
- Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	26. old.
- A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei.....	27. old.
- A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása.....	27. old.
- Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	27. old.
- A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	28. old.
- Az ellátás igénybe vételének módja.....	28. old.
- A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	28. old.
- A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái.....	29. old.
<b>IV. Valamennyi szakmai egységre vonatkozó közös szabályok.....</b>	<b>29. old.</b>
- Az ellátottak/igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	29. old.
- Az intézmény szakmai-szervezeti információi, az integráció formája, az ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítésének rendszere .....	31. old.
- Az intézmény nyitvatartása .....	31. old.
- Szakmai és tárgyi feltételek.....	32. old.
- Záradék .....	32. old.
<b>Mellékletek:</b>	
1. számú melléklet: Szervezeti felépítés, belső tagozódás.....	33. old.
2. számú melléklet: Megállapodás tervezetek, nyilatkozatok	
2.1 Együttműködési megállapodás Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez.....	34. old.
2.2 Nyilatkozatok Család- és Gyermekjóléti Központ igénybe vételéhez.....	36. old.
2.3 Együttműködési megállapodás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység működéséről .....	38. old.
2.4 Megállapodás Házi segítségnyújtás igénybe vételéhez .....	40. old.
3. sz. melléklet: Házirend.....	42. old.

## AZ INTÉZMÉNY NEVE, SZÉKHELYE, MŰKÖDÉSI ADATAI

### Az intézmény neve, székhelye, elérhetőségei:

Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.

Tel/fax: 88/508-320, e-mail: [ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com)

Web: [www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu)

**Székhely, nyitva álló helyiség:** A szakmai egységeknél kerül feltüntetésre.

**Létrehozás éve:** 2013.

**Ágazati azonosító:** S0205094

**Fenntartó neve, címe:** Ajka Város Önkormányzata 8400 Ajka, Szabadság tér 12.

A házi segítségnyújtás biztosítására az alábbi önkormányzatok feladatellátási szerződést kötöttek:

- Ajka Város Önkormányzata 8400 Ajka, Szabadság tér 12.
- Öcs Község Önkormányzata 8292 Öcs, Béke u. 35.

**Ajka Város Önkormányzata az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. § 1) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül az alábbiakat biztosítja az intézmény keretein belül:**

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- pedagógiai segítségnyújtás,
- gondozás,
- étkeztetés (gondoskodás hideg ételről alkalmilag vagy rendszeresen közterületen élők számára)
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- készségfejlesztés,
- megkeresés,
- közösségi fejlesztés.

**Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ az alábbi önálló szakmai egységekkel rendelkezik:**

- I. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.
- II. Család- és Gyermekjóléti Központ 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.
- III. Házi segítségnyújtás 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.

### Működési területe:

- a **Házi segítségnyújtás** tekintetében:  
Ajka és Öcs közigazgatási területe.
- A **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**:  
Ajka, Halimba, Öcs és Szóc települések közigazgatási területe.
- A **Család- és Gyermekjóléti Központ** ellátási területe az Ajkai Járás minden településére kiterjed.  
Az Ajkai járás székhelye Ajka, a hozzá tartozó települések: Csehbánya, Farkasgyepű, Halimba, Kislőd, Magyarpolány, Nyirád, Öcs, Szóc, Úrkút, Városlőd.

Az Ajkai járás településein a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatást - az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központon kívül – 2026. január 01. napjától az alábbi intézmények biztosítják:

- *Magyarpolányi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat*  
8449 Magyarpolány, Dózsa Gy. u. 6.  
Ellátási területe: Magyarpolány, Úrkút és Városlőd községek közigazgatási területe.
- Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye Család- és Gyermekjóléti Szolgálata  
8500 Pápa, Csáky L. u. 12.  
Ellátási területe: Csehbánya, Farkasgyepű és Kislőd községek közigazgatási területe.
- Túskevári Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
8477 Túskevár, Kossuth L. u. 48.  
Ellátási területe: Nyirád község közigazgatási területe.

## AZ INTÉZMÉNY ELLÁTÁSI TERÜLETÉNEK, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORTJÁNAK JELLEMZŐI (2026.01.01. állapot adatai alapján)

### Ajka bemutatása

Ajka városrészei: Belváros, Padragkút, Bakonygyepes – Ajkarendek, Tósokberénd, Bódé és Csingervölgy. A lakónépessége 26.917 fő. A lakónépesség háromnegyede a Belvárosban él, itt tömörül a város lakásállományának legnagyobb hányada, közel 8000 lakás. A városrészek összehasonlításában a garzonlakások (egyszobás lakások) aránya a városban itt a legmagasabb, míg a komfort nélküli lakások aránya – az itt található panelházaknak köszönhetően - nagyon alacsony. A város önkormányzati bérlakás-állománya a Belvárosban koncentrálódik: ezek döntő többsége az Ifjúság u. - Kossuth L. u. - Újélet u. – Kohász u. által határolt tömbben, illetve a Petőfi Sándor u. – Frankel Leó u. – Kosztolányi u. – Móricz Zsigmond u. – Móra Ferenc. u. által határolt tömbben. A padragkúti városrészben kiugróan magas a komfort nélküli, valamint alacsony komfortfokozatú lakások száma. A Belváros után itt a legnagyobb az önkormányzati tulajdonú lakások aránya is. Bódén magas az alacsony komfortfokozatú lakások aránya (csak Padragkút és Csingervölgy városrészekben haladja meg ez az arány a bódéi értéket), valamint a komfort nélküli, félkomfortos és szükséglakások aránya a duplája a városi átlagértéknek. A városrészek közül Bakonygyepes - Ajkarendeken a legalacsonyabb a komfort nélküli, félkomfortos és szükséglakások aránya, valamint az egyszobás lakások aránya. Alsócsinger a völgy hagyományosan szegényebb része, egyik jellegzetes része a négy nagyobb épületegyüttesből álló Központi telep. Börköskút Alsócsinger végén található, az itt épített 28 lakás eredetileg vándoroknak épült. Az épületek állapota egészen jó, néhányat még fel is újítottak, de a településrész rossz híre miatt mégis alacsony státusú. Börköskúthoz tartozik a Vájár utca vége is, ez mára talán egész Ajka legszegényebb lakórésze, nagyrészt roma lakókkal. Szegregátum-gyanús terület a városrészben a Vájár utca: itt az átlagnál magasabb a munkanélküliek és a segélyből élők aránya, valamint az alacsony komfortfokozatú lakások aránya. Csingervölgyben található Ajka teljes lakásállományának 1,9%-a. Az alacsony népességszámú háztartások magas előfordulását, és a lakatlan lakásállomány előfordulását jelzi, hogy ebben a lakásállományban csupán a teljes ajkai népesség 1,66%-a él. A városrészben kiugróan magas az alacsony komfort fokozatú lakások aránya, a komfort nélküli, félkomfortos és szükséglakások aránya, valamint az egyszobás lakások aránya.

A foglalkoztatottak aránya a Belváros után Tósokberénden a legmagasabb 62,9%, míg a munkanélküliségi mutatók tekintetében (munkanélküliek aránya 7,3%, tartós munkanélküliek aránya 4,1%) a Belváros és Bakonygyepes-Ajkarendek rendelkezik kedvezőbb munkanélküliségi mutatóval. A rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya az aktív korúakon (15-59 évesek) belül a Csingervölgy, Bódé és Padragkút településrészekben a legmagasabb. Padragkutat kiugróan magas munkanélküliség jellemzi a város egészéhez képest, ezen belül Csertelepen különösen magas a Szivárvány utca és a Gyűrhegyi utca mentén. Kiemelten magas a hátrányos helyzetű gyermekeket nevelő családok száma az Iparos utca, Padragi utca, Munkás utca területein. Itt a legmagasabb a munkanélküliek aránya, a 8. általános iskolai végzettséggel rendelkezők száma. A városrész szociális helyzete, a város többi részéhez viszonyítva nagyon alacsony, a 100 foglalkoztatottra jutó inaktív keresők, illetve támogatásból élők aránya itt a legmagasabb. A hátrányos helyzetű, rossz szociális körülmények között élő gyermekes családok zömében Padragkúton, valamint Bódé-Csinger városrészekben élnek. A bódéi városrész foglalkoztatottainak aránya (59,2%), alig marad el a városi átlagtól. A munkanélküliek aránya, illetve a tartós munkanélküliek aránya viszont meghaladja a városi átlagot. Magas munkanélküliség jellemző a Dózsa György utca, illetve a Bartók Béla utca menti területekre, a MÁV-lakótelep, valamint a Kandó Kálmán lakótelep tömbjeire. A Bakonygyepes - Ajkarendek városrész kedvező helyzetét mutatja a foglalkoztatottak arányának városon belüli viszonylag magas értéke is (62,6%), amely kedvező munkanélküliségi rátával párosul (6,7%). Csingervölgy városrész foglalkoztatottsági mutatói a legrosszabbak a városrészek közül: itt a legmagasabb a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya (37,1%), foglalkoztatott nélküli háztartások aránya (41,1%), az alacsony presztízsű foglalkoztatási csoportokban foglalkoztatottak aránya (66,3%), a munkanélküliek aránya (11,3%) és a tartós munkanélküliek aránya 86,8%) is.

Az időskorúak aránya a Belvárosban a legmagasabb, itt a legalacsonyabb a 0-14 évesek aránya. Tósokberénd korösszetétele a városi átlaghoz képest kissé előnyösebb, 1,4%-kal magasabb a 0-14 éves korosztály aránya, 1,2%-kal alacsonyabb az időseké. Padragkúton az egyik legmagasabb a 60 év felettiek aránya, ebben a városrészben a legalacsonyabb az aktív korú népesség (15-59) aránya, a gyermekek aránya a lakónépességen belül pedig csak a Belvárosban alacsonyabb. A bódéi városrészben az egyik legmagasabb a 0-14 évesek aránya, és viszonylag alacsonynak mondható a 60 évnél idősebbek aránya. Ajka városrészeit tekintve Bakonygyepes – Ajkarendeken a legmagasabb az aktív korúak aránya, és a legalacsonyabb az idősek aránya. Csingervölgy Ajka legkisebb lélekszámú településrésze, a népesség összetétele kedvező: magas a gyermekek és az aktív korúak aránya, alacsony az időskorúak aránya.

Ajka a térség oktatási központja. A bölcsődei és óvodai kapacitás teljes körűen ellátja az igényeket, jelentős férőhely-növelési fejlesztések voltak az elmúlt években. A település általános iskoláinak – kivéve az egyházi (Római Katolikus Egyház, illetve HIT Gyülekezete) intézményeket – üzemeltetési feladatait a Pápai Tankerület látja el. A településen egy gimnázium, egy szakközépiskola és egy szakképző iskola működik.

2022. május 6-án átadásra került a Pannon Egyetem Ajka Kampusza. A nevelés-oktatási intézmények többsége a Belvárosban található.

A város önkormányzata az alábbi egészségügyi alapellátásokról gondoskodik: háziorvosi, házi gyermekorvosi ellátás 12 felnőtt és 6 házi gyermekorvosi körzetben; fogorvosi alapellátás 6 fogorvosi körzetben; ügyeleti ellátás felnőtt és házi gyermekorvosi ügyelet formájában; védőnői ellátás 9 területi védőnői körzetben, iskolaegészségügyi ellátás; egy ifjúság-fogorvos, valamint 6 iskolavédőnői körzet. Ajkához tartozik a védőnői ellátás szempontjából Ajka-Padragkút körzet és Őcs település is. A városban – valamint megyei szinten is – a legjelentősebb egészségügyi szakellátást nyújtó intézmény a Magyar Imre Kórház.

A város közösségi életének felpozíciójában sok szervezet, csoport vesz részt. Ilyenek a lakóközösségek, a munkahelyek, az oktatási, szociális intézmények, egyházak, civil szervezetek, sportegyesületek. Ajkán számos civil szervezet tevékenykedik. A város közművelődési feladatait a Nagy László Városi Művelődési Központ és Könyvtár látja el.

#### Csehbánya bemutatása

Németajkú kis település a Magas-Bakonyban, a Torna patak erdőtől övezett völgyében, Ajkától 16 km távolságra, lakónépessége 309 fő. A településen a családok kevés kivétellel saját tulajdonú családi házban élnek, néhány otthonban több generáció él együtt. A házak többségében karbantartottak, a lakosok zöme szerény, de elfogadható körülmények között él.

A regisztrált munkanélküliek száma folyamatosan csökkenő tendenciát mutat. A pályakezdő álláskeresők (18-29 éves népesség) jelentős része elköltözik a faluból, kis számban kimutatható a számuk, ők alacsonyabb iskolai végzettségűek. Az 55 év felettiek foglalkoztatási mutatói a településen alacsonyabbak a többi korosztályhoz képest. Helyben munkalehetőség alig akad, legnagyobb munkáltató az önkormányzat mellett egy építőiparral foglalkozó Kft.

Az önkormányzat szociális alapszolgáltatást nyújt, mely az étkeztetés és házi segítségnyújtás. A falugondnok látogatja az arra rászoruló embereket, segít nekik a mindennapi feladatok ellátásában, házhoz szállítja az ételt. A településen sok idős él egyedül, magányosan.

Csehbánya településen nincsen óvoda, iskola, így a gyermekek a városi óvodába, valamint a városi általános iskolába járnak. A településen bölcsőde, napközi otthonos óvoda és családi napközi sem működik, mely jelentősen rontja a kisgyermek nevelő nők esélyeit a munkaerőpiac területén. A nyári iskolai, illetve óvodai szünetben fontos lenne a szabadidő hasznos eltöltését szolgáló, egész napos rendezvények, gyermekfelügyelet megoldása. Az önkormányzat a védőnői szolgálat biztosításáról feladat-ellátási megállapodás útján gondoskodik. A védőnői szolgálat körzete Városlőd, Csehbánya, Bakonyjákó, Németbánya és Farkasgyepű települések teljes közigazgatási területe, a körzet székhelye Városlőd. Csehbányán minden szerda délelőtt háziorvos rendel, aki a felnőtt és a gyermek betegeket is ellátja.

A településen működő civil szervezetek részére – rendezvények szervezéséhez - az önkormányzat biztosítja a kultúrházat. A kisközségekre jellemző lakossági szolidaritás Csehbányára nagymértékben igaz: a szomszédok segítik, támogatják egymást.

#### Farkasgyepű bemutatása

Jelenlegi arculatát még a múlt század folyamán nyerte el, amikor még egyházmegyei erdészeti központként tartották számon. Meg kell említeni a Gyermekvédő Liga égisze alatt épült, ma Tüdőszanatóriumként működő intézményt, amely a megye és a Dunántúl térségéből fogad betegeket. A település lakónépessége 368 fő. A családok kevés kivétellel saját tulajdonú családi házban élnek, néhány otthonban több generáció él együtt. A házak jövedelmi helyzetűtől, a tulajdonosok igényétől, igényességétől függően karbantartottak.

A lakónépesség száma csökkenést mutat, a népesség túlnyomó részét a 18-59 éves korosztály teszi ki, magas a 65 év felettiek létszáma. Roma nemzetiségű nem él a településen.

A regisztrált munkanélküliek száma csökkenő tendenciát mutat. A település egyik legnagyobb munkáltatója a Bakonyerdő Zrt., mely erdészeti tevékenységet végez és ezért több alacsony iskolai végzettségű munkanélkülit is foglalkoztat. A másik nagy munkáltató a Veszprém Megyei Önkormányzat Tüdőgyógyintézete, ahol elsősorban nők vállalhatnak munkát.

A településen nincs óvoda, ezért Bakonyjákóra vagy Városlődre járnak a gyermekek külön buszjáráttal, kíséreléssel. Az óvodákba a 2,5 éves korú gyermekek felvétele is megoldott, de bölcsődei ellátást nem tudnak nyújtani. Farkasgyepű településen nincs iskola, a diákok Városlődre, illetve Pápára járnak.

Az önkormányzat szociális alapszolgáltatást nyújt az étkeztetés, házi segítségnyújtás területén. A védőnői feladatokat városi székhellyel látja el az önkormányzat. A védőnő fogadóórát tart a Faluház háziorvosi rendelőjében, minden második héten látogatja a 3 év alatti gyermekeket. A településen egy orvos látja el a felnőtt és a gyermek betegeket, hetente 2 napon rendel a Faluházban kialakított orvosi rendelőben.

A településen nincs játszótér, illetve sportpálya. A Faluházban nyílik lehetőség közösségi programok szervezésére, szünidős programokat szervez a teleház vezetője, illetőleg ingyenesen használhatóak a teleházban található számítógépek.

#### Halimba bemutatása

A település a Kisalföld és a Déli-Bakony lábánál fekszik Ajkától 11,5 km-re, lakónépessége 1.199 fő. Halimba község lakásállománya 2008-ig jelentős számban emelkedett, azóta alig változott. Az önkormányzat bérlakás és szociális lakásállománnyal nem rendelkezik. Az életveszélyes, elégtelen lakhatási körülmények között élők körülményein az önkormányzat természetbeni támogatásokkal igyekszik enyhíteni. A településen hajléktalanok nincsenek.

A népességszám alakulásában 2012 évtől növekedés tapasztalható. A legmagasabb a 18-59 éves korosztály száma, a lakosság 60%-a aktív korú. A 0-14 év közötti lakosság az összlakosság 16%-át teszi ki, amely nagyobb, mint a 65 év feletti lakosság aránya (11%). Halimba községben a népességszerkezet fiatalos, a település nem elöregedő. A roma lakosok száma megközelítőleg 60 fő, számukra problémát jelent az elhelyezkedés, főképpen alkalmi munkából, segédmunkából és segélyből tartják fenn magukat és családjukat. Jövedelmi helyzetük, életkörülményeik nem kielégítőek.

A 15 és annál idősebb lakosság 11,8 %-a nem rendelkezik az általános iskola 8 osztályánál magasabb végzettséggel, illetve a nők iskolázottsága alacsonyabb, mindezek ellenére kevesebb a regisztrált álláskereső nők száma, mint a férfiaké. A regisztrált álláskeresők száma csökkenő tendenciát mutat.

A regisztrált munkanélküliek korcsoportos eloszlása szerint a legmagasabb munkanélküliségi mutatók a 21-25 év közötti fiatalokra és a 46-50 év közötti korosztályra jellemzők.

A községben két köznevelési intézmény működik, egy óvoda és egy általános iskola. A helyi óvodába, ill. a helyi általános iskolába fogyatékossgal élő gyermek nem jár.

2010 óta a helyi óvodában bölcsőde is működik, amely több helyi szülő munkába való visszakérülését segítette. Az óvodába járó hátrányos helyzetű gyermekek aránya 30% körüli, a halmozottan hátrányos helyzetűek aránya 6-10%. A vonzáskörzetből több gyermek ingázik a halimbai általános iskolába, ők főképpen a szomszédos Szőcről érkeznek. Az általános iskolás gyermekek 20%-a hátrányos, 2-3%-a halmozottan hátrányos helyzetű.

A háziorvosi és gyermek háziorvosi ellátás egy orvossal biztosított. A védőnői ellátás 1 fő védőnő alkalmazásával történik. A védőnői szolgáltatás az orvosi rendelő épületében, a Tanácsadóban megoldott.

A településen a rendszeres, szervezett sportprogramok száma megfelelő. A fiatalok és a felnőttek számára az évente megrendezésre kerülő Nagyboldogasszony Napi Búcsú és Falunap illetve az Egészségnap keretén belül érhetőek el szervezett sportprogramok. A már hagyománnyá váló falunapi focimérkőzés egyre több érdeklődőt vonz a helyi focipályára.

#### Kislőd bemutatása

Kislőd az egyik legrégebben lakott település Magyarországon, Ajkától 8 km távolságra, lakónépessége 1.269 fő. A lakások számában kismértékű növekedés tapasztalható, állapotuk közepesnek mondható. Sok az idős ember, akik egyedül próbálják fenntartani, karbantartani a viszonylag nagy telken található lakóházukat. A településen az önkormányzat tulajdonában 3 ingatlan van, melyet bérbe ad a rászorulóknak.

Kislődhöz hat külterület tartozik: Vashámor, Borsodpuszta, Bányatelep, Vasútállomás, Keresztmajor, Erdészház. Kislődtől 5 km távolságra fekszenek minden irányban. Busszal, illetve vonattal minden külterületi rész megközelíthető. A legnépesebb telepek Borsodpuszta és Bányatelep. Borsodpusztán többségében romák élnek. Áram és vezetékes víz mindenhol biztosított. Bányatelepen található a Sóbri Jóska Bakony Kalandpark, ahol a legtöbb munkalehetőség is biztosított. Keresztmajor területén jelenleg birkatelep üzemel, nem él senki életvitelszerűen a telepen.

A népesség alakulását tekintve 1998-2002 között volt egy erőteljes növekedés, mely napjainkra stagnált. A 0-14 éves korosztály a lakosság 15 %-a. A településen belül a népesség nemek szerinti eloszlása közel azonos, kicsit több a férfi. A nők azonban magasabb életkort élnek meg, mint a férfiak. A munkanélküli nők százalékos aránya alacsonyabb a munkanélküli férfiakénál. A településen nem jellemzőek az etnikai konfliktusok, békésen élnek együtt a magyar, német és roma származású emberek.

Kislődön a legnagyobb foglalkoztató az önkormányzat, a regisztrált álláskeresők száma csökkenő tendenciát mutat. Az álláskeresőben leginkább érintett korosztály a 45-62 évesek, valamint a pályakezdő fiatalok. A nyilvántartott pályakezdők száma évről évre növekszik, de a 180 napnál régebben regisztrált munkanélküliek száma az elmúlt évekhez képest csökken. Kislőd lakosságának 30%-a rendelkezik nyugdíjjal, nyugdíjszerű ellátással. Az elmúlt időszakban a nyugdíjasok száma növekedett.

A településtől 5 km távolságra lévő Borsodpusztán 85-90 fő él. Az itt élő családokban szinte minden esetben van tartósan munkanélküli, a gyermekek hátrányos helyzetűek, többségük segélyekből, családtámogatási ellátásokból él.

Kislődön óvoda és mini bölcsőde működik, az óvodába járó gyerekek 45 %-a halmozottan hátrányos helyzetű, melynek oka a szülők alacsony iskolázottsága, a családok szegregált, ingerszegény környezete, és a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben való részesülés. Az intézményben a logopédiai ellátás is megoldott.

A településen német nemzetiségi általános iskola működik. Az étkeztetést egy helyi vendéglő biztosítja az óvodások, iskolások és szociális étkeztetésben részesülők számára. A szociális étkeztetést igénybe vevők száma évről évre nő.

Kislődön az egészségügyi alapellátást az önkormányzat fenntartásában álló háziorvosi szolgálat látja el, a felnőtt és gyermek ellátást egy orvos végzi. A fogorvosi ellátás helyben, vállalkozásban működik. A védőnői szolgálat egy védőnői körzettel működik.

Az önkormányzat által működtetett Művelődési Ház ad otthont a kulturális rendezvények nagy részének: ünnepi megemlékezések, idősek napi ünnepe, adventi ünnepkör, felnőtt és gyerekbálok. Az épület felső szintjén található a könyvtár, valamint egy klubhelyiség, amely olvasószobaként szolgál, illetve a civil szervezetek összejöveteleinek ad helyet. A könyvtárban internet elérhetőség is biztosított. A településen aktív civil élet működik, fontosnak tartják a nemzetiségi hagyományok ápolását, őrzését.

#### Magyarpolány bemutatása

Magyarpolány Ajkától 8,4 km-re található zsákfalú, lakónépessége 1.351 fő. Elégtesen lakhatási körülményeket biztosító lakások, egyéb lakáscélra használt, nem lakáscélú ingatlanok, illetve bérlakások nem találhatóak a településen. A faluban kevés olyan alacsony jövedelemmel rendelkező család él, akik nem tartják rendben lakásukat.

A község lakónépessége hullámzó képet mutat, jelenleg folyamatos csökkenés figyelhető meg. A nemek szerinti megoszlást tekintve a nők aránya magasabb. A lakosságot legmagasabb arányban a munkaképes korúak (18-59 éves) alkotják. A 15-17 éves korosztály képviselteti magát a legalacsonyabb számban, melynek oka, hogy középfokú végzettség megszerzése után a fiatalok elhagyják a települést. Jelentős a német nemzetiségűek száma. A településre a római katolikus vallás a jellemző.

A regisztrált munkanélküliek száma csökkenő tendenciát mutat.

A községben általános iskola, óvoda és mini bölcsőde működik. Az iskolába gyermekek 30 %-a jár más településről, utaztatásuk az önkormányzat által üzemeltetett iskolabusszal biztosított. A hátrányos helyzetű gyermekek száma nagyon csekély.

A faluban működik a Magyarpolányi Alapfokú Művészetoktatási Intézmény, melyben festészet, grafika, kerámia, néptánc, tánc, színjátszás, rajz, festés, kézművesség témákban vehetnek külön-órákat az érdeklődők. A településen óvoda, bölcsőde elérhető a gyermekes családok számára.

A helyi önkormányzat által biztosított szociális étkeztetést igénybe vevők száma folyamatosan növekszik.

A háziorvosi ellátásban 1 fő háziorvos tevékenykedik. A Faluházban a lakosság egészségmegőrzése érdekében prevenció napokat szervez az önkormányzat. Minden évben sor kerül a Veszprém Megyei Tüdőgyógyintézet szervezésében kihelyezett tüdőszűrésre.

A művelődési ház könyvtárában e-Magyarország Pont keretein belül szélessávú internet hozzáférés biztosított, továbbá fénymásolni és nyomtatni is lehet. A legnépszerűbb sportnak, a focinak a helyi focipálya ad helyet, a településnek saját focicsapata van.

#### Nyirád bemutatása

Nyirád község a Bakony hegység délnyugati lábánál található, Ajkáról 19 km távolságra, lakónépessége 1.891 fő. A településen folyamatosan nő a lakások száma, mely részben az önkormányzat által biztosított kedvezményes árú, közművesített telkeknek köszönhető. Az önkormányzat tulajdonában 6 darab bérlakás van, melyek állapota megfelelő. Hajléktalanság nincs a településen. A lakásvizonyok jellemző problémái a közműdíj-, illetve lakáshitel-tartozások, hátralékok felhalmozódása.

A település lakosságának több mint fele nő, melynek 49%-a 19-65 éves, tehát aktív korú. A népesség nemek szerinti megoszlása jól mutatja, hogy a nők átlagosan magasabb életkort érnek meg, mint a férfiak: a 65 év feletti nők aránya a település összes női lakosához viszonyítva 19% – ugyanez az arány a férfiaknál 13 %. Az öregedési index évről-évre lassan, de fokozatosan emelkedik. A regisztrált munkanélküliek száma mind a nők, mind a férfiak esetében évről-évre egyre kevesebb.

A településen egy óvoda, bölcsődei férőhellyel és általános iskola működik. Diszlexiás-prevenció tevékenységek is biztosítottak az intézményben.

A településen a Baptista Szeretetszolgálat házi segítségnyújtást, a Máltai Szeretetszolgálat közösségi ellátásokat biztosít. Egy helyi civil szervezet a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást támogatja a fogyatékkal élők és időskorúak részére. A közétkeztetést az óvoda bővítésével kialakított konyha biztosítja.

A településen 1 fő védőnő dolgozik. A 0-3 év közötti gyermekek száma kis mértékben, de folyamatosan nő. Nyirádon egy háziorvosi praxis üzemel, mely ellátja a felnőtteket és gyermekeket is. Az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést tekintve az alapellátáson kívül az ingyenes egészségügyi szűrések fontosak, amelyet rendszeresen igénybe vehetnek tüdőszűrés formájában a lakosok.

#### Öcs bemutatása

Öcs település a Kab-hegy délnyugati lábánál, dombos-lankás tájon elterülő kis község, Ajkától 16 km távolságra, lakónépessége 223 fő. Kis lélekszámú településről van szó, ahol a népességszám kismértékű növekedése figyelhető meg. Összességében magasabb a településen élő nők száma, ez főleg a 65 év feletti korcsoportnál mutatkozik. A fiatalok tanulmányaik bejezése után – munkalehetőség hiányában - nem nagyon térnek vissza a településre.

Az önkormányzat bérlakás és szociális lakásállománnyal nem rendelkezik. A településen egyéb, lakáscélra használt nem lakáscélú ingatlan nem található. A településen óvoda, iskolai oktatás nem működik, a gyermekek Halimbára, Ajkára, Ajka-Padragkútra járnak intézményekbe.

Az aktív korú lakosságnak csak elenyésző része helyezkedik el a helyi munkaerőpiacon, többségük a közeli Ajka városába ingázik.

A településen a szociális étkeztetést az önkormányzat biztosítja. A háziorvosi és gyermekorvosi teendőket a padragi háziorvos látja el, heti egy alkalommal rendel helyben, 2 órában.

Az önkormányzat fenntartásában működő Faluház ad otthont a község kulturális életét szervező Művelődési Háznak. Itt kapott helyet a könyvtár, mely mozgókönyvtár formájában működik. Ezen kívül a helyi civil szervezetek és klubok is itt tartják rendezvényeiket. Az épületben található még az önkormányzat hivatali helyisége és klubhelyiségek. A községi művelődési ház a falu szellemi életének központja.

#### Szóc bemutatása

A település a Kisalföld és a Déli-Bakony lábánál fekszik, Halimba szomszédságában, Ajkától 12 km-re, lakónépessége 463 fő. A településnek a központi belterületen kívül három lakott külterülete van: Határvölgy, Farkasberek, Királydombi-tanya. Szócön a lakások száma folyamatosan nő, amely részben az önkormányzat által biztosított kedvezményes árú, közművesített telkeknek köszönhető. Az önkormányzat tulajdonában nincs bérlakás, illetve egyéb lakáscélra használt nem lakáscélú ingatlan. Hajléktalan személy nincs a településen.

A teljes lakosságra viszonyított idős korúak aránya alapján a nők több mint 40%-a, a férfiaknak több mint 30%-a 60. életév feletti. Az öregedési index évről-évre lassan, de fokozatosan emelkedik. A település népesség adatai csalóka képet mutatnak, mert a település külterületén található Határvölgy településrészen található a Újvári János Református Szeretetotthon Szóci Részlege, az itt lakó 154 fő jelentős arányt képvisel a lakosságon belül, akik időskorúak.

Vallási felekezet hovatartozás szerint a település 60 %-a római katolikus. A nyilvántartott álláskeresők körében a legnagyobb arányt a 8. általános iskolai végzettségűek képviselik (45-50%). A 8. általánosnál alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők csökkenő tendenciát mutatnak. A regisztrált álláskeresők száma csökkenő tendenciát mutat.

A szociális étkeztetést egy helyi Bt. segítségével oldja meg a település. Az étkeztetést szociálisan rászoruló idősök vehetik igénybe. A településen nincs óvoda, iskola, így a gyermekek a közeli falukba, városokba járnak át.

A településen egy háziorvosi praxis üzemel, a közeli településről jár át a háziorvos, mely egyaránt ellátja a felnőtteket és gyermekeket is. A helyi lakosságnak lehetősége van a Művelődési Ház programjait látogatni, színházi előadásokat rendezvények alkalmából szerveznek. A településen Községi Könyvtár is található, mely heti négy alkalommal kereshető fel. A könyvtár informatikai eszközökkel is rendelkezik: számítógépek nyomtatóval, és internetezési lehetőség biztosított. A közművelődési intézmény rendezvényein a leggyakoribb az idősök részvétele, pl. nemzeti ünnepek, megemlékezések, hagyományőrző programok: farsangi multság, búcsú és falunap, karácsonyi műsorok és kézműves foglalkozások.

#### Úrkút bemutatása

Úrkút bakonyi település, a Kab-hegy északi oldalán, 400 méter magasan a Csinger patak völgyében fekszik, Ajkától 9,5 km távolságra, lakónépessége 1972 fő.

A településhez tartozik Zsófiapuszta lakott külterület is, ahol a lakások nagy része rossz állapotú. Úrkút község Önkormányzata 7 db bérlakással rendelkezik. A településen az elégtelen lakhatási körülményekről nincs hivatalos nyilvántartás, de tudomásuk van olyan családokról, akiknek a lakhatási körülményeik nem megfelelőek. Úrkút településen hajléktalan személy nincs.

A lakosság szám alakulását tekintve a környező településekhez képest gyors a népességvesztés. Az öregedési index 100 felett van, a 65 év feletti többen vannak, a település előregedő, sok az egyedülálló, főként özvegy nő. A lakosság jelentős részének lelkületében tovább él német nemzetiségi eredete, élnek még erre emlékező hagyományai. A regisztrált álláskeresők száma kis mértékben, de évről évre csökkenő tendenciát mutat. A településen óvoda, bölcsődei férőhellyel, és általános iskola biztosított.

Úrkúton külön házi gyermekorvosi körzet nincs, ezért ezen ellátás is a felnőtt háziorvosi körzetben történik. Szentgál községgel megosztott fogorvosi körzet biztosított.

A kulturális, közművelődési szolgáltatásokhoz való hozzáférést a településen a Könyvtár és Községi Ház biztosítja. A Községi Ház ad helyet a hosszú évek óta működő – önkéntesen szerveződött – Nyugdíjas Klub részére, ahol rendszeresen tartanak összejöveteleket.

#### Városlőd bemutatása

Városlőd a 8. számú főútról könnyen megközelíthető, Ajkától 13,4 km távolságra található, lakónépessége 1.339 fő. A település külterületéhez tartozik Újmajor és Rúdermajor, ahol összesen 14 lakott ingatlan található. A településen nincs szociális bérlakás.

A népesség száma kismértékű emelkedést mutat, a férfiak és a nők aránya szinte megegyezik. Kormegosztás szerint az aktív korúak aránya 60 % körül mozog, az inaktívak aránya kb. 40 %.

A nyilvántartott álláskereső száma 2011 évtől lassú csökkenést mutat. A regisztrált munkanélküliek közül a 21-40 éves korig található a legnagyobb arány.

Az önkormányzat szociális alapszolgáltatásként étkeztetést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosít. A településen az étkeztetés vállalkozó bevonásával történik, amit a házi szociális gondozó szállít ki az igénylők részére.

A településen óvoda bölcsőde férőhellyel, valamint általános iskola működik. Az általános iskolába járó diákok 4,4 %-a él szegregátumnak nevezhető külterületen. A helyi általános iskola tanulóinak általában 20%-a hátrányos helyzetű. A hátrányos és veszélyeztetett tanulók nagy része szegény családokban él, ahol egyik vagy mindkét szülő munkanélküli. A Városlőd külterületén élő diákok menetrendszerinti járással, kísérővel járnak be iskolába. Az autóbusszjáratok közlekedése igazodik az iskolai időhöz.

A helyi önkormányzat tartja fenn a házi orvosi szolgálatot egy fő körzeti orvossal. Gyermekorvos állandó jelleggel nem működik a településen, egy hónapban egy alkalommal Ajkáról jár ki a gyermekorvos. A védőnői szolgálat jelenleg társulás formájában működik, melynek központja Városlőd. A településen Német és Roma Nemzetiségi Önkormányzat működik.

Rúdermajorba elsősorban sok gyermekes családok költöznek, akik juhászokká válnak, illetve állatgondozással foglalkoznak és a helyi gazdaságnál kapnak munkát és egyben szállást is. Gyermekük autóbusszal járnak iskolába, óvodába valamelyik szülő - általában az anya - kíséretében, hiszen a férfiak munkavállalása miatt költöznek a külterületre. A településrészen a munkanélküliség átlagosnak mondható, viszont kicsi a 65 év felettiek aránya.

Újmajorban a régi, termelőszövetkezeti szolgálati lakásokat vásárolhatták meg a lakosok, ide elsősorban a munkalehetőség vonzotta az embereket. Itt gabonaszárító, gépbeállító műhely majd tyúkfarm is működött, mindig volt valami mezőgazdasági profilú üzem a területen. Manapság inkább az tapasztalható, hogy a lakosok Városlőd település belterületén vesznek ingatlant és csak olyan családok maradnak, akik már gyermekkoruktól kint éltek, maguk építettek házakat, gépkocsival rendelkeznek és ragaszkodnak a helyhez. Városlőd belterületéről a külterületre kiköltözés nem jellemző.

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egységeinek bemutatása:

#### I. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

Székhely: 8400 Ajka, Móra F. u. 7.

Tel: 88/508-320, 20/418-3144

E-mail: [csaladsegitoajka@gmail.com](mailto:csaladsegitoajka@gmail.com)

Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:

8452 Halimba, Petőfi S. u. 22.

Tel: 20/470-9515

E-mail: [csaladsegitohalimbaszoc@gmail.com](mailto:csaladsegitohalimbaszoc@gmail.com)

8292 Öcs, Béke u. 35.

Tel: 88/508-320, 20/418-3144

E-mail: [csaladsegitoajka@gmail.com](mailto:csaladsegitoajka@gmail.com)

8452 Szóc, Kossuth u. 41.

Tel: 20/470-9515

E-mail: [csaladsegitohalimbaszoc@gmail.com](mailto:csaladsegitohalimbaszoc@gmail.com)

#### AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

A szolgáltatást Ajka, Halimba, Öcs és Szóc települések közigazgatási területén lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező, segítségre szoruló személyek, vagy családok, valamint lakcím nélküli hajléktalan személyek vehetik igénybe. A szolgáltatás kiterjed az ellátási területen élő magyar állampolgárságú, valamint – ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik – a letelepedett, bevándorolt illetve befogadott jogállású, továbbá a magyar hatóságok által menekültként, illetve hontalanként elismert gyermekekre és szüleire - akik lakóhellyel, lakóhely hiányában tartózkodási hellyel rendelkeznek, illetve nincs ismert lakó-, vagy tartózkodási helyük, de hajléktalanként az említett városban, településeken élnek.

Szolgáltatást igénybevevők: krízishelyzetbe került, veszélyeztetett személyek, családok, gyermekek, tartós és fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, családok, hajléktalanok. A Szolgálat jellemzően anyagi, életviteli, gyermeknevelési, kapcsolattartási problémák, családi konfliktusok, szenvedélybetegség, bűnelkövetés, tankötelezettség elmulasztásával kapcsolatos problémák rendezésében törekszik a segítségnyújtásra. A Szolgálatot vele nem rendszeres kapcsolatban állók is felkereshetik eseti jelleggel, problémáik megoldása céljából.

## A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI

Az 1993. évi III. törvény 64. § (1) bekezdése alapján a szolgáltatás célja segítséget nyújtani Ajka, Halimba, Őcs és Szóc települések működési területén élő szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

A családsegítő és a hozzáforduló kliens közös munkálkodása - szociális segítőmunka - során a szakember támogatása mellett a probléma felismerését, meghatározását követően az egyének, családok, csoportok, közösségek hatékony megoldási mechanizmusokat alkalmazva érhetnek el eredményt kapcsolati konfliktusaik, problémáik kezelésében. Cél, hogy csökkenjen a kiszolgáltatottság és a periférikus helyzet.

A szolgáltatást nyújtó családsegítő munkatársak

- a segítő munkaformák biztosítása során megtartják az egyenlő bánásmód követelményét, tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés,
- együttműködnek az egyénnel/családdal, legjobb szakmai tudásukkal elősegítik a problémamegoldás folyamatát,
- a segítségnyújtás folyamatában mindenkor az egyén/család helyzetéhez, szükségleteihez igazodva biztosítják szolgáltatásaikat,
- betartják a Szociális Munka Etikai Kódexének alapelveit.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben szabályozottak szerint ellátásokkal és intézkedésekkel a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelezettségek teljesítéséhez segítséget kell nyújtani. Gondoskodni kell a gyermek veszélyeztetettségének megelőzéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról.

A Szolgálat feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

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

A Szolgálat feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- az észlelő- jelzőrendszeri tagokkal, valamint a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A Szolgálat feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

A szolgáltatást nyújtó családsegítők

- eljárásukban a gyermek mindenekfelett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogukat biztosítva járnak el,
- biztosítják a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- együttműködnek a családdal és elősegítik a gyermek családban történő nevelkedését,
- szervezési, szolgáltatási, gondozási feladataikat a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodva nyújtják,
- a családok érdekében együttműködnek a település gyermekvédelmi rendszerében tevékenykedőkkel,
- a gyermek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét megtartják, tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés,
- betartják a Szociális Munka Etikai Kódexének alapelveit.

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

A szociális segítőmunka a családsegítő és a szolgáltatást igénybevevő személy/család együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú során nem zárható le.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza az igénybe vevő és törvényes képviselő nevét, elérhetőségét, az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét, az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának módjáról, az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról, és annak tudomásul vételét, hogy az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni, és nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról. Az együttműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel, a megállapodást a családsegítő, az igénybe vevő és az intézményvezető is aláírja. (A megállapodást a 2.1 számú melléklet tartalmazza.)

A szociális segítőmunkába bevont családról/egyénről az esetfelelős esetenaplót vezet, melynek szerves részét képezi az együttműködési megállapodás, a cselekvési terv, valamint a segítő folyamatról időrendi sorrendben készített feljegyzések. Kötelező dokumentáció a nyilvántartás, valamint a KENYSZI vezetése, gyermekvédelmi probléma esetén a Gyermekünk védelmében informatikai rendszer (GYVR) használata. Javasolt dokumentáció a forgalmi napló elkészítése.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során, a gyermek veszélyeztettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között az 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a Szolgálatnál folytatott segítő beszélgetések, és segítő munkaformák útján valósul meg. A szociális segítőmunka során családonként éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezése szükséges egyidőben 25 családdal, ezen felül egy családsegítő havi átlagban legfeljebb 10 családot támogathat szociális segítőmunkával kevesebb találkozás biztosításával.

Létrejövő kapacitás: a kliensek esetében a problémamegoldó készség, képesség kialakulása, fejlődése a hatékony konfliktuskezelés módszereinek átvétele, az egyén és a társadalom közötti kapcsolatrendszer erősödése, egyéni érdekérvényesítés, közösségi részvétel megvalósulása.

Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás,
- az anyagi nehézséggel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- szociális segítőmunka, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,
- kríziskezelés, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások biztosítása.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat működteti a gyermek veszélyeztettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszert (jelzőrendszer), 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, veszélyeztettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztettség 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,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Család- és Gyermekjóléti Központnak, melyet a következő hét kedd délig teljesít,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart minden év február 28. napjáig, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, határideje minden év március 31. napja,
- folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az észlelő rendszer működtetésével kapcsolatos feladatokat a települési jelzőrendszeri felelős koordinálja, aki kapcsolatot tart a járási jelzőrendszeri tanácsadóval.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a jelzőrendszer tagjaival előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez. A szakmaközi megbeszélések szeptember, október, november, március, április és május hónapokban kerülnek megszervezésre.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 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 levő 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 levő 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 örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 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 elérésének 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 bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémájában, illetve a megoldásban érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermekeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.
- segítséget nyújt a Család- és Gyermekjóléti Központ szociális diagnózis felvételi szakértője számára, hogy a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján a szakértő elkészíthesse az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 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 levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,

- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat 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 szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az előző pontban szereplő programok megszervezését.

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

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

Ha a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatását igényli, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot az ideiglenes hatályú elhelyezésre.

#### AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai havi egy alkalommal – lehetőség szerint a hónap első keddi napján – esetmegbeszélést tartanak a folyamatban lévő esetekről, rendezvényekről, aktualitásokról.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői napi kapcsolatban állnak a Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsereivel/tanácsadóival, mely lehetőséget biztosít a szükség szerinti esetkonzultációra. Indokolt esetben a Szolgálat és a Központ munkatársai írásban is tájékoztatják egymást, illetve közös családlátogatást tesznek.

Az 1993. évi III. törvény (Szt.) 64. § (2) bekezdése és a 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt) 17. §-a szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (jelzőrendszer) működtetése a Szolgálat feladata.

#### Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai:

A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. (Szt. alapján.)

A jelzőrendszer tagjai – a Gyvt. alapján – az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, védőnői szolgálat, háziorvos, házi gyermekorvos, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása, egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek, munkaügyi hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő.

A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködés módja: telefonon, vagy személyes úton történő esetkonzultáció, írásban történő együttműködés és kölcsönös tájékoztatás, esetkonferencia, közös családlátogatás, szakmaközi megbeszélések, éves szakmai tanácskozás megszervezése.

#### A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE RENDSZERESSÉGE – A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT GONDOZÁSI, NEVELÉSI, FEJLESZTÉSI FELADATAINAK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA:

Megelőző tevékenység:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, a nagyszámú előforduló problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó felé;
- veszélyeztetettségét és krízishelyzetét észlelő- és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti a szociális, egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;

- a beérkezett jelzésekre felkeresi a családot, tájékoztatja szolgáltatásairól, megteszi a szükséges intézkedéseket a veszélyeztetettség és a krízishelyzet megelőzésére. Az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt.

Az egyének és családok életvezetési képességének megőrzése, a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- tájékoztatja a hozzá fordulókat a szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatással és fogyatékossgal kapcsolatos ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;
- szociális, életvezetési, mentálhigiénés, mediációs és álláskeresési tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az egyének szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében;
- segítséget nyújt az egyén, család panaszának orvoslása érdekében;
- szociális segítőmunka biztosításával elősegíti a családban jelentkező krízisek, működési zavarok, konfliktusok megoldását.

Egyéb, az általános segítő szolgáltatás körébe tartozó feladatok:

egyénekekkel, családokkal végzett szociális munka:

- segítséget nyújt egyéneknek, családoknak kapcsolatuk javításához;
- krízishelyzetben segítő beavatkozást biztosít, melyet krízisintervencióval valósít meg;
- tanácsadást nyújt tartós és fiatal munkanélküliek, adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus és szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer-problémával küzdők, valamint egyéb szociális problémával küzdők és családtagjaik részére;
- segítséget nyújt az ügyintézésben;
- természetbeni, pénzügyi ellátásokat közvetít:

természetbeni juttatások: rendszeresen gyűjt használt ruhaneműt, melyek szétosztásához az adományok mennyiségétől függően „Ruhabörzét” szervez, bútoradományok közvetítését végzi a rászorulóknak számára.

pénzügyi ellátások közvetítése: segíti az települési támogatások, pénzügyi juttatások, méltányossági ellátások, segélyek intézését,

- gondozott családok gyermekeinek fejlesztő foglalkozásokat közvetít;

csoportokkal végzett szociális munka:

- az azonos problémával küzdők számára csoportfoglalkozásokat szervez, figyelemmel kíséri az alulról jövő kezdeményezéseket;
- segíti speciális támogató, önszorgító csoportok szervezését, működtetését;
- a szabadidős hasznos eltöltéséhez csoportos és közösségi programokat szervez a Szolgálattal rendszeresen kapcsolatban álló családoknak és gyermekeknek, melyek napközis tábor, játszóház, ifjúsági klub, üdültetés formájában valósulnak meg;
- a család kapcsolatrendszerét erősítő programokat szervez;

közösségekkel végzett szociális munka:

- feladata a rászorulóknak érdekeinek érvényesítése, új ellátások bevezetésének kezdeményezése;
- kezdeményezi speciális ellátások megszervezését, bevezetését;
- közösségeket, településrészeket érintő szociális problémák esetén a közösségi szociális munka eszközeinek alkalmazásával segíti a pozitív irányú változásokat.

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

Az általános segítő szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatások nyújtása folyamatos; az ünnepekhez, szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó programok alkalomszerűen, az igényeknek megfelelően biztosítottak.

A Szolgálat – összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Tevékenysége körében

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- szervezi az önálló helyettes szülő foglalkoztatását, (foglalkoztatása esetén nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről),
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- részt vesz a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

Speciális segítő szolgáltatás keretében feladat:

Hajléktalanok utcai gondozásának és téli krízisellátásának biztosítása

Az utcai szociális munka célja, feladata az intézményes ellátásból kiszorult vagy azzal szemben bizalmatlan, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentálhigiénés segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

Az utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátás biztosításához kapcsolódó intézkedés megtételét.

- A hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén megfelelő intézménybe juttatása.
- Tájékoztatás, információgyűjtés.
- Ügyintézés.
- Szolgáltatás nyújtása.
- Szociális munka végzése egyénnel, csoportokkal, közösségekkel.

A szolgáltatás pályázati támogatásból a téli krízisidőszakban biztosított Ajka város közigazgatási területén.

#### A Vörös Kód kiadásával összefüggő feladatok:

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma vörös kód figyelmeztetést ad ki különösen a  $-10^{\circ}\text{C}$  vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a  $27^{\circ}\text{C}$  feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének időtartama alatt (pl. nagy mennyiségű csapadék, szélsőséges időjárás változás), az életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében szükséges intézkedések megtétele céljából.

Az utcai szociális munkát végző szolgáltató a diszpécser szolgálatnak

- jelzi, hogy összesen hány utcán élő ember elhelyezése szükséges, illetve
- jelzi, ha egy-egy ügyfél elhelyezése esetében speciális elhelyezésre van szükség (mozgássérült, idős stb.),
- megadja az elhelyezést kérő személyek adatait is: név, születési idő,
- jelzi, hogy az ügyfelet a fogadó intézménybe tudja szállítani, vagy az ügyfél személyesen fog elmenni a fogadó intézménybe.

#### Regionális diszpécser szolgálat elérhetősége:

Utcai Szociális Segítők Egyesülete Közép-Dunántúli Regionális Diszpécser Szolgálat, Tatabánya (Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém megye) Tel: 06-34/511-028.

A vörös kód figyelmeztetés érvényessége alatt az utcán élő, elhelyezést kérő hajléktalanok elhelyezése elsődlegesen a hajléktalan ellátást nyújtó intézmények feladata. Ha az elhelyezés ilyen intézményben nem megoldható, akkor az egyéb bentlakásos szociális intézményeknek kell ideiglenesen befogadniuk az arra rászorulókat.

#### **AZ ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA**

A Szolgálatot vele nem rendszeres kapcsolatban álló egyének/családok is felkereshetik eseti jelleggel, problémáik megoldása céljából.

A szociális segítőmunka elsősorban önkéntességen alapul, amely a segítségre szoruló személy kérelmére, indítványára történik. A szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a Szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. A segítő munkaformák különösen a szociális segítőmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka.

A Szolgálat nyitott intézmény, az általa nyújtott szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető, ingyenes. A szakmai munka során a családsegítő a kliens érdekeit képviseli, személyes adatait, problémáit bizalmasan kezeli, figyelembe véve a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt, valamint az Etikai Kódex rendelkezéseit.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevitelével nem biztosított, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény az ellátás kötelező igénybe vételét rendeli el. A személyes gondoskodást nyújtó ellátás igénybe vételét a helyi önkormányzat képviselő-testületének határozata, valamint a gyámhatóság határozata alapozza meg.

Speciális esetekben (pl. táboroztatás) térítési díj kérhető, mely bevételezésre kerül az intézmény költségvetésébe.

#### **A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA**

A szolgáltatás igénybe vétele előtt a kérelmező tájékoztatást kap a személyes gondoskodás feltételeiről: az ellátás tartalmáról és feltételeiről; az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról; személyi adatok kezeléséről; az intézmény házirendjéről; panaszjoga gyakorlásának módjáról. A segítséget kérő kliens esetkezelés biztosítása esetén felvilágosítást kap a segítségnyújtás, együttműködés módjáról, a segítségnyújtás folyamatáról, várható eredményéről.

A Szolgálat folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az elérhető szolgáltatásokról információs kiadványokon, illetve a médián keresztül. Ezekre a jelzőrendszer tagjain keresztül, a jelzőrendszeri megbeszélések során is felhívja a figyelmet.

Az intézmény székhelyén és nyitva álló helyiségei hirdetőtábláján tájékoztat a családsegítés és gyermekjóléti

szolgáltatás elérhetőségeiről (név, cím, telefonszám, e-mailcím, weboldal, nyitvatartási idő), valamint a készenléti szolgálatról (tel: 06-20/226-2322).

## A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTTSÉGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai figyelemmel kísérik a kijelölt módszertani intézmény által készített ajánlásokat a hatékonyabb szolgáltatási módszerek alkalmazására. Részt vesznek a módszertani intézmény által kezdeményezett, szociális és gyermekvédelmi rendszerben tapasztalatcseréjét szolgáló szakmai rendezvényeken, műhelyeken, továbbképzéseken. A munkatársak szakmai munkájuk magas színvonalon végzése érdekében szükség esetén szakmai tanácsadást, illetve állásfoglalást kérnek, illetve minősített továbbképzéseken való részvétellel eleget tesznek továbbképzési kötelezettségüknek.

A családsegítő munkatársak kiégésének megelőzésére szupervízió biztosított. A szupervízió – többek között - növeli a tudatosságot a szakmai munkában; megtámogatja a munkatársak közötti együttműködést; erősíti az önismeretet.

## II. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

*Székhely: 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.*

Tel: 88/508-320, 20/260-5481

E-mail: [ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com)

### AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

A szolgáltatás kiterjed Ajka, Csehbánya, Farkasgyepű, Halimba, Kislőd, Magyarpolány, Nyirád, Öcs, Szóc, Úrkút és Városlőd községek közigazgatási területén élő magyar állampolgárságú, valamint – ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik – a letelepedett, bevándorolt illetve befogadott jogállású, továbbá a magyar hatóságok által menekültként illetve hontalanként elismert gyermekekre és szüleire - akik lakóhellyel, lakóhely hiányában tartózkodási hellyel rendelkeznek, illetve nincs ismert lakó-, vagy tartózkodási helyük, de hajléktalanként az említett városban, településeken élnek.

A Központ anyagi, életviteli, gyermeknevelési, kapcsolattartási problémák, családi konfliktusok, szenvedélybetegség, bűnelkövetés, tankötelezettség elmulasztásával kapcsolatos problémák rendezésében törekszik a segítségnyújtásra. Hatósági intézkedéssel érintett - védelembe vett, utógondozott, ideiglenes hatállyal elhelyezett, nevelésbe vett, családba fogadott – gyermekekkel és családjával áll kapcsolatban, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a családjából kiemelt gyermek saját családjába történő visszahelyezése érdekében.

### A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben szabályozottak szerint ellátásokkal és intézkedésekkel a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelezettségek teljesítéséhez segítséget kell nyújtani. Gondoskodni kell a gyermek veszélyeztetettségének megelőzéséről, megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről.

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

A Család- és Gyermekjóléti Központ az Ajkai járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatainak szakmai támogatása érdekében

- havi rendszerességgel – lehetőség szerint a hónap első csütörtöki napján - esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít,
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

### A Család- és Gyermekjóléti Központ

1. a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:

- utcai (lakótelepi) szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,

- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát.
2. a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében
    - kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
    - javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
    - együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
    - a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítő munkát végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
    - utógondozást végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
    - védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít.
  3. szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára. Az ellátási területen működő család- és gyermekjóléti szolgálatok számára biztosított szakmai támogatásról „Protokoll” rendelkezik.

A szolgáltatást nyújtó eszmények

- Eljárásukban a gyermek mindenekfelett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogukat biztosítva járnak el.
- Együttműködnek a családdal és elősegítik a gyermek családban történő nevelkedését.
- A családok érdekében együttműködnek a gyermekvédelmi rendszerben tevékenykedőkkel.
- A gyermek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét megtartják, tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végigkísérésére a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között az 1997. évi XXXI. törvény adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

#### A MEGVALÓSÍTANDÓ PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

1. Elősegíti a családi konfliktusok megoldását – különösen válás, gyermek-elhelyezés és kapcsolattartás esetében – az érintett családtagok közötti közvetítéssel, illetve más konfliktuskezelő módszer alkalmazásával.
2. Kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi-, szociális ellátás és pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.
3. Javaslatot készít a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, védelembe vételére, családból történő kiemelésére, leendő gondozási helyére.
4. Elkészíti a védelembe vett gyermekek egyéni gondozási-nevelési tervét, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet.
5. Súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén hatósági beavatkozást kezdeményez a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére, nevelésbe vételére vonatkozóan.
6. Családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében segítséget nyújt a gyermek neveléséhez szükséges körülmények megteremtéséhez, javításához, a szülő-gyermek kapcsolat helyreállításához. Utógondozást folytat a gyermek családjába történő visszailleszkedése érdekében.

7. Segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását.
8. Kapcsolatügyeleti szolgáltatást végez.
9. Biztosítja az utcai (lakótelepi) szociális munkát.
10. Ellátja a kórházi szociális munka feladatait, együttműködve az egészségügyi intézményekben alkalmazott kórházi szociális munkásokkal.
11. Biztosítja a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot.

#### AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai havi egy alkalommal – lehetőség szerint a hónap első keddi napján – esetmegbeszélést tartanak a folyamatban lévő esetekről, rendezvényekről, aktualitásokról.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei/tanácsadói napi kapcsolatban állnak a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családszociológusával, mely lehetőséget biztosít a szükség szerinti esetkonzultációra. Indokolt esetben a Központ és a Szolgálat munkatársai írásban is tájékoztatják egymást, illetve közös családlátogatást is tartanak.

A Család- és Gyermekjóléti Központ együttműködik az Ajkai járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, havi egyszeri alkalommal – lehetőség szerint a hónap első szerdai napján – esetmegbeszélést, szükség szerint esetkonzultációt biztosít.

A Központ együttműködik a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatokat ellátókkal, gyermekvédelmi intézményekkel, a jelzőrendszer tagjaival: iskolák, óvodák ifjúságvédelmi felelősei, házi gyermekorvosok, védőnői szolgálat, Nevelési Tanácsadó, Városi Művelődési Központ, Gyermek Ház, rendőrség, bíróság, ügyészség, pártfogó felügyelő szolgálat, Pszichiátriai Gondozó, társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok, munkaügyi hatóság, áldozatsegítés és kárenyhítés szervezetei, menekülteket befogadó állomások.

A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködés módja: telefonon, vagy személyes úton történő esetkonzultáció, írásban történő együttműködés és kölcsönös tájékoztatás, esetkonferencia, közös családlátogatás, szakmaközi megbeszélések.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a Család- és Gyermekjóléti Központ

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

A jelzőrendszer járási szintű feladatait, illetve azok koordinálását Kupi Andrea Éva járási jelzőrendszeri tanácsadó látja el, részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a szenvedélybetegségek, azon belül a kábítószer probléma megelőzése, alternatívák biztosítása érdekében működteti a Kábítószerügyi Egyeztető Fórumot, mely összehangolja a helyi intézkedéseket, kezdeményezéseket.

#### A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA – A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT GONDOZÁSI, NEVELÉSI, FEJLESZTÉSI FELADATAINAK JELLEGE, TARTALMA, MÓDJA:

Javaslattevő hatóság intézkedésre

A Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatot tesz a gyámhatóság részére a gyermek

- védelembe vételére,
- megelőző pártfogására,
- ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételére,
- családba fogadására,
- harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- családbafogadó gyám kirendelésére,

- tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

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

Javaslatételre a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezésére is sor kerülhet. Ebben az esetben a Család- és Gyermekjóléti Központ javaslatában megjelöli a kezdeményező szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, szükség szerint kiegészítve továbbítja három munkanapon belül a gyámhatóság felé.

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

- együttműködik a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal, kölcsönösen tájékoztatva egymást a gyermek elhanyagolásának megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól,
- figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását, szükség esetén kezdeményezi a határozat felülvizsgálatát,
- felülvizsgálat során tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről, további szükségességéről,
- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít és azt megküldi a gyámhatóságnak,
- részt vesz a gyámhatósági tárgyaláson,

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Központ szolgáltatásait a gyámhatóság, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

Együttműködési formák:

- Védelembe vétel – kötelező együttműködés

A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése céljából végzett tevékenység során az esetmenedzser:

- Személyes támogató kapcsolat során segíti a gyermeket a veszélyeztető körülmények elhárításában, a szülőket a gyermek gondozásának-nevelésének megszervezésében. Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) gondozási-nevelési terv készítése, határidők megállapítása, félévenkénti helyzetértékelés.)
- Szükség szerint más szolgáltatók és segítők bevonását megszervezi a veszélyeztető körülmények kezelése céljából: az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevonható a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítő munkatársa is.
- Együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel: tájékoztatja a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről, szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket, helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.
- A gyermek súlyos veszélyeztetése esetén, ha a probléma az alapellátás keretei között, önként vállalt intervenciók technikákkal nem oldható meg, a Központ hatósági eljárást kezdeményez.
- Javaslatot tehet: a gyermek védelembe vételére, ideiglenes hatályú elhelyezésére, a gyermek nevelésbe vételére.

Feladatok a védelembe vétel során:

- Javaslatétel a kirendelhető esetmenedzser személyére.
- Az esetmenedzser a Gyermkeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) egyéni gondozási-nevelési tervet készít, melybe bevonhatja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, a szükséges intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, védelembe vételt segítő személyt és tevékenységüket koordinálja. A terv megalkotása során fontos szempont, hogy a probléma megoldása céljából meghatározott lépések a gyermek, szülő és más bevont érintett számára elérhetőek, megvalósíthatóak, elvárhatóak legyenek. Az adatlapot félévente, illetve szükség szerint felülvizsgálja.
- A kirendelt esetmenedzser feladata a gyermek gondozásának-nevelésének figyelemmel kísérése, szükség szerint a gyámhatóság tájékoztatása, a gyermek és szülő támogatása a gondozási-nevelési tervben foglaltak megvalósításában, a megvalósulás ellenőrzése, értékelése, szükség esetén a terv módosítása.
- Amennyiben az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, jelzi ezt a gyámhatóságnak, felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor; javaslatot tesz a gyámhatóságnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására.

- Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhatóságnak.
- Nevelésbe vett gyermekek családjának gondozása  
Feladatok a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:
  - A családból kiemelt gyermek visszahelyezését, és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családbafogadását a gyámhatóság által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.
  - Az esetmenedzser elkészíti a „Családi kapcsolatok, családgondozás tervezése nevelésbe vétel esetén” adatlapot a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR), melybe bevonhatja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot. Az adatlapot félévente, illetve szükség szerint felülvizsgálja.
  - A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családbafogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.
  - A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről, kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
  - Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.
  - A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során az esetmenedzser tájékoztatja a gyámhatóságot a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, a családbafogadás lehetőségéről.
- Utógondozás
  - Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhatóság határozata alapján látja el, ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.
  - Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.
  - Az esetmenedzser a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) egyéni gondozási-nevelési tervet készít, melybe bevonhatja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot.

## A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE RENDSZERESSÉGE

### Kapcsolattartási ügyelet biztosítja

- a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,
- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert,
- az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhatóság kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció),
- a konfliktuskezelő, segítő szolgáltatást.

A kapcsolattartási ügyelet pénteki napokon 13.30-17.30 óra között, előzetes írásbeli megállapodás szerint ellenőrzött vagy segített formában, a fokozatosság elvét betartva egymástól különülő szülő-gyermek, nagyszülő-gyermek közötti találkozások segítése.

Kapcsolattartási mediáció: a módszerrel előzetes időpont-egyeztetés alapján szülővel/nagyszülővel történő négy szemközti, majd közös beszélgetés megvalósítása minden félnek megfelelő, a gyermek érdekeit szolgáló megállapodás létrehozásának céljával. A mediációs ülés során a kapcsolatügyi mediátor semleges félként az álláspontok tisztázására, a megoldási lehetőségek felvázolására törekszik azzal a szándékkal, hogy végül egy mindkét fél számára megfelelő megállapodás jöjjön létre írásos formában.

A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásait az Ajkai járás településein – Ajka város kivételével - a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatok családsegítő munkatársai biztosítják, az érintettek igényeinek megfelelően.

### Utcai (lakótelepi) szociális munka feladata:

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,

- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakérülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése,
- a gyermek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakóközösségében, illetve egyéb helyszíneken, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is. A helyben családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító családsegítő munkatársak segítségével közös prevenciós programok szervezése, valamint az intézmény által szervezett programok, rendezvények kiterjesztése az Ajkai járás településein élő gyermekekre, családokra (pl. Kábítószerügyi Egyeztető Fórum vetélkedői, prevenciós hét, gyermeknap).

Kórházi szociális munka feladata:

- a Magyar Imre Kórház szülészeti-nőgyógyászati osztályán a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anyának és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt.-nek megfelelő intézkedések megtétele,
- a pszichiátriai és rehabilitációt végző osztályokkal való együttműködés.

A kórházi szociális munka biztosítása a Magyar Imre Kórházzal (8400 Ajka, Korányi u. 1.), valamint a Veszprém Megyei Önkormányzat Tüdőgyógyintézetével (8452 Farkasgyepű, 049/2 hrsz.) kötött együttműködési megállapodások alapján történik.

Készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat állandóan hívható telefonszám biztosításával elérhető, száma: 06-20/226-2322.

A Család- és Gyermekjóléti Központ tájékoztatást nyújt a lelkisegély-telefonvonal elérhetőségéről.

A készenléti szolgálat működéséről, elérhetőségéről, valamint a lelkisegély-telefonvonalak elérhetőségéről az Ajkai járás települési önkormányzatainak hirdetőtábláján tájékoztatók elhelyezése biztosított.

Pszichológiai tanácsadások: elsősorban gyermekekkel kapcsolatos magatartási, nevelési, beilleszkedési problémák esetén pszichológus nyújt segítséget, a gondozás alatt álló családokra vonatkozóan – családsegítővel, esetenként szerrel történő konzultáció útján, előre egyeztetett időpontokban. A tanácsadások folyamatosan biztosítottak az Ajkai Járás területén.

Jogi segítségnyújtás: a rászorulóknak ingyenesen biztosított jogi segítségnyújtás keretében segítséget kaphatnak beadványszerkesztésben, vagy ügyvédi eljárásban. A rászorultságot a jövedelmi viszonyok, valamint egyes szociális körülmények alapozzák meg. A szolgáltatás havi rendszerességgel biztosított az Ajkai Járás területén.

Mediáció: a szolgáltatás az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központban, előre egyeztetett időpontban térítésmentesen vehető igénybe az Ajkai Járás területén működő, család- és gyermekjóléti szolgálatokkal kapcsolatban állóknak.

A biztosított szolgáltatások igénybe vételének részletes feltételeit az intézményi „Protokoll” tartalmazza.

**Szociális diagnózis:**

Jelenleg az egyes szolgáltatások esetében eltérő módon és eszközzel történik a jogosultságvizsgálat, néhány szolgáltatás esetében pedig egyáltalán nincsenek bemeneti szűrők meghatározva. A szociális diagnózis bevezetésével egységes, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevitelét megelőző bemeneti szűrő kerül bevezetésre. A szociális diagnózis elkészítése az igénybevevő oldaláról a szolgáltatás igénybevitelének, a szolgáltató oldaláról a szolgáltatás nyújtásának feltétele lesz. A szociális diagnózis része az egyén szükséglet- és jogosultság vizsgálata.

Az 1993. évi III. törvény 64. § (8) bekezdése alapján „A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.”

**Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

A segítő munka során nyújtott általános és speciális szolgáltatások célja, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás és iskoláskorú fiatalok egészségfejlesztése, sikeres iskolai előmenetelük támogatása, illetve veszélyeztetettségük megelőzése.

Az óvodai és iskolai szociális segítő olyan – óvodában, iskolában dolgozó, kollégiumban tevékenykedő – segítő szakember, aki elsődlegesen a gyermekek, tanulók veszélyeztetettségének megelőzésével,

egészségfejlesztésben való közreműködéssel, prevencióval foglalkozik. Aktív résztvevője a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetésének, illetve a felmerülő életvezetési, szociális problémák megoldásához nyújt segítséget az óvoda gyermekeinek, az iskola diákjainak, igény szerint pedagógusoknak, a nevelő-oktató munkát segítő szakembereknek, valamint szülőknek egyaránt.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység alapfeladatai, az óvodai és iskolai szinten a szociális segítés eszköztárának kialakítása és megjelenítése, melyek az alábbiak:

Tanácsadás keretein belül:

- szülőknek gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, óvodában jelentkező problémák kapcsán, gyermek eltérő fejlődésével kapcsolatban;
- információnyújtás elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális rendszer működéséről, ügyintézésben való segítségnyújtás, pályaaorientációs tanácsadás;
- közvetítés a szülő és az óvodapedagógus, pedagógus közötti konfliktusban, részvétel a pedagógus és a szülő közötti megbeszélésen;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- pedagógus konzultációs lehetőség biztosítása;
- krízisintervenció;
- tanulók számára nyújtott egyéni tanácsadás, információnyújtás;
- a probléma megoldásában való segítségnyújtás, egyéni tanácsadás a gyermekek, fiatalok számára.

Csoportban végzett munka keretein belül:

- gyermek megfigyelése csoporthelyzetben;
- szülőcsoportok szervezése, vezetése;
- csoportfoglalkozás megtartása gyermekek, fiatalok számára (társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésének elősegítése, prevenciós tevékenység végzése);
- kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása
- az óvodai és iskolai, valamint kollégiumi csoportban jelentkező nehézségek problémák kezelésének, megoldásának támogatása;
- szabadidős programok, kirándulások szervezése gyermekek és szüleik számára.

Közösségi munka keretein belül:

- együttműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team);
- együttműködés a partner intézményekkel;
- részvétel a nevelőtestületi ülésen, köznevelési intézmény által szervezett rendezvényeken, projektekben stb.;
- részvétel a szülői értekezleteken, tanácsadás a szülői értekezlet megszervezésben;
- együttműködés az köznevelési intézményen belül működő

Gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátása - gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása:

- a gyermekvédelmi feladatok ellátásának fejlesztése;
- jelzőrendszeri tagként a gyermekvédelmi feladatok koordinálása;
- delegálás (a szociális segítő kompetenciáján túlnyúló eseteket a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakemberei, vagy más szolgáltatások, szakemberek felé közvetíti).

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 25-26. § alapján az óvodai és iskolai szociális munka biztosítása - a járás minden oktatási-nevelési intézményére vonatkozóan a Család- és Gyermekjóléti Központ kötelező feladata:

„25. § Az iskolai szociális munka a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti

a) a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,

b) a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,

c) a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, és

d) a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

26. § Amennyiben a szociális munka helye és a lakóhely különböző család-és gyermekjóléti központok területén található, a 24-26. § szerinti család- és gyermekjóléti központ értesíti a lakóhely szerinti központot a veszélyeztetettségéről.”

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

szükséges külön helyiséget és az infrastruktúrához való hozzáférést. (Az együttműködési megállapodás minta: 2.3 melléklet.)

Az óvodai és iskolai segítő szolgáltatás célja:

- a gyermekek, tanulók, szülők, pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek diagnosztizálni és jelezni a gyermekeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat,
- elsődleges prevenciós programok működtetése,
- az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének segítése,
- a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében való segítségnyújtás,
- szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása, lehetőségeik kihasználása érdekében.

Az óvodai, iskolai szociális segítő munkavégzésének elsődleges célcsoportjai:

- az Ajkai Járásban működő köznevelési intézményekbe járó gyermekek, fiatalok és azok közösségei (óvodai, iskolai, kollégiumi csoport);
- az érintett szülők, nevelőszülők, gondviselők;
- az érintett köznevelési intézmények pedagógusai, a nevelő-oktató munkát segítő szakemberek, a köznevelési intézményben működő pedagógus- és egyéb közösségek (nevelőtestület, munkaközösségek, szülői munkaközösség);
- a gyermekekkel, diákokkal, fiatalokkal kapcsolatban álló egyéb szakemberek (pl. pedagógiai szakszolgálat munkatársai, pszichológus, védőnő);
- az iskola közössége.

A szociális segítő szolgáltatásban érintett köznevelési intézmények:

A köznevelési rendszer érintett intézményei, a nevelési-oktatói intézmények köre (kivéve az alapfokú művészetoktatói intézményeket):

- óvoda,
- általános iskola,
- gimnázium,
- szakgimnázium,
- szakközépiskola,
- készségfejlesztő iskola,
- kiegészítő nemzetiségi nyelvoktató iskola,
- gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatói intézmény,
- kollégium,
- többcélú intézmények: (egységes óvoda-bölcsőde, egységes iskola, vagy összetett iskola, közös igazgatású köznevelési intézmény, általános művelődési központ, egységes gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai módszertani intézmény: EGYMI, szakképzési centrum)

Megvalósítandó program, nyújtott szolgáltatások, tevékenységek:

Az óvodai és iskolai szociális segítő feladatai

Az óvodai és iskolai szociális segítő munka során nyújtott szolgáltatásokkal a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a szociális segítő szakember célja az óvodás és iskoláskorú gyermekek, fiatalok szociális- és egészségfejlesztése, sikeres iskolai előmenetelük támogatása, illetve veszélyeztetettségük megelőzése.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember segíti a gyermek(et):

- a szociális kompetenciái növelésében és a környezet minőségének javításában (családi, intézményi),
- köznevelési intézménybe való beilleszkedését,
- tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- beiskolázáshoz, a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatását,
- mulasztásának, tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- és családját, a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, nevelési problémái esetén,
- és családját, valamint a köznevelési intézmény és családja között kialakult konfliktusok feloldását.
- prevenciós eszközök alkalmazásával és az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének segítségével kiszűri a gyermek veszélyeztetettségét.
- fejleszti a tanulók szociális kompetenciáit, javítja a szülővel való kapcsolat mennyiségét és minőségét, valamint aktivizálja az iskolát körülvevő intézményrendszerrel való kapcsolati hálót.

- Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos, közösségi szociális munka módszereivel végzi munkáját.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember tevékenysége a köznevelési intézményekben megjelenő problémák és szükségletek alapján kerülnek meghatározásra, kiválasztásra, figyelembe véve a gyermekek, fiatalok életkoruknak megfelelő készségeit, képességeit, azok fejlesztési irányait és a köznevelési intézmény már meglévő gyakorlatát, szolgáltatásait.

Az óvodai, iskolai és a kollégiumi szinten a szociális segítés eszköztárának megjelenési formái:

- egyéni tevékenységek,
- csoportban végzett tevékenységek,
- közösségi tevékenységek.
- gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában segítségnyújtás - gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember együttműködik és kapcsolatot tart

- a család- és gyermekjóléti központtal,
- az Ajkai Járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatokkal,
- a járási jelzőrendszeri tagokkal,
- a köznevelési intézmény vezetésével, vagy az általa kijelölt kapcsolattartó személlyel,
- az óvodák, iskolák és kollégiumok szakembereivel (főként: óvodapedagógusok, gondozónők, pedagógusok, gyermekvédelmi felelősök, pszichológusok, fejlesztő- és gyógypedagógusok, iskolai védőnők stb.).
- más szociális, pszichés, vagy pedagógiai, egészségügyi, mentálhigiénés szolgáltatást nyújtó intézménnyel, (pl. Nevelési Tanácsadó, Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Szakrendelés, Drogambulancia, szükség esetén Gyermekvédelmi Központ, Gyermek Átmeneti Otthona, Gyermekotthon, Anyaotthonok, Karitatív szervezetek, Rendőrség, stb.),
- a Szülői Munkaközösséggel (SZMK).

Amennyiben a köznevelési intézményben van gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat ellátó személy, úgy az óvodai és iskolai szociális segítő intézménybe kerülésével, a két szakember egymást segítve, támogatva végzi munkáját.

Az intézményi szintű együttműködés érdekében a család- és gyermekjóléti központ és a köznevelési intézmény rendszeres kapcsolatot tart és együttműködik. Az intézmények vezetői rendszeresen konzultálnak egymással, a szolgáltatás minőségét közösen értékelik. Közös rendezvényeket, tájékoztatókat, szakmai eseményeket szervezhetnek.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja:

#### 1. Egyéni tevékenységek keretein belül

Az óvoda színterén:

- tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az óvodában jelentkező problémák kapcsán;
- információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátórendszer működéséről, valamint ügyintézésben való segítségnyújtás;
- közvetítés a szülő és az óvodapedagógus között, részvétel a pedagógus és a szülő közötti megbeszélésen;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása.

Az iskola színterén:

- tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az iskolában jelentkező problémák kapcsán;
- információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátórendszer működéséről, ügyintézésben való segítségnyújtás;
- lehetőség, illetve igény szerint pályaorientációs tanácsadás;
- közvetítés a szülő és a pedagógus, a gyermek és a pedagógus, a gyermek és gyermek, vagy több szülő közötti konfliktusokban, részvétel a pedagógus-szülő, vagy gyermek-gyermek, vagy szülő-szülő közötti megbeszélésen;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása;
- krízisintervenció;
- egyéni tanácsadás a gyermekek, fiatalok számára, a probléma megoldásában való segítségnyújtás.

Kollégium színterén:

- információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi és szociális ellátórendszer működéséről, valamint ügyintézésben való segítségnyújtás;
- lehetőség, illetve igény szerint pályaorientációs tanácsadás;
- közvetítés a szülő és a pedagógus, a gyermek és a pedagógus, a gyermek és gyermek között, részvétel a pedagógus-szülő, vagy gyermek-gyermek megbeszélésen;
- közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez;
- pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása;
- krízisintervenció;
- egyéni tanácsadás kollégista fiatalok számára, a probléma megoldásában való segítségnyújtás.

## 2. Csoportban végzett tevékenységek keretein belül

Óvoda színterén:

- gyermek megfigyelése csoporthelyzetben óvodapedagógus kérésére;
- csoportban végzett prevenció tevékenység (pl.: mesecsoport)
- szülőcsoportok szervezése, vezetése;

Iskola színterén:

- gyermek/ek, fiatalok megfigyelése csoporthelyzetben pedagógus, osztályfőnök kérésére;
- csoport- és klubfoglalkozás megtartása gyermekek, fiatalok számára (társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésének elősegítése, prevenció tevékenység végzése – pl.: társasjáték klub, érzékenyítő foglalkozások megtartása tematikus tartalommal);
- az iskolai csoportokban, osztályközösségekben jelentkező nehézségek, problémák kezelésének, megoldásának támogatása (pl.: agresszió, kirekesztés, Bullying);
- szükségletfelmérés eredménye alapján biztosítható egyéb szolgáltatások:
  - lehetőség, illetve igény szerint pályaorientációs csoportfoglalkozás;
  - kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása;
  - szociometriai vizsgálat osztályközösségekben (elsősorban a 4. – az alsó és felső tagozat közötti átmenetben- és a 9. évfolyamon – a gimnáziumi, középiskolai tanulmányok első évében javasolt).
  - szülőcsoportok szervezése, vezetése
- szükség esetén a pedagógusok segítése, tudásuk bővítése, érzékenyítés tantestületi szinten.

Kollégium színterén:

- kommunikációs kompetencia fejlesztésének támogatása;
- a kollégiumi közösségben jelentkező nehézségek, problémák kezelésének, megoldásának támogatása (pl.: agresszió, kirekesztés);
- csoport- klubfoglalkozás megtartása fiatalok számára (társas kapcsolataik építésének vagy fejlődésének elősegítése, prevenció tevékenység végzése – pl.: társasjáték klub, érzékenyítő órák megtartása tematikus tartalommal);
- igény esetén szociometriai vizsgálat a kollégiumi közösségben

## 3. Közösségi tevékenységek keretein belül

Óvoda színterén

- az óvoda által szervezett és megvalósított, az egész óvodai közösséget érintő rendezvények lebonyolításában való részvétel (pl.: ökonap, gyermeknap);
- együttműködés kialakítása az óvodában dolgozó szakemberekkel, amennyiben szükséges/lehetséges mentálhigiénés team kialakítása;
- együttműködés kialakítása a partner intézményekkel;
- részvétel a szülői értekezleteken, fogadó napon elérhetőség biztosítása a szülők számára;
- részvétel a nevelőtestületi értekezleteken;
- együttműködés az óvodában működő szülői szervezettel;
- a gyermekvédelmi munka támogatása;

Iskola színterén

- részvétel az iskola által szervezett rendezvényeken;
- együttműködés kialakítása az iskolában dolgozó szakemberekkel, amennyiben szükséges mentálhigiénés team kialakítása;
- együttműködés kialakítása a partner intézményekkel;
- részvétel a szülői értekezleteken;
- részvétel a nevelőtestületi értekezleteken;
- a gyermek- és ifjúságvédelmi munka támogatása az iskolában;
- szabadidős programok, kirándulások szervezése, illetve abban való részvétel a gyermekek és szüleik számára;

- együttműködés a köznevelési intézményen belül működő szülői szervezettel.

#### Kollégium színterén

- részvétel a kollégium által szervezett rendezvényeken;
- együttműködés kialakítása az iskolában dolgozó szakemberekkel, amennyiben szükséges mentálhigiénés team kialakítása;
- együttműködés kialakítása a partner intézményekkel;
- szabadidős programok szervezése, illetve abban való részvétel fiatalok számára.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a köznevelési intézményben ügyfélfogadást tart, ennek az idejét és módját jól látható helyen ki kell függeszteni.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatásainak igénybe vétele önkéntes, térítésmentes.

Az óvodai és iskolai szociális segítő hetente egy napot (keddenként) a család és gyermekjóléti központban tölt, amikor eszmegbeszélésen, szupervízióon vesz részt, valamint adminisztratív munkát végez.

#### AZ ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJJA

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybe vételével nem biztosított, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény az ellátás kötelező igénybe vételét rendeli el. A személyes gondoskodást nyújtó ellátás igénybe vételét a helyi önkormányzat képviselő-testületének határozata, valamint a gyámhatóság határozata alapozza meg.

A szolgáltatás igénybevétele térítésmentes. (Nyilatkozat a 2.2. sz. melléklet alapján.)

#### A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJJA

A szolgáltatás igénybe vétele előtt a kérelmező tájékoztatást kap a személyes gondoskodás feltételeiről: az ellátás tartalmáról és feltételeiről; az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról; az intézmény házirendjéről; panaszjoga gyakorlásának módjáról.

A Központ folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az elérhető szolgáltatásokról szórólapokon, illetve a médián keresztül, melyre a jelzőrendszer tagjain keresztül a szakmaközi megbeszélések során is felhívja a figyelmet.

Az intézmény székhelyén és nyitva álló helyiségei hirdetőtábláján tájékoztatást biztosít a szolgáltatás elérhetőségeiről (név, cím, telefonszám, e-mailcím, weboldal, nyitvatartási idő), valamint a készenléti szolgálatról (tel: 06-20/226-2322).

#### A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTTSÉGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJJA, FORMÁI

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai figyelemmel kísérik a kijelölt módszertani intézmény által készített ajánlásokat a hatékonyabb szolgáltatási módszerek alkalmazására. Részt vesznek a módszertani intézmény által kezdeményezett, gyermekvédelmi rendszerben dolgozók tapasztalatcseréjét szolgáló szakmai rendezvényeken, műhelyeken, továbbképzéseken. A szolgáltató tevékenységet végzők szakmai munkájuk magas színvonalon végzése érdekében szükség esetén szakmai tanácsadást, illetve állásfoglalást kérnek, illetve minősített továbbképzéseken való részvétellel eleget tesznek továbbképzési kötelezettségüknek.

A munkatársak kiégésének megelőzésére szupervízió biztosított. A szupervízió - többek között - növeli a tudatosságot a szakmai munkában; megtámogatja a munkatársak közötti együttműködést; erősíti az önismeretet.

### III. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Székhely: 8400 Ajka, Móra F. u.7.

Tel: 20/260-5447

E-mail: [hazisegitsegnyujtasajka@gmail.com](mailto:hazisegitsegnyujtasajka@gmail.com)

#### AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Ajka és Öcs településeken szociális és egészségi állapotuk okán rászorulók a szolgáltatás igénylői. Az igénybe vevők többsége 60 éven felüli, kedvezőtlen szociális körülmények között él. Az igénylő gondozási szükséglete értékelő adatlapon kerül megállapításra.

A házi segítségnyújtás igénybe vevői többségében időskorúak, valamint nyugdíjszerű ellátásban részesülő egészségkárosodott személyek. Az ellátottak köre többnyire egyedülálló, így a mindennapi teendők ellátásában segítségre szorulnak. Az igénybe vevők egyre magasabb számban kérik a naponta kétszer - reggel és délben - biztosított segítségnyújtást.

Az igénybe vevők számára a gondozási szükségletnek megfelelően személyi gondozás vagy szociális segítés biztosított.

## A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI

A házi segítségnyújtás szolgáltatásait Ajka és Öcs települések közigazgatási területén élő rászoruló személyek vehetik igénybe. A szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

- saját környezetében,
- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

## A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

A házi segítségnyújtás biztosítja az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését, az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet, mely értékelő adatlap kitöltésével történik. A szolgáltatás iránti kérelem alapján a vezető gondozó elvégzi az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát, az értékelő adatlap kitöltésében a háziorvos is részt vesz.

A gondozási szükséglet vizsgálata keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetben szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt. A gondozási szükséglet vizsgálatához be kell mutatni a gondozási szükséglet megítélését szolgáló, rendelkezésre álló leletek és szakvélemények másolatát, vagy a 36/1997. (XII.22.) SZMM rendelet 4. §-a szerinti igazolásokat: demencia kórkép legalább középsúlyos fokozata, amelyet az orvosszakértői szerv vagy a Pszichiátriai, illetve Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos véleményével igazoltak; az ellátást igénylő egyedül él, és 80. életévét betöltötte és megfelel a jogszabályban meghatározott egyéb feltételeknek.

Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybe vételének lehetőségéről, ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig napi 4 órában történő házi segítségnyújtásra jogosult.

Az egy órát el nem érő gondozási szükséglettel rendelkező ellátottak esetén szociális segítség biztosítására történik besorolás az alábbi esetekben:

Ha az ellátást igénylő

- 65. életévét betöltötte és egyedül él,
- 70. életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy fűtés nélküli, vagy
- 75. életévét betöltötte.

Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

A gondozási szükséglet értékelő adatlapjának hatálya határozatlan ideig fennáll, azzal, hogy az alábbi esetekben a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételtelen el kell végezni:

Amennyiben a házi segítségnyújtás során

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

A megállapított gondozási szükségletet a működést engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

## AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

Az ellátást igénybevevők egészségi állapotának megőrzése, javítása céljából folyamatos az együttműködés az alapellátást biztosító háziorvosi szolgálattal, szakellátással, illetve kórházzal. Az igénybe vevő ellátottak állapotrosszabbodása esetén a helyi egészségügyi ellátórendszer tagjai telefonon, személyesen, ezt követően írásban teszik meg jelzésüket a gondozási szükséglet esetleges felülvizsgálata érdekében.

A mentális állapot megőrzése, javítása, valamint a bentlakásos intézményi ellátás igénybe vételének céljából a kapcsolattartás folyamatos a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, valamint a Szociális Szolgáltató és Gondozási Központ étkeztetést, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, nappali ellátást, időskorúak bentlakásos intézményi ellátását biztosító szakmai egységeivel, a megyében működő bentlakásos intézményekkel, valamint az alapellátást biztosító háziorvosokkal, szakorvosokkal, az Ajkai Magyar Imre Kórház kórházi szociális munkásával.

## A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

A házi segítségnyújtás keretében folyó gondozási, illetve segítő tevékenység során a gondozó a szolgáltatást igénybe vevő személy részére olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget biztosít, amelynek során az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban részesül, a hiányzó vagy csak korlátozottan meglévő testi- szellemi funkcióinak helyreállításában kap segítséget.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében biztosítani kell:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

Személyi gondozás keretében biztosítani kell:

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- a szociális segítség keretében biztosított feladatokat.

A biztosított tevékenységek és résztevékenységek a tevékenységnaplóban kerülnek részletezésre.

A szociális szolgáltatást végző személy tevékenységnaplót vezet a napi szolgáltatásról, amit az ellátott aláírásával igazol.

## AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

A házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Az ellátás igénylése elsősorban a házi segítségnyújtás irodahelyiségében, illetve mozgásában korlátozott, akadályozott igénybe vevő esetén az ellátott lakásán történő felkeresésével történik. Személyesen, telefonon, írásban, háziorvos, gondozónő által is kérhetik a rászorulókat az ellátást.

Az ellátást igénylő részére jelentkezéskor, vagy otthonában kerül kitértésre a kérelem, melyhez háziorvosi igazolás, illetve jövedelemnyilatkozat csatolandó. A házi segítségnyújtást a gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában lehet nyújtani.

Az igénybe vevővel írásbeli megállapodást kell kötni, mely tartalmazza az ellátás kezdetét, a gondozási szükséglet eredményét, a biztosított szolgáltatás formáját, a fizetendő személyi térítési díjat, az adatváltozások bejelentésének szabályait, a megállapodás megszűnésének eseteit, a jogorvoslat módját, az ellátottjogi képviselő elérhetőségét, a személyes adatok kezelésének szabályait, valamint egyéb nyilatkozatokat. A megállapodás aláírása után a szolgáltatás igénybe vehető. (A megállapodást a 2.4. számú melléklet tartalmazza.)

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevételéért térítési díjat kell fizetni. Az intézményi térítési díjat Ajka Város Önkormányzatának Képviselő-testülete évente rendeletben határozza meg, melynek alapján az intézmény igazgatója állapítja meg a személyi térítési díjat.

A személyi térítési díj összege az igénybevevő jövedelmének 25%-át nem haladhatja meg, melyet havonta utólag, a tárgyhónap 10. napjáig kell befizetni. A személyi térítési díj az igénybevevő jövedelmi viszonyai alapján sávosan csökkenő mértékben kerül megállapításra. (Halmozottan hátrányos helyzetűek térítési díja csökkenthető, illetve elengedhető a helyi szociális rendelet szerint.)

A szolgáltatás, illetve az azért fizetendő személyi térítési díj ügyében történt döntés ellen az igénybe vevő a megállapodás kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó Ajka Város Önkormányzatához (8400 Ajka, Szabadság tér 12.) benyújtott kérelemmel fordulhat jogorvoslatért. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben a szolgáltatást a fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig változatlan feltételekkel biztosítjuk.

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

Az intézményben személyesen, illetve telefonon, e-mailen keresztül munkaidőben a vezető gondozónőtől, az igazgatótól tájékoztatás kérhető. Igény esetén ellátási területünkön kívül élő hozzátartozók számára postai úton, illetve e-mailben is biztosítjuk a felvételhez szükséges nyomtatványokat, tájékoztatókat céljából.

A házi segítségnyújtás szolgáltatásairól folyamatos tájékoztatás a helyi média híradásaiban, valamint a háziorvosokon, kórházi szociális munkásokon, nyugdíjas klubok képviselőin keresztül. Fontos szerepe van a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által működtetett jelzőrendszernek, szakmaközi megbeszéléseken felhívjuk a figyelmet az idősekre, magányosan élő rászoruló emberekre.

Az intézmény információs kiadvánnyal rendelkezik, mely biztosított a település intézményeiben.

Az intézmény készenléti szolgálatot biztosít, mely a nap 24 órájában elérhető. Telefonszám: 06-20/226-2322. A szolgáltatásról szóló hirdetés felhívja a lakosság figyelmét a veszélyeztetett, egyedül élő, magányos idős emberekre is.

Intézményünk aktív tagja a városban működő Ajkai Közbiztonsági Egyeztető Fórum idősvédelmi munkacsoportjának, ahol kiemelt cél az idősök közbiztonságának elősegítése. Folyamatos prevenciók célú tájékoztatást biztosítunk annak érdekében, hogy az idősök áldozattá válását elkerülhessük.

#### A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTTSÉGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

A Házi segítségnyújtás munkatársai figyelemmel kísérik a kijelölt módszertani intézmény által készített ajánlásokat a hatékonyabb szolgáltatási módszerek alkalmazására. Részt vesznek a módszertani intézmény által kezdeményezett, tapasztalatcserét szolgáló szakmai rendezvényeken, műhelyeken, továbbképzéseken. A szolgáltató tevékenységet végzők szakmai munkájuk magas színvonalon végzése érdekében szükség esetén szakmai tanácsadást, illetve állásfoglalást kérnek.

A munkatársak kiégésének megelőzésére szupervízió biztosított. A szupervízió – többek között - növeli a tudatosságot a szakmai munkában; megtámogatja a munkatársak közötti együttműködést; erősíti az önismeretet.

#### IV. Valamennyi szakmai egységre vonatkozó közös szabályok:

#### AZ ELLÁTOTTAK/IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátottak jogai

A szolgáltatás megszervezése során figyelemmel kell lenni a szolgáltatást igénybe vevő alapvető jogaira, emberi méltóságára.

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel biztosított ellátásra, valamint speciális helyzetére való tekintettel az egyéni ellátás igénybevételére. Fontos, hogy az Alkotmányban és az egyéb jogszabályokban meghatározott jogait teljes körűen gyakorolhassa. Az intézmény filozófiájában is megfogalmazódik az emberi méltósághoz való jog. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen nemre, vallásra, nemzeti, etnikai hovatartozásra, politikai vagy más véleménye, kora miatt.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Az ellátás megkezdésének időpontjáról az intézmény vezetője értesíti a jogosultat. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A szociális szolgáltatást végző munkatársak a szociális munka Etikai Kódexének betartásával végzik munkájukat.

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6. § (10) bekezdése alapján a munkavállaló, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthet, valamint nem fogadhat el ajándékot. A feladatellátás során tudomására jutott adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben meghatározottak szerint kezeli.

Érdekvédelem / panaszjog

A szolgáltatást igénybe vevő panasszal élhet az intézményvezetőnél:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti jogok sérelmére, továbbá
- a munkatársak kötelezettség szegése esetén.

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ igénybe vevőinek jogainál a törvény alkalmazása során a:

- gyermek mindenekfelett álló érdekét kell figyelembe venni,
- törvényben elismert jogait kell biztosítani.
- Tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni korlátozottság miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján.

A gyermeknek joga van:

- a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéséhez,

- ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez,
- személyiségének kibontakoztatásához,
- a fejlődést veszélyeztető helyzet elhárításához,
- társadalomba való beilleszkedéséhez,
- önálló életvitelének megteremtéséhez
- fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön,
- emberi méltósága tiszteletben tartásához,
- bántalmazással, elhanyagolással és információs ártalommal szembeni védelméhez,
- szabad véleménynyilvánításhoz,
- tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről,
- őt érintő ügyekben a törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen,
- jogai megsértése esetén eljárást kezdeményezzen.

A gyermeki jogok minél szélesebb körű érvényesülése érdekében a családgondozó, esetmenedzser tájékoztat a **gyermekjogi képviselő** működéséről, nevéről, telefonszámáról, valamint fogadóóráinak helyéről és idejéről. Az Integrált Jogvédelmi Szolgálat megbízásából Veszprém megye területén Turi Renáta gyermekjogi képviselő működik. Munkaidőben elérhető telefonszám: 06-20/4899-642. E-mail cím: [renata.turi@ijsz.bm.gov.hu](mailto:renata.turi@ijsz.bm.gov.hu) Fogadóóra helye és időpontja: Zalaegerszeg, Kinizsi u. 81. OGYSZ Zala Megyei TEGYESZ minden hónap első szerda 10.00-12.00 óráig. Szombathely, Vörösmarty u. 11. OGYSZ Vas Megyei TEGYESZ minden hónap második szerda 10.00-12.00 óráig. Iroda és levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7.

Az **ellátottjogi képviselő** a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál és egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Az ellátottjogi képviselő

- tájékoztat az alapjogokról, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában,
- segít a panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál,
- panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában.

Az ellátottjogi képviselő: Huszárné dr. Török Katalin. Elérhetősége telefonon: 06-20/4899-661, melyen elérhető: hétfőtől-csütörtökig 07.30-16.30 óra között, pénteken 08.00-14.00 óra között. E-mail címe: [katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu](mailto:katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu) Fogadóóra helye, ideje: telefonos egyeztetést követően.

A gyermekjogi, valamint az ellátottjogi képviselő a Belügyminisztérium Integrált Jogvédelmi Szolgálatának munkatársa. Fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az alábbi zöldszám hívható: 06/80/620-055.

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében a fenntartó Ajka Város Önkormányzatához vagy a gyermekjogi, illetve az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül, ha

- az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy
- a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

A szolgáltatást végzők jogai

A szociális és gyermekjóléti rendszerben foglalkoztatottakat megilleti az a jog, hogy:

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartásuk,
- tevékenységüket értékeljék és elismerjék,
- valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson a számukra.

Közfeladatot ellátó személynek mindősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- intézményvezető,
- házi segítségnyújtást végző gondozó, vezető gondozó,

- családsegítő,
- esetmenedzser/tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő
- szociális asszisztens.

Az intézmény szakmai-szervezeti információi, az integráció formája, az ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítések rendszere

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és gyermekjóléti alapellátást biztosító integrált intézmény. Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központon belül a feladatellátó rendszerek önálló szakmai egységként működnek. Az intézmény élén magasabb vezetői besorolásban intézményvezető áll, tevékenységét szakmai helyettese segíti.

Céljaink megvalósítása érdekében, feladatsoporonként jól elkülöníthetők a szakmai egységek.

Az intézmény különböző ellátási formái a szolgáltatások minőségére és mennyiségére tekintettel differenciáltak, egymásra épülők és átjárhatók.

Az ellátást végzők feladatait távollétük esetén az intézményvezető által megjelölt személyek helyettesítik a szervezeti és működési szabályzatban és a munkaköri leírásokban meghatározottak szerint.

#### Az intézmény nyitva tartása

##### AJKA

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

hétfőtől – csütörtökig naponta: 7.30-tól 16.00 óráig

pénteken: 7.30-tól 13.30 óráig

kedd: nincs ügyfélfogadás

Család- és Gyermekjóléti Központ

hétfőtől – csütörtökig naponta: 7.30-tól 16.00 óráig

pénteken: 7.30-tól 13.30 óráig

kedd: nincs ügyfélfogadás

Házi segítségnyújtás:

hétfőtől – csütörtökig naponta: 7.30-tól 16.00 óráig

pénteken: 7.30-tól 13.30 óráig

##### Kihelyezett ügyfélfogadás:

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Házi segítségnyújtás:

- Ócsa péntek 12.30-13.30 óráig

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:

- Halimba csütörtök 8.00-12.00 óráig
- Szóc csütörtök: 12.00-15.00 óráig.

Család- és Gyermekjóléti Központ:

- Kislőd páros hét kedd 13.00-15.00 óráig
- Nyirád páratlan hét szerda 13.00-15.00 óráig
- Úrkút páratlan hét hétfő 13.00-15.00 óráig
- Városlőd páros hét 13.00-15.00 óráig

Az 1999. évi XLII. törvény alapján az intézmény területén a bejáratától számított 5 m távolságon belül tilos a dohányzás.

## Szakmai és tárgyi feltételek

Az intézmény működéséhez szükséges szakmai és tárgyi feltételei biztosítottak, a jogszabálynak megfelelően. Szakmai hitvallásunk, filozófiánk:

„Menj az emberekhez, élj közöttük, Tanulj tőlük, szeresd őket, Szolgálj őket, tervezz velük, Kezd azzal, amit tudnak, Építs arra, amijük van.” (egy kínai vers)

Ajka, 2026. április 13.



*Kupi Andrea Éva*  
Kupi Andrea Éva  
intézményvezető

## ZÁRADÉK

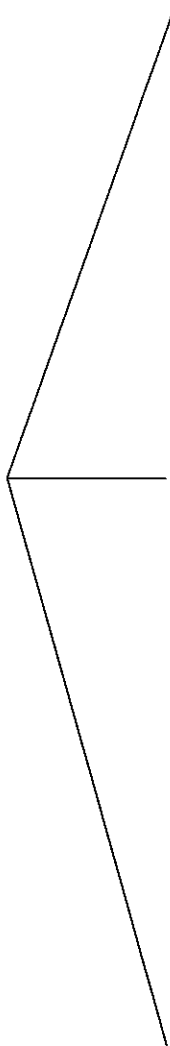
A szakmai programot **Schwartz Béla Ajka Város Önkormányzata polgármestere** az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 9.§ b) pontja, 9/A. §-a, az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm.rendelet 1. melléklet II.1.a) pontja, valamint a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 23.§ (4) bekezdés j) pontja alapján **hagyja jóvá és a jóváhagyás napján lép hatályba.**

Ajka, 2026. április 13.

*Schwartz Béla*  
Schwartz Béla  
polgármester

## AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, BELSŐ TAGOZÓDÁSA

Magasabb vezető (intézményvezető)  
8400 Ajka, Móra F. u. 7.



Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
8400 Ajka, Móra F. u. 7.  
8452 Halimba, Petőfi S. u. 22.  
8292 Ócs, Béke u. 35.  
8452 Szóc, Kossuth u. 41.

Család- és Gyermekjóléti Központ  
8400 Ajka, Móra F. u. 7.

Házi segítségnyújtás  
8400 Ajka, Móra F. u. 7.

### Megjegyzés:

Az intézmény élén magasabb vezető, intézményvezető áll. Az intézményvezető munkáját szakmai helyettes segíti, aki ellátja a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egység vezetői feladatait. A Házi segítségnyújtás feladatait vezető gondozó koordinálja.

**AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/fax: 06-88/508-320

E-mail: [ajkaigyermekjoletikozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoletikozpont@gmail.com)Web: [www.ajkaigyermekjoletikozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoletikozpont.hu)

Ügyszám: \_\_\_\_\_

**EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS**  
**Család- és Gyermekjóléti Szolgálat igénybe vételéhez****Igénybe vevő adatai:**

Név: \_\_\_\_\_

Születési név: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

Lakóhely: \_\_\_\_\_

Telefonszám: \_\_\_\_\_

**Törvényes képviselő neve, elérhetősége:** \_\_\_\_\_**Családsegítő neve:** \_\_\_\_\_**Címe, elérhetősége:** \_\_\_\_\_

**Vállalom**, hogy az együttműködés biztosításához adatokat szolgáltatok, valamint hozzájárulok, hogy az 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény, valamint az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet és a 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet rendelkezései alapján az intézmény adataimat nyilvántartsa. Az adatokat a szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli.

**Nyilatkozom**, hogy a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben, valamint személyazonosító adataimban beállott változásokról a Szolgálatot a változást követően haladéktalanul értesítem.

**Aláírással igazolom**, hogy a szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor tájékoztatást kaptam az 1997. évi XXXI. törvény 31.§(1), 33.§ (2)-(3) bek., 36 § (1)-(2) bek., valamint a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2.§ (5)bek, 7/A.§ alapján a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, igénybevételének módjáról, a reám vonatkozó nyilvántartásokról, az intézmény házirendjéről, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és panaszjoga gyakorlásának módjáról, gyermeki jogokról, és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról.

**Kifejezett hozzájárulásomat adom**, hogy az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ (8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.) munkatársa Rólam és 18 éven aluli gyermekeimről a Központ által szervezett programokon, rendezvényeken kép-és hangfelvételt, illetve filmet készítsen. Ezzel egyidejűleg engedélyezem, hogy a Központ a Rólam és 18 éven aluli gyermekeimről készült kép-és hangfelvétel tekintetében a megjelentetéshez szükséges korrekciókat annak eltorzítása nélkül elvégezze, különösen átszerkessze, megvágja, és kompozícióba helyezze.

**Panaszok kezelése:**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez (8400 Ajka, Móra F. u. 7.) fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat (Ajka Város Önkormányzata 8400 Ajka, Szabadság tér 12.) jogorvoslatért.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

**Ellátottjogi képviselő neve:** Huszárné dr. Török Katalin

**Elérhetősége:** tel: 06-20/4899-661, H-Cs: 7.30-16.30, P: 8-14 óra között, zöldsám: 06-80/620-055, E-mail: [katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu](mailto:katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu) Levelezési cím: Integrált Jogvédelmi Szolgálat 1365 Budapest, Pf.: 646. Fogadóóra helye, ideje: telefonos egyeztetést követően.

**Gyermekjogi képviselő neve:** Turi Renáta

**Elérhetősége:** tel: 06-20/4899-642, zöld szám: 06-80/620-055, E-mail: [renata.turi@ijsz.bm.gov.hu](mailto:renata.turi@ijsz.bm.gov.hu) Levelezési cím: Integrált Jogvédelmi Szolgálat Közép-dunántúli Regionális Iroda 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7. Fogadóóra helye, ideje: 8900 Zalaegerszeg, Kínizsi u. 81., OGYSZ Zala Megyei TEGYESZ, minden hónap első szerda: 10.00-12.00 óráig, 9700 Szombathely, Vörösmarty u. 11., OGYSZ Vas Megyei TEGYESZ, minden hónap második szerda 10.00-12.00 óráig.

**Nyilatkozom**, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszem, a Szolgálattal az együttműködést vállalom. A megállapodás egy példányát a mai napon átvettem, a benne foglaltakat megismertem és tudomásul vettem. A nyilatkozatot saját elhatározásomból, felclősségem teljes tudatában tettem. A nyilatkozat annak keltezésétől visszavonásáig érvényes.

Ajka, 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ellátást igénybe vevő/törvényes képviselő\_\_\_\_\_  
családsegítő\_\_\_\_\_  
Kupí Andrea Éva  
intézményvezető

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

Az ellátás igénybevételének módja

31. § (1) A személyes gondoskodás igénybevétele - ha e törvény másként nem rendelkezik - önkéntes, az ellátást igénylő (a továbbiakban: kérelmező) kérelmére történik. Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.

(2) Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, e törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli.

Tájékoztatási kötelezettség

33. § (1) A személyes gondoskodás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell.

(2) A személyes gondoskodást nyújtó ellátás esetén az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell

- a) az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- b) az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- c) az 50., 51. és az 57. §-ok szerinti személyes gondoskodást nyújtó ellátásnál (a továbbiakban: bentlakásos gyermekintézmény), valamint a 49. és az 54. §-ok szerinti személyes gondoskodást nyújtó ellátásnál az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről,
- d) az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- e) az intézmény házirendjéről,
- f) panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- g) a fizetendő térítési, illetve gondozási díjról,
- h) a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselői fórumról.

(3) Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője, illetve a fiatal felnőtt köteles

- a) a (2) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni, ha az ellátás igénybevételéről nem kötöttek megállapodást,
- b) az e törvény alapján vezetett intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
- c) nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

36. § (1) A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdek-képviselői fórumnál

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségsszegése esetén
- c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

(2) Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselői fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselői fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

39. § (2) A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás.

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

2. § (1) A személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával, azok érvényesülését biztosítva kell eljárni.

(5) A személyes gondoskodást nyújtó személy, illetve intézmény az önkéntesen vagy hatósági intézkedés alapján igénybe vett ellátás megkezdésekor gondoskodik a gyermeknek és szülőjének (törvényes képviselőjének), illetve a fiatal felnőttnek a Gyvt. 33. § (2) bekezdése és 34§-ában foglaltakról való tájékoztatásáról. A gyermek szülője (törvényes képviselője), illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

(6) Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a gyermek törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére.

7/A. § A szolgáltatást igénybe vevő számára az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást kell nyújtani

- a) a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- b) az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és
- c) panaszjoga gyakorlásának módjáról.

AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/fax: 06-88/508-320

E-mail: [ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com) Web: [www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu)

Ügyszám: \_\_\_\_\_

## NYILATKOZATOK

### Család- és Gyermekjóléti Központ igénybe vételéhez

Név: \_\_\_\_\_ Szül.hely, idő: \_\_\_\_\_ és

Név: \_\_\_\_\_ Szül.hely, idő: \_\_\_\_\_

Lakóhely: \_\_\_\_\_ szám alatti lakos(ok) –  
törvényes képviselő(k) – az alábbiakról nyilatkozom/nyilatkozunk:

**Vállalom**, hogy az együttműködés biztosításához adatokat szolgáltatok, valamint hozzájárulok, hogy az 1993. évi III. törvény, az 1997. évi XXXI. törvény, valamint az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet és a 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet rendelkezései alapján az intézmény adataimat nyilvántartsa. Az adatokat a szolgáltató az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli.

**Nyilatkozom**, hogy a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben, valamint személyazonosító adataimban beállott változásokról a Szolgáltatót a változást követően haladéktalanul értesítem.

**Aláírással igazolom**, hogy a szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor tájékoztatást kaptam az 1997. évi XXXI. törvény 31.§(1) és (2) bekezdése, 33.§ (2) a,b,c,e,f,h pontjai, 36 § (1)-(2) bek., valamint a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2.§ (5)bek, 7/A.§ alapján a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről, igénybevételének módjáról, a reám vonatkozó nyilvántartásokról, az intézmény házirendjéről, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és panaszjoga gyakorlásának módjáról, gyermeki jogokról, és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról.

**Kifejezett hozzájárulásomat adom**, hogy az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ (8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.) munkatársa Rólam és 18 éven aluli gyermekeimről a Központ által szervezett programokon, rendezvényeken kép-és hangfelvételt, illetve filmet készítsen. Ezzel egyidejűleg engedélyezem, hogy a Központ a Rólam és 18 éven aluli gyermekeimről készült kép-és hangfelvétel tekintetében a megjelentetéshez szükséges korrekciókat annak eltorzítása nélkül elvégezze, különösen átszerkessze, megvágja, és kompozícióba helyezze.

**Panaszok kezelése:**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez (8400 Ajka, Móra F. u. 7.) fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az intézmény fenntartójához fordulhat (Ajka Város Önkormányzata 8400 Ajka, Szabadság tér 12.) jogorvoslatért.

Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

**Ellátottjogi képviselő neve:** Huszárné dr. Török Katalin

**Elérhetősége:** tel: 06-20/4899-661, H-Cs: 7.30-16.30, P: 8-14 óra között, zöldsám: 06-80/620-055, E-mail: [katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu](mailto:katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu) Levelezési cím: Integrált Jogvédelmi Szolgálat 1365 Budapest, Pf.: 646. Fogadóóra helye, ideje: telefonos egyeztetést követően.

**Gyermekjogi képviselő neve:** Turi Renáta

**Elérhetősége:** tel: 06-20/4899-642, zöld szám: 06-80/620-055, E-mail: [renata.turi@ijsz.bm.gov.hu](mailto:renata.turi@ijsz.bm.gov.hu) Levelezési cím: Integrált Jogvédelmi Szolgálat Közép-dunántúli Regionális Iroda 8900 Zalaegerszeg, Dísz tér 7. Fogadóóra helye, ideje: 8900 Zalaegerszeg, Kinizsi u. 81., OGYSZ Zala Megyei TEGYESZ, minden hónap első szerda: 10.00-12.00 óráig, 9700 Szombathely, Vörösmarty u. 11., OGYSZ Vas Megyei TEGYESZ, minden hónap második szerda 10.00-12.00 óráig.

**Nyilatkozom**, hogy a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszem, a Szolgálattal az együttműködést vállalom. A megállapodás egy példányát a mai napon átvettem, a benne foglaltakat megismertem és tudomásul vettem. A nyilatkozatot saját elhatározásomból, felelősségem teljes tudatában tettem. A nyilatkozat annak keltezésétől visszavonásáig érvényes.

Ajka, 20 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
név\_\_\_\_\_  
név\_\_\_\_\_  
aláírás\_\_\_\_\_  
aláírás

Az ellátás igénybevételének módja

31. § (1) A személyes gondoskodás igénybevétele - ha e törvény másként nem rendelkezik - önkéntes, az ellátást igénylő (a továbbiakban: kérelmező) kérelmére történik. Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.

(2) Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, e törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli.

Tájékoztatási kötelezettség

33. § (1) A személyes gondoskodás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell.

(2) A személyes gondoskodást nyújtó ellátás esetén az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell

- h) az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- i) az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- j) az 50., 51. és az 57. §-ok szerinti személyes gondoskodást nyújtó ellátásnál (a továbbiakban: bentlakásos gyermekintézmény), valamint a 49. és az 54. §-ok szerinti személyes gondoskodást nyújtó ellátásnál az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről,
- k) az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- l) az intézmény házirendjéről,
- m) panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- n) a fizetendő térítési, illetve gondozási díjról,
- h) a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviselési fórumról.

(3) Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője, illetve a fiatal felnőtt köteles

- a) a (2) bekezdésben meghatározott tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni, ha az ellátás igénybevételéről nem kötöttek megállapodást,
- b) az e törvény alapján vezetett intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
- c) nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

36. § (1) A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviselési és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdek-képviselési fórumnál

- a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségsszegése esetén
- c) a 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

(2) Az intézmény vezetője, illetve az érdekképviselési fórum a panaszt vizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek, illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője vagy az érdekképviselési fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

39. § (2) A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás.

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

2. § (1) A személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával, azok érvényesülését biztosítva kell eljárni.

(5) A személyes gondoskodást nyújtó személy, illetve intézmény az önkéntesen vagy hatósági intézkedés alapján igénybe vett ellátás megkezdésekor gondoskodik a gyermeknek és szülőjének (törvényes képviselőjének), illetve a fiatal felnőttnek a Gyvt. 33. § (2) bekezdése és 34§-ában foglaltakról való tájékoztatásáról. A gyermek szülője (törvényes képviselője), illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

(6) Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a gyermek törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére.

7/A. § A szolgáltatást igénybe vevő számára az első kapcsolatfelvételkor tájékoztatást kell nyújtani

- a) a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- b) az intézmény által vezetett, az igénybe vevőre vonatkozó nyilvántartásokról és
- c) panaszjoga gyakorlásának módjáról.

## Együttműködési megállapodás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység működéséről

Amely létrejött alulírott egyrészről, mint SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ intézmény, az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ, továbbiakban: Család és Gyermekjóléti Központ

Cím: 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7.  
 Adószám: 15818690-1-19  
 Intézményvezetője: Kupi Andrea Éva  
 Elérhetősége: +36/88/508-321  
 E-mail címe: ajkaigyermekjoletikozpont@gmail.com

másrészről, mint SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ köznevelési intézmény:

.....  
 továbbiakban: Köznevelési intézmény (felsorolásban megjeleníteni a tagintézményeket és/vagy telephelyeket)

Cím: .....  
 Adószám: .....  
 Intézményvezetője: .....  
 Elérhetősége: +36 .....  
 E-mail címe: .....

között az alábbiakról:

1. A Család és Gyermekjóléti Központ vállalja, hogy a fent nevezett Köznevelési intézményben és valamennyi tagintézményében jogszabályban meghatározott szakirányú végzettségű szakemberrel biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.
2. A Család és Gyermekjóléti Központ vállalja, hogy ..... (év) ..... (hó) ..... (nap) -tól számítva határozatlan ideig biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.
3. A Család és Gyermekjóléti Központ vállalja az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység eszköztárának kialakítását a helyi viszonyoknak és szükségleteknek megfelelően, a felmerült problémák kezelését, a szolgáltatás nyújtásának megtervezését, szervezését és lebonyolítását. Az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermeknek, a családjának és az intézmény pedagógusainak nyújt támogatást olyan módon, hogy
  - segíti a gyermeket a korának megfelelő, a tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez, a köznevelési intézménybe való beilleszkedéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
  - segíti a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását.
  - segíti a gyermek családját és a pedagógust is a gyermek szükségleteinek felismerésében és figyelembevételében, elsődlegesen a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében.
  - a szociális segítő részt vállal a köznevelési intézmény mentálhigiéniai-, sport-, és kulturális rendezvényeinek szervezésében, lebonyolításában, valamint aktív részvételével elősegíti a prevenciós programok szervezését, megvalósítását.
  - a szociális segítő igény esetén lehetőségéhez mérten részt vesz a tantestületi-, és a szülői értekezleteken.
4. A Család és Gyermekjóléti Központ vállalja, hogy az óvodai és iskolai szociális segítője aktív tagja lesz az adott köznevelési intézményben a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetésének, illetve a köznevelési intézményben felmerülő életvezetési, szociális, szocializációs problémák megoldásához nyújt segítséget a gyermekeknek, családjáiknak, igény szerint pedagógusoknak, valamint a nevelő-oktató munkát segítő szakembereknek egyaránt.
5. Az együttműködés alapját képezi: az észlelő- és jelzőrendszeri ágazatok, intézmények, szakemberek és magánszemélyek közötti együttműködés, amelynek célja a problémák, veszélyeztető tényezők, krízishelyzetek észlelése, felismerése és jelzése a Család és Gyermekjóléti Központ felé. Az együttműködés során kiemelkedő szerepe van a folyamatos információáramlás biztosításának a gyermekek és családjaik problémáinak mielőbbi megoldása, a krízishelyzet következményeinek enyhítése, állapotromlásának megelőzése érdekében. Az óvodai és iskolai szociális segítő aktív jelzőrendszeri tagként látja el feladatát.
6. A Köznevelési intézményt az óvodai és iskolai szociális segítő szakemberrel való konzultáció nem mentesíti jelzési kötelezettsége alól (írásos formában jelzőlapon) a gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetében. Amennyiben az óvodai és iskolai szociális segítő észleli a gyermek veszélyeztetettségét és szükségesnek tartja a jelzést megtenni, akkor erről tájékoztatja a köznevelési intézmény vezetőjét, egyben felhívja a figyelmét a jelzési kötelezettségére.

7. A Család és Gyermekjóléti Központ az alábbi szolgáltatásokat biztosítja a köznevelési intézményben az igények és lehetőségek figyelembe vételével egyeztetést követően:
- Egyéni segítség (tanácsadás) keretein belül:  
.....
  - Csoportban végzett szociális segítő munka keretein belül:  
.....
  - Közösségi szociális segítő munka keretein belül:  
.....
8. A Család és Gyermekjóléti Központ szociális segítője az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást főállásban heti 40 óra időtartamban végzi a központ vezetője által meghatározott formában és munkaidőben. Az óvodai és iskolai szociális segítő heti/havi/..... (egyéb) ..... óra időtartamban személyes megjelenéssel az adott köznevelési intézményben, illetve tagintézményeiben tartózkodik és ügyfélfogadást biztosít. A szociális segítő ügyfélfogadási ideje az általa ellátott intézményekben kifüggesztésre kerül. A szociális segítő az ügyfélfogadási időn kívül csoportos, közösségi és egyéni szociális tevékenységet folytat. A szociális segítő munkaidejének teljesítése a Központban kerül igazolásra jelenléti íven. Az ügyfélfogadási időn kívüli időintervallumban – a segítő szakember munkaidejében – telefonon és emailen elérhető.
9. Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember munkáját úgy kell megszervezni, hogy a feladatellátásával párhuzamosan a Központ szakmai teamjében rendszeres esetmegbeszélésen, valamint szupervíziós ülésen vegyen részt.
10. A Köznevelési intézmény vállalja, hogy a szociális segítő tevékenységet végző szakember számára a fenti szolgáltatások nyújtásához előzetes egyeztetés alapján, szükség szerint helyiséget biztosít, ahol a személyes konzultáció feltételei adottak. Az eseti csoportos foglalkozások lebonyolításához is biztosít – előzetes egyeztetés alapján – arra alkalmas helyéget.
11. A Köznevelési intézmény vállalja, hogy a szociális segítő tevékenységet végző szakember számára az alábbi tárgyi eszközöket biztosítja intézményeiben a szolgáltatás teljesítéséhez:
- fénymásoló használata (csak a legszükségesebb esetben)
  - telefon és fax használata szükség esetén
  - internet hozzáférés
  - projektor használata szükség esetén
12. A Köznevelési intézmény biztosítja, hogy a Család és Gyermekjóléti Központ és az óvodai és iskolai szociális segítő nevét, elérhetőségeit (e-mail címét, telefonszámát, a szolgáltatást biztosító intézmény nevét), programjait, plakátjait, szóróanyagait az intézmény webes felületén, valamint hirdető tábláin elérhetővé teszi.
13. A Család és Gyermekjóléti Központ az alábbi tárgyi eszközöket biztosítja a szolgáltatás végzéséhez:
- az adminisztrációhoz szükséges eszközök
  - a Központ által szervezett programok eszközigénye
15. A Köznevelési intézmény vezetősége lehetővé teszi és támogatja, hogy a delegált szociális segítő szakember a szakma előírásának megfelelően végezhesse a tevékenységét, biztosítja a szociális szakember rendszeres bejutását és ott tartózkodását az intézménybe, ezzel párhuzamosan biztosítja számára a szakmai autonómiát. Továbbá biztosítja számára a szülői értekezleteken és a nevelőtestületi értekezleteken való részvételt.

Ajka, 20\_\_\_\_\_

.....  
SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ  
Ajakai Család- és Gyermekjóléti Központ

.....  
SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐ  
Köznevelési intézmény

.....  
Köznevelési intézmény fenntartója képviselőjében

AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT  
 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 7. Tel/fax: 06-88/508-320  
 E-mail: [ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com](mailto:ajkaigyermekjoleतिकozpont@gmail.com) Web: [www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu](http://www.ajkaigyermekjoleतिकozpont.hu)

Ügyszám:  
 Vezető gondozó:

### MEGÁLLAPODÁS

Az Ajkai Család- és Gyermekjóléti Központ (képviselője az intézményvezető) és név (sz.: an.: ) \_\_\_\_\_ szám alatti lakos (továbbiakban igénybe vevő) a biztosított szolgáltatásról alábbi megállapodást köti:

Az 1993. évi III. törvény 63. § alapján házi segítségnyújtást biztosítunk az Ön számára \_\_\_\_\_ től határozatlan időre.

A vizsgálat eredménye alapján Önnek \_\_\_\_\_ nyújtható.

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében biztosítani kell

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

Személyi gondozás keretében biztosítani kell

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- a szociális segítség tevékenységeit.

A szolgáltatást az igénybe vevővel előre egyeztetett időpontban, 7 – 15 óra között, munkanapokon biztosítjuk. A házi segítségnyújtás biztosított szolgáltatásai a gondozónő által vezetett tevékenységnaplóban kerülnek részletezésre.

Térítési díj fizetéséről

Az igénybe vevő a házi segítségnyújtás igénybevételeért térítési díjat köteles fizetni.

Ajka Város Önkormányzata helyi szociális rendeletében megállapította a fizetendő intézményi térítési díjakat, mely a házi segítségnyújtás igénybevételeért 20 . április 01-től óránként , Ft. A díj évente kétszer felülvizsgálatra kerülhet. Az intézményvezető a mindenkori térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az ellátott részére.

Önnek a személyi gondozás/szociális segítség igénybevételeért - Ft. összegű jövedelme alapján a fenti időponttól óránként , - Ft személyi térítési díjat kell fizetnie.

Házi segítségnyújtás esetén az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a házi segítségnyújtás keretében végzett tevékenységet minden nap a gondozó által dokumentált tevékenységnaplóban aláírásával igazolja. A tevékenységnapló képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját.

A térítési díj fizetése készpénzfizetéssel az intézmény (Ajka, Móra F. u. 7. tel: 06-20/260-5447) pénztárában vagy banki átutalással havonta utólag, a hónap 10. napjáig történik.

A személyi térítési díj nem haladhatja meg az igénybe vevő rendszeres havi jövedelmének 25 %-át.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi, és erről negyedévenként tájékoztatja a fenntartót. A fenntartó a hátralék behajtása iránt a közigazgatási hatóság eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak alkalmazásával intézkedik.

Adatváltozások bejelentéséről

Az igénybe vevő köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül a szolgáltatás vezetőjét értesíteni.

Ha vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni.

A térítési díj megállapításához az igénybe vevő által aláírt jövedelemigazolás szükséges.

Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről

Jelen megállapodás alapján az ellátás azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik:

- Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- Az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő halálával.

A megállapodás megszüntetésének feltételei

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve a törvényes képviselő a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézmény igazgatója a megállapodást írásbeli felmondással megszünteti, ha:

- a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- az igénybe vevő, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének az alábbiak szerint nem tesz eleget:
- 6 hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn és a hátralék összege a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja; és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését,
- a szolgáltatást igénybe vevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt.

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.

A megállapodás megszűnése vagy megszüntetése esetén az intézményvezető értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről; az intézménnyel, illetve a jogosulttal szembeni követelésről, kárigénnyről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

**Jogorvoslat rendje**

Ha az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, illetve a megállapodásban foglaltakkal nem ért egyet, 8 napon belül az intézményt fenntartó Ajka Város Önkormányzatához (8400 Ajka, Szabadság tér 12.) fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben a szolgáltatást a fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig változatlan feltételekkel biztosítjuk.

**Panaszok kezeléséről**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat jogorvoslatért. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül írásban nem értesíti a panasz kivizsgálásának eredményéről, 8 napon belül az intézmény fenntartójához (Ajka Város Önkormányzata 8400 Ajka, Szabadság tér 12.) fordulhat jogorvoslatért. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, annak kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

Ellátottjogi képviselő: Huszárné dr. Török Katalin

Elérhetősége: tel: 06-20/4899-661, H-Cs: 7.30-16.30, P: 8-14 óra között, zöldsám: 06-80/620-055, E-mail: [katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu](mailto:katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu) Levelezési cím: Integrált Jogvédelmi Szolgálat 1365 Budapest, Pf.: 646. Fogadóóra helye, ideje: telefonos egyeztetést követően.

**Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az igénybe vevő adatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli.

**Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az 1993. évi III. törvény és a kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselő kijelentem, hogy a biztosított házi segítségnyújtás igénybe vételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselő a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Ajka, 20\_\_\_\_\_

jogosult aláírása

Kupi Andrea Éva  
intézményvezető

AJKAI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT  
8400 AJKA, MÓRA FERENC u. 7.  
H Á Z I R E N D

A házirend célja: hogy meghatározza az intézmény belső rendjét, tájékoztasson az alapvető jogokról, kötelességekről, szabályokról.

A házirend mindenki számára egyformán iránymutató, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Család-és Gyermekjóléti Központ és Házi Segítségnyújtás szolgáltatásait igénybe vevők és az intézmény munkatársai számára egyaránt.

Az intézmény szolgáltatásai:

- Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
- Család-és Gyermekjóléti Központ
- Házi Segítségnyújtás

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Házi Segítségnyújtás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a Gyvt. az ellátás kötelező igénybe vételét, a Család-és Gyermekjóléti Központtal történő együttműködést rendeli el.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Gyermekjóléti Központ igénybe vétele térítésmentes, a Házi Segítségnyújtás igénybe vételért az ellátást igénybe vevő térítési díjat köteles fizetni a megkötött megállapodás alapján.

A családsegítők meghatározott ügyeleti napon fogadják a klienseket, illetve családlátogatás formájában tartják a kapcsolatot az igénybe vevő családokkal/személyekkel. Az esetmenedzserek/tanácsadók előzetes időpont egyeztetéssel kereshetők fel. A gondozók az ellátást igénybe vevőket otthonukban keresik fel a megkötött megállapodás alapján. A kliensek fogadására az intézmény nyitvatartási idejében van lehetőség.

Az intézmény nyitvatartási rendje:

Ajka:	hétfő, szerda, csütörtök:	7.30-16.00 óráig
	péntek:	7.30-13.30 óráig
	kedd:	zárt nap
Halimba:	csütörtök	8.00 – 12.00 óráig
Ócs	péntek	8.00 – 12.00 óráig
Szóc:	csütörtök:	12.00- 15.00 óráig

A váróhelyiségben elhelyezett személyes tárgyakért az intézmény nem tud felelősséget vállalni.

Az intézmény alkalmazottai és a kérelmező együttműködését külön megállapodás, valamint a Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) adatlapjai tartalmazzák.

Az intézmény alkalmazottainak munkaköri leírásában szereplő helyettesítési rend biztosítja a segítő tevékenység folyamatosságát.

Az intézmény alkalmazottai és az ellátást igénybe vevők egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és a toleranciát.

Az intézményvezető köteles gondoskodni az alkalmazottak foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a szolgáltatást igénybe vevők személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.

Az ellátást igénybe vevők panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél, vagy az intézmény fenntartójánál (Ajka Város Önkormányzata). Az érdekképviselő biztosítása az ellátottjogi képviselő és gyermekjogi képviselő útján történik.

Az ellátottjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Az ellátottjogi képviselő feladatai:

- megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,

- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét,
- az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
  - intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
  - észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
  - amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
  - a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.
- Az ellátottjogi képviselő e célra létrehozott szervezet keretében működik.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.
- A szociális szolgáltató, intézmény vezetője, fenntartója, valamint az ellátottjogi képviselő által megkeresett hatóság a külön jogszabályban meghatározott határidőn belül megvizsgálja az ellátottjogi képviselő észrevételét, kezdeményezését, megkeresését, és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről őt tájékoztatja.
- Az ellátottjogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani, és az ellátást igénylő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

#### A gyermekjogi képviselő

- ellátja a gyermek jogainak védelmét és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében,
- kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére,
- segíti a gyermeket panaszja megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását,
- segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- jogsértések észlelése esetén javaslatot tesz a gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására
- a jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között, szükség szerint szakértők bevonásával, egyeztető megbeszélés tartását javasolja
- a gyámhivatal kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban
- jogosult a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni, s köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni,
- a gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmények, illetve szolgálatok vezetői tizenöt napon belül, a fenntartó harminc napon belül, illetve a képviselő-testület vagy a közgyűlés a következő testületi ülésen érdemben megtárgyalja a gyermekjogi képviselő észrevételeit, és az ezzel kapcsolatos állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja őt,
- e célra létrehozott szervezet keretében működik,
- neve, elérhetősége a faliújságon közzétételre kerül.

Az 1999. évi XLII. törvény alapján az intézmény területén a bejáratától számított 5 m távolságon belül tilos a dohányzás.

Ajka, 2026. április 13.



*Kupi Andrea Éva*  
Kupi Andrea Éva  
intézményvezető