

# A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT KUNMADARAS SZAKMAI PROGRAMJA

Kunmadaras, 2019. május 29.

  
Szeghalmi Anita  
Intézményvezető



## TARTALOMJEGYZÉK

- I. A Család és Gyermekjóléti Szolgálat adatai
- II. A Család és Gyermekjóléti Szolgálat célja, feladata, tevékenységi köre
- III. Az intézmény működésének meghatározó alapelvei és értékei
- IV. Jogok védelme
- V. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségnek biztosítása
- VI. A helyettesítés rendje
- VII. Ügyfélfogadási idő
- VIII. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja
- IX. A Család és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai kapcsolatrendszere

## MELLÉKLETEK:

- 1. sz. melléklet: Együttműködési megállapodás
- 2. sz. melléklet: Nyilatkozat
- 3. sz. melléklet: A Család és Gyermekjóléti Szolgálat Kunmadaras házirendje
- 4. sz. melléklet: A szociális munka etikai kódexe

## I. A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ADATAI:

**Az intézmény hivatalos megnevezése:** Család és Gyermekjóléti Szolgálat Kunmadaras  
**Székhelye:** 5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.  
**Levélcím:** 5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.  
**Típus:** önálló Család és Gyermekjóléti Szolgálat  
**Fenntartó neve, székhelye:** Kunmadaras Nagyközség Önkormányzata  
5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.

Az intézmény gazdálkodása: Az intézmény önálló jogi személy. Élén az intézményvezető áll, akit a Képviselő-testület biz meg pályázati eljárás útján. A gazdálkodás operatív lebonyolítását, a gazdálkodással kapcsolatos adminisztratív feladatokat Kunmadaras Nagyközség Önkormányzata végzi.

### **Ellátási területe:**

- Kunmadaras Nagyközség közigazgatási területe,
- Berekfürdő közigazgatási területe

### **Kunmadaras Nagyközség közigazgatási területe**

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat jól megközelíthető helyen a település központjában található. A lakosság száma megközelítőleg 5680 fő, ebből a gyermeklétszám 1480 fő körüli.

A terület típusa, sajátosságai:

Kunmadaras esetében:

A Tiszántúl egyik legszegényebb települése. Munkalehetőség hiányából következik, hogy a munkanélküliség aránya igen magas. Legnagyobb foglalkoztató Kunmadaras Nagyközség Önkormányzatának költségvetési szerve a Madarasi Településellátó, Beruházó és Szolgáltató Szervezet, akik közfoglalkoztatás keretében biztosítanak nagyobb létszámú foglalkoztatást.

A lakosság összetételéből eredendően szociális problémáktól terhelt terület.

Legjellemzőbb veszélyeztető tényezők:

- szociális veszélyeztetettség
- szegénykultúrából fakadó életvezetési, szocializációs problémák
- mentális és addiktológiai betegségek és az ezzel járó devianciák megjelenése a családokban
- egyszülős családok
- párkapcsolati problémák
- inaktív lakossági csoport magas létszáma
- kriminalizálódás mind a felnőttek, mind a gyermekek körében
- iskolai beilleszkedési zavarok
- kiskorúként gyermekvállalás, családalapítás.

A lakosság létszáma az utóbbi években folyamatosan csökken vagy stagnál. Az alacsonyabb státuszú társadalmi rétegek maradnak, illetve költöznek be a községbe. Igen magas azoknak a

családoknak a száma, akik más településről ideköltöztek, az olcsó házvásárlás kínálta lehetőséggel élve.

Az állandó bejelentett lakással nem rendelkező, de életvitelszerűen itt tartózkodók ellátása is a Család és Gyermekejóléti Szolgálat feladata a törvényi szabályozás értelmében.

### **Berekfürdő közigazgatási területe**

Berekfürdő lakossága megközelítőleg 1281 fő. Összetételét tekintve a 18 év alattiak aránya az összlakossághoz viszonyítva 15%, a 18 év felettieké pedig 85%. A 18 év feletti lakosságon belül, az aktív korúak aránya 60%-os.

Berekfürdő Magyarország alföldi tájegységén a Hortobágy és a Nagykunság határán fekszik. Gazdaságát, fejlődését meghatározza az országos híré gyógyfürdője, mely jelentős idegenforgalmi bevételt eredményez. Emellett ipai és mezőgazdasági vállalkozások is jelen vannak. A településen a munkanélküliség alacsony, az aktív korúak számához (648 fő) képest 4,5% (29 fő). Berekfürdő lakosság az utóbbi években az előregedés ellenére sem csökken, mert idős korukba többen költöznek ide más településekről. Az utóbbi évek tendenciája a fiatal házások, kisgyermekes családok beköltözése, házépítése a településen a jellemzően nyugodt, vidéki élet miatt.

## II. A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT CÉLJA, FELADATAI, TEVÉKENYSÉGI KÖRE

### 1. A család és gyermekjóléti szolgáltatás célja:

Az életvezetési-, szociális- és mentálhigiénés problémákkal küzdő, illetve krízishelyzetbe került családok és személyek ellátása, a családok/személyek életvezetési képességének megőrzése, a krízishelyzetük megszüntetése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése illetve preventív ellátások biztosítása. A Család és Gyermekjóléti Szolgálat biztosítja a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást. Ez a gyermek érdekeit védő speciális, személyes, szociális szolgáltatás a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával védi a gyermekek testi és lelki egészségét, elősegíti a családban történő nevelkedést. Megelőzi, illetve megszünteti a gyermek veszélyeztetettségét.

### 2. A család és gyermekjóléti szolgáltatás feladatai:

**A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. alapján személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátás:**

**-Gyermekjóléti szolgáltatás:** A gyermekek érdekeit védő speciális, személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, jólétét. Elősegíti a családban történő nevelkedését, megelőzi ill. megszünteti veszélyeztetettségét valamint megelőzi a gyermek családból történő kiemelését, elősegíti a családjától kiemelt gyermek visszahelyezését.

**A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapellátás:**

**- Családsegítés:** A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzetekhez vezető okok megelőzésére, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

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

**a.) A Család és Gyermekjóléti Szolgálat tájékoztatási feladata körében:**

- tájékoztatja és megszervezi az anyagi nehézségekkel küzdőket a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás lehetőségéről
- szociális és egyéb információkat gyűjt, tájékoztatja a szülőt illetve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésében
- tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt illetve és magzatát megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról és segíti az őt utánkövetést végző szervezet felkeresésében

**b.) Család és Gyermekjóléti Szolgálat a szociális segítőmunka keretében:**

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a konfliktusok megoldásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében
- felhívja az igénybevevők figyelmét a saját és környezetükben jelentkező erőforrások továbbá szolgáltatások lehetőségeire, családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadást vagy ezekhez való hozzájutást szervez, melyek bevonhatók a célok elérésébe újabb problémák megelőzésébe
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését
- esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez az érintett szakemberek a Család és Gyermekjóléti Központ valamint a lehetséges támaszt jelentő személyek bevonásával a család részvételével
- szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét a szolgáltatást igénybe vevő személy, család illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével
- 

**c.) A Család és Gyermekjóléti Szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:**

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

**d.) A Család és Gyermekjóléti Szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:**

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

**e.) A hivatalos ügyek intézésben való közreműködés körében:**

- segítséget nyújt a szolgáltatás igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről
- környezettanulmányt készít a Gyámügyi és Igazságügyi valamint a Család és Gyermekjóléti Központ felkérésére
- a Gyámügyi és Igazságügyi Osztály felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről

**f.) Esetmegbeszélést kezdeményez** amennyiben a Család és Gyermekjóléti Központ szakmai támogatását igényli vagy a Család és Gyermekjóléti Központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén haladéktalanul, a Család és Gyermekjóléti Központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére

**g.) A Család és Gyermejköléti szolgáltatás feladata a veszélyeztetettség megelőzése érdekében**

- veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működtet a nem állami szervek valamint a magányszemélyek bevonásának erősítésével
- megszervezi valamint összehangolja ezen szervekkel való együttműködést
- feltárj a veszélyeztetettséget előidéző okokat, javaslatot készít ezek megoldására
- tájékoztatást nyújt az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, abban a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésre érdekében iskolai szociális munkát biztosíthat

**3. A Család és Gyermejköléti Szolgálat tevékenységi köre:**

- megszervezzük és működtetjük a szociális problémát észlelő- jelzőrendszert, valamint a település lakosságával megismertetjük az általunk nyújtott szolgáltatást
- információnyújtásával, tanácsadással, családgondozással, szolgáltatások közvetítésével biztosítjuk a helyben elérhető szolgáltatást
- elérhetővé tesszük a szolgáltatás keretében igénybe vehető, ingyenes jogi-és pszichológiai tanácsadást
- bekapcsolódunk a helyi közösségi életébe, lehetőségeink szerint támogatjuk a civil élet szereplőit, a település közösségi programjait

**Ellátandó célcsoportok és jellemzőik:** Az intézmény ellátási területein élő emberek, családok akik:

- szociális, életvezetési és/vagy mentálhigiénés problémákkal küzdenek
- krízishelyzet miatt segítséget igényelnek
- anyagi nehézséggel küzdenek
- fiatal munkanélküliek, tartós munkanélküliek
- lakhatási problémákkal és/vagy adósságterhekkkel küzdenek
- fogyatékossgal élnek, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer problémákkal küzdenek

**Szociális jellemzőik:**

- alacsony iskolai végzettség
- megfelelő szakképzettség hiánya
- hátrányos, többszörösen hátrányos családi helyzet
- alacsony jövedelem
- életvezetési problémák
- lakhatási problémák
- életkori sajátosságokból eredő problémák
- testi és lelki egészségkárosodás



- természetes támaszok hiánya
- családban jelentkező működési zavarok illetve konfliktusok
- szocializációs hiányzok
- diszkrimináció (pl.: etnikai hovatartozás miatt)
- elszigetelődés, családi diszharmónia
- szenvedélybetegségek és egyéb más deviáns viselkedésformák (alkoholizmus, bűnözés, öngyilkosság, depresszió)
- önbizalomhiány
- passzivitás
- problémakezelő, problémamegoldó képesség elégtelensége, hiánya
- Kiemelt célcsoport az ellátási területünkön élő 18. év alatti veszélyeztetett helyzetben lévő gyermekek és fiatalok, valamint családjaik

#### **A veszélyeztetettség jellemzői:**

- a családon belül érzékelhető gyermeknevelési problémák
- magatartászavar
- szülő vagy család életvitele
- anyagi (megélhetési) problémák
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- családi konfliktusok (szülők egymásközti, szülők-gyermek közti)
- szülői elhanyagolás, bántalmazás
- családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki)
- fogyatékoság, retardáció, szenvedélybetegség
- tankötelezettség elmulasztása

### III.

## AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉNEK MEGHATÁROZÓ ALAPELVEI ÉS ÉRTÉKEI

### 1. Alapelvek meghatározása

#### 1.1. Jog-és érdekvédelem biztosítása

A szociális szolgáltatások biztosítása során figyelemmel kell lenni arra, hogy a szociális szolgáltatást igénybe vevő alapjogai (alkotmányos jogai ) és alany, ellátotti jogai ne sérüljenek.

A szociális szolgáltatás igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű szolgáltatásra, valamint az egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján az egyéni ellátásra, illetve az egyenlő bánásmódra.

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

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne jusson hozzá.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az ellátást, szolgáltatást biztosítók kötelesek az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

#### Hátrányos megkülönböztetés tilalma

A szociális szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen:

- nem
- vallás
- nemzeti
- etnikai hovatartozás
- politikai vagy más véleményezés
- kor
- cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága
- fogyatékoság
- születés
- vagy egyéb helyzet miatt.

## **1. 2. Szociális jogok érvényesítésének, gyakorlásának lehetősége**

A megélhetéshez szükséges ellátások, szociális szolgáltatások a telephelyeken széleskörűen kiépítettek legyenek.

A szolgáltatások, a település lakosai számára egyszerű módon elérhetőek legyenek, s jussanak megfelelő információhoz az általuk igénybe vehető támogatások eléréséhez.

## **1. 3. Szociális biztonság mindenki számára**

Szociális biztonságon az alkotmány az alábbiakat érti:

**„ A Magyar Köztársaság állampolgárainak joga van a szociális biztonságához:öregség, betegség, rokkantság, özvegyiség, árvaság, önhibájukon kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén a megélhetésükhöz szükséges ellátásra jogosultak. Az ellátáshoz való jogot a Magyar Köztársaság a szociális intézmények rendszerével valósítja meg. „**

A településeken kialakítandó szolgáltatási struktúra tehát teremtsen biztonságot az egyén és a család számára, ha szociális helyzetükben lényeges romlás következne be.

## **1. 4. Területi gondozás elve**

A lakókörnyezetben történő ellátás minél hosszabb ideig történő biztosítása. Minden rászorultnak elsősorban a közvetlen környezetében, lakóhelyén kell személyre szóló, állapotához igazodó segítségnyújtást biztosítani, előtérbe kell helyezni a saját környezetében történő gondozást, a szolgáltatásoknak elsősorban arra kell törekedni, hogy az ismert, biztonságos környezetben jelentsenek támogatást az ellátást igénylő részére.

Az elv magába foglalja az alapellátás teljes körű kiépítését, a meglévő ellátások szolgáltatásainak bővítését, az új alapellátási feladatok rendszerének kiépítését, a lakóhelyen történő egyénre szóló gondozás mind teljesebb körűvé tételét.

## **1. 5. Középpontban az ember, az egyének és a családok**

Az ellátás központjában a szociális segítségre szoruló ember, egyén, család áll. A szociális segítségre szoruló polgár elidegeníthetetlen joga emberi méltóságának, állampolgári jogának tiszteletben tartása a szociális ellátások során is. Joga van a származási, etnikai, világnézeti, életforma és egyéb hivatkozás szerinti diszkriminációtól mentes segítségre, a jogszerű, áttekinthető, nyilvános, sajátos élethelyzetét figyelembe vevő ellátásra.

A szolgáltatást igénybe vevők részére egyénre szabott, szakszerű ellátást kell biztosítani, amely figyelemmel van a képességek, készségek fejlesztésére, valamint lehetőség szerint a rehabilitációra, segíti az önrendelkezés érvényre juttatását.

Mindig a segítségre szoruló aktuális helyzete, személyisége és adottságai határozzák meg a segítségnyújtást. A családok segítségének, személyközpontú családpolitikán keresztül kell megvalósítania, ami nem védheti a személy méltóságával és szabadságával szemben a családot, azonban mindent meg kell tennie ezért, hogy a család képes legyen megfelelni rendeltetésének. Az egyes családtagok személyes érdeke ne vesszen el a családi értékek mögött, az idős személyekre, betegekre, gyermekekre, fogyatékosokra külön figyelmet kell fordítani a családon belül.

## **1. 6. Önkéntesség elve**

Minden a segítségre szoruló, önkéntes választásán múlik, az életbe az ellátórendszer nem avatkozik be durva anatómiát sértő szabályrendszerével, csupán nagy tapintattal bekapcsolódik, amennyiben és oly mértékig, amíg a segítségre szoruló számára is ez megfelel.

Motiválni szükséges a segítségre szorulót különböző cselekvésekre, de az autonómia megsértése nélkül. A segítségre szoruló élete és cselekvései tehát kizárólag saját, önálló döntéseinek függvénye.

Ez az alapelv lehetővé teszi, hogy a legteljesebb emberi méltósággal éljék meg a segítségre szorulók helyzetüket.

## **1. 7. Helyi társadalom szerepének erősítése**

A helyi társadalom az egyén valódi támasza lehet problémás helyzetében, fontosnak tartjuk az ellátott személyes környezetének motiválását a gondoskodás folyamatában ( család, szomszédság, baráti kapcsolatok, vallási közösségek, kulturális közösségek, civil szerződések, önkéntes segítők ) hogy a helyi társadalom közösségi kapcsolódást nyújtson az egyénnek, segítse az emberi kapcsolatok kialakítását, az ellátást igénylő integrált és teljes jogú tagja maradjon a közösségnek.

## **1. 8. Integrált, komplex szolgáltatási struktúra**

A szolgáltatási struktúra kialakításánál nemcsak a mennyiségi növekedésre, de a differenciáltabb, komplexebb, magasabb színvonalú ellátások kialakítására van szükség.

Ma már az ellátások igényei, szükségletei olyan mértékben differenciálódtak, hogy azok sokszínűségére nem lehet minden helyen külön-külön intézményi formát működtetni és nem célszerű a különböző élethelyzetű, de azonos segítséget igénylő, vagy egy személy részéről az egész életpályája során gyakran változó élethelyzethez minden más intézmény részéről segítséget ajánlani. Az ellátások komplexitása így nem csak egy infrastruktúrán belül különböző szolgáltatások biztosítását jelenti, hanem egy adott gazdasági folyamatban is a többirányú, hatékonyabb segítségnyújtást.

Ehhez többfunkciójú szolgáltatási rendszere és szélesebb szaktudású dolgozókra van szükség.

A komplex intézményi ellátás megszervezésével csökkenthető a párhuzamos ellátások, azok összehangolatlanságából adódó költségek, szakmailag pedig gazdagodhat tartalmában, gazdasági módszereiben, szakszerűségében az ellátórendszer.

## **1. 9. Partnerség elve**

Erősíteni szükséges az együttműködés csatornáit a civil, egyházi szervezetekkel, a kistérség település önkormányzataival az erőforrások összehangolása, valamint minőségi és alternatívákat is tartalmazó szolgáltatások biztosíthatósága érdekében.

## **2. Értékek meghatározása**

Alapértéknek tekinthető, hogy minden embernek egyenlő hozzáférést kell biztosítani az erőforrásokhoz, szolgáltatásokhoz és lehetőségekhez, hogy el tudja végezni a rászabott

feladatokat, meg tudja birkózni a nehézségekkel és realizálni tudja törekvéseit, s hogy a szociális szolgáltatás az egyéni értékekre és méltóságra épüljenek. Koncepciónak emellett még az alábbi értékeket is szem előtt tartja:

### **2. 1. Szociális biztonság**

Ne fordulhasson elő, hogy a szükségét szenvedők ellátás nélkül maradjanak.

### **2. 2. Relatív biztonság**

Valamilyen „társadalmi kockázat” bekövetkezésekor az egyén vagy a család életszínvonala ne süllyedjen túlságosan nagyot.

### **2. 3. Differenciáltság**

A kliens szükségleteihez igazított ellátások megteremtése.

### **2. 4. Az ellátások, szolgáltatások „kliens-közeli” biztosítása, egyénre szóló ellátások**

Minden rászorulóknak a szolgáltatások egyszerű módon hozzáférhetőek legyenek, a szolgáltatásokat igénybe vevők részére egyénre szabott szakszerű ellátást kell biztosítani, amely figyelemmel van a képességek, készségek fejlesztésére, valamint lehetőség szerint a rehabilitációra, segíti az önrendelkezés érvényre jutását.

### **2. 5. Szabadság**

Szociális jogok gyakorlásának lehetősége. Választás lehetősége, hogy az ember saját sorsát formálhassa.

### **2. 6. Egyenlőség**

A szociális szolgáltatások, ellátások biztosítása során tilos az előítélet, minden embert egyenlőnek kell tekinteni.

### **2. 7. Szolidaritás**

Kölcsönös segítség, közösségi, települési, mikro-szinten nemzedékek, generációk között.

### **2. 8. Tolerancia**

Másság elfogadása, türelmesség.

### **2. 9. Innovativitás**

Innovatív szakmai kezdeményezések kialakítása, támogatása, hatékonyságának növelése.

### **2. 10. Minőség a szolgáltatásokban**

Folyamatos fejlesztés és fejlődés, új módszerek, technikák alkalmazása. Jó gyakorlatok megkeresése. Magas szakmai ismeretekkel és kiemelkedő emberi tulajdonságokkal rendelkező

munkatársak alkalmazása, a munkatársak képességeinek fejlődése. Erőforrások optimális kihasználása. Megelégedettség növelése.

### **3. A gyermekjóléti szolgáltatásban érvényesülő speciális alapelvek**

#### **3. 1. Önrendelkezés**

A szolgáltatás biztosítása során a gondozott gyermeknek és családjának a lehetőségek figyelembe vételével a lehetséges legszélesebb körű önrendelkezést meg kell hagyni.

#### **3. 2. Részvétel**

A szociális segítő szakembernek a segítő munka során a lehető legnagyobb mértékben építenie kell a kliensek részvételére. Felvilágosítja a klienseket a különböző megoldási és választási lehetőségekről, bevonja őket a döntésekbe (a gyermek legjobb érdekének figyelembe vételével).

#### **3. 3. Érdekvérvényesítési esélyek növelése**

A segítő folyamatban a segítő szakember segíti a gyermeket és a családtagokat érdekeik képviselésében. A segítő szakember kizárólag a legszükségesebb esetekben cselekszik a kliens helyett. Feladata a kliens hozzásegíteni az információkhoz, saját döntésének meghozatalához.

#### **3. 4. Eredményesség**

A gyermekjóléti szociális segítő munka akkor eredményes, ha

- a településen élő minden gyermek hozzájut a testi, lelki jólétéhez, veszélyeztettség esetén annak megszüntetéséhez szükséges ellátásokhoz, szabadidős programokhoz, segítséghez, ha a településen egyetlen gyermek sem él fejlődése szempontjából súlyosan veszélyeztető családban
- a családjából kiemelten nevelkedő gyermek vérszerinti családja minden segítséget megkap ahhoz, hogy helyzetét rendezze, s utána gyermekét vissza tudja fogadni.

#### **3. 5. A legkisebb beavatkozás elve**

A segítő szakembernek minden esetben úgy kell tanácsot adni, segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit is a kliens helyett, vagy ellenében. Mind a gyermek, mind a szülei számára a legnagyobb véleményalkotási, döntési lehetőséget kell biztosítani.

## IV. JOGOK VÉDELME

### Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

#### 1. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

##### 1.1 Általános szabályok

Az ellátotti érdekek érvényesülésének feltétele, hogy az intézmény dolgozói tevékenységüket csak az ellátást igénybe vevők személyes jogainak figyelembevételével végezhetik.

Az intézmény vezetője a dolgozók magatartási és titoktartási szabályainak betartásáról munkáltató jogainak következetes gyakorlásával gondoskodik.

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő ellátottnak joga van:

- szociális helyzetére
- egészségi és
- mentális állapotára tekintettel az

intézmény által biztosított teljes körű ellátásra.

Joga van:

- egyéni szükségletei
- speciális helyzete
- állapota alapján az egyéni ellátás

szolgáltatás igénybevételére.

Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az 1993. évi III. törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

A szolgáltatási tevékenység végzése során figyelemmel kell lennünk az ellátottat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az:

- élethez, emberi méltósághoz
- testi épséghez
- testi-lelki egészséghez

való jogra.

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

Tevékenységünk alapja minden ember egyenlő értékének és méltóságának elismerése, ezért a szolgáltatások nyújtása során tilos a hátrányos megkülönböztetés, különösen az ellátott:

- neme
- vallása
- nemzeti, etnikai hovatartozása
- politikai vagy más véleménye

- kora
- cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága
- fogyatékosága
- születési vagy egyéb helyzete miatt.

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

A szolgáltatás során a dolgozó, olyan szoros kapcsolatba kerülnek a szolgáltatást igénybe vevővel, hogy egészségi, családi, jövedelmi viszonyairól nagyon sok adat birtokába jutunk. Ezeket az adatokat minden esetben hivatásbeli, illetve magántitokként, bizalmasan kell kezelni.

Az ellátotti nyilvántartásból adatszolgáltatás csak jogszabályban meghatározott feleknek, meghatározott adattartalommal teljesíthető. Az intézmény a nyilvántartásában kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatja, illetve azokból statisztikai célra adatot szolgáltatathat.

Szolgáltatási, ellátási tevékenységünk teljes folyamatán arra kell törekedni, hogy az ellátást igénybe vevők megismerjék jogaikat és lehetőségeiket, elősegíteni, hogy ezekkel élhessenek.

## **1.2. Az ellátott-jogi képviselő**

Az ellátottak jogi képviselőjét ellátott-jogi képviselő látja el.

Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az intézmény az ellátottakat tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről.

A tájékoztatás formái:

- szóbeli tájékoztatás
- az intézmény telephelyein hirdetmény formájában
- a szolgáltatás megkezdésénél aláírt megállapodás részeként.

### **Az ellátott-jogi képviselő jogosult:**

- a szociális szolgáltató vagy intézmény működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.

Az ellátott-jogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani, és az ellátást igénylő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.



### 1.3. Gyermeki jogok védelme

A gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, egészséges felnevelkedését és jólétét biztosító saját családi környezetében történő nevelkedéshez.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéséhez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

A hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű gyermeknek joga van ahhoz, hogy fokozott segítséget kapjon a fejlődését hátráltató körülmények leküzdéséhez és esélyeinek növeléséhez.

A fogyatékos, tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakozását segítő különleges ellátáshoz.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön.

A gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással – fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal –, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez. A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyegetésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a védelme érdekében eljáró szakemberek – különösen a gyermek bántalmazásának felismerése és megszüntetése érdekében – egységes elvek és módszertan alkalmazásával járjanak el.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.

A gyermek szüleitől vagy más hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.

A gyermeknek joga van – örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában – a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez. A tizenkét év alatti gyermek átmeneti gondozását és otthont nyújtó ellátását befogadó szülőnél kell biztosítani, kivéve, ha a gyermek tartósan beteg, súlyosan fogyatékos, a testvéreket nem lehet együttesen a befogadó szülőnél elhelyezni vagy más okból szükséges az intézményes elhelyezés biztosítása, továbbá gyermekek átmeneti gondozása esetén az intézményes elhelyezést a szülő, törvényes képviselő kéri és az nem ellentétes a gyermek érdekével.

A gyermek helyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására.

Ha törvény másként nem rendelkezik, a gyermeknek a szülő felügyeleti joga megszűnése esetén is joga van származása, vér szerinti családja megismeréséhez és – a vér szerinti család beleegyezése mellett – a kapcsolattartáshoz.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.

A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben a gyermekvédelmi törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy alapvető jogai megsértése esetén bíróságnál és törvényben meghatározott más szerveknél eljárást kezdeményezzen.

A nevelésbe vett gyermek joga különösen, hogy életkorához, egészségi állapotához, fejlettségéhez, valamint egyéb szükségleteihez igazodóan

- állandóságot, érzelmi biztonságot nyújtó teljes körű ellátásban, gondozásban, – nemzetiségi, etnikai és vallási hovatartozását figyelembe vevő – megfelelő nevelésben, oktatásban és érdekei érvényesítésére megfelelő törvényes képviselőben részesüljön,
- gondozási helyének megváltoztatását, gyermekével vagy testvéreivel való együttes elhelyezését kezdeményezze
- felzárkóztató, tehetségfejlesztő programokon és érdeklődésének megfelelő szabadidős foglalkozásokon vegyen részt,
- vallási vagy lelkiismereti meggyőződését szabadon megválassza, kinyilvánítsa és gyakorolja, valamint hit- és vallásoktatásban vegyen részt,
- véleményt nyilvánítson a részére biztosított nevelésről, oktatásról, ellátásról, a személyét érintő kérdésekben meghallgassák, tájékoztassák,
- érdekei képviselőre gyermekönkormányzat létrehozását kezdeményezze,
- támogatást kapjon gondozójától, törvényes képviselőjétől családi környezetébe való visszatéréséhez,
- családi környezetébe való visszatérését kezdeményezze,
- személyes kapcsolatait ápolhassa,
- a személyes tulajdon szokásos tárgyaihoz fűződő jogait gyakorolhassa,
- utógondozásban részesüljön.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, törvényes képviselőjének biztosításával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

## **1.4. A gyermekjogi képviselő**

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek gyermekvédelmi törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges, vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

Tevékenysége során segít a gyermeknek panaszának megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, segíti továbbá a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató eszmegbeszélésén, illetve a gyámhatóság által tartott tárgyaláson az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában.

Eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján, eljár az érdekeképviseleti fórum megkeresése alapján, a gyámhatóság kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban. Jogsértések észlelése esetén javaslatot tehet gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására az arra a jogosult szervnek, a jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között, szükség szerint szakértők bevonásával, egyeztető megbeszélés tartására a gyámhatóságnak, a jogsértő személy továbbképzésére a fenntartónak, működtetőnek.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni.

Az ellátott-jogi és a gyermekjogi képviselő elérhetősége a telephelyeken kifüggesztett hirdetőablán olvasható.

1.5. Az intézmény házirendjét az intézményben mindenki által jól látható helyen ki kell függeszteni és gondoskodni kell annak megismertetéséről.

## **2. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A gyermekvédelmi törvény 15.§ (6) bekezdésében: „A gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottak-külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben - megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék. „

(7.) bekezdés: „A gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatott családgyámogató, a gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézmény vezetője a gyermek közvetlen gondozásának ellenőrzése során hivatalból jár el és e tevékenységével kapcsolatban büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősül.”

A szociális törvény 94/L. § (1) bekezdésében: „A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.”

(2) bekezdés: „Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító munkatárs”

2.1. A dolgozói jogok – mint főfogalom – juttatások és elvárások rendszere, mely a munka szakszerűségét és a dolgozók fizikai és lelki egészségvédelmét szolgálja, keretet szab az intézmények működésének. Az a fogalmi keret, komplex fogalom, mely magában foglalja a dolgozónak a törvény, szakásjog által meghatározott jogait és kötelezettségét. Célja a dolgozó és a szervezet védelme a minőségi, szakmai munka végzésének érdekében.

A szociális szolgáltatások szervezése során kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a szociális tevékenységet végzők részére megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsunk, legyen tiszteletben tartva emberi méltóságuk és személyiségi jogaik. Valósuljon meg munkájuk anyagi és erkölcsi elismerése, munkavégzéséhez kapcsolódó megbecsülését kapják meg.

2.2. A dolgozók jogvédelmére vonatkozóan az intézmény az alábbiak megvalósítását tekinti fontosnak:

- A dolgozók számára közérthető nyelven fogalmazza meg szabályzatait, és hozzáférhetővé teszi ezeket a dolgozók számára.
- A munkakörökre vonatkozó képesítési előírásokat betartja, az alkalmazottak számára az előírt továbbképzésben való részvételt munkaszervezéssel támogatja.
- Minden dolgozó számára biztosítja a feladatait, kompetenciáját és felelősségi körét meghatározó munkaköri leírást, amelynek megismerését és átvételét a dolgozó aláírásával igazolja.
- Tájékoztatja a dolgozókat minden lényeges, munkájukkal vagy alkalmazásukkal összefüggő kérdésről, illetve az ezek körében bekövetkező változásokról.
- Elősegíti a dolgozók érdekeit érvényesítő szervek létrejöttét, és tevékenységüket támogatja, képviselőikkel együttműködik.
- Védi a dolgozók biztonságát, egészségét, ennek érdekében alkalmazza a munkavédelem, egészségvédelem tárgykörében a kockázatelemzési szakmai standardokat.
- A szociális ellátás egyes területein a szolgáltatást igénybe vevők vagy hozzátartozóik részéről bekövetkezhet váratlan esetleg agresszív magatartás, amelyre a munkáltató megfelelő tudatossággal és alaposággal felkészíti a dolgozót.
- Óvja a dolgozók létbiztonságát, tervszerű bérgazdálkodást folytat, és biztosítja a szociális juttatásokat.
- Kerüli a munkavállalókkal szembeni diszkrimináció minden közvetlen vagy közvetett formáját. Biztosítja az esélyegyenlőséget, különös tekintettel:
  - A nemek között
  - Az életkorra
  - Etnikai megkülönböztetésre
  - Szexuális irányultságra
  - Vallási vagy politikai meggyőződésre.
- Tevékenységét a szociális munka etikai kódexe alapján végzi.
- Megteremti a feltételeit annak, hogy a dolgozó a tevékenységét eredményesen és hatékonyan végezhesse.
- Tájékoztatja a dolgozót esetleges érdeksérelmének, jogorvoslati lehetőségeiről, a lehetséges eljárás lefolytatását nem akadályozza.

2.3. „A munkáltató köteles minőségileg, illetve szükség esetén mennyiségileg értékelni a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető kockázatokat, különös tekintettel az alkalmazott munkaeszközökre, veszélyes anyagokra és készítményekre, a munkavállalókat érő terhelésekre, valamint a munkahelyek kialakítására. Az értékelés alapján olyan megelőző intézkedéseket szükséges hozni, amelyek biztosítják a munkakörülmények javulását, beépülnek a munkáltató valamennyi irányítási szintjén végzett tevékenységébe.”

A kockázatelemzés általánosan elfogadott háromlépcsős modellje szerint első lépésként meg kell határozni az adott munkahelyen a dolgozók egészségét és biztonságát veszélyeztető tényezők összességét, ez a kockázatbecslés. Második lépcsőfok a kockázatkezelés, amelyben a felbecsült kockázatok mértéke a vizsgálat tárgya, valamint a vizsgálat eredményén alapuló intézményi stratégia elkészítése, a beavatkozások, intézkedése tervezése, meghozatala. A folyamat utolsó eleme a tájékoztatás, a kockázat kommunikáció, amely a dolgozók teljes körű tájékoztatását és bevonását jelenti a kockázatelemzés folyamatába.

A szociális szolgáltatások és a gyermekvédelem területén működő szervezetek, intézmények feladatköréből eredően az alkalmazottak egészségét, biztonságos munkavégzését fokozottan veszélyeztetik a mentális egészségkárosító tényezők. Ezek felmérése, és a védekező stratégiák kidolgozása, alkalmazása kiemelt feladata az intézménynek.

Az intézmény fokozott figyelmet fordít a dolgozókat veszélyeztető kiegészítő szindróma felismerésére, megelőzésére, ezért a kockázatbecslési eljárásban a veszély indikátorait külön nevesíti:

- Pszichés tünetek: reménytelenség, tehetetlenség érzése, az érzelmi kontroll meggyengülése, depresszió, agresszió, düh megjelenése;
- Fiziológiai tünetek: fejfájás, magas vérnyomás, magas pulzusszám, szívpanaszok, immunitás csökkenése.
- Magatartási tünetek: szakmai érdeklődés csökkenése, teljesítmény csökkenése, szakmai együttműködési készség csökkenése, közömbösség, cinizmus, a munka iránti elkötelezettség elvesztése.

## V.

### A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉNEK BIZTOSÍTÁSA

A 15/1998.(IV.30.) NM. rendelet 7. §. szerint a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell:

- a) a heti munkaidőkeretének legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében, a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való elvégzéséhez,
- b) a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz használatát vagy a közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését,
- c) a személyes biztonságát szolgáló eszközöket, különösen külterületi munka esetében,
- d) az egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek, vagy problémák feldolgozása kapcsán rendszeresen tartott eszmegbeszélő csoporton történő részvételt,
- e) a szupervíziót.

#### **A folyamatos szakmai felkészültség biztosításának területei:**

- 9/2000. (XII. 4.) SZCSM rendelet szerinti kötelező szakmai továbbképzés lehetőségének biztosítása az intézmény továbbképzési tervében megfogalmazottak szerint
- tanácskozásokon, konferenciákon, szakmai napokon történő részvétel biztosítása, az elhangzottak közös feldolgozása, beépítése a szakmai munka gyakorlatába
- rendszeres eszmegbeszélések, eszmekonferenciák szervezése, részvétel biztosítása
- rendszeres munkaértekezletek szervezése a szakmai egység családsegítői számára, amelynek keretében feldolgozásra és áttekintésre kerülnek a jogszabályi változások, aktuális szakmai anyagok, szakirodalmak, módszertani útmutatók
- szakmai műhelymunka keretében dokumentációs rendszer, szakmai anyagok, programok módszertani anyagának közös kidolgozása, a településeken működő jó gyakorlatok módszertanának megismertetése, átadása
- kapcsolattartás a módszertani segítséget nyújtó valamennyi szakmai szervezettel, amelyek segítik a család-és gyermekjóléti szolgáltatás munkáját.

## VI.

### A HELYETTESÍTÉS RENDJE

Az intézményben folyó munkát a dolgozó időszakos, illetve tartós távolléte nem akadályozhatja. A dolgozó távolléte esetén a helyettesítésről a intézményvezető gondoskodik. A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásban kell rögzíteni.

## VII. ÜGYFÉLFOGADÁSI IDŐ

	Kunmadaras	Berekfürdő
Hétfő	8 – 12 h	-
Kedd	8 – 12 h      13 – 15 h	-
Szerda	8 – 12 h	-
Csütörtök	Nincs ügyfélfogadás	-
Péntek	8 -10 h	8 – 12 h

## VIII. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA

Az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevők közötti jól működő kapcsolattartást fontosnak tartjuk több szempontból is:

- a szolgáltatást igénybevevők részére csak folyamatos, élő kapcsolat kialakításával és működtetésével nyújtható a szükségletnek, életkornak, élethelyzetnek, egészségi állapotnak megfelelő szolgáltatás, ellátás
- a szolgáltatást igénybe vevővel kialakított kétoldalú kapcsolat alapja az információközvetítésnek (tájékozódás és tájékoztatás, szükség esetén szolgáltatás módosításnak).

Az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevő közötti kapcsolattartást az alábbiak figyelembevételével kell kialakítani:

- tervszerűség
- céltudatosság
- folytonosság
- koordinálás
- megtartás
- bizalom megszerzése és megtartása
- közvetlen és közvetett kapcsolattartási módok együttes alkalmazása
- írásos tájékoztató a család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásairól
- kapcsolattartás első lépése a szolgáltatás igénylése
- közvetlen kapcsolattartás valósul meg a szolgáltatási tevékenység folyamatában:
  - a család-és gyermekjóléti szolgálat hivatali helyiségében
  - az ügyfél lakásán, családi környezetében.

### A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja

- Prospektus, szórólap készítése, eljuttatása az érdeklődők, szolgáltatást igénybe vevők részére
- Az önkormányzat honlapján a szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatók, ismertető, információk közzététele
- Települési, megyei média (helyi újság, megyei napilap, helyi rádió, televízió) nyilvánossága

## IX. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI KAPCSOLATRENDSZERE

A család-és gyermekjóléti szolgálat működése kezdettől fogva a partnerség elvére épül, fontos hogy az együttműködés megvalósuljon, s hogy minél több partner kapcsolódjon a szolgálat tevékenységéhez.

### **Együttműködés területei és formái:**

- kölcsönös információnyújtás, tájékoztatás az ellátási területen élő segítségre szoruló személyek, gyermekek, családok számára, helyzetéről
- szolgáltatási igények közvetítése
- szolgáltatási igények véleményezése
- ellátandó tevékenységek egyeztetése
- szakmai működés segítése
- szakmai tanácsadás, segítségadás
- képzések, tanácskozások szervezése
- információközvetítés
- munkaértekezlet
- szakmai konzultáció
- éves szakmai tanácskozás
- szakmaközi megbeszélés
- esetmegbeszélés
- esetkonferencia
- esetkonzultáció
- szakmai tapasztalatcsere
- egyéni gondozási-nevelési terv készítésében és megvalósításában való közreműködés
- közös programok, rendezvények szervezése, lebonyolítása

### **A család-és gyermekjóléti szolgálat együttműködik:**

- egészségügyi szolgáltatást nyújtó (házi orvos, házi gyermekorvos, védőnő, szakorvos, kórház, kórházi szociális munkás, otthoni szakápolás, gyógyszerész) szolgáltatók, intézmények
- szociális szolgáltatást nyújtó (alapszolgáltatások: étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás, támogató szolgáltatás, szakellátás: bentlakásos intézmények) szolgáltatók, intézmények
- köznevelési intézmények (óvoda, iskola)
- közművelődési intézmény
- rendőrség
- ügyészség
- bíróság
- pártfogó felügyelői szolgálat
- munkaügyi hatóság
- munkaadók
- javítóintézet
- gyermekjogi képviselő
- ellátott-jogi képviselő
- jogi segítségnyújtó szolgálat
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek
- menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása



- társadalmi szervezetek, civil szervezetek, egyesületek, alapítványok
- egyházak
- magánszemélyek
- család-és gyermekjóléti központ
- polgármesteri hivatal
- települési önkormányzat képviselőtestületének tagjai
- jegyző, polgármester
- gyámhivatal
- gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást nyújtó szolgáltatók, intézmények
- módszertani intézmények
- továbbképzést biztosító intézmények, szervezetek.

## **MELLÉKLETEK**

## EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

### 1. Az együttműködési megállapodás létrejött egyfelől

*Az ellátást nyújtó (a továbbiakban: intézmény)*

- Az intézmény neve: Család és Gyermekjóléti Szolgálat Kunmadaras
- Az intézmény címe: 5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.
- Az intézményt fenntartó neve: Kunmadaras Közös Önkormányzati Hivatal
- Az intézményt fenntartó címe: 5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.

*A család és gyermekjóléti szolgáltatást végző családsegítő:*

- Neve: .....
- Elérhetősége: .....

### **másfelől**

*a szolgáltatást igénybe vevő:*

- Neve: ..... Szül.név: .....
- TAJ szám: .....
- Születési hely, idő: ..... anyja neve: .....
- Állandó lakcíme: .....
- Tényleges tartózkodási helye: .....

*A szolgáltatást igénybevevő törvényes képviselője:*

- Név, szül. hely, idő, anyja neve: .....
- Állandó lakcím: .....
- Tényleges tartózkodási hely: .....
- Elérhetőség: .....

**2. A megállapodás tárgya:** a család és gyermekjóléti alapszolgáltatás igénybevétele

**3. Az igénybe vevő/törvényes képviselője nyilatkozom, hogy tájékoztatást kaptam**

- a család és gyermekjóléti szolgáltatás elemeiről, tartalmáról, feltételeiről,
- a jogszabályok előírása szerint az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- panaszjoga gyakorlásának módjáról
- az ellátott – jogi, gyermekjogi képviselő nevééről, elérhetőségéről

**4. Az igénybe vevő /törvényes képviselője nyilatkozik arról, hogy tudomásul veszi**

- köteles a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni
- köteles nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról

**A fentiek jogszabályi háttere:** 1997.évi XXXI.tv, 15/1998.NM rendelet, 1993.évi III. tv., 2011. évi CXII.tv., 1992.évi LXII.tv., 226/2006. (XI.20.) és a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet.

**Dátum:** .....

.....  
szolgáltatást igénybe vevő

.....  
szülő, törvényes képviselő

.....  
intézményvezető

.....  
családsegítő

## NYILATKOZAT

Alulírott..... kijelentem, hogy tájékoztatást kaptam:

- a család-és gyermekjóléti szolgáltatás elemeiről, tartalmáról, feltételeiről,
- a segítő szolgáltatás igénybevétele során a gyermekemről, személyemről és a családomról a jogszabályok előírása szerint nyilvántartásokról,
- a panaszjogom gyakorlásának módjáról.

Hozzájárulok, hogy a jogszabályokban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatok, és a jogosultsági feltételekben, valamint személyazonosító adatokban beállott változásokat bejelentem.

A fentiek jogszabályi háttere: 1997. évi XXXI. tv., 15/1998. NM rendelet, 1993. évi III. tv. A 2011. évi CXII. tv. , az 1992. évi LXII. tv. valamint a 226/2006. (XI.20.) és a 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet.

Név:.....szül. név: .....

TAJ szám: .....

Születési hely, idő: ..... anyja neve: .....

Állandó lakcím: .....

Tényleges tart. hely: .....Elérhetőség:.....

*A szolgáltatást igénybe vevő törvényes képviselője:*

Név, születési hely, idő, anyja neve:.....

Állandó lakcím: .....

Tényleges tartózkodási hely: .....

Elérhetősége:.....

Segítés módja: .....

Dátum: .....

Aláírás:

.....  
szolgáltatást igénybe vevő

.....  
családsegítő

.....  
intézményvezető

## A CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT KUNMADARAS HÁZIRENDJE

### A házirend célja

Intézményünk házirendjének célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét, eligazodást jelentsen az intézményi életre vonatkozóan, tájékoztasson az intézmény általános működési feltételeiről, az alapvető szabályokról.

E szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy a család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásait igénybe vevők nyugodt légkörben vehessék igénybe az intézmény szolgáltatásait, dolgozóink megfelelő körülmények között dolgozhassanak.

A „HÁZIREND” a dolgozók és a család-és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők számára egyformán iránymutató, - megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézeti vagyoni védelmét, a szolgáltatást igénybe vevők és a dolgozók egymás kölcsönös megbecsülését és tiszteletét.

A dolgozók szakmai munkájukat a „HÁZIREND” szellemében kötelesek végezni. A család-és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevőket arra kérjük, ezen szabályokat tekintsek olyan segítségnek, amely a szolgáltatás igénybevételének megkönnyítésére hivatott.

### I.

1. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásként működik.

#### 2.A kliens fogadásának helye:

5321 Kunmadaras, Kossuth tér 1.sz. 4. – 5. számú iroda

#### 3. Ügyfélfogadási idő:

	Kunmadaras	Berekfürdő
<b>Hétfő</b>	8 – 12 h	-
<b>Kedd</b>	8 – 12 h      13 – 15 h	-
<b>Szerda</b>	8 – 12 h	-
<b>Csütörtök</b>	Nincs ügyfélfogadás	-
<b>Péntek</b>	8 -10 h	8 – 12 h

## II.

1. Az intézmény által nyújtott ellátások igénybevételének módja:

- önkéntesen
- észlelő□ és jelzőrendszeren keresztül
- együttműködési kötelezettség alapján történik.

2. A szolgáltatás biztosítása lehetőség szerint érkezési sorrendben, illetve előzetes egyeztetéssel megbeszélt időpontban történik.

3. Klienseink az ügyfélváróban várakozhatnak.

4. Az épület várakozójában hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

5. A nyugodt légkör biztosítása fontos a segítségadáshoz. Kérjük járuljanak hozzá Önök is türelmükkel.

6. Kérjük, hogy ügyeljenek intézményünk rendjére, tisztaságára. A berendezések szakszerű használatával kíméljük a meglévő bútorokat, berendezéseket. Szándékos rongálás kártérítési felelősséggel jár.

### 8. Kártérítés

A szolgáltatást igénybe vevő részére használatra kiadott minden intézményi felszerelés az intézmény tulajdonát képezi, amelyet elidegeníteni, megrongálni, megsemmisíteni nem szabad. A szándékosan okozott kárért az ellátott kártérítési felelősséggel tartozik.

A szándékosan okozott kár összegének megállapításánál az elhasználódás mértékét figyelembe kell venni.

### 9. Dohányzás szabályai

Az intézményben épületében, illetve a bejáratától 5 méteren belül dohányozni TILOS!

10. A szolgáltatás igénybevételéből átmenetileg kizárja magát, aki:

- Olyan fokú ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet.
- Az intézményben szándékosan személy és dolog ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el.
- Nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival.
- Viselkedésével akadályozza az intézmény munkáját.
- Várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi klienst.

kizárás nem végleges, a felsorolt körülmények fennállásáig tart.

A

11. Szolgáltatásaink az egyének és a családok számára térítésmentesek.

### III.

1. A családsegítő a kérelem benyújtásakor tájékoztatást ad a jogosult vagy törvényes képviselője számára

- a) a személyes gondoskodás feltételeiről
- b) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- c) az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról
- d) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről
- f) az intézmény házirendjéről.

2. Az ellátott vagy törvényes képviselője a szolgáltatásba történő felvételkor köteles:

- a) írásban nyilatkozni az 1./ pontban meghatározott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben a hatályos jogszabályoknak megfelelően vezetett nyilvántartásához,
- c) nyilatkozni arról, ha a jogosultság feltételeiben, továbbá az ellátott, vagy közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban változás állt be, azt haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével, vagy családsegítőjével
- d) személyazonosítás céljából köteles az ellátott személyazonosító okmányait a családsegítőnél bemutatni.

3. A szolgáltatásban részesülő személyek adatait az intézmény az 1993. évi III. törvény 20. §. és az 1997. évi III. törvény 139. §. rendelkezései alapján nyilvántartja, illetve a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján az igénybe vevő nyilvántartott adatairól és a szolgáltatás igénybevételeiről elektronikus úton adatszolgáltatást teljesít.

Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók.

### IV.

#### **1. Etikai kérdések**

- a.) Legyünk másokhoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. Viták, veszekedések, hangoskodás, gorombaság rontja az intézmény hangulatát, a jó közérzetet.
- b.) Az intézményben dolgozóknak mindenkor az ellátást igénybe vevő érdekeit kell szem előtt tartaniuk, s mindent meg kell tenniük annak érdekében, hogy az ellátást igénybe vevő elégedett legyen a neki nyújtott szolgáltatással, a róla való gondoskodással.
- c.) Az intézmény dolgozója munkájáért, tevékenységéért az ellátást igénybe vevőtől pénzt, értékeket, ajándékot semmilyen körülmények között nem fogadhat el.



## **2.Érdekképviselő**

1. Az ellátást igénybe vevők és hozzátartozójuk, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasszal élhet az intézményvezetőnél

- az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme,
- az intézmény dolgozóinak titoktartásai és vagyonvédelmi kötelezettségei megszegése esetén,
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása esetén.

2. A panaszok kivizsgálása a bejelentést követő 15 napon belül meg kell történjen és arról a panasztevőt és a fenntartót írásban kell értesíteni.

3. Az intézmény fenntartójához fordulhat a panasztevő, amennyiben a kivizsgálás eredményével elégedetlen, vagy a kivizsgálásra jogosult a határidőn belül nem intézkedett.

## **3. Az ellátott-jogi képviselő**

Az ellátottak jogi képviselőjét ellátott-jogi képviselő látja el.

Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az intézmény az ellátottakat tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről.

A tájékoztatás formái:

- szóbeli tájékoztatás
- az intézmény telephelyein hirdetmény formájában
- a szolgáltatás megkezdésénél aláírt megállapodás részeként.

### **Az ellátott-jogi képviselő jogosult:**

- az intézmény működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.

Az ellátott-jogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani, és az ellátást igénylő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

**Az ellátott – jogi képviselő neve és elérhetősége, az intézmény hirdetőtábláján mindig kifüggesztésre kerül.**

## **4. A gyermekjogi képviselő**

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek gyermekvédelmi törvényben meghatározott jogainak védelmét, valamint segíti a gyermeket jogai

megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges, vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

Tevékenysége során segít a gyermeknek panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, segíti továbbá a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgáltatót nyújtó szolgáltató eszmegbeszélésén, illetve a gyámhatóság által tartott tárgyaláson az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában.

Eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján, eljár az érdekképviseleti fórum megkeresése alapján, a gyámhatóság kirendelése alapján képviseli a gyermeket a nevelési felügyelettel kapcsolatos eljárásban. Jogsértések észlelése esetén javaslatot tehet gyermekvédelmi igazgatási bírság kiszabására az arra a jogosult szervnek, a jogsértés jövőbeni előfordulásának megelőzése érdekében a jogsértéssel érintettek között, szükség szerint szakértők bevonásával, egyeztető megbeszélés tartására a gyámhatóságnak, a jogsértő személy továbbképzésére a fenntartónak, működtetőnek.


A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni.

**A gyermek – jogi képviselő neve és elérhetősége, az intézmény hirdetőtábláján mindig kifüggesztésre kerül.**

5. A házirendet az intézmény irodájában jól látható helyen ki kell kifüggeszteni és biztosítani kell, hogy az ellátást igénybe vevők, hozzátartozóik és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

**Kunmadaras, 2019. május 29.**

*Georgina Aneta*  
intézményvezető



## A SZOCIÁLIS MUNKA ETIKAI KÓDEXE

Elfogadásra került a Szociális Szakmai Szövetség 2005. április 29-i Küldöttgyűlésén

### Előszó

1. A Szociális Munka Etikai Kódexe a szociális munka gyakorlását meghatározó szakmai etikai normákat tartalmazza.
2. A Szociális Munka Etikai Kódexe az ENSZ Emberi Jogok Nyilatkozatára, az ENSZ a Gyermek Jogairól szóló Egyezményre, az Emberi Jogok Európai Egyezményére valamint a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének Szakmai Kódexére támaszkodik.
3. Az Etikai Kódex a szociális munka folyamatában résztvevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja, valamint elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását.
4. A szociális munka olyan szakmai tevékenység, amely a szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul. A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató vagy hatósági jellegének megfelelően nyújtson szakmai szolgáltatásokat.
5. A szociális munka jogszabályban meghatározott képzési követelmények alapján elsajátítható szakmai ismeretekre, tapasztalatokra, készségekre és értékekre épül.
6. A szociális munkás felelőssége a kliensekkel, a munkatársakkal, a munkaadókkal, egyéb szakmák képviselőivel való együttműködésre terjed ki.
7. A szociális munkás felelősséget vállal a kliensek érdekeinek érvényesítésében.

### Alapelvek

8. A szociális munkás tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.
9. A szociális munkás – az Alkotmány 70/A. § (1) bekezdésének megfelelően – a kliens vagy kliensek hátrányos megkülönböztetése nélkül végzi munkáját.
10. A szociális munkás felelőssége a döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmét felhívni mindarra, amiben a kormányzat, a társadalom vagy egyes intézmények felelősek a nélkülözés és a szenvedés kialakulásáért, illetve amivel akadályozzák ezek enyhítését. A szociális munkás joga és kötelessége, hogy ennek érdekében szakmai és társadalmi érdekérvényesítő szervezetekhez forduljon. Az Etikai Kódexet aláíró és csatlakozó szakmai szervezetek joga és kötelessége eljárni ezen ügyekben.
11. A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége vagy egyéb

kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősséget, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia.

A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

12. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

13. Az Etikai Kódexet aláíró szervezetek biztosítják, hogy tagjaik megfelelhessenek az etikai elvárásoknak.

### **I. A kliens és a szociális munkás kapcsolata**

14. A szociális munkás a kliens érdekeit képviseli, de tiszteletben tartja mások

15. A kliens és a szociális munkás kapcsolata a bizalmon alapul.

16. A szociális munkás arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások-megkülönböztetés nélkül - mindenki számára elérhetőek legyenek.

17. A szociális munkában összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.

18. A kliens megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi.

A szociális munkás - szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetetlenség esetén - megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítéséről.

19. A szociális munkás arra törekszik, hogy elhárítson, kiküszöböljön és elkerüljön minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos munkavégzését gátolja.

20. A kliensek számára juttatott javakból a szociális munkás nem részesülhet.

21. Az intézmény számára juttatott javakból a szociális munkás részesülhet, amennyiben azok elosztásáról az intézmény belső szabályzatában egyértelműen határoz, és az elosztás szabályait nyilvánossá teszi.

22. A szociális munkás előzetesen tájékoztatja a kliensét az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről.

A szociális munkás egyéb ellenszolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.

23. A szociális munkás nem használhatja fel a segítő folyamatot pártpolitikai célok vagy a vallási meggyőződés befolyásolása érdekében.

24. Amennyiben a szociális szolgáltatás igénybevétele kötött valamilyen elkötelezettséghez, azt a klienssel előre közölni kell.

25. A kliens –a szociális munkásra vonatkozó panaszát - az érintett felek bevonásával meg kell vizsgálni.

26. A szociális munkás nem avatja be a klienst a munkahelyi vitákba.

## **II. A szociális munkás és a szakma kapcsolata**

27. Az önkéntesek, a laikusok, a gyakornokok szolgáltatásba való bevonásáért, illetve az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéért az őket bevonó szociális munkásé, illetve az intézmény vezetőjéé a felelősség.

28. A szociális munkás felelősséggel tartozik az általa vezetett segítő folyamatért, annak minőségéért.

29. A szociális munkás ne vállaljon el olyan feladatot, amelyben tevékenységét visszaélésre vagy emberellenes célokra használhatják fel.

30. A szociális munkás arra törekszik, hogy a szociális szférában tevékenykedő intézmények, szervezetek és szakemberek együttműködjenek, szakmaközi egyeztetéseket, fórumokat hozzanak létre.

31. A szociális munkás kötelessége, hogy folyamatosan kövesse nyomon a szakma fejlődését, változását és azt alkalmazza munkájában.

## **III. A szociális munkás és a munkatársak kapcsolata**

32. A szociális munkában és a munkatársak kapcsolatában alapvető érték az együttműködés. A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai nézeteit, tekintettel van képzettségükre és kötelezettségeikre.

33. A szociális munkás munkatársaival való kapcsolatát a bizalom, a tisztelet és a szolidaritás határozza meg, ezek azonban nem fedhetik el a szakmai problémákat.

34. A szociális munkás szaktudását, gyakorlati tapasztalatait és szakmai információit munkatársaival megosztja, különös tekintettel a pályakezdőkre és a gyakornokokra

35. Más szakemberekkel történő együttműködés során a szociális munkás azok kompetenciahatárait tiszteletben tartja, ez azonban saját felelősségét az eset további kezelésében nem csökkenti

36. A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai és más szakemberek a sajátjától eltérő véleményét és munkamódszerét, kritikájának felelős módon, az érintett bevonásával ad hangot.

37. A szociális munkást munkatársaival való magánjellelű kapcsolatai nem befolyásolhatják abban, hogy szakmai tevékenységét legjobb tudása és meggyőződése szerint végezze.

38. A szociális munkás védi munkatársait az igazságtalan eljárásokkal szemben. Támogatja őket a kliensek és a szakma érdekei miatt vállalt esetleges összeütközésekben.

39. A szociális munkás munkatársa helyettesítésekor tekintettel van annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakított kapcsolatára.

40. A szociális munkás és az őt foglalkoztató intézmény, szervezet felelőssége, hogy csak feladatai ellátására alkalmas állapotban kerüljön közvetlen kliens-közelbe.

#### IV. A szociális munkás munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonya

41. A szociális munkás arra törekszik, hogy munkahelyén az Etikai Kódex elvei, értékei érvényesüljenek. Az Etikai Kódex kerüljön be az intézmény szervezeti és működési szabályzatába. Amennyiben a fenti célok elérésében a szociális munkást huzamosabb ideig akadályozzák, akkor segítségért az Etikai Kollégiumhoz fordulhat.

42. A szociális munkás arra törekszik, hogy munkahelye szakmapolitikáját és gyakorlatát javítsa, növelve ezzel a szolgáltatások hatékonyságát és színvonalát. Ennek érdekében vegyen részt esetmegbeszélő csoporton, szupervízióon vagy más szakmai továbbképzéseken.

43. A segítő munka során a szociális munkás védelemre jogosult a vele, intézményével vagy kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Ha az etikai sérelem akár intézmények, akár személyek részéről éri, védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához, vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulhat

44. Amennyiben a szociális munkás tudomására jut a kliens jogsérelme, bántalmazottsága, vagy függő, kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés, vizsgálatot kezdeményezhet, és az Etikai Kollégiumhoz fordulhat bejelentéssel.

45. A szociális munkás közszereplést vállalva minden esetben közli, hogy milyen minőségben, kinek a nevében (egyén, munkahely, szakma, párt, egyház, szervezet stb.) nyilatkozik vagy cselekszik.

46. A Szociális Munka Etikai Kódexe az aláíró szervezetek minden tagjára nézve kötelező. A szociális munkás kötelessége az Etikai Kódexben foglaltak betartása és törekszik annak betartatására, abban az esetben is, ha nem szociális intézményben végzi munkáját.

1. Az Etikai Kódexet aláíró szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy tagjaik megfelelhessenek az etikai elvárásoknak és a szakmai kötelezettségeknek.

2. Az etikai alapelvek és normák nem helyettesítik a szakma működési feltételeit:

- a kiépült intézményhálózatot, a szükséges tárgyi feltételekkel együtt,
- a szakemberek felkészültségét,
- a szakmai szabályok ismeretét,
- a szociális munka egyéb szabályozási szintjeit,
- a szociális munka társadalmi presztízsét, az érdekvédelmet.

3. A szociális munka Etikai Kódexe nyilvános, a szociális szolgáltatást igénybe vevők és az együttműködő intézmények / szervezetek számára hozzáférhetővé kell tenni.

4. Az Etikai Kollégium állásfoglalásai nyilvánosságra kerülnek.

5. A Szociális Szakmai Szövetség legalább ötévente vizsgálja felül a Szociális munka Etikai Kódexét. A benyújtott változtatási javaslatokat szakmai nyilvánosság előtt, konferencián kell megvitatni.