

RÉTSÁG VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK KÉPVISELŐ-TESTÜLETE



Tárgyalja: SZB

Képviselő-testület

ELŐTERJESZTÉS

a képviselő-testület 2011.január 21-i ülésére

A NYUGAT-NÓGRÁD GYERMEKJÓLÉTI ÉS CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJÁNAK JÓVÁHAGYÁSA

1. A TÁRGYALANDÓ TÉMAKÖR TÁRGYILAGOS ÉS TÉNYSZERŰ BEMUTATÁSA:

A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat intézményvezetője a Szolgálat szakmai programjának jóváhagyását kéri a Tisztelt Képviselő-testülettől. A megkeresés és a program az előterjesztés mellékletét képezik.

2. ELŐZMÉNYEK, KÜLÖNÖSEN A TÉMÁBAN HOZOTT KORÁBBI TESTÜLETI DÖNTÉSEK, AZOK VÉGREHAJTÁSA:

Rétság Város Önkormányzata 1999. november 30-án kötött társulási megállapodást a gyermekjóléti és családsegítő szolgálat feladatainak ellátására.

3. JOGSZABÁLYI ALAPOK:

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről:

5. § (1) A szociális szolgáltatónak rendelkeznie kell
.... d) szakmai programmal,..."

5/A. § (1) A szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának – az időszakos férőhely engedélyezése iránti kérelemhez csatolt szakmai program kivételével – tartalmaznia kell a szolgáltatás célját, feladatát, így különösen

aa) a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,

ab) a szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelését,

ac) a más intézményekkel történő együttműködés módját,

ad) a szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírását,

b) az ellátottak körét, demográfiai mutatóit, szociális jellemzőit, ellátási szükségleteit,

c) a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,

d) az ellátás igénybevételének módját,

- e) alapszolgáltatás esetén a szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módját,
 - f) bentlakásos intézmény esetén az ápolási, gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát,
 - g) az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
 - h) az intézményre vonatkozó szakmai információkat, így különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszámát és szakképzettségét a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban.
- (2) A szakmai programhoz mellékletként csatolni szükséges
- a) az Szt. 94/B. §-ának (1) bekezdése, illetve 94/D. §-ának (1) bekezdése szerinti megállapodások tervezetét, az Szt. 94/B. §-ának (3) bekezdése szerinti kivételekkel,
 - b) a szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak – már működő intézmény esetén a tárgyévi – tervezett alakulását,
 - c) szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet.
 - d) a szervezeti és működési szabályzatot, illetve annak tervezetét.
- (3) A szakmai programot az (1) bekezdés szerinti elemeinek változása esetén módosítani kell.

4. HATÁROZATI JAVASLAT:

RÉTSÁG VÁROS ÖNKORMÁNYZATA KÉPVISELŐ-TESTÜLETÉNEK ./2011.(I.23.) KT. HATÁROZATA

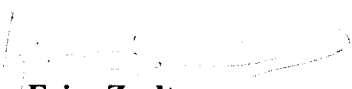
Rétság Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat szakmai programját megismerte és jóváhagyja.

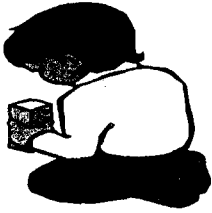
Rétság, 2011. január 11.

Előterjesztő:

Mezőfi Zoltán
polgármester

Ellenőrizte:


Fejes Zsolt
jegyző



Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat

✉ 2645 Nagyoroszi Ady E. út 17. Pf.:34.

☎/Fax 06 35/ 374-119 vagy 06 35/574-013

Email: jolet@is.hu. jolet@gyjsz.hu. Weblap: www.gyjsz.hu

Iktatószám: No.- 2010. / 60.	Tárgy: Szakmai Program
Intézményvezető Gál Zsuzsanna Éva:	Jóváhagyása

Önkormányzat Polgármester Úr/ Hölgy, Jegyző Úr/ Hölgy!

Székhelyén

Tisztelt Cím!

A Nyugat- Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat Társulási Tanácsának 2010. november 8-án megtartott ülésén a 3. napirendi pontjában megemlített lakcímváltozás miatti módosításokat és a Családsegítő Szolgálat Szakmai Programjának jóváhagyását minden Képviselő Testületnek az ülésről készült jegyzőkönyv kivonatával igazolni kell.

Erre azért van szükség, mert Családsegítő Szolgálat részlegének Működési engedélye lejárt, ehhez új előírások jelentek meg a formai és tartalmi követelmények, melyet az Új Szakmai Program már tartalmaz.

Ezért kérem Tisztelettel a Családsegítő Szolgálat Új Szakmai Programjának elfogadását!

Nagyoroszi, 2010. 11. 08.

Tisztelettel:

Gál Zsuzsanna Éva
Gál Zsuzsanna Éva
Intézményvezető

Nyugat - Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat

Családsegítő Szolgálat Szakmai Programja



*Készítette: Gál Zsuzsanna Éva
Vezető családgondozó*



TARTALOMJEGYZÉK

I. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS	3
I.1. A MŰKÖDÉS RENDJÉT MEGHATÁROZÓ TÖRVÉNYEK- RENDELETEK.....	3
I.2. AZONOSÍTÓ ADATOK:	3
I.3. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS:	4
I.4. FINANSZÍROZÁS, DÖNTÉSHOZATALI MECHANIZMUSOK:	4
I. 5. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTAT MEGALKULÁSA:	4
I.6. ELHELYEZKEDÉSE, MEGKÖZELÍTHETŐSÉGE:.....	5
1.7. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJÁNAK, FELADATÁNAK BEMUTATÁSA:.....	17
1.7.a) célja:.....	17
1.7.b) feladatai:	17
II. AZ ELLÁTOTTAK KÖRE	24
II.1. ELLÁTANDÓ TERÜLET	24
II.2. AZ ELLÁTOTTAK KÖRÉNEK FŐBB PROBLÉMÁI:	24
III. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI	26
III.1. AZ IGÉNYBEVÉTEL MÓDJA:	26
III.2. AZ IGÉNYBEVÉTEL INTÉZMÉNYI FELTÉTELEI:.....	27
III.3. AZ IGÉNYBEVÉTEL ANYAGI FELTÉTELEI.....	27
IV. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZAKMAI-SZERVEZETI INFORMÁCIÓK	28
IV.1. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI STRUKTÚRÁJA	28
IV.2. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTAT HELYETTESÍTÉSI RENDJE	28
IV.3. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTAT MUNKATÁRSAINAK MUNKARENDEJE:.....	28
IV.3.a) Családgondozók feladata:	28
IV.3.b) Intézményvezető feladata:	29
IV.3.c) Adminisztrációs - ügyviteli munkatárs:	29
IV.4. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSÉT MEGHATÁROZÓ ELVEK.....	29
IV.5. SEGÍTŐK SEGÍTÉSE	30
V. A FELADATELLÁTÁS MÓDJA ÉS TARTALMA	31
V.1. EGYÉNI ESETKEZELÉS	31
V.2. A FELADATMEGOSZTÁS SZABÁLYAI.....	32
V.3. AZ ESETÁTADÁS SZABÁLYAI ÉS DOKUMENTÁLÁSA	32
V.4. A CSALÁDSEGÍTŐ SZAKMAI EGYSÉG ÉS A GYERMEKJÓLÉTI SZAKMAI EGYSÉG KÖZTI FELADATMEGOSZTÁS:	33
V.5. SZAKMAI KAPCSOLATOK.....	33
VI. ÜGYVITELI ÉS IRATKEZELÉSI SZABÁLYOK	34
VII. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, ELVEK	34
VII.1. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK JOGAI	34
VII.2. PANASZJOG.....	35
VII.3. ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ:	36
VII.4. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI	36
VII.5. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK	37
VIII. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA	37
IX. A SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI MUNKÁJÁNAK DOKUMENTÁCIÓJA	38
IX.1. DOKUMENTÁCIÓ	38
X. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL VÁRHATÓ EREDMÉNYEK	39
XI. MELLÉKLETEK:	43



I. A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS

I.1. A működés rendjét meghatározó törvények- rendeletek

A szolgáltatás törvényes működését az

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló.
- Az 1997. évi XXXI. törvény A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.)
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről.
- 2000. évi C. törvény a számvitelről (módosításokkal egységes szerkezetben),
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló.
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló rendelkezésekkel összhangban lévő alapdokumentumok határozzák meg.
- 259/2002. (XII. 18.) Kormány rendelet
- 1992.évi LXIII. Törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról.
- 63/2006. (III. 27.) Kormány rendelet a pénzbeli és természetbeni ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló.

I.2. Azonosító adatok:

Neve: Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat

Szolgálat székhelye: 2645 Nagyoroszi Ady E. u. 17. Pf.: 34.

Tel/fax: 06-35 / 374-119 és 06-35 / 574-013

E-mail: jolet@is.hu, jolet@gyjsz.hu, ngyermekjolet@gmail.com

Weblap: www.gyjsz.hu

Intézmény alapítója: családsegítés és gyermekjóléti alapellátásra létrehozott társulásban résztvevő Önkormányzatok

Alapítás éve: 1999. november 30.

Engedélyezése: 2000. június 01. Szakfeladat Száma: 853244 Családsegítés.

Jogállása: önálló jogi személy, vezetője az Intézményvezető/Szolgálatvezető.

Intézmény feladatai és hatásköre: Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek teljesítéséről az intézmény vezetője gondoskodik. Nem lehetnek ellentétesek a törvényekben, rendeletekben, jogszabályokban előírtakkal, és az alapító, fenntartó által az intézmény egyes szervezeti egységeire, vezetőre és dolgozóira kötelezően előírt feladatokkal, hatáskörökkel.

A szolgáltatás tevékenysége kiterjed: alapító önkormányzatok közigazgatási területén élő valamennyi gyermekre, illetve családjára.

Az intézmény fenntartója: A társulási megállapodásban foglalt alapító Önkormányzatok.



Ellátási terület - az alapítók közigazgatási területe: Alsópetény, Bánk, Berkenye, Borsosberény, Dejtár, Diósjenő, Drégelypalánk, Érsekvadkert, Felsőpetény, Hont, Horpács, Ipolyvece, Kiseccset, Keszeg, Kétybodony, Nagyoroszi, Nézsza, Nógrád, Nógrádsáp, Nótincs, Legénd, Ósagárd, Patak, Pusztaberki, Rétság, Romhány, Szátok, Szendehely, Szente, Tereske, Tolmács.

Felügyeleti szerve: Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat Társulási Tanácsa

Szakmai felügyelete: a működési engedélyt kiadó Balassagyarmat Város Jegyzője és az Észak- Magyarországi Regionális Közigazgatási Hivatal Szociális és Gyámhivatala Salgótarjáni Kirendeltsége

I.3. Szervezeti felépítés: Társulási Tanács

Elnök

Intézményvezető / Szolgálatvezető

Pénzügy-munkaügyi előadó - Családgondozók - Megbízási szerződéssel foglalkoztatottak

A társult önkormányzatok tartják fent az intézményt. A Tanács Elnökét maguk közül választják meg a Társulási Tanács tagjai. Az intézmény önállóan gazdálkodik, önálló jogi személy. A szolgálatvezetőt a Társulási Tanács nevezi ki.

1. melléklet szervezeti felépítés

I.4. Finanszírozás, döntéshozatali mechanizmusok:

A finanszírozás a normatívák megigénylésével, állami támogatással valósul meg:

- alap normatíva, melynek alapja az ellátott terület lakosság száma, ennek alapján 395.-Ft/fő
- feladat normatíva: a kiegészítő és a speciális szolgáltatások működtetéséhez nyújtott normatív támogatás, amelyet a kistérségi társulásokon keresztül lehet igényelni, összege lakosság szám alapján 300.-Ft/fő.

I. 5. A Családsegítő szolgálat megalakulása:

1999. január 1-jén négy község alapította meg a Nagyoroszi- Horpács- Borsosberény- Pusztaberki Gyermekjóléti Szolgálati Társulást, önállóan gazdálkodik intézményként.

- o 1999. novemberében még 14 község csatlakozott a társuláshoz Nyugat-Nógrád települései közül.
- o 2000. június 1-jén alakult a jelenlegi Nyugat- Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat elnevezésű intézmény 18 község részvételével.
- o A szolgálat ellátandó területe 2007. évben 23 községre emelkedett. Csatlakozott még a társuláshoz Rétság kistérségből 8 település,
- o amelyből a Váchoz közel eső 6 községet, Ellátási Szerződéssel az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat lát el, melynek elérhetősége:

„Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat

Vezetője: Dobosné Kelemen Éva

A Szolgálat központi irodája: 2600 Vác, Köztársaság út 5.

A Szolgálat levelezési címe: 2621 Verőce, Duna sor 4.

A Szolgálat telefonszámai: **30-9618-805**, 27-350-477.



- Jelenleg 31 községet lát el a szolgálat, Rétság kistérség 25 települését és Balassagyarmat kistérséghez tartozó 6 települést, két községben Megbízási Szerződéssel teljesíti a feladatait.
- A családgondozók száma folyamatosan gyarapodott, ahogy nőtt az ellátandó terület nagysága, 25 településre.

A szolgálatnál, a családsegítő szolgáltatást, közfeladatot ellátó személyként 8 családgondozó végzi. A közalkalmazotti jogviszonnyal összefüggő jogok a Munka Törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXII. törvényben és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvényben, az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben, a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Kormányrendeletben, a személyes gondoskodást végző személyek

- továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendeletben találhatók.

2. melléklet tartalmazza a települések felsorolását, valamint az összlakosságot korcsoport szerinti bontásban.

3. melléklet területi megosztás

1.6. Elhelyezkedése, megközelíthetősége:

Nagyoroszi (gesztortelepülés) közlekedésében nagy szerepet játszik a községen áthaladó 2-es főút, ami összeköti Budapesttel, és a parassapusztai határátkelővel / az előző 70 km-re, az utóbbi 20 km-re található /. Ezért a községen nagy az áthaladó tranzitforgalom.

Közelben van még Rétság, Balassagyarmat, Vác város is, amelyeket autóbusz járással és vonattal is meg lehet közelíteni, 10,-20,-30 perc alatt.

A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat Nógrád megye két kistérségét érinti. Rétság kistérség teljes egészét és Balassagyarmat kistérség 5 települését önkormányzati társulás keretében.

Rétság Kistérség Nógrád megye délnyugati részén terül el. Közigazgatásilag az Észak-Magyarországi régióba tartozik, gazdasági kapcsolatrendszerében meghatározó, hogy a főváros külső agglomerációs gyűrűje érinti, így erőteljesen érvényesül Budapest, illetve a központi régió hatása. A kistérség határos a balassagyarmati, illetve a váci és a szobi kistérséggel. A kistérség területe 435 km², településeinek száma: 25.

A Balassagyarmati kistérség a megye nyugati részén fekszik, északi határa egyben államhatár is, délen Pest megyével határos. A kistérség területe: 533 km², lakónépessége: 41.467 fő, népsűrűsége: 77,8 fő/km². Huszonnyolc településéből húsznak a lakos száma ezer fő alatti. A fővárosból való elérhetőség jónak mondható, de a régióközpontból való eljutás nehézkes.

A kistérség települései a népesség szempontjából változatos képet mutatnak. A 2000 fő lakosságszám feletti települések száma összesen 5 db. Az 1000 fő lakosságszám alatti települések szám 20 db, a kistérség településeinek a 80%-a. A kistérségben a 600 fő alatti települések száma 9, a kistérség településeinek a 36%-a.



A szolgálat központi irodája Nagyorosziban, a volt Bölcsőde helyiségében található szép, erdővel körülvett részén helyezkedik el, a község központjától, buszmegállóitól, gyalog 5 percnnyire a vasútállomástól 10-15 percnnyi távolságra könnyen megközelíthető helyen van. A kül- és belterületi lakosok számára is egyaránt könnyen megközelíthető gyalogosan és kerékpárral egyaránt.

Az intézmény, amely Európai Unió támogatásból, az EMOP 4. 2. 1./A 2008-0005. pályázat útján valósult meg. Az új iroda megfelel a 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló kritériumoknak. Minden községben - várakozásra alkalmas helyiséget

- ügyfélfogadó- tanácsadó helyiséget bocsát

rendelkezésre, a település Önkormányzata. Ezek többségében az önkormányzatnál találhatóak, más szolgáltatóval közösen, megosztva használjuk ügyfélfogadásra.

1. Az ellátott községek neve, elhelyezkedése, megközelíthetősége:

- 1) Alsópetény Község Önkormányzata
2617 Alsópetény, Petőfi út 24.

Alsópetény

Alsópetény szépségét, csendjét, nyugalmit, tiszta levegőjét főként annak köszönheti, hogy a forgalmas utak zajától távol esik. Nem háborítja festői tájait átvonuló járművek dübörgő zaja. Bár több jelentős város vonzásában, és az országos főúthálózat útjaihoz közel helyezkedik el. Megközelítése elsősorban gépkocsival lehetséges.

Nyugat felől, legfőképpen a 2-es számú fő közlekedési útról lehet Alsópetény irányába haladni, több mellékúton. A nemzetközi útvonalról legrövidebb elérhetőség a 2-es út 47 kilométerénél Nőtincs felé, majd a településen áthaladva Felsőpetény irányában érhető el községünk. Ez az út gépkocsival jól járható. A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.

Ügyfélfogadás: péntek

- 2) Bánk község Önkormányzata
2653 Bánk, Hősök tere 11.

Bánk

Bánk kis településként húzódik meg a Cserhát és a Börzsöny lábánál. Története régmúlt időkre nyúlik vissza. Az állandó lakosok száma 700 fő körüli, de a nyári időszakban folyamatosan mintegy 2500 ember él itt, s a hétvégeken néha 4000-5000 látogató is megfordul a településen. Az egészségügyi ellátást a Rétsági II. számú háziiorvosi körzet látja el, továbbá a gyermekorvosi feladatokat a rétsági gyermekorvosi rendelés. A körzethez tartozók igénybe vehetik a rétsági rendelést is. A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: szerda 10-12



- 3) Berkenye község Önkormányzata
2641 Berkenye, Kossuth út 20.

Berkenye

Berkenye Nógrád megye délnyugati részén a Börzsöny délkeleti peremén fekszik erdővel körülvéve. Többségében német nemzetiségi község.

A települést a Vác-Balassagyarmati vasútvonal szeli át, így a legfontosabb közlekedési eszköz a vasút. Jelenleg a település lakosságszáma 655 fő. A település 1990-ig közigazgatásilag Nógrádhoz tartozott, majd ezután önálló hivatalt hozott létre. A szétválás után Berkenye rohamos fejlődésnek indult. A községnek óvodája és alsó tagozatos iskolája van, az egészségügyi ellátást védőnői szolgálat és házi orvos biztosítja.

A házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kistérségi szervezés keretein belül működik. A szociális étkeztetés az önkormányzat szervezésével megoldott. Munkalehetőséget nyújtanak a községben, valamint a helyi kisvállalkozók. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgyógyozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: szerda 10-12

- 4) Borsosberény község Önkormányzata
2644 Borsosberény, Petőfi út 161.

Borsosberény

Budapesttől mintegy 65 kilométerre, északra található. A 2. számú főútvonalon a parassapusztai magyar-szlovák határátkelőhely irányába haladva, Rétság után következik. A települést közúton és vasúton egyaránt el lehet érni. A házi orvosi és védőnői ellátás helyben biztosított, korszerű, akadálymentes rendelővel rendelkezik. A településen óvoda működik, 25-30 fős gyermeklétszámmal. A község általános iskolája egyházi fenntartású. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgyógyozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 8-10

- 5) Dejtár község Önkormányzata
2649 Dejtár, Szabadság út 2.

Dejtár

A település megközelíthető közúton: 2. számú főútról Nagyoroszinál letérve; vagy vasúton: a Balassagyarmat-Vác vonalon. A falu első írásos említése 1255-ből származik, Dehter alakban. A XIV. században a Losonczyak birtoka volt. Zsigmond király 1436-ban az esztergomi érseknek zálogosította el, 1438-ban pedig első Habsburg királyunk, Albert nyerte adományul. Dejtár ekkor mezővárosi kiváltságokkal bírt, de a török idők pusztításai visszavetették a fejlődésben. A legenda szerint a községben állt egykor Szondi György várkapitány, a drégelyi hős háza; ez azonban nem bizonyítható. A házi orvosi és védőnői ellátás Patak községgel közösen, helyben biztosított, korszerű, akadálymentes rendelővel rendelkezik. A településen óvoda, általános iskola működik. Szociális étkeztetés megoldják. Munkalehetőség a községben kevés található. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgyógyozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 8-10



- 6) Diósjenő Község Önkormányzata
2643 Diósjenő, Szabadság út 31.

Diósjenő

Diósjenő község Nógrád megye nyugati részében a Börzsöny hegységtől keletre fekszik. A megye legnyugatibb települései közé sorolható, a kedvelt kiránduló, horgász, sőt vadászati lehetőségeiről is nevezetes helységet a 2. számú főúton Budapesttől - a parassapusztai magyar-szlovák határátkelőhely irányába haladva és arról balra letérve - Váctól 23 kilométerre találjuk. A fővárostól 60, Balassagyarmattól 35 kilométerre elhelyezkedő település vasúton is megközelíthető, Vác, Romhány és Balassagyarmat irányából is. Minden hét végén közvetlenül - váci átszállás nélkül - elérhető, a Budapest Nyugati-pályaudvarról induló vonatokkal. Autóbusszal Vácról és Rétságáról juthatunk el a községbe. A festői kiránduló és nyaralóhelyről indul Kemence felé a királyházi turistaházat, panziót és a Kenyeres-forrást érintő, a Kemence-patak csodálatos völgyében kiépített észak-börzsönyi út, kiindulópontjaként a bakancsos turisták számos más, kedvelt túraútvonalának. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: hétfő

- 7) Drégelypalánk község Önkormányzata
2646 Drégelypalánk, Rákóczi út 1.

Drégelypalánk

Nógrád megy nyugati részén található, a Budapest és Vác felől a településen Szlovákia felé áthaladó 2-es főúton át közelíthetjük meg Drégelypalánk páratlan szépségű, festői környezetben fekvő, történelmi nevezetességű település. A település intézményfenntartó társulás keretében biztosítja az általános iskolát és óvodát. A házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres segítségnyújtás és a szociális étkeztetés igénybe vehető a településen. Házi orvos védőnő van, egészségügyi szakszolgáltatás Balassagyarmaton van legközelebb. Munkalehetőséget nyújt a község, a helyi üzemek valamint a helyi kisvállalkozók. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 8-10

- 8) Érsekvadkert község Önkormányzata
2659 Érsekvadkert, Rákóczi út 91.

Érsekvadkert

Érsekvadkert (1906-ig Vadkert) Magyarországon, Nógrád megyében a Nógrádi-medencében Balassagyarmattól 15 km-re délre, Váctól 30 km-re északra fekszik. Lakosainak száma 3900, amivel 6. legnagyobb települése a megyének (megelőzve várost is). A hely már a rézkortól lakott (Kyjatice kultúra). Első írásos említése 1255-ben Uodkert néven történt, de utalásokból tudjuk, hogy a helyi parókia 1223-ban már létezett. A település biztosítja az általános iskolát és óvodát. A házi segítségnyújtást az Öregek Napközi otthona oldja meg, a jelzőrendszeres segítségnyújtás és a szociális étkeztetés igénybe vehető a településen. Orvosi ellátást 2 felnőtt Házi orvos és 1 Gyermekorvos végzi, 2 védőnő van, egészségügyi szakszolgáltatás



Balassagyarmaton van legközelebb. A községben Agroméra kft.nél illetve a Malomban található munkát és a helyi üzemekben valamint a helyi kisvállalkozóknál.

A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: hétfő 8-10

- 9) Felsőpetény Község Önkormányzata
2611 Felsőpetény, Széchenyi út 10.

Felsőpetény

A megye délnyugati részén található. A Cserhát dombvidéke öleli körbe. A település környezetét nagyban meghatározza a cserhádi táj jellege. Napközi otthonos óvoda körzeti Általános Iskola Nőtincs Felsőpetényi Tagintézménye által megoldott az oktatás. A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.

Ügyfélfogadás: kedd

- 10) Hont község Önkormányzata
2647 Hont, Felszabadulás út 65.

Hont

Nógrád megye legnyugatibb települése, Budapest és Vác felől a településen Szlovákia felé áthaladó 2-es főúton át közelíthetjük meg, melyhez a Börzsöny nyugati részéről érkező út a határ közelében kapcsolódik.

A település kis lélekszámú előregedő falu. Önálló általános iskolája és óvodája nincs, intézmény fenntartó társulás keretében oldják meg az oktatást. A házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres segítségnyújtás és a szociális étkeztetés igénybe vehető a településen. Házi orvos védőnő van, egészségügyi szakszolgáltatás Balassagyarmaton van legközelebb. Munkalehetőséget nyújt a község, valamint a helyi kisvállalkozók. Jellemző az ingázás a közeli városokba és Budapestre. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: szerda 8-10

- 11) Horpács község Önkormányzata
2658 Horpács, Kossuth út 9.

Horpács

Horpács Nógrád megye egyik legkisebb települése, a Nagyoroszi-Horpács Körjegyzőség tagja, az alapszolgáltatások (házi orvos, védőnői szolgálat). A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 13-14



- 12) Ipolyvece község Önkormányzata
2669 Ipolyvece, Dózsa Gy. út 82.

Ipolyvece

A szlovák határ közelében, az Ipoly partján, közvetlenül a gátak alatt fekszik a falu. A településen Általános iskola nincs, intézményfenntartó társulás keretében megoldott, óvoda van a településen. A házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres segítségnyújtás és a szociális étkeztetés igénybe vehető a településen. Házi orvos védőnő van, egészségügyi szakszolgáltatás Balassagyarmaton van legközelebb. . Munkalehetőséget nyújt a község, valamint a helyi kisvállalkozók. Jellemző az ingázás a közeli városokba és Budapestre. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 8-10

- 13) Keszeg község Önkormányzata
2616 Keszeg, Dózsa Gy. út 9.

Keszeg

Keszeg község Nógrád megyei település, Nógrád és Pest megye határán fekszik, Budapesttől 50 km-re. A község három útvonalon közelíthető meg, északról Rétság, dél-nyugatról Vác, dél-keletről Aszód irányából. A falut rendszeres autóbusz járatok kötik össze Vác várossal, Budapesttel, illetve a szomszédos településekkel. Jelenleg 680 lakosa van községünknek, mely az elmúlt időszakban lassú, de folyamatosan emelkedő tendenciát mutat. A faluban teljes a közműellátottság (víz, gáz, csatorna) és minden lakó számára biztosított a vezetékes telefon, a kábeltelevízió és a szélessávú Internet használatának lehetősége. A település házi segítségnyújtással, rendelkezik, a kistérség által. A szociális étkeztetés biztosított. A településen élő emberek a családsegítő szolgáltatást igénybe vehetik. Egészségügyi ellátás van. A faluban az óvoda, és az iskola tagintézményként van fenntartva. Munkalehetőség nincs az emberek számára. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 10-12

- 14) Kétdobony község Önkormányzata
2655 Kétdobony, Madách út 37.

Kétdobony

A falu Nógrád megye délnyugati részén, a Cserhát hegy lábánál található. Festői környezetű kistelepülés. Budapesttől való távolsága 70 km, Balassagyarmattól 23, Váctól 30 km távolságra van. A 2. sz. főútvonaltól Rétság irányából, a 22. sz. útról Balassagyarmat irányából. Autóbusz-közlekedés minden irányból biztosított. Vasútvonal közvetlenül nem érinti a falut. Házi segítségnyújtás, szociális étkeztetés, családsegítő szolgálat működik a településen. Az egészségügyi ellátás biztosított. Óvoda, és iskola nem található a faluban. A legközelebbi iskolával, óvodával rendelkező településre járnak a gyerekek. Munkalehetőség nincs. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 10-12



- 15) Kisecset község Önkormányzata
2655 Kisecset, Kossuth út 4.

Kisecset

Kisecset község Nógrád megye rétsági kistérségéhez tartozó település. A falu földrajzi helyzete: hegyek közé zárt kis falu, ahonnan út nem vezet tovább. Ebből adódik, hogy műúton megközelíthető egyetlen szomszédja a 3 km távolságra lévő Kétdobony, amely község Kisecsettel együtt közigazgatásilag sokáig Romhányhoz tartozott. A házi segítségnyújtás, és a szociális étkeztetés biztosítva van. Az egészségügyi ellátás megoldott. Óvoda, és iskola nincsen a faluban, a környékbeli településekre járnak. Munkalehetőség nincs. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 13-14

- 16) Legénd község Önkormányzata
2619 Legénd, Dózsa György út 77.

Legénd

Nógrád megye déli részén található, a Cserhát dombjai között. A település megközelíthető a 2-es sz. főúton, Nézsán keresztül, vasúti közlekedés nincs. Házi segítségnyújtás nincs a településen, a szociális étkeztetés, családsegítés biztosított. Egészségügyi ellátással rendelkezik a település. A falunak van óvodája, iskolája nincsen, a gyerekek a szomszédos településeken tanulnak. A faluban található üdülőövezet munkát ad néhány embernek. Ezen kívül nincs más munkalehetőség. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: hétfő 10-12

- 17) Nagyoroszi község Önkormányzata
2645 Nagyoroszi, Felszabadulás út 1.

Nagyoroszi

A község a Börzsöny északkeleti részén, a drégelyi hegyek alatt található, közel a honti határhoz. A település Rétságtól 10 km-re van. Megközelíthető a 2-es számú főúton, valamint a Vác-balassagyarmati vasútvonalon. Nagyorosziiban a lakosság a kisebb hullámzások ellenére állandónak mondható, nem öregedett el. A település infrastrukturális ellátottsága jó. A községben óvoda, általános iskola, művelődési központ, könyvtár, orvosi rendelő, gyógyszertár és posta van. A házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres segítségnyújtás a kistérségi szociális szolgáltató alkalmazottai látják el, a szociális étkeztetés igénybe vehető a településen. Munkalehetőséget nyújt a községfőterület, a helyi üzemek valamint a helyi kisvállalkozók. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 8-10



18) Nézsa Község Önkormányzata
2618 Nézsa, Park út 1.

Nézsa

Az északi-középhegységben, a Cserhát nyugati vonulatai között, a Nézsa-Csóvári-dombságban elhelyezkedő település. Budapesttől 50 km-re, Nógrád megye délnyugati határán fekszik, közvetlenül szomszédos Pest megyével. Általános iskolával, óvodával rendelkezik a település.

A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. Egészségügyi szolgáltatás működik.

A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.

Ügyfélfogadás: kedd

19) Nógrád község Önkormányzata
2642 Nógrád, Hunyadi út 18.

Nógrád

Nógrád község Budapesttől 60 km távolságra található a 2-es számú főközlekedési út szomszédságában. A mintegy 1500 lélekszámú falu Nógrád megye névadó települése. A megye délnyugati sarkában, a Börzsöny hegység keleti oldalán festői szépségű völgykatlanban terül el. A település határában magasodik a Börzsöny legmagasabb csúcsa, a Csóványos (939 m).

A település általános iskolát és óvodát működtet. A házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kistérségi szervezés keretein belül működik. A szociális étkeztetés az önkormányzat szervezésével megoldott. Házi orvos és védőnői ellátással rendelkezik. Munkalehetőséget nyújtanak a község, valamint a helyi kisvállalkozók. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 10-12

20) Nógrádsáp község Önkormányzata
2685 Nógrádsáp, Hunyadi út 7.

Nógrádsáp

Nógrádsáp község Nógrád megye délnyugati szegletében, a Cserhát és a Gödöllői dombság találkozásánál, a Sápi-patak völgyében elhelyezkedő, jelenleg mintegy ezer lelket számláló település. Rövidtávú fejlesztési programok kivitelezése során került sor az oktatás, egészségügy, a közvilágítás, a víz- és szennyvízhálózat kiépítésére, az energiaellátás területén bekövetkező fejlesztésekre, korszerűsítésekre. Óvoda, általános, illetve szakiskola található a településen. A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 13-15



21) Nőtincs Község Önkormányzata
2610 Nőtincs, Szabadság út 50.

Nőtincs

Nőtincs Nógrád megye délnyugati részén, a Naszály hegy lábánál található. Budapesttől való távolsága 52 km, a hazánkat Szlovákiával összekötő E77 (Mo.-on 2-es sz.) nemzetközi főút mellett fekszik. A falut a Cserhát dombvidéke és a Naszály ölelik körbe. A település nem rendelkezik vasúti közlekedéssel. Általános iskolája, óvodája van a településnek. Egészségügyi szolgáltatás igénybe vehető. A szociális alapszolgáltatások a kistérség által biztosítottak. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.
Ügyfélfogadás: kedd

22) Ósagárd Község Önkormányzata
2616 Ósagárd, Rákóczi út 93.

Ósagárd

Ósagárd a Cserhát délnyugati részén, a Naszály hegy alatti síkságon megbúvó, szépfekvésű település, amely Váctól 22 km-re, Rétságától pedig 16 km-re található. Megközelíthető a 2-es főútról kb. 8 km-es letéréssel. A falunak napközi otthonos óvodája, művelődési háza, könyvtára, múzeuma, orvosi rendelője van. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.
Ügyfélfogadás: kedd

23) Patak község Önkormányzata
2648 Patak Kossuth út 6.

Patak

Nógrád vármegye nyugati részén, a Nógrádi-medencében a Derék-patak mellett épült fel. Keletről Dejtárral és Érsekvadkerttel, délről Horpáccsal, nyugatról Nagyoroszival északról pedig Ipolyvecével határos.
A községben az egészségügyi ellátást házi orvos és védőnői szolgálat; a szociális étkeztetést az önkormányzat biztosítja. Általános iskolával és óvodával rendelkezik a település. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgyógyászati heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.
Ügyfélfogadás: kedd 8-10

24) Pusztaberki község Önkormányzata
2658 Pusztaberki Kossuth út 23.

Pusztaberki

Pusztaberki község Nógrád megye nyugati részében található. Budapesttől 55 km-re a Börzsöny és a Cserhát hegységek közötti völgyben helyezkedik el, különösen szép vidéken. A Patak-Pusztaberki-Hont Községek Körjegyzőségéhez tartozó település, lélekszáma alacsony, elöregedő falu. Saját fenntartású intézményekkel nem rendelkezik. A házi orvosi, védőnői ellátás igénybe vehető a településen. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgyógyászati heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.
Ügyfélfogadás: szerda 13-14



25) Rétság város Önkormányzata
2651 Rétság Rákóczi út 20 / 22.

Rétság

Közúton a 2-es számú főúton Vác illetve a parassapusztai határátkelő irányából, valamint a 22. számú úton Balassagyarmat felől. Vasúton a Vác-Balassagyarmat vonalnak Diósjenőn elágazó Romhányi szárnyvonalán. Rétság nem csupán közigazgatási, gazdasági, kereskedelmi és kulturális központja a körzetének, hanem fontos kiindulópontja is a térség idegenforgalmi nevezetességeit meglátogató kirándulásoknak.

Rétság Kistérség Többcélú Társulása által ellátott feladatok:

- Köznevelési intézményi feladatok, köznevelési intézményfenntartó társulások
- Köznevelési szakszolgálati feladat logopédia – gyógytestnevelés
- Gyermekjóléti alapellátási feladat gyermekjóléti szolgáltatás

Szociális alapszolgáltatások ellátási szerződéssel, külsős szolgáltatók bevonásával látnak el három szociális alapellátási feladatot az alábbiak szerint:

- Családsegítés (szolgáltató: Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat)
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
Házi segítségnyújtás (szolgáltató: Rétság Kistérség Szociális Szolgáltató Központ)
- Fogymunkások támogató szolgálata (szolgáltató: Kolping Támogató Szolgálat
Érsekvadkert és Térsége)
- Mozgókönyvtári feladat, Belső ellenőrzési feladat, Területfejlesztés

Ügyfélfogadás: csütörtök 10-12

26) Romhány község Önkormányzata
2654 Romhány Kossuth út 63.

Romhány

Budapesttől mintegy 80 km-re, a 2-es főútvonal mellett, észak irányába található. A község neve szláv eredetű és vízszöveget jelent, mivel a Lókos-patak itt fordul az Ipoly folyó irányába. Településünk hosszú történelmi múltra tekint vissza. Már az 1200-as évekből származó feljegyzéseken is említésre került falunk. A későbbiek folyamán fontos szerepet játszott Rákóczi szabadságharcának történetében is. A faluban működik a házi segítségnyújtás, amit az idősek otthona dolgozói látnak el. A szociális étkeztetés biztosított. Egészségügyi szolgáltatással rendelkezik Romhány. Óvoda, bölcsődei csoporttal kiegészítve, általános iskola van. A településen 3 csempegyár működik, ezek sok embernek adnak munkát a faluból, és a környékbeli településekről. A gazdasági válság miatt egyre több ember veszíti el a munkáját. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: csütörtök 8-10



27) Szátok község Önkormányzata
2656 Szátok Kossuth út 12.

Szátok

Szátok 586 fős lakosú település. A település megközelíthető közúton: Budapest felől a 2. számú főútról Rétságánál kell letérni a Romhány felé vezető útra, ott pedig északra fordulva jutunk a faluba.

A faluban sem óvoda, sem iskola nem található, a szomszéd községbe Tereskére járnak át a gyerekek külön autóbusszal. Egészségügyi ellátás egy héten egyszeri rendelési idővel biztosított a településen. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: szerda 8-10

28) Szendehely Község Önkormányzata
2640 Szendehely, Petőfi út 2.

Szendehely

Szendehely 1500 lakosú község, Budapesttől 50 km-re, a 2-es számú főút mellett fekszik. Óvodával, általános iskolával rendelkezik a község. Óvodájának egyik sajátossága, hogy felvállalta a német nemzetiségi kétnyelvű nevelést, a magyar és a német nyelv fejlesztése mellett, a német kisebbség még élő szokásainak, hagyományainak ápolását, kultúrájának megismerését. Jelenleg 3 csoporttal működő, a község szinte valamennyi 3-7 éves gyermekét befogadó intézmény. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást az „Együtt a gyermekekért” Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat biztosítja.

Ügyfélfogadás: csütörtök

29) Sente Község Önkormányzata
2655 Sente, Kossuth út 100.

Sente

A középső Cserhát festőien szép kistelepülése Sente. Balassagyarmat irányából a Fekete-víz patak völgye felől közelíthető meg. Nyugatról a Lókos-patak völgye, míg Keletről a Debercsény-patak völgye határolja azt a hegyes-dombos térséget, amelynek centrumában Sente fekszik. A fővárostól 70 kilométerre, Balassagyarmattól 20 kilométerre van. A község kicsiny volta ellenére fontos intézményeket tart fent, többek között a községi Óvodát, mely egyedülálló módon növekvő létszámú. Intézményei közé tartozik még a Művelődési Ház, ahol a fiatalok közösségi élete folyt és folyik megosztva a Sentei Lokális Ifjúsági Mikrocentrummal. A községben az egészségügyi ellátást házi- és gyermekorvos, valamint a védőnő biztosítja. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: hétfő



30) Tereske község Önkormányzata
2652 Tereske Kossuth út 92.

Tereske

A Cserhát-hegység alján fekvő magyar kisközség körjegyzőséggel. Tereskén Óvoda, és iskola egyaránt működik. Az egészségügyi szolgáltatás biztosított. Szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítés rendelkezésükre állnak a településen élők számára. Munkalehetőség nincs. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: kedd 8-10

31) Tolmács község Önkormányzata
2657 Tolmács Sport utca 1.

Tolmács

A Börzsöny lábánál, a 2-es út mellett fekszik. Budapesttől alig több mint 50 kilométer. A falu nyugodt hangulatát biztosítja, hogy nincs rajta átvezető út, egy rövid bekötőúttal csatlakozik az országos útvonalhálózathoz. Az iskola épülete a falu központjában, csodálatos kastélykertben, 100 éves gesztenyefákkal, hársfákkal körülvett környezetben található. Az épületben óvoda és általános iskola alsó tagozata működik. Az óvoda osztatlan egy csoporttal, az iskolai oktatás összevontan működik 2 osztállyal. Az intézményhez tartozik még egy 100 férőhelyes konyha, ahol változatos és az egészséges életmódnak megfelelő étrenddel látják el a gyermekeket, a falu lakóit és bárkit, aki igényt tart az étkezési szolgáltatásokra. A gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást a Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat látja el, a családgondozó heti rendszerességgel tartózkodik a településen, ügyfélfogadást tart.

Ügyfélfogadás: hétfő 10-12



1.7. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása:

Az egyének, családok, csoportok, helyi közösségek részére általános szociális és mentálhigiénés ellátást nyújtó, a szociális alapellátás részét képező szolgálat.

1.7.a) célja: a települési önkormányzatok működési területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.

A Családsegítő Szolgálat **Segítséget nyújt**, a szociális munka eszközeivel, és módszereivel hozzájárul az egyének, családok, csoportok és közösségek jólétéhez, fejlődéséhez és szociális környezetükhöz, való alkalmazkodáshoz.

Közvetíti a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat, szolgáltatásokat, igénylőket megfelelő szinten **tájékoztatja** az ellátások hozzáférhetőségével és az igénybevitelükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

A családsegítés célja az, hogy a segítő és a hozzáforduló közös munkálkodása során a kliens eljusson valamilyen megoldáshoz a problémájában. A munka során a családgondozó segítő támogatással áll a kliens mellett.

A családok segítésének szerepe az, hogy **megelőzze** a gyermekek és felnőttek elhanyagoltságát, bántalmazását, segítse a kiszolgáltatott felnőtteket és gyermekeket, akik nem képesek arra, hogy megvédjék magukat a fizikai és érzelmi bántalmazásoktól, és akik nem képesek önmaguktól eredményesen funkcionálni és hozzájutni juttatásokhoz, biztosítsa a családot helyettesítő környezetet a felnőttek és gyermekek számára, hogy közreműködjön a családok oktatásában, foglalkoztatásában és felvilágosításában.

1.7.b) feladatai:

○ **Megelőző tevékenység:** ennek keretén belül figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé.

○ **Szabadidős programok szervezése:** kivitelezése, valamint az ezekhez való hozzájárás segítése az elsődleges prevenció egyik legfontosabb eszköze. Amennyiben a gyermeknek és szüleinek értelmes elfoglaltságot tudunk kínálni a szabadidejére a csavargás, csellegés helyett, akkor nagyobb az esélye arra, hogy a későbbiekben ne váljon klienssé. Megtanulja az *idejét hasznosan eltölteni*, lehetőséget kap egy másfajta értékrend elsajátítására, kortárs és egyéb segítő kapcsolatainak kiépítésére az iskolán kívül is, meg tanul kommunikálni, elsajátít különböző (erőszakmentes) konfliktuskezelési technikákat és még hosszan sorolhatnánk a lehetőségeket. Mindezeket úgy tudjuk nyújtani neki, hogy nem direkt módon „oktatva”, hanem a saját élmény megtapasztalásán, valamint a kortárs csoport ráhatásán keresztül indirekt módon válik belsővé.

○ Az sem elhanyagolható **hatás**, hogy ezek a gyermekek és szülei megtapasztalják a **közösséghez tartozás** élményét is. Sok hátrányos helyzetű gyermekre jellemző az, hogy nem fogadják el őket, peremhelyzetben vannak a csoporton belül, saját közegükben verődnek össze, ami még inkább fokozza az elszigetelődésüket. Családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programok a családgondozó, a gyermekvédelmi szakember, vagy más szakember irányításával jó irányba befolyásolható ez a folyamat is.



o Jelzőrendszer működtetése:

Veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése. Ennek keretében a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, pártfogói felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételének biztosítása a megelőzésben.

o Ma már csaknem minden településen hatékonyan működik a jelzőrendszer a törvényi előírásnak megfelelően. A családgondozók aktívan együttműködnek a különböző szakterületeken dolgozó szakemberekkel, a jelzéseket követően felveszik a kapcsolatot a jelzett személlyel/ személyekkel, majd a jelzést tevő szakember részére a kapcsolatfelvételtől visszajelzést, tájékoztatást adnak. Az 1993. évi III. törvény 64. § (3) a kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha:

- a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
- b) a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Családsegítő szolgálat és a jelzőrendszerrel való együttműködés:

Az „1993. évi III. tv. 64. § (2) a családok segítése érdekében *veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik.* A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.”

Jelzőrendszeri találkozók: megszervezése a jelzőrendszer tagjaival, egy adott téma kapcsán.

A találkozók témája minden esetben egy problémakör megtárgyalása, az azzal kapcsolatos információk cseréje. Évente egy alkalommal minden jelzőrendszeri tag meghívásával megtárgyalják a térség helyzetét. Ezen az éves találkozón alkalom nyílik arra, hogy beszámoljanak a jelzőrendszer munkájáról és értékeljék azt. A találkozón a különböző szakmák együttgondolkodva tudnak megoldást találni a hatékonyabb együttműködés és megelőzés érdekében.

Az együttműködés még történhet közös pályázatok benyújtása, közös prevenciós programok szervezésével is.

A jelzőrendszer tagjai:

- jegyző
- szociális szolgáltatók
- egészségügyi szolgáltatók
- gyermekjóléti alap-és szakellátás intézményei
- pártfogói felügyelői szolgálat
- jogi segítségnyújtói szolgálat



- oktatási közművelődési intézmények
- rendőrség
- bíróság, ügyészség
- társadalmi szervezetek, egyházak
- magánszemélyek
- bármely egyéb intézmény, szervezet,

Jelzési kötelezettséggel tartozik minden magyar állampolgár, amikor mindennapos tevékenysége során veszélyeztetett személyekkel kerül kapcsolatba.

- o A Családsegítő szolgálat együttműködik a társszolgálatokkal, az ellátási területen működő művelődési, munkaügyi, gyermekvédelmi intézményekkel, a városi és megyei szintű hatóságokkal, a helyi igazságszolgáltatási szervekkel, és szociális területen működő civil szervezetekkel.
- o A kapcsolattartás igény szerint a kliensek érdekében működik.
- o A koordinációért felelős személyek: intézményvezető családgondozó, családgondozók.
- o A jelzőrendszer tagjai a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, dolgoznak a közös megoldás érdekében.
- o Az együttműködés feltételezi a kliensek érdekeit és szakmai kompetenciákat figyelembe vevő kölcsönös tájékoztatást.
- o Az információadás többféle módon is történhet, azonban annak tartalmát az adatközlő nevének, az adatközlés idejének pontos rögzítésével fel kell tüntetni a gondozott személy egyéni dokumentációjában. Csak ily módon válik lehetővé az eset követése, a helyzet értékelése, a döntések előkészítése és meghozatala, valamint szükség esetén az eset átadása más szakembernek.

Együttműködés lehetőségei:

Írásbeli jelzés: Egy bizonyos észlelt probléma esetén a gyermekjóléti szolgálat felé a jelzést írásban kell eljuttatni.

A jelzésnek tartalmaznia kell az észlelt problémát, a probléma megoldása érdekében megtett lépéseket és a szolgálat felé megfogalmazott elvárást. Az írásbeli jelzés hiánya akadályozza a probléma megoldását, hiszen a családgondozó nem tud a munkája során a jelzésre hivatkozni és a jelző személy sem vállalja az együttműködést a probléma megoldása során.

A szolgáltatás településein igyekszünk folyamatos jó kapcsolatot kialakítani egy-egy eset kapcsán (emberi és szakmai) a jelzőrendszeri tagjaival. Szakmai feladatunk bővülésével, minden településen felvettük a kapcsolatot a meglévő jelzőrendszerrel, a területen működő szenvedélybetegekkel, fogyatékossgal élők érdekvédelmi szervezeteivel, civil és más szervezetekkel, az ellátottak érdekében pedig együttműködünk a helyi egyházakkal, rendőrséggel. Pozitív kapcsolatot sikerült kiépíteni a rendőrség körzeti megbízottjaival, jelentős szerepet vállalva a kistérségi bűnmegelőzés megvalósításában. Cél a jelzőrendszer térségi kialakítása, hatékony működtetése.



Feladatok még:

Adatfelvétel / Felderítés:

- Az ellátási körzeten belül a teljes lakosságra, vagy bizonyos csoportokra (életkor, egészségi állapot, jövedelem, lakásviszonyok, családnagyság, stb. szerint) vonatkozóan, szociális felderítő és jelző szolgálatot lát el, szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybevevők megfelelő tájékoztatása érdekében,
- megfelelő szakmai háttér biztosítása esetén a feltárt egyéni, családi, csoportos és közösségi szükségleteket elemzi, csoportosítja, kielégítésük módjára javaslatot tesz.
- Felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.
- Kezdeményezi a szociálisan rászorult krízishelyzetben levő egyének, családok segélyezését, problémamegoldását az illetékes települési önkormányzatoknál.

Családgondozás:

- A családgondozó munkatársaknak a családdal, vagy egyénnel létrejött olyan kapcsolati formája, mely a fenti módszerek és eszközök segítségével a család (egyén, közösség) belső viszonyainak erősítését, rendezését, a külső környezettel való hatékony együttműködését segíti elő.
- A gondozási folyamat része az ügyfélfogadás, a látogatás és a hatóságokkal, intézményekkel való kapcsolattartás.

Tanácsadás:

a) szociális, életvezetési, mentálhigiénés:

- a családtagok egymás közti kapcsolatában felmerülő problémák megoldására (házas-ill. élettársi konfliktusok, gyermek-szülő konfliktusok, testvérek közti, valamint rokonok közti konfliktusok.)
- egyedülállók mentálhigiénés problémáinak megoldására
- egyének és külső (intézményi) környezet pl. munkahellyel kapcsolatos mentálhigiénés
- tanácsadás (főnök-beosztott viszony, munkatársi, szomszédi kapcsolatok)
- fogyatékossgal élők, krónikus betegek, pszichiátriai és szenvedélybetegek betegek, kábítószer- problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása (pszichoedukáció)
- segítséget nyújt szociális ügyintézéshez, kérelmek beadványok elkészítéséhez, más intézmények szolgáltatásaihoz, való hozzájutáshoz
- gondoskodik a kompetenciájukba nem tartozó esetek szakintézményhez történő átirányításáról és a megfelelő fogadókészségről

b) jogi tanácsadás (jogász végzettségű tanácsadók biztosításával),

c) pszichológiai tanácsadás (pszichológus, pszichiáter végzettségű szakember biztosításával)

d) gazdasági tanácsadás (havi jövedelem optimális beosztására)

e) tartós munkanélküliekkel való foglalkozás:

- fiatal álláskeresőkkel való foglalkozás
- kiemelten az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyben részesülőkkel való kötelező együttműködés, a hatályos rendeletek továbbá a Munkaügyi Központtal kötött megállapodás alapján

f) foglalkoztatási tanácsadás

g) adósság rendezésével kapcsolatos,



- közüzemi szolgáltatókkal és díjbeszedőkkel való kapcsolattartás, részletfizetési megoldások keresése,
- lakásfenntartással és hátralékkal kapcsolatos információnyújtás,
- hátralék korrekt összegének kiszámítása, támogatási források és feltételek ismertetése,
- a hozott problémák egyikeként értelmezzük a helyzetfelmérés folyamatában

Családokon belüli kapcsolaterősítő szolgáltatásokat is tervezünk bevezetni:

Család-, párterápia:

A család működési zavarait feltáró és gyógyító terápiás forma, mely az összes családtag időszakonkénti kb. másfél órás, szakemberrel (családterapeutával) közös terápiás ülését jelenti. A családtagok az ülések folyamán és az ülések közti kb. 1 hónapos szünetre feladatokat, kapnak, melyek közös megoldása közben a család diszfunkciói oldódnak, a hozott problémák megszűnnek.

Mediáció:

Ügyfeleink részére mediációval történő konfliktuskezelést, szeretnénk bevezetni. Egy pártatlan mediátor irányításával megkísérelnek egy mindnyájuk számára előnyös egyezsége jutni, jogi eljáráson kívüli megoldást keresni.

Prevenációs és Közösségépítő programok: klubok, szervezetek programjaiban való részvétel, előadásokkal, kézműves foglalkozásokkal stb.(pl.: kirándulás, családok napja)

Szociális munka csoportokkal

A szolgálat családgondozói meghatározott heti óraszámban csoportok vezetésével is foglalkozhatnak. Ennek részei a csoportszervezés, felkészülés, csoportvezetés.

Önsegítő csoportok esetén összekötő feladatot lát el, információt nyújt. Más esetekben, csak a foglalkozásra helyiséget biztosítunk és segít a lebonyolításban.

Csoportok célja, célcsoportok

„Baba-mama” klub

Célja: a családok összetartása, a gyermek születésével bekövetkező életmódbeli változások kialakítása, tapasztalatok kicserélése, a tagok kölcsönös segítése, betegségmegelőző, egészségmegtartó magatartásformák kialakítása.

Célcsoportja: 0-3 éves korú gyermekek és szüleik.

Működési kerete: havi egy alkalommal

„Értük-velük” fejlesztő közösségépítő csoport

Célja: fiatalok többirányú fejlesztése játékos formában.

Célcsoportja: 14-30 év közötti fiatalok

Működési kerete: két havonta

„Partnerséggel a foglalkoztatásért” csoport

Célja: „Én” erősítő, kommunikációs és problémamegoldó technikák elsajátítása, hátrányos helyzetű, tartósan munkanélküli ügyfeleknek

Célcsoport: rendszeres szociális segélyben részesülő, többszörösen hátrányos helyzetű személyek

Működési kerete: hetente szerdán 14-16 óráig

Valamennyi csoportról, klubról a csoportvezetők külön adminisztrációt vezetnek, a résztvevőket a forgalmi naplóba bejegyzik.



Szolgálatunknál a csoportok elhelyezésére a közösségi helyiségek rendelkezésre állnak. Speciális feltételeket igénylő csoportokat külső helyszíneken tartjuk.

Hivatalos ügyintézés:

Ha az ügyfél érdekei képviseléséhez szükséges gyakorlati ismeretekkel nem rendelkezik, a szolgálat a hivatalos ügyintézéshez segítséget vagy információkat nyújt, illetve keres más szolgáltatókat.

Egyéb szolgáltatások:

- o lakossági tárgyi felajánlások összegyűjtése, gyűjtési akciók szervezése,
- o humán jellegű civil kezdeményezések elősegítése, felkarolása, közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos programok szervezése, a szolgálat helyiségeinek biztosítása lakossági célú kluboknak, külső szervezésű non-profit csoportfoglalkozásoknak, előadásoknak.
Ugyanakkor segíti speciális támogató, önszervező csoportok szervezését, működtetését.
- o lakossági fórumok szervezése, ahol az egyes közösségeket leginkább érintő kérdések meg- válaszolásához a témában jártas szakemberek meghívásával,
- o információnyújtás (albérlet, munkalehetőség, lakáscsere, stb.),
- o esetleg korrepetálás gondozottak gyermekei részére.

Anyagi segítségnyújtás:

- o a rászoruló egyének és családok segítése szociálpolitikai feladat. Ügyfeleinket segítjük abban, hogy a nekik járó támogatásokat és kedvezményeket ismerjék, és igénybe vehessék az arra illetékes hatóságoknál,
- o a rászoruló, anyagi nehézséggel küzdő családok, egyének részére a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz és a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, valamint a belül igyekszünk egyre több segélyszervezettel kapcsolatot létesíteni és adományokat igényelni
- o különféle szervezetek részéről felajánlott segélycsomagok, adományok kiosztása a szociálisan rászorulóknak részére. (Héra, Magyar Élelmiszer Bank, Cipős-doboz akció stb. felajánló egyénektől - használt bútor, háztartási gép, ruhanemű, gyermekjáték elszállításában gyűjtésében, kiosztásában, veszünk részt)

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe!

Képzés:

- o Terepintézményi feladatok ellátása (szakképző intézmények, főiskolák, egyetemek hallgatóinak) Az intézmény aktív terepintézményként működik. Gyakorlatra fogad bármely közép- és felsőfokú képzőintézményből hallgatókat, az intézmények között az oktatást megelőzően kötött megállapodások alapján. Helyet ad és aktív szerepet vállal a vizsgák lebonyolításában.

Esetkonzultációra, esetmegbeszélésre, esetkonferenciára a munkatársak számára lehetőség nyílik, amelyeknek megvalósítását folyamatosan fejleszteni, bővíteni és minél szélesebb körben kiterjeszteni kívánjuk

a) Szakmaközi esetmegbeszélés /személyes konzultáció/: alkalmanként egy-egy szakma képviselői jelennek meg. Célja a családsegítő szolgálat és az észlelő és jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése illetve hatékonyabbá tétele. Ez a forma az információ



átadásra és együttgondolkodásra szolgál, ilyenkor általános szociális problémákat nyílik lehetőség megbeszélni. A jelzőrendszeri tagok szakmai véleményét figyelembe véve. A szakmaközi esetmegbeszélés összehívható a családsegítő szolgálat és a szakma együttműködése során felmerülő probléma esetén is. Az esetmegbeszélés elősegítheti a közös fogalomhasználat kialakítását, a nézetkülönbségek tisztázását.

b) Esetkonferencia: egy adott esettel kapcsolatban a meghívottak bevonásával próbálnak közösen megoldást találni a probléma, krízis elkerülésére.

Az esetkonferencia célja:

- az információ cseréje,
- felmérni a család lehetőségeit,
- eldönteni, hogy fenyeget-e jelentős veszély, meg kell fogalmazni a beavatkozás módját,
- meg kell határozni a feladatokat, azoknak elosztását a felelősök megnevezésével,
- a feladatok határidejét meg kell jelölni és amennyiben szükséges az újbóli találkozás időpontját is meg kell határozni.

Az esetkonferencia feladata, a szolgáltatást, igénybevevő gyermeket és családot érintő információk cseréje, azok rögzítése, a feladatok meghatározása, illetve elosztása a résztvevő szakemberek és egyéb meghívottak között. (15/1998.(IV. 30.) NM. rendelet 15.§ (2)

A résztvevők köre az esettől, a kliens problémájától függ, szükség van mindazok segítségére, akik jelentős információval szolgálhatnak az eset kapcsán.

Az esetkonferenciára meghívottak köre:

- a problémában érintett jelzőrendszeri tagok,
- a szülők,
- gyermekjogi képviselőt is meghívjuk, ha gyermeket érint a konferencia,
- a gyermek, ha nem óvodás korú,
- a problémában érintett tágabb család, ismerős,
- a családgondozó,
- egy kívülálló szakember, aki a beszélgetést vezeti,
- egy semleges fél, aki a jegyzőkönyvben rögzíti a hallottakat.

Az esetkonferencia gyakorlati menete:

El kell mondani az érintetteknek, hogy mi a célja a konferenciának, és kik lesznek jelen. Biztosítani kell a résztvevők számára a bizalmat, keltő légkört.

Az esetkonferencián tapasztalja meg a család, hogy a szakemberek segíteni akarnak. A család számára itt tudatosul a probléma súlya. Az esetkonferencián mindenki elmondhatja gondolatait, meglátásait az ügyről. Az esetkonferencia végén megállapodás születik, amelyben minden résztvevő fél feladatot vállal a probléma megoldása érdekében. Az a megállapodás adja meg a családgondozás további irányát. Az esetkonferencia lehetővé teszi a gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését, a hatósági intézkedés mellőzését.

c) Esetkonzultáció: A szolgálat munkatársai, egymás között, egy bizonyos esettel kapcsolatban, az esetgazda számára nyújtanak szakmai segítséget. Itt lehetőség nyílik egy bizonyos probléma több szempontú áttekintésére, megoldások keresésére, a közös gondolkodásra.



II. AZ ELLÁTOTTAK KÖRE

II.1. Ellátandó terület

- Az intézmény szolgáltatásait - a 31 Társult Önkormányzat
 - az ellátási szerződés alapján 6 községben,
 - valamint megbízási szerződés alapján 2 községben

a Társulás közigazgatási területén tartózkodó - lakhellyel és tartózkodási hellyel rendelkező lakos, egyén, család, hajléktalan személy veheti igénybe. Krízishelyzet esetén bárki (más illetékességi területhez tartozó személy is) felkeresheti segítségért az intézményt.

- Kiskorú személyre az általános segítő szolgáltatás akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása az általános segítő szolgáltatás keretében indult és a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybe vétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

4. melléklet a szolgáltatást igénybevevők száma, nem és korcsoport szerinti bontásban.

II.2. Az ellátottak körének főbb problémái:

A jelenlegi klienskör nagy % -a inaktív társadalmi státuszú,

- sérült funkciójú családok,
- többszörös problémával küzdő családok, életvezetési, lakhatási problémákkal küzdők,
- az alacsony jövedelmű egyedül élők aránya, elmagányosodással, eladósodással küzdők, hátralék felhalmozással küzdők,
- nehéz élethelyzetben levő családok működési zavarai:
 - gyermeknevelési problémák
 - magatartászavar / teljesítményzavar
 - gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
 - családi konfliktusok, generációs problémák
 - szülők/család életviteléből adódó nehézségek, alkoholproblémák,
 - szülői elhanyagolás / abuzív magatartás/
 - családon belüli erőszak
- magas a munkanélküliek, a megváltozott munkaképességűek aránya,
- tartós betegség,
- a rokkant nyugdíjasok,
- a megváltozott munkaképességűek,
- lelki- mentális problémák, szenvedély-és pszichiátriai betegek,
- alacsony iskolázottságból adódó gondok,
- ifjúsági korosztály,
- elszegényedő részek lakóinak speciális problémái.

A segítséget kérők többsége nő, életkorukat tekintve leginkább a 30-50 év közöttiek keresik fel az intézményt.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- Megélhetési problémák

Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása.



Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségi és mentális állapota.

Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktus helyzeteket is teremtenek, amely a negatív megítéléseket erősítheti.

○ Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).

○ Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási, lakáskarban-tartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei. Társasházkezelés, felújítás.

A problématerület szorosán összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válnak, a probléma kezelése önkormányzati és állami felelősségvállalást igényel.

○ Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák

Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. Családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következésképpen jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

Egyértelmű, hogy a bizonytalanná váló egzisztenciális helyzet, a környezeti negatív hatás felerősíti a konfliktusokat, gyengíti a kapcsolati kohéziót, ugyanakkor a jól működő kapcsolati háló segít kivédeni a külső veszélyeztető tényezőket.

Azt is látjuk, hogy a sérülékenyebb egyének (mentális problémák, erőforrások teljes hiánya) veszélyeztetettebbek, megbirkózási képességük gyengébb, támogató hálózatok nélkül ellehetetlenülnek, végérvényesen kisodrónak a peremre.



III. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI

III.1. Az igénybevétel módja:

- *önkéntesen*, mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak,
- *észlelő-, és jelzőrendszeren keresztül*,

Jelzés esetén a területileg illetékes családgondozó, illetve területileg kérdéses ügyben a szakmai vezető által kijelölt családgondozó lehetőség szerint időpont egyeztetés után felkeresi az egyént, vagy családot, és tájékoztatja, hogy az intézményben milyen szolgáltatásokat vehet igénybe, illetve milyen segítséget kaphat problémái megoldásához. A család vagy egyén önként döntheti el, hogy kíván-e élni ezekkel, a lehetőségekkel.

A jelzőrendszer által közvetített ügyfeleket levélben, illetve személyesen megkeressük, tájékoztatjuk a szolgáltatás tartalmáról, a probléma megoldás közös menetéről. A helyzet-, és problémafelmérést követően történik a megfelelő szolgáltatások megajánlása, a szükséges szakemberek bevonása. A szerződésben rögzítjük a probléma megfogalmazást, a rövid és hosszú távú célokat, a segítő munka várható időtartamát, a kapcsolattartás formáit és a célok eléréséhez megtervezett lépéseket, feladatokat. A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélte időpontokban történik, akár a szolgálat, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, közvetlen környezetére is.

- *együtműködésre kötelezetten*.

A rendszeres szociális segélyben részesülők számára kötelező az együtműködés valamely szolgáltatóval, (Munkaügyi központ vagy a Családsegítő szolgálat) ha az önkormányzat külön rendeletben megfogalmazta a feladatellátás szabályait, illetve Együtműködési Megállapodást kötött a szolgálattal. Ebben az esetben a Családsegítő szolgálat köteles felvenni a kapcsolatot az ügyféllel. Az intézménynek jelzési kötelezettsége van az önkormányzat felé, amennyiben az együtműködés megszűnik.

- A **rendszeres szociális segélyhez** kapcsolódó munkavállalást elősegítő együtműködés is itt valósul meg. A rendszeres szociális segély a munkanélküliek olyan támogatási formája, amelynél vállalni kell, hogy az elhelyezkedés érdekében részt vesz a közösen megtervezett beilleszkedési programban. A beilleszkedési program keretében az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgozunk ki, melynek lépései attól függenek, hogy hol tartanak az álláskeresésben, milyen készségekkel rendelkeznek, milyen pszichoszociális jellemzők a meghatározóak.
- Azoknál az ügyfeleknél, akik egészségi problémák miatt nem tudnak elhelyezkedni, vagy nyugdíj előtt állnak, segítséget nyújtunk abban, hogy állapotuknak és helyzetüknek megfelelő ellátáshoz jussanak. A megváltozott munkaképesség megállapítását, a leszázalékolás elindítását segítjük, sokszor a családtagok és a háziorvos bevonásával tudunk ezen a téren előbbre jutni.
- A Munkaügyi Központtal kialakított együtműködési megállapodás keretében fogadjuk a **rendelkezésre állási támogatásban** részesülő álláskeresőket is, hogy a személyre szabott cselekvési terv segítségével sikeresebben tudjanak munkába állni, illetve képzésbe bekapcsolódni.

Szolgáltatások

- Munkavállalással és a munkanélküliek ellátásával kapcsolatos információk nyújtása,
- A munkavállaláshoz szükséges iratok pótlásához segítség az ügyintézésben,
- Képzésről, átképzésről információk nyújtása,



- Munkavállalási tanácsadás, ennek keretében az eddigi kudarcok átbeszélése és új munkavállalási technikák elsajátítása,
- Fényképes önéletrajz, motivációs levél elkészítésében segítség,
- Állásajánlatokat tartalmazó újságok használata,
- Hatékony álláskeresési, önmenedzselési készségek fejlesztése,
- Pályamódosítási, pályaválasztási tanácsadás,
- Internetes alapismeretek elsajátítása (álláskeresés, önéletrajzküldés, e-mail cím készítése)
- Munkaszerződéssel, munkába állással kapcsolatban információkat nyújtunk,
- Információ és ügyintézésben segítség a leszázalékolási és rehabilitációs ügyekben,
- on-line szolgáltatások: időpont egyeztetés, önéletrajzhoz fénykép, állásajánlatok küldése.

III.2. Az igénybevétel intézményi feltételei:

Az intézmény a zavartalan szakmai működéshez az alábbiakat biztosítja a szolgálat telephelyén:

- Akadálymentes bejárat (mozgáskorlátozottaknak is, speciális Brei írással ellátott tájékoztató táblák)
- Várakozó helyiség
- Dolgozó szobák, ügyfélfogadó- tanácsadó helyiségek (interjúszobák)
- Csoportfoglalkozásra alkalmas terem,
- Szociális helyiségek (mozgáskorlátozottaknak is)

Berendezés, felszereltség: Munkaszoba kommunikációs technikai eszközökkel felszerelve 2 telefonvonal /fax -al, internet hozzáférhetőséggel, fénymásolóval, skennelvel rendelkezik a szolgálat. Minden családgondozónak mobiltelefonnal biztosítjuk a területen való elérhetőségét.

Minden községben - várakozásra alkalmas helyiséget

- ügyfélfogadó- tanácsadó helyiséget - bocsát rendelkezésre, a település

Önkormányzata. Ezek többségében az önkormányzat épületében találhatóak, más szolgáltatóval közösen, megosztva használjuk ügyfélfogadásra.

III.3. Az igénybevétel anyagi feltételei

- A Családsegítő Szolgálat szolgáltató tevékenysége, mint alapszolgáltatás az ügyfelek számára térítésmentes. **A Szociális Törvény és a Gyermekvédelmi Törvény által előírt kötelező feladatok és szolgáltatások (általános és speciális) ingyenesek.**
- Egyes speciális esetekben (táboroztatás, kirándulás) térítési díj/hozzájárulás kérhető, mely az előre megtervezett, egyedi esetekben a megszervezésére fordítandó.



IV. A SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZAKMAI-SZERVEZETI INFORMÁCIÓK

IV.1. Az intézmény szervezeti struktúrája

A Nyugat- Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat önálló intézmény. Az intézményen belül a Családsegítő Szolgálat önálló szakmai egységként látja el feladatait. Az intézmény dolgozói feletti munkáltatói jogokat, valamint az intézményi ellenőrzést az Intézményvezető/szakmai vezető látja el.

IV.2. A Családsegítő Szolgálat helyettesítési rendje

A családsegítő szolgálat munkáját szervezési-, ügyintézési- és egyéb működéssel kapcsolatos feladatokat – és ezzel összefüggő aláírási kötelezettségeket- az Intézményvezető irányítja közvetlen formában. Távolléte esetén feladatait a kinevezett helyettes személy veszi át, látja el. Családgondozók távolléte esetén a vezető által kijelölt családgondozó látja el az aktuális gondozási feladatokat.

IV.3. A Családsegítő szolgálat munkatársainak munkarendje:

A dolgozók heti 40 órás munkarendben dolgoznak.

- **Nyitva tartás:** A Családsegítő Szolgálat naponta 7.30-16 óráig, pénteken 7.30 - 13.30 óráig tart nyitva, ezen belül tart ügyfélfogadást a meghatározott időpontokban minden községben. Az ellátandó községekben élő lakosok mára már jórészt ismerik intézményünket, illetve szolgáltatásainkat, elérhetőségeinket.
- A pszichológusok, gyógypedagógusok, fejlesztőpedagógusok, szociális munkások, szociális asszisztensek, gazdasági – ügyviteli, adminisztratív-ügyviteli dolgozók és technikai munkatársak heti munkaidejének beosztása kötött. A beosztásnál figyelemmel kell lenni arra, hogy a családgondozási, feladatokra, a szükséges időmaximum (heti 20 óra) rendelkezésükre álljon. A terepmunkára rendelkezésre álló idő kötetlen felhasználású.
- Kötött idejű feladatokon minden dolgozó köteles részt venni és pontosan megjelenni! Ügyfélszolgálati időben, munkaértekezleteken, team, belső,– külső továbbképzéseken, egyéb a vezető által elrendelt alkalmakon

IV.3.a) Családgondozók feladata:

- A dolgozók munkarendjében a mindenkor hatályos jogszabályok az irányadóak.
- A munkaidőn belül ügyfélfogadást tart, fogadja és meghallgatja a megjelenő egyéneket, családokat, klienseket az egyéni esetkezeléshez tartozó adminisztrációt (forgalmi naplót, esetenaplót) folyamatosan vezeti.
- Azonnali intézkedést igénylő ügyekben megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Felkutatja a szociálisan és mentálhigiénésen veszélyeztetett családokat.
- Családlátogatást, családgondozást végez, gondozási és nevelési terv alapján.
- Szolgáltatásokat közvetít kliensei számára.
- Szorosan együttműködik a gyermekjóléti csoporttal, klienseink érdekében.
- Jelzőrendszer tagjaival folyamatos kapcsolatot tart fenn, esetkonferenciák, esetmegbeszélő csoportok összehívását kezdeményezi, s azon részt vesz.
- Javaslatot tesz a gondozási folyamat lezárására.
- Heti rendszerességgel részt vesznek a munkaértekezleteken és esetmegbeszéléseken.



- Előre meghatározott időpontokban részt vesznek a munkájukhoz szükséges, és őket érdeklő szakmai továbbképzéseken.
- Csoportfoglalkozásokat tartanak ügyfeleink részére szociális csoportmunka keretében.
- Részt vesznek szakmai pályázatok megírásában, és a nyertes pályázatok megvalósításában.
- Engedélyezett és elrendelt túlmunka esetén részükre a szabadidő biztosított.
- A megbízásos jogviszonyban állók munkarendje a megbízási szerződésben rögzített feltételek szerint alakul.

IV.3.b) Intézményvezető feladata:

- A szolgálat szakmai vezető irányításával végzi feladatait. A polgármesterekkel és jegyzőkkel együttműködik, a Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat zökkenőmentes működése érdekében.
- Összehangolja, szervezi a családgondozók munkáját.
- Munkatársaival évi, havi egy alkalommal (szükség szerint) team ülés alkalmával megbeszéli a felmerülő problémákat.
- Jelzőrendszer tagjaitól érkező jelzéseket fogadja, intézkedik a jelzéssel kapcsolatban, esetfelelőst választ, esetátadásról gondoskodik.
- Esetkonzultációkat, Esetmegbeszélő csoportokat szervez, a probléma megoldásának megfelelően.
- A Társulási Tanács gyűléseire és a Képviselő – testületek, Kistérségek kérésére a szolgálat munkájáról beszámolót készít.
- Szoros kapcsolatot tart, a városi gyámhivatalokkal, gyámhatósággal és a Megyei Gyermekvédelmi Szakszolgálattal, Munkaügyi központokkal és egyéb szociális intézményekkel.

IV.3.c) Adminisztrációs - ügyviteli munkatárs:

- Vezeti az adminisztrációt, nevezetesen: iktat- postáz- kezeli az irattárat, a munkaértekezletekről, teamekről jelenléti ívet, emlékeztetőt és jegyzőkönyvet vezet.
- Vezeti a szabadságnylvántartást és a táppénzes nyilvántartást.
- Ellátja a telefonközpontos feladatokat- gépirási, számítógépes szövegszerkesztési munkát végez., esetenként beszerzési teendőket is ellát.
- A részletes feladataikat a személyre szóló munkaköri leírásaik határozzák meg.

A főállású dolgozók besorolása, képesítési előírásai, - Kjt., az 1/2000. (I. 07.)sz.-ú SzCsM és a 15/1998 (IV. 30.) sz.-ú NM. rendelet 2.-es sz.-ú mellékletei szerinti - felső-, közép-, illetve alsófokú végzettséggel azonos.

A fenntartó a munkavállalók számára legalább a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. törvény az 55-80.§-ban megállapított, a munkaidőre, pihenőidőre, előmeneteli és illetményrendszerre vonatkozó feltételeket biztosítja, valamint gondoskodik a munkaruha-juttatás feltételeiről.

IV.4. Az intézmény működését meghatározó elvek

- **Esélyegyenlőség és egyenlőség elve:** az intézmény munkatársai minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.



- **Nyitottság elve:** az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. Az intézmény olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre, az ellátásra jogosult a feltárt lehetőségek közül igényt tart. Az intézmény folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére, célzottsága erősítésére.
- **Önkéntesség elve:** az intézmény az ellátottakkal, az önkéntesség elvével alakít ki kapcsolatot. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és szolgáltatás igénybe vételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A munkatársak az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.
- **Egységes szakmaiság elve:** az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján fordulók-kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő szakmai kongruenciája alapján foglalkozik, a családgondozás, tanácsadás, illetve a nevelés-gondozás egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes eltérő visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével.
- **A személyiségi jogok védelmének elve:** a munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- **A bizalom elve:** Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartja a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit. Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek szakmai vezetőinek bevonásával, az intézményvezető irányítja.

IV.5. Segítők segítése

A munkatársak részére havi (illetve szükség szerinti) rendszerességgel esetmegbeszélő csoportot tartunk. Számukra az egyéni és a csoportos szupervízió lehetősége részben biztosított, de szeretnénk ezt továbbfejleszteni.

Jogszályi kötelezettségnek eleget téve, a családgondozók részére a továbbképzéseken való részvételt az intézmény támogatja.

V. A FELADATELLÁTÁS MÓDJA ÉS TARTALMA

V.1. Egyéni esetkezelés

○ *Az esetfelvételt* – önkéntesen jelentkezők esetében - az ügyeletes családgondozó végzi az intézményben, ügyfélfogadási időben pedig minden községben. A jelzőrendszerrel kapott értesítés esetén, az ügyfél lakóhelyén kezdődik az esetkezelés.

○ Az esetfelelős a gondozási folyamatról a második találkozástól kezdődően esetnaplót vezet.

○ A családsegítés a családgondozó és az igénybevevő család/személy együttes munkafolyamata, melynek tartalmáról írásbeli *együttműködési megállapodás* készül. A megállapodás tartalmazza az igénybevevők problémájának meghatározását, az együttműködés módját, a kapcsolattartás rendszerességét a folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját. A gondozás folyamatának dokumentálása *esetnaplóban* történik, mely tartalmazza a problémadefiniációt, a cselekvési tervet, a szükséges intézkedéseket. *A cselekvési tervben* meghatározott célok eléréséhez – amennyiben szükséges – a családgondozó a kliens részére felajánlhatja az intézmény további, ingyenesen igénybe vehető szolgáltatásait (pl.: jogi, pszichológiai tanácsadás, csoportfoglalkozások, stb.)

○ *Az esetfelelős* távollétében helyettesítő családgondozó végzi a családgondozást. Tervezett, hosszabb ideig tartó távollét esetén ideiglenes esetátadás történik. Esetátadás történik, ha a gyermek érdekei a családon belül oly mértékben sérülnek, hogy a gyermekjóléti szolgálat igénybevétele nélkül azok nem biztosíthatóak. Esetátadásra kerül sor, ha az együttműködés nem biztosítható és szakmai szempontból a vezető a probléma súlyosságára tekintettel ezt javasolja.

○ *Megszűnik a családgondozás*, ha a célok megvalósulnak, a probléma megoldódik, ha a kliens a gondozás folytatását nem kéri, illetve a továbbiakban nem veszi igénybe.

○ *A kapcsolattartás módja:*

- A szolgáltatást, igénybevevőt a családgondozó fogadja az intézményben.
- A munkatárs családlátogatást végez a kliens otthonában.
- Telefonon, levélben, e-mail-ben történő információnyújtás.

○ A szolgáltatást igénybevevőkkel *való írásos megállapodások:*

A családgondozók az esetnaplóban együttműködési megállapodást, adatvédelmi felhatalmazást és cselekvési tervet/beilleszkedési tervet/hátralékkezelési tervet készítenek.

○ *Egyéni esetkezelés adminisztrációját* az esetgazda készíti el:

- forgalmi naplót
- esetnaplót
- gondozási lapot vezet a kapcsolattartásról.

○ Anyagi támogatást a családsegítő szolgálat munkatársai – az intézmény saját költségvetéséből – nem nyújtanak klienseik részére. A szociális étkeztetésre szoruló ügyfeleinket az önkormányzathoz irányítjuk.

○ Szolgálatunk a *természetbeni juttatások és az adományok közvetítését* is végzi.

V.2. A feladatmegosztás szabályai

- Családsegítő szolgáltatások közötti feladatmegosztás:
- Családgondozást az illetékességi területünkön látunk el, más területen élők esetében minden esetben a területileg illetékes szolgálattal, szolgáltatással vesszük fel a kapcsolatot a megoldandó probléma ügyében.
- Speciális problémák esetén a területileg és szakmailag illetékes intézményekkel, szervezetekkel vesszük fel a kapcsolatot az érintettek ellátása érdekében (idősgondozási problémák, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek stb.)
- Az intézmény családsegítő szolgálata és gyermekjóléti szolgálata közötti feladatmegosztás:
 - A családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat egyaránt végez családgondozást.
 - Kiskorú személyre az általános segítő szolgáltatás akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása az általános segítő szolgáltatás keretében indult, a kiskorú érdekei a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül a családsegítő szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.
 - Azoknál a családoknál, ahol a gyermekek helyzete, veszélyeztetettsége az elsődleges ok, ami miatt a család segítséget igényel, a gyermekjóléti szolgálat családgondozója végzi a családgondozást.
 - A gyermekvédelmi jelzőrendszerrel érkezett jelzés, illetve hatósági intézkedés esetén a családgondozás egyértelműen a gyermekjóléti szolgálat feladata.
 - A feladat és az elérendő cél változásával szükség lehet a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat közötti esetátadásra, tekintettel az eltérő feladatokra és dokumentációs kötelezettségekre.
 - A családsegítő szolgálat belső feladatmegosztása
 - A családgondozók között a feladatokat a szakmai vezető osztja fel a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a kliensek sajátos helyzetét és szükségleteit, a családgondozók terhelhetőségét, egyéni adottságait figyelembe véve.

V.3. Az esetátadás szabályai és dokumentálása

- **A családgondozó összes esetét érintő átadási kötelezettség**
- A családgondozó munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén köteles az ügyfelekre vonatkozó teljes dokumentációt átadni. Amennyiben a gondozásban továbblépésekre van szükség, erről köteles tájékoztatást nyújtani.
- A családgondozói munkakör változása esetén köteles az ügyfelekre vonatkozó lényeges információkat átadni az új családgondozónak.
- A családgondozó tartós távolléte esetére az esetenaplókat hozzáférhető helyen kell tárolni, előre tervezett távollét esetében a megteendő intézkedésekről a helyettesítőt tájékoztatni kell.
- **A családgondozó egyes eseteit érintő esetátadás:**
- A családgondozó bejelentése alapján, amennyiben a család és a családgondozó kapcsolata ellehetetlenült. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy családgondozót - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- Amennyiben a család jelzése alapján a családgondozó és a kliens kapcsolata ellehetetlenült.



- Feladatmegosztási szisztéma vagy munkakör megváltozása esetén. Ilyenkor szintén a szakmai vezető kér fel egy családgondozót - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.
- **Az illetékesség megváltozása esetén**, a család kikerült a szolgálat ellátási területéről.

V.4. A családsegítő szakmai egység és a gyermekjóléti szakmai egység közti feladatmegosztás:

- A gyermekjóléti és a családsegítő szakmai egység egyaránt végezhet teljes körű családgondozást. A család tagjait nem lehet külön-külön gondozni.
- De azoknál a családoknál, ahol a gyermekek helyzete, veszélyeztetettsége az elsődleges ok, ami miatt a család segítséget igényel, a gyermekjóléti szolgálat családgondozója végzi a családgondozást.
- Az ügyeletes családgondozóhoz (legyen az gyermekjóléti vagy családsegítő szakmai egység munkatársa) beérkező esetet a szakma szabályai szerint - a probléma típusát figyelembe véve, a szakmai vezetőkkel egyeztetve tovább kell osztani a megfelelő szakmai egység szakemberének.
- A gyermekvédelmi jelzőrendszerrel érkezett jelzés, hatósági intézkedés, gyermek veszélyeztetettsége esetén a családgondozás a gyermekjóléti szolgálat feladata.
- A feladat és az elrendelő cél változásával szükség lehet a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálat közti esetátadásra, tekintettel az eltérő feladatokra és dokumentációs kötelezettségekre.

V.5. Szakmai kapcsolatok

- polgármesteri hivatalok illetékes osztályai
- családsegítő szolgálatok, szolgáltatások
- szociális ellátó intézmények (gondozási központ, támogató szolgálat, idősek otthona)
- egészségügyi szolgáltatást nyújtók (házi orvosok, szakorvosok, kórházi szociális munkások, fekvőbeteg intézmények, ÁNTSZ stb.)
- nevelési-oktatási intézmények
- Megyei Egészségbiztosítási Pénztár
- Megyei Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság
- Munkaügyi Központ
- rendőrség, bíróság, ügyészség, pártfogó felügyelői szolgálat
- civil és egyházi szervezetek, egyesületek
- közüzemi szolgáltatók
- a mindenkori módszertani családsegítő szolgálatok



VI. ÜGYVITELI ÉS IRATKEZELÉSI SZABÁLYOK

Ld.: Szervezeti és Működési Szabályzat mellékletében

VII. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK, ELVEK

VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

○ Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

○ A családsegítő szolgáltatásait igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A családsegítő munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

○ *Az ellátottnak joga* van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani. A szolgáltatás az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

○ *A szolgáltatás igénybevétele* mindenki számára elérhetően biztosított. A családgondozó a kliens érdekeit képviseli, de ezzel nem sértheti mások érdekeit.

○ *Az ellátást igénybe vevőt* megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang és képanyag rögzített és azokból kikövetkeztethető információra, esettanulmányokra, esetismertetésre is vonatkozik.

○ *A családgondozó köteles biztosítani*, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságára.

○ *A személyes adatok védelméről* és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályait figyelembe véve személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy – törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben – helyi önkormányzat rendelete elrendeli. Különleges adat akkor kezelhető, ha az adatkezeléshez az érintett írásban hozzájárul.



- Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.
 - Az intézményben dolgozók az általános *adatvédelmi szabályokon* túl is kötelesek biztosítani a *titoktartást és az információk felelős kezelését*. Bizonyos esetekben társadalmi felelősségük vagy egyéb kötelezettségeik módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hozniuk.
- A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített, és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.
- Az alkalmazottak a kliens kiszolgáltató helyzetével nem élhetnek vissza. Munkájuk során a segítségnyújtás a döntő. Csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végezhetnek kontroll tevékenységet – különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.
 - Az intézményben dolgozó szociális munkások klienseik érdekeit képviselik, de tiszteletben tartják mások érdekeit is. Klienseink és az intézmény dolgozóinak kapcsolata a bizalmon alapul.
 - Összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, közvetlen munkatársi, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.

VII.2. Panaszjog

- Az családsegítő szolgáltatásait igénybe vevő, esetén jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával a Családsegítő Szolgálat vezetőjéhez, illetve az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz vagy az érdekképviselői fórumhoz, továbbá az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
- A kliens családgondozóra vonatkozó panaszát, az érintettek bevonásával kell megvizsgálni és arról a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni, kell. Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.
- A munkák szolgáltatások során be kell tartani a szociális munka etikai kódexének előírásait.
- Az ügyfél az ellátás köréről önállóan dönt, a segítő által nyújtott szolgáltatásokat és azok időtartamát a munkanaplóban aláírásával igazolja.
- A panaszok kivizsgálásának és érdekérvényesítésének segítésére az alapellátásban illetékes ellátott-jogi képviselő áll az ügyfél szolgálatára.

Az ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiség faliújságjára kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

A panasszal az alábbi esetekben lehet élni:

- az intézményi jogviszony megsértése,
- személyiségi jogokat ért sérelem,
- kapcsolattartás sérelme,



- az intézményi dolgozók szakmai, titoktartási kötelezettségének megszegése esetén,
- vagyoni védelmi kötelezettség megsértése,
- az ellátási körülményeket érintő kifogás esetén

VII.3. Ellátottjogi képviselő: Huber Katalin

Székhelye és elérhetősége: **Baglyaskó Idősek Otthona**

3102 Salgótarján
Petőfi út 92-94.

Feladata:

- o ellátja a betegek törvényben meghatározott jogainak védelmét, segíti őket jogaik megismerésében és érvényesítésében,
- o segíti az ellátottat panaszai megfogalmazásában, kezdeményezi sérelmei, panaszai kivizsgálását az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, eljár az illetékes hatóságnál, képviseli az ellátottat,
- o személyi ügyekben kizárólag az ellátottól kapott meghatalmazás keretei között járhat el, kiemelten kell kezelnie az életkoruk, testi-, szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők védelmét,
- o köteles a betegre vonatkozó orvosi titkokat megtartani, személyes adatait a jogszabályok szerint kezelni,
- o az ellátott emberi méltóságát tiszteletben kell tartani úgy, hogy emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek, ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra illetékes hatóságnál, és ennek során-írásbeli meghatalmazás alapján képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét.

VII.4. A szociális szolgáltatást végzők jogai

A családgondozó közfeladatot ellátó személy. A közalkalmazotti jogviszonnyal összefüggő jogok a Munka Törvénykönyvről szóló 1992. évi XXII. törvényben és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvényben, az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben, a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Kormányrendeletben, a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendeletben találhatók.

- o A szociális munkát végzők joga, hogy tevékenységüket elismerjék és megbecsüljék, személyét tiszteletben tartsák munkájuk során.
- o Érdekeiket elsősorban a fenntartó intézmény szakmai és dolgozói fórumain keresztül érvényesíthetik.
- o Szakmai érdekképviselőtüket a Magyar Családsegítők és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete is elláthatja. Egyéb esetekben a jogorvoslati rendszeren keresztül szerezhetnek érvényt jogaiknak.
- o A munkatársak a **SZOCIÁLIS MUNKA ETIKAI KÓDEXE** alapján, annak ismeretében és szellemében, a rögzített etikai kötelezettségeknek megfelelően végzik munkájukat.



- A családsegítésben szakmai munkát végzők havi team ülésen vesznek részt. A team a szakmai munka összehangolásának fóruma, a szakmai egységen belül a feladatmegosztások megbeszélése és a visszacsatolás is itt történik. A havi team ülést a szakmai egység vezetője vezeti. A szakmai vezető a szakmai munkatársak számára konzultációt és egyéni esetszbeszélést is biztosít. A szakmai munka folyamatának ellenőrzése, a munkatársak terhelésének követése az esetenaplók rendszeres ellenőrzése révén is biztosított. A csoportos team-szupervíziót külső szupervízor meghívásával szeretnénk, bevezetni.
- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkakörököt betöltő személy: családgondozó szociális munkás, a szociálpedagógus, a szociális segítő.

VII.5. Egyéb szolgáltatások

Az egyéni esetkezeléshez és a csoport szociális munkához kapcsolódóan ügyfeleink részére térítésmentesen biztosítunk telefonos ügyintézési lehetőséget, telefax továbbítást, fénymásolást (alkalmanként max. 10 oldal), internet elérhetőséget.

VIII. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS MÓDJA

A szolgáltatásokról, a működésről tájékoztatni kell az igénybevevőket és az érdekelteket az, valamint megfelelő információt kaphatnak a szolgálat tevékenységéről szórólapok által.

- Személyesen vagy írásban felvenni a kapcsolatot a területileg illetékes szociális és egészségügyi ellátási terület képviselőivel az együttműködés kialakítása érdekében. Amennyiben lehetőség van rá, a helyi médiában is bemutatkozni, valamint az önkormányzat által kiadott nyomtatott médiában is megjelentetni a szolgáltatásról szóló információikat.
- A szolgáltatások működéséről, azok igénybevételi lehetőségeiről tájékoztatni kell a szolgáltatások potenciális igénybevevőit.
- Szükséges, hogy a rászorult, ellátandó személyek megfelelő információt kapjanak a szolgáltatók tevékenységéről, az igénybevétel jelzésének módjáról, lehetőségeiről, az
- A tájékoztatás módja: elsősorban a helyben szokásos tájékoztatási lehetőségeket kell használni, melyek nagymértékben függenek a település nagyságától.
- A tájékoztatás célcsoportjai: részben a szolgáltatások potenciális igénybevevői, részben pedig a szolgáltatások során potenciálisan bevonandó szolgáltató partnerek köre (intézmények, egyházak, civil szervezetek).
- A kisebb településeken a helyi önkormányzat és az (egészségügyi, szociális, kulturális) intézmények hirdetőtáblája, faliújságja, a helyi újság, a helyi tv-csatorna, a szolgáltatók által készített és terjesztett szórólapok betöltik ezt a funkciót, és elegendők az ellátottak tájékoztatásához.
- A településeken a tájékoztatás lehetősége kiterjedhet a fenntartók (önkormányzat, egyházi vagy civil szervezet) vagy a konkrét szolgáltatók internetes honlapjaira, a szolgáltatók újság-, és egyéb hirdetéseire.



- A szolgáltatók feladata továbbá írásban és személyesen is kezdeményezni a kapcsolatot a területileg illetékes intézmények vezetőivel, majd munkatársaival a hatékony együttműködés kialakítása érdekében.
- Amennyiben lehetőség van rá, célszerű a helyi médiában (újságok, tv-csatorna, helyi rádióadók) is bemutatni a szolgáltatást és az azt végző intézményt/személyt, megerősítve a médiákon keresztül történő híradással a személyes-intézményi híradások hatékonyságát.

IX. A SZOLGÁLAT SZAKMAI MUNKÁJÁNAK DOKUMENTÁCIÓJA

IX.1. Dokumentáció

A családsegítés szolgáltatásait, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 7. számú melléklete szerint szükséges dokumentálni. A dokumentációt a vezető családgondozó legalább negyedévenként ellenőrzi.

A munkatársak segítő tevékenységüket

- forgalmi naplóban,
- esetenaplóban dokumentálják a gondozottat nyilvántartásba veszikl.

A kliensekről vezetett esetenaplóban a családsegítők írásban rögzítik a találkozások, családlátogatások időpontját, megfigyeléseiket segítő beszélgetéseik tartalmát, az intézkedéseket, juttatásokat, kapcsolódó intézmények véleményét.

Az ügyfél a róla vezetett esetenaplóba bármikor beletekinthet.

- A szolgálat időszakonként beszámolókat, statisztikát, eseteleírásokat készít.

A természetbeni juttatások kiadásáról nyilvántartást vezetnek, az adományokat, felajánlásokat regisztrálják. A kliensek számára juttatott javakból az intézmény dolgozói nem részesülhetnek, egyéb ellenszolgáltatást nem kérhetnek, és nem fogadhatnak el.



X. A SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL VÁRHATÓ EREDMÉNYEK

Az intézményfenntartói társulási forma az alacsonyabb lélekszámú települések számára olyan szolgáltatások működtetését és igénybevételét teszi lehetővé, amelyre egyedileg nem lenne lehetőség a finanszírozás miatt.

Az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó eszköztárak összeépítésére. A nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, miközben a segítő beavatkozás fókuszába a képessé tevést, a kompetenciák növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi.

Az intézmény szakmai fejlesztésénél szem előtt tartjuk a „Legyen jobb a gyerekeknek” Nemzeti Stratégia által megfogalmazott elveket és célkitűzéseket, és a megvalósulás irányába megtehető lépéseket. Mindenekelőtt a prevenció elvét emelnénk ki:

„A gyermekszegénység elleni küzdelem leghatékonyabb módja a gyermekszegénység kialakulásának megelőzése. A Nemzeti Stratégia ennek érdekében egyrészt olyan intézmények és szolgáltatások működtetését szorgalmazza, amelyek a gyermek megszületésének pillanatától segítenek az esélyek javításában (korai készség- és képességfejlesztés). Másrészt, felismerve, hogy a gyermekszegénység és a családok helyzete (szülők foglalkoztatottsága, jövedelmi helyzete, lakáskörülmények stb.) nem választható el egymástól, törekszik a családok helyzetromlásának (pl. lakásvesztés) megelőzésére, a munka elvesztésének megelőzésére, a munkán belüli jobb helyzetek (jobb munka, jobb kereset) elérésének elősegítésére.”

A társulás községeiben élő szociális vagy mentálhigiénés problémával küzdő lakosok mára már jórészt ismerik intézményünket, illetve a szolgáltatásainkat.

Ügyfeleinknél szolgáltatásaink igénybevételével megelőzhető a krízis, a hosszan tartó anyagi vagy lelki válság.

Munkatársaink folyamatosan figyelemmel kísérik a körzetben jelentkező egyes társadalmi csoportokban előforduló szociális problémákat és ellátási hiányosságokat, s ezekre adekvát megoldásokat keresnek. Amennyiben ez szakmai lehetőségeiket meghaladná, úgy jelzéssel élnek a fenntartó Önkormányzat felé.

A szolgálat valamennyi szolgáltatásával törekszik a községek lakosságának életminőségét javítani. Ezt nem csak másodlagos, hanem elsődleges prevenciót jelentő programok szervezésével is igyekszik elérni.

Az intézmény küldetése:

„Családra mindenkinek szüksége van, a család mindenkire számít.”

Nehéz a gyermekjóléti és családsegítő szolgáltatást külön választani, főleg vidéki viszonylatban, ahol kevesen vagyunk az ellátásra, szakmailag sem egyszerű a helyzetünk. Elsődleges feladatunk a megelőzés lenne, de sok esetben csak kívülállóktól tájékozódunk a már kialakult helyzetről, ami a legnagyobb jóakarattal sem visszafordítható, csak javítható.



Stratégia:

Szeretnénk egy jól összehangolt, közösen megtervezett, megelőzésen alapuló rendszert tudni magunk mellett, amelyben az intézmények, és a szervezetek munkájával közös célt szeretne elérni: minden magyar állampolgárt a létminimum felett, biztonságos körülmények között tudni.

Közös összefogással talán, nagyobb hatékonysággal végezhetnénk munkánkat, kevesebb lenne a problémás, deviáns, magatartászavaros, egyén, család, gyermek.

Az intézmények próbálnak a maguk kompetenciakörében szembenézni a problémákkal, és csak akkor fordulnak a többi érintetthez, amikor azt érzik, hogy nem sikerült megoldani a helyzetet. Pedig ismét a megelőzést említeném, hogy az első jelentkező tünettől kezdve, lehetne hatásos a rendszer, el kellene ismerni a másik munkáját, segítségét. A szociális problémák egyre feltűnőbben jelentkeznek, felismerésük, megoldásuk közös érdekünk, mielőtt még kialakulnának a következményei, ami már gyakran visszafordíthatatlanná teszi a helyzetet.

Az önkormányzat, az intézményrendszer a társadalmi szervezetek és a lakosság által birtokolt erőforrások önmagukban és külön-külön nem elégségesek a probléma hatékony kezeléséhez. Csakis együttesen, egymást erősítő hálószemekké fonva lehet eredményesen fellépni. Ezért elengedhetetlenül szükséges, hogy új megközelítésben gondolja át az önkormányzat mindazokat a feladatokat és teendőket, amelyekkel a gyermekvédelem problémáinak kezelésében részt kíván venni, illetve amelyekben részt kell vennie.

Hiányosak azok az intézménytípusok, amelyek nélkül igen nehéz hatékony szociálpolitikát működtetni. Az egészségügyi és szociális ellátórendszerből hiányzó láncszemek (rehabilitációs és fekvőbeteg ellátó intézmények, osztályok, átmeneti intézmények) nem válthatók ki, nem helyettesíthetők más típusú ellátásokkal. **Kevés a jól képzett, gyakorlott szakember**, így a legnagyobb jó szándék mellett is gyakorta laikusok vagy hiányos felkészültségű segítők igyekeznek tenni a helyzet jobbításáért.

Tehát a stratégia olyan összehangolt intézkedések együttese, amelyek célja hosszabb távon a szervezet egészségének és erejének megerősítése.

A stratégiaalkotás egy tervezési folyamat, melynek fő funkcióit általában a következők:

- a célok (szándékok) és feladatok tisztázása
- irányok és prioritások meghatározása
- a politika és döntéshozatal kereteinek megteremtése
- az erőforrások hatékony elosztásának és felhasználásának segítése
- a kritikus kérdések és korlátozó tényezők feltárása

Fő célok

A helyi lehetőségeknek megfelelően és belátóan kezeljük a gyermekvédelmi és családsegítési problémáit, ismerjük fel a probléma veszélyeit, a hatékony fellépés eszközeit és a közös cselekvésben való részvételének lehetőségeit.



Visszaszorítani a veszélyeztető tényezőket, bővíteni az ellátásokhoz való hozzáférés lehetőségét, valamint csökkenést elérni a hátrányos és veszélyeztetett egyének, családok, gyermekek számában.

A megelőzés és a kezelés eszközszerének bővítése, a meglévő intézmények, szolgáltatások megerősítése.

A prevenció színterei:

- A család
- Az iskola, óvoda
- A munkahely
- A szabadidő
- Az egyházak
- A média
- Az információs társadalom
- A gyermekvédelem intézményrendszere
- A kockázati csoportok, veszélyeztető állapotok

Nagyon fontos a kortárs, illetve a mintakövetés, gyermek és felnőttkorban is, sokban függ a hozott és a tanult példa a személyiség kialakulásában, fejlődésében. Figyeljünk gyermekeinkre, családunkra, közvetlen lakókörnyezetünkre, ne hagyjuk figyelmen kívül az apró jelzéseket, amiket akarva akaratlanul sugároznak felénk. Ha mi nem értjük kérjünk segítséget, bárkitől, akiben megbízunk.

Rövidtávú feladatok:

- A intézményekben folytatni kell a megelőző-jelzőrendszer működtetését.
- Iskolai ifjúságvédelmissekkel való együttműködés
- Tantestületek és szülői csoportok számára szervezett felvilágosító előadások szervezése
- Jelzőrendszeri tanácskozás rendszeres megszervezése

Középtávú feladatok:

- Passzív munkanélküli lakosok foglalkoztathatóságának fejlesztése
- Az ügyfelek aktivitását erősítő csoportos munkaformák bővítése
- Prevenció programok és tanácsadás bevezetése az eladósodás megelőzésére
- A társadalmi kockázatok kivédését segítő kompetenciák erősítése közösségi és csoportmunka eszközeivel
- Önkéntesek bevonása a támogató munkába
- Munkatársak szakmai felkészülése a bántalmazott családtagokkal való hatékonyabb munkára. Társzervezetekkel együttműködés fejlesztése a megelőző távoltartás és a bántalmazást megelőző jelzőrendszer működtetésének területén.
- Kortárssegítő-hálózat bővítése az iskolába járó gyermekek és fiatalok részére (filmklub, kézműves foglalkozás stb)
- A családgondozók továbbképzésének (személyiség-és készségfejlesztés), szupervíziójának támogatása.
- Információs anyagok létrehozása és elterjesztése az ellátott területeken forgalmas és fiatalok által is látogatott helyeken.
- Szolgáltatások bevezetése, működési feltételeinek megteremtése (pszichológus, fejlesztő pedagógus, jogász)
- Átmeneti Otthon épületének megvásárlása, felújítása

Hosszú távú feladatok



- Családok Átmeneti Otthona létrehozása, és működtetése
- szegregációmentes intézmények
- egyenlő esély a hozzáférésben
- korszerű tudással rendelkező szakemberek, a hatékonyságot előtérbe helyező, együttműködő szolgáltatások
- az ellátatlan gyerekek számának radikális csökkentése
- rugalmasság, a szükségletekre válaszoló szolgáltatások működtetése
- rutinszerűen működő szakmaközi együttműködés
- rutinszerű együttműködés a szülőkkel
- korszerű képzési és továbbképzési rendszerek bővítése
- hatékony és intenzív családmegtartó szolgáltatások biztosítása
- korszerű módszerek rutinszerű használata az iskolai konfliktusok, a családon belüli erőszak, a gyerek- és fiatalkori bűnelkövetés hatékony kezeléséhez
- az igénybevevők elégedettségének rendszeres mérése”

Az intézményről szórólap készült, melyet minden intézménynek és településnek eljuttatunk. A médiának csak az intézményvezető engedélyével nyilatkozhatnak a családgondozók. A helyi önkormányzati lapokban is tájékoztattuk a lakosságot.

Intézményi fejlesztési elképzelések:

Szeretnénk egy átmeneti otthont létrehozni az ellátandó területen, napi problémát okoz főleg télvíz idején a fedél nélkül maradt gyermekek, családok elhelyezése. Ha módunkban állna duplájára emelni a dolgozói létszámot, ami könnyítené a jelenleg dolgozó megterheltségét. Több szakemberrel, jó időbeosztással új programokat, előadásokat, szolgáltatásokat bevezetni a hatásosabb megelőzés érdekében. Több szakmai továbbképzésen, előadáson, konferencián részt venni, ahol tapasztalatot gyűjthetnénk, cserélhetnénk.

„Hogy milyen jól teljesítünk, az nem csupán adottságainktól és keménységüinktől függ, hanem a társadalmi háttértől, összeköttetésektől, családi kapcsolatoktól, és - nem utolsósorban - attól, hogy milyen jól teljesítettek korábban szüleink. Az élet nem közönséges futóverseny, hanem váltófutás. Rengeteget számít, hogy az előttünk futónak mekkora az előnye, amikor átvesszük a kezéből a stafétabotot.”

/ William Rapsberry/

Nagyoroszi, 2010. 10. 30.

Készítette:

Gál Zsuzsanna Éva
Intézményvezető

XI. MELLÉKLETEK:

- 1. melléklet szervezeti felépítés**
- 2. melléklet települések lakossága korcsoport szerinti bontásban**
- 3. melléklet oktatási intézmények a településeken**
- 4. melléklet területi megosztás, demográfiai adatok 31 községre -3o**
- 5. melléklet a szolgáltatást igénybevevők száma nem és korcsoport szerinti bontásban**
- 6. melléklet a szakmai munka dokumentációi**

6.1. Rendszeres Szociális Segélyezettekkel végzett családgondozás

Esetdosszié

Együttműködési megállapodás az Önkormányzattal

Együttműködési megállapodás a Munkaügyi Központtal

Együttműködési megállapodás a Klienssel

Beilleszkedési terv

Értesítés

Értesítés az Önkormányzatnak

Folyamatkövetési kiskönyv

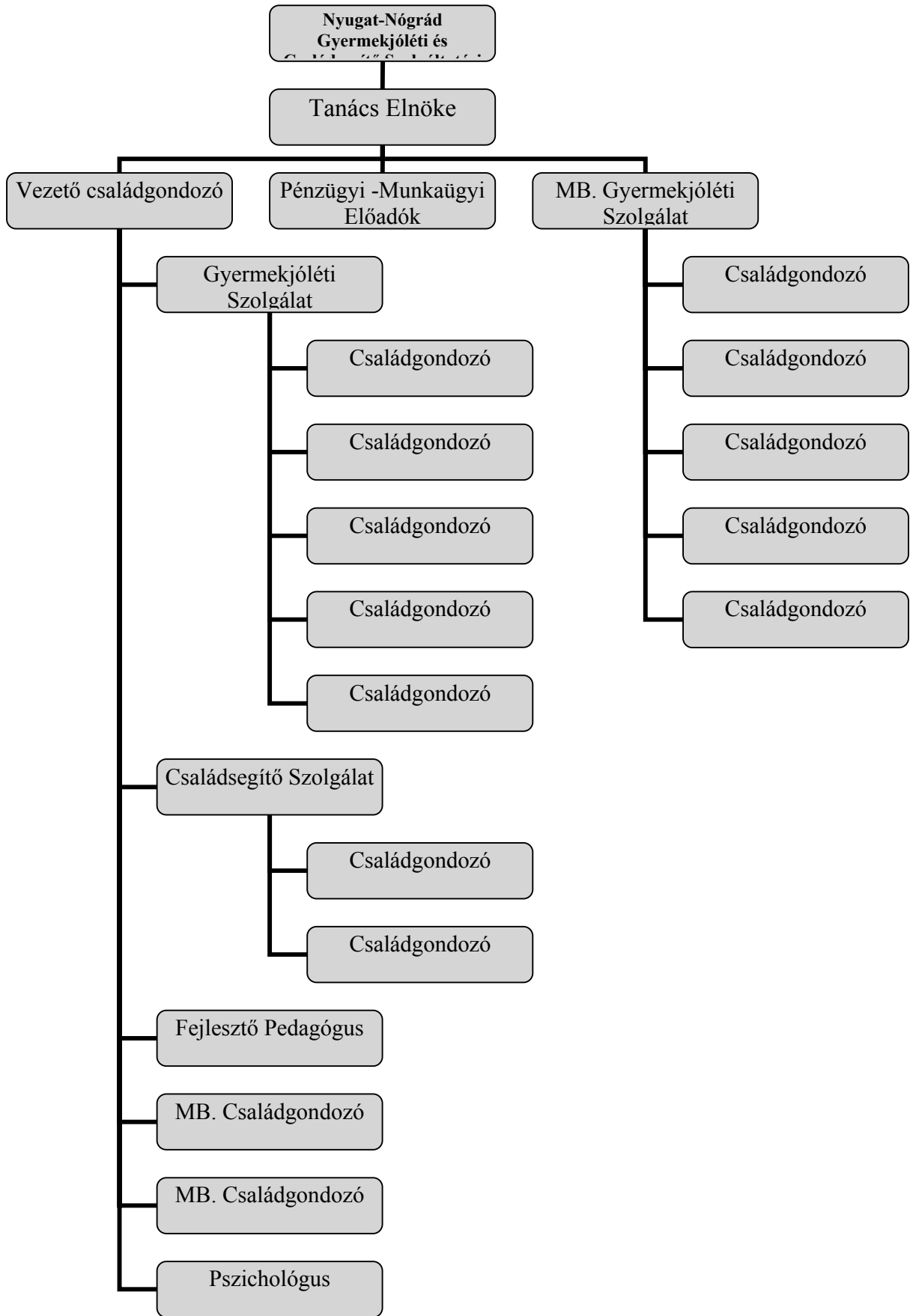
A Beilleszkedést segítő programok értékelése

6.2. Családsegítés dokumentációja- Esetdosszié

6.3. Forgalmi napló

- 7. melléklet dolgozók végzettsége**
- 8. melléklet 2010. évi költségvetés**
- 9. melléklet a esetkezelés táblázatos megközelítésben**
 - 9.1. Kapcsolatfelvétel
 - 9.2. Családlátogatás
 - 9.3. Eseti segítségnyújtás
 - 9.4. Alapvető szükségletek szintjei (Maslow)

1. melléklet szervezeti felépítés



2. melléklet települések lakossága korcsoport szerinti bontásban

	Település	0-18 éves/fő	18-62 éves/fő	63-100 éves/fő	Összes lakos/fő
1.	Alsópetény	112	371	166	649
2.	Bánk	77	439	168	684
3.	Berkenye	144	393	127	664
4.	Borsosberény	206	609	179	994
5.	Dejtár	302	865	276	1443
6.	Diósjenő	566	1967	530	3063
7.	Drégelypalánk	330	936	293	1559
8.	Érsekvadkert	814	2378	628	3820
9.	Felsőpetény	127	392	141	660
10.	Hont	99	330	123	552
11.	Horpács	28	98	48	174
12.	Ipolyvece	164	547	147	858
13.	Keszeg	119	424	152	695
24.	Kétbodony	67	307	103	477
15.	Kisecset	24	106	56	186
16.	Legénd	99	309	98	506
17.	Nagyoroszi	447	1410	287	2144
18.	Nézsza	214	702	221	1137
19.	Nógrád	252	991	316	1559
20.	Nógrádsáp	169	563	187	919
21.	Nőtincs	225	716	210	1151
22.	Ósagárd	70	212	71	353
23.	Patak	144	595	200	939
24.	Pusztaberki	19	75	38	132
25.	Rétság	579	1998	360	2937
26.	Romhány	425	1438	422	2285
27.	Szátok	171	330	84	585
28.	Szendehely	314	1041	216	1571
29.	Szente	67	229	76	372
30.	Tereske	142	436	151	729
31.	Tolmács	132	475	144	751
	Összes:	6648	21682	6218	34548

3. melléklet oktatási intézmények a településeken

Ssz	Település	Gyermekjóléti szolgáltatás*	Gyermekek napközbeni ellátása**- Óvoda	Gyermekek napközbeni ell. - Iskola
1	Alsópetény	x- ellátási szerz.	Óvoda	x
2	Bánk	x	Óvoda	x
3	Berkenye	x	Óvoda	x -alsó
4	Borsosberény	x	Óvoda	x
5	Diósjenő	x-megbízási szerz.	Óvoda	x
6	Felsőpetény	x- ellátási szerz.	Óvoda	x
7	Horpács	x		
8	Keszeg	x	Óvoda	x
9	Kétdobony	x		
10	Kisecset	x	Óvoda	
11	Legénd	x	Óvoda	
12	Nagyoroszi	x	Óvoda	x
13	Nézsza	x- ellátási szerz.	Óvoda	x
14	Nógrád	x	Óvoda	
15	Nógrádsáp	x	Óvoda	x
16	Nőtincs	x- ellátási szerz.	Óvoda	x
17	Ósagárd	x- ellátási szerz.	Óvoda	
18	Pusztaberki	x		
19	Rétság	x	Óvoda	x
20	Romhány	x	Óvoda	x
21	Szátok	x		
22	Szendehely	x- ellátási szerz.	Óvoda	x
23	Szente	x- megbízási szerz.		
24	Tereske	x	Óvoda	x
25	Tolmács	x	Óvoda	
26	Dejtár	x	Óvoda	x
27	Drégelypalánk	x	Óvoda	x
28	Érsekvadkert	x	Óvoda	x
29	Hont	x	Óvoda	
30	Ipolyvece	x	Óvoda	
31	Patak	x	Óvoda	x

* csak X-el kell jelölni, ahol van, s esetleg béírni, ahol szerződéssel működik.

** pl. bölcsőde, óvoda, családi napközi stb.

4. melléklet területi megosztás

A családgyozozók területi felosztásban végzik a családsegítő és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait.		
Ellátott települések	Családsegítő szolgáltatás	Képesítés
Nagyoroszi	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociális munka
Horpács		
Érsekvadkert		
Dejtár	2 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Szátok		
Kétfodony		
Kisecset		szociálpedagógus
Tereske		
Hont	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Drégelypalánk		
Ipolyvece		
Berkenye	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Nógrád		
Patak	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Pusztaberki		
Borsosberény		
Legénd	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Keszeg		
Romhány		
Bánk	1 fő családgyozozó, aki a családsegítés feladatai mellett ellátja a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait is, megosztott munkakörben	szociálpedagógus
Nógrádsáp		
Rétság		
Tolmács		
Szente	1 fő családgyozozó, megbízási szerződéssel	szociálpedagógus
Diósjenő	1 fő családgyozozó, megbízási szerződéssel	óvodapedagógus
Nőtincs	Az "Együtt a gyermekekért" Nonprofit Közhasznú Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat, ellátási szerződéssel látja el 4 fő családgyozozóval	szociálpedagógus, szociális munkás
Felsőpetény		
Ósagárd		
Nézsza		
Szendehely		
Alsópetény		

	Ellátási területen élő lakosság népmozgalmi demográfiai és szociális jellemzői								
	Település	Házasságkötések száma	Válások száma	Születések száma	Hálalozások száma	Etnikai kisebbséghez tartozók száma	Szenvedély betegek	Pszichiátriai betegek	Fogyatékos-sággal élők
1.	Alsópetény	3	0	5	12	34	0	0	0
2.	Bánk	4	2	3	5	41			
3.	Berkenye	2		3	6	227			22
4.	Borsosberény	1	4	7	16	59	35	52	12
5.	Dejtár	3			6	146			
6.	Diósjenő	9	7	17	54	300			
7.	Drégelypalánk	5			17	261			
8.	Érsekvadkert	14	255	41	61				
9.	Felsőpetény	4		9	11	6	6	2	2
10.	Hont	0	0	0	7				19
11.	Horpács	0	2	3	3				
12.	Ipolyvece	0	3		11	37			
13.	Keszeg	2		3	6		25	1	42
24.	Kétdobony								
15.	Kisecset	0	1	0	4	5			
16.	Legénd	3			3	156			
17.	Nagyoroszi	12	5	28	22				
18.	Nézsa	4	1	6	16	2	8	5	12
19.	Nógrád	6		9	18	24			66
20.	Nógrádsáp	7	3	3	11	72	25	45	70
21.	Nótincs	8	1	3	13	4	12	4	12
22.	Ósagárd	3		3	4		3		
23.	Patak	3	1	5	18	30	10	4	10
24.	Pusztaberki	0	0	1	7				
25.	Rétság	8	6	23	12	161			
26.	Romhány	5		10	13	51			
27.	Szátok	2	1	6	6	350	13	10	50
28.	Szendehely	6	2	18	15				
29.	Szente	2		5	2	3	30	4	9
30.	Tereske	1	3	7	12	52			
31.	Tolmács	3	1	5	10	8	25	2	43
	Összesen:	120	298	223	401	2029	192	129	369

2.	Település	Háztartások jellemzői			Iskolázottság Iskolai végzettség	Foglalkoztatottsági mutatók			
		Egyedülálló	Házaspárok gyermekkel	Egyedülálló gyermekkel		Aktív száma	Inaktív száma	Regisztrált munkanélküliek száma	Aktív kereső nélküli családok száma
1.	Alsópetény							63	
2.	Bánk					383	200	40	
3.	Berkenye	62		12					
4.	Borsosberény	16							
5.	Dejtár								
6.	Diósjenő						1124		
7.	Drégelypalánk								
8.	Érsekvadkert					2331	1489		
9.	Felsőpetény	110	24	6		382	265	20	109
10.	Hont								
11.	Horpács								
12.	Ipolyvece								
13.	Keszeg						140	30	
24.	Kétdobony								
15.	Kisecset	40	18	40		9	144	70	
16.	Legénd								
17.	Nagyoroszi								
18.	Nézsza	93	90	21		390	155	120	172
19.	Nógrád	182		34					
20.	Nógrádsáp	7				601	314	64	
21.	Nőtincs	180	35	15		670	433	40	160
22.	Ősagárd	70	10	4		193	138	18	78
23.	Patak			9				53	
24.	Pusztaberki								
25.	Rétság								
26.	Romhány								
27.	Szátok					220	250	115	30
28.	Szendehely							20	
29.	Szente	192	13	5				58	
30.	Tereske								
31.	Tolmács					476	275	38	
	Összesen:	952	190	146		5655	4927	749	549

Rendszeres pénzbeli ellátásokban részesülők							
	Település	Időskorúak járadéka	Rendszeres szociális segély	Lakásfenntartási támogatás	Ápolási díj	Átmeneti segély	Temetési segély
1.	Alsópetény	2	3	0	7	8	9
2.	Bánk			2	10	15	
3.	Berkenye					4	
4.	Borsosberény	1	3		1	3	16
5.	Dejtár		6	35	15	18	
6.	Diósjenő	0	13		15	62	41
7.	Drégelypalánk		11	68	4		
8.	Érsekvadkert		13	115	16	69	
9.	Felsőpetény		5		6	1	
10.	Hont		7	6	3		
11.	Horpács		2	5		8	
12.	Ipolyvece		1	16	5		
13.	Keszeg		1		10	1	
24.	Kétdobony						
15.	Kisecset		3	7	3	5	
16.	Legénd		2		5		
17.	Nagyoroszi		18	85	10	83	
18.	Nézsza		6		17	15	
19.	Nógrád		3		4	4	
20.	Nógrádsáp				4	2	
21.	Nőtincs		5		6	50	
22.	Ósagárd		5		6	1	
23.	Patak		5				
24.	Pusztaberki			2		4	
25.	Rétság		7	75	12	104	
26.	Romhány		7		29		
27.	Szátok					50	
28.	Szendehely	1	2	20	9	6	
29.	Szente		1	7	11	43	3
30.	Tereske		15		19	15	
31.	Tolmács	0		2	9		
	Összesen:	4	144	445	236	571	69

4. melléklet a szolgáltatást igénybevevők száma nem és korcsoport szerinti bontásban

Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13 éves	14- 17 éves	18- 34 éves	35- 49 éves	50- 61 éves	62 éves és idősebb	összesen
Férfi	2	2	2	8	8	30	1	53
Nő	0	12	0	4	7	32	3	49
Összesen	2	14	2	12	15	62	4	102

A szolgáltatást igénybevevők száma nem és korcsoport szerint a 31 település tekintetében összesítve

Dolgozói létszám:

	Családgondozók	Munkába állás ideje:	Távollét oka	Ideje: -tól	Végzettség	Idő	Felmentés	Idő: -tól	-ig
1.	Gál Zsuzsanna Éva	1999. 06. 01-től			Szociális Munka	2004. 06. 10.			
2.	Kovácsné Gregor Márta	2000. 03. 01-től	Gyet	2009. 12.11.	Szociális Munka	2004. 06. 10.			
3.	Ruzsin Lászlóné	2000. 03. 01-től			Szociálpedagógia	2004. 06. 04.			
4.	Vigné Kardos Krisztina	2003. 02. 17-től			Szociálpedagógia	2008. 06. 12.			
5.	Juhász Józsefné	2003. 09. 15-től	Betegáll.		Szociális Munka	2003. 06. 23.			
6.	Uskert Krisztina	2005. 03. 16-től	Gyed	2008.09. 26.	Szociálpedagógia	2010. 01. 26.	Nyelvvizsga?	2005. 03. 18.	2010. 03. 18.
7.	Hemző Viktória	2005. 03. 16-től	Gyet	2009.12. 16.	Szociális szakirány	2008. 06. 10.	Nyelvvizsga?		
8.	Kövér Edina	2008. 11. 17-től			Szociálpedagógia	2010. 01. 26.	Nyelvvizsga?	2010. 01. 26.	2011. 01. 26.
	Gyet -en, Gyed-en lévőket helyettesítik								
2.	Burai Márta	2009. 09. 03-tól			Szociálpedagógia	2008. 06. 20.			
5.	Virág Enikő	2009. 09. 15-től			Szociálpedagógia	2008. 06. 17.	Nyelvvizsga?	2009. 09. 15.	2010. 09. 15.
6.	Nemeskériné Iványi Dorottya	2009. 11. 09-től					Államvizsga	2009. 11. 09.	2010. 11. 09.
7.	Kalácskáné Kovács Éva	2010. 09. 01-től			Szociálpedagógia	2010. 02. 12.	Nyelvvizsga?	2010. 09.01.	2011. 09.01.
	Megbízási szerződéssel:								
	Gálcsik Istvánné	2006. 01. 27-től			Óvónő	Nem kell			
	Polónyi Csilla	2009. 11. 01-től			Szociálpedagógia				

9.1. melléklet

Kapcsolatfelvétel	
1.	<p>Felkészülés az első találkozásra</p> <p>Áttanulmányozzuk azt a jelzést, mely alapján az érintett klienssel kapcsolatba kell lépünk. Megnézzük, hogy az említett igénybe vevő járt-e már a szervezetnél, és ha igen milyen ügyben és kinél. Értesítést küldünk a jelzés tényéről, a kapcsolatfelvétel első időpontjáról. „Információs csomagot” állítunk össze, melynek tartalma: névjegykártya, tájékoztató az intézményünk szolgáltatásairól, ügyeleti beosztásunkról, értesítés ott jártunkról.</p>
2.	<p>Felkeresés</p> <p>Tartózkodási helyén felkeressük az igénybevevőt. Ha nem találjuk otthon, értesítést hagyunk a megkeresésről, amely tartalmazza a mi elérhetőségünket.</p>
3.	<p>Segítő személyesen találkozik a klienssel Bemutatkozás</p> <p>Kölcsönösen bemutatkozunk egymásnak. Az ügyfelet tájékoztatjuk a személyes felkeresés okáról (jelzés tényéről és tartalmáról anonimitás figyelembevételével) Ha ő jelent meg nálunk nyugodt beszélgetés megvalósítására alkalmas helyiségbe invitáljuk a szolgáltatást igénybevevőt.</p>
4.	<p>Kompetencia meghatározás</p> <p>A beszélgetés kezdetén tisztázzuk az intézményi kompetenci-ánkat. Ezután felvesszük az igénybevevő alapadatait.</p>
5.	<p>Adminisztráció</p> <p>A beszélgetést követően forgalmi naplóba és vagy az esetenaplóba kerül rögzítésre a végzett tevékenység a probléma jellegétől függően.</p>

9. 2. melléklet

Családlátogatás		
1	Tájékoztatás a családlátogatás céljáról, szükségességéről	A családgondozóként ismertetjük az igénybevevővel, hogy a családlátogatásnak mi a célja, milyen esetben, milyen gyakorisággal fordul elő. Tájékoztatjuk, hogy a családlátogatásról milyen dokumentáció készül. Ha hallgatót szeretnénk bevonni az esetkezelésbe, engedélyt kérünk, hogy ő is velünk jöhessen a családlátogatáskor
2.	Felkészülés a családlátogatásra	Megtervezzük az interjúhoz kérdéseinket, összekészítjük szükséges nyomtatványokat, iratokat.
3.	Családlátogatás	Az igénybevevő lakókörnyezetébe a családsegítő „vendégként” lép be, engedélyt kér a teljes lakás megtekintésére / pl.: környezettanulmány készítésekor/ Elfogadó, támogató magatartást tanúsítunk, nem minősítjük az igénybevevő lakóhelyét, a pozitív tapasztalatokat hangsúlyozzuk. Az előre tervezett témaköröket átbeszéljük.
4.	Tapasztalatok rögzítése	A tapasztalat rögzítés alapja a vázlatos, tömör jegyzetelés. Magnófelvétel készítése esetén előzetes hozzájárulást kérünk
5.	Családlátogatás befejezése	Köszönetet mondunk a lehetőségért, hogy fogadott a család. Szükség esetén a következő találkozás időpontjában és helyszínében megegyezünk.

9.3. melléklet

Eseti segítségnyújtás		
1.	Probléma megfogalmazása	Az igénybevevő elmondja, hogy milyen problémára megoldásában, milyen cél elérésében szeretne segítséget kapni tőlünk. Ki kell térnünk arra, hogy milyen segítséget vár problémájának megoldásához.
2.	Lehetséges válaszok felvázolása a megjelölt problémára	Közösen keressük meg a megoldási lehetőségeket. Szükséges az alternatívák mellett és ellen szóló érveket felsorakoztatni. Ezután az igénybevevő kiválasztja a számára leginkább elfogadható megoldási módot.
3.	A választott megoldás eléréséhez szükséges teendők meghatározása	Közösen állítjuk fel a cél eléréséhez szükséges lépések sorrendjét, az elintézendő feladatokat.
4.	Más intézmények bevonásának lehetőségei	Végiggondoljuk, hogy szükség van-e más intézmény bevonására a cél eléréséhez. Ha igen, meghatározzuk az intézmény típusát, a lehetőségeket. Információt adunk a kiválasztott intézmény elérhetőségéről, az igénybevétel feltételeiről. Igény szerint beszélünk az intézménnyel, pl.: időpont kérés...
5.	Az igénybevevő elégedettsége	Megtudjuk, hogy az igénybevevő megfelelő információhoz jutott a probléma megoldásához.
6.	Kapcsolat vége	Kapcsolat kimenete többféle lehet: - Probléma megoldásra került a beszélgetés során; - még szükséges találkozás a probléma megoldásához- időpont egyeztetés; - átirányítás az intézmény másik szakmai egységéhez illetve más intézményhez.
7.	Adminisztráció	A forgalmi naplóba és az esetnaplóba rögzítjük a történeteket.

9.4. melléklet

Szint	Jól működő természetes támasz	Nem jól működő természetes támasz
I. Fizikai	Kielégített fizikai szükségletek (étel, hajlék, biztonság). A test jól működik, a betegség kezelhető	Az alapvető fizikai szükségletek kielégítetlenek. A betegség gyakoribb, mint az egészséges állapot. Fogyatékoság lehetséges.
II. Intrapersonális	Hangulat és érzelmek pozitívak, önértékelés jó. Negatív érzelmek lehetségesek, de nem dominálnak	A hangulat és érzelmek általában negatívak. Alacsony önértékelés. A problémamegoldó és döntéshozó képesség fogyatékos
III. Interperszonális	A kapcsolatok vegyesek és általában pozitívak. Küzdelem van, de kezelhető. A szexuális igények kielégítettek.	Hiányoznak az alapvető támaszt és szeretetet nyújtó kapcsolatok, ill., ha vannak, akkor destruktívak.
IV. Család	A család vagy más kiscsoport melegséget és hozzátartozás érzését nyújtják, a problémák idején pedig támaszt.	Hiányozik a család vagy más kiscsoport, vagy a bennük lévő kapcsolatok destruktívak. Nincs közeli hálózat, amihez fordulhatna, amikor erre szüksége lenne.
VI. Helyi közösségek	A helyi környezet intézményei és szervezetei alapvető társadalmi szükségleteket elégítenek ki, pl. munka, oktatás, lakás, egészségügy, stb.	Közösségi intézmények és szervezetek hiányoznak vagy nem jól működnek. Alapvető szociális szükségletek részben vagy egészben kielégítetlenek
VI. Kulturális	Az egyén egy (valláson, hagyományon alapuló) kultúra vagy szubkultúra részének érzi magát, amely viselkedésmintát nyújt, különösen a döntéshozatalok időszakában	A kulturális identitászavart vagy konfliktusos. Dominál a rasszizmus, a diszkrimináció és/vagy az egyén peremre szorul. A gyors társadalmi változás kulturális vákuumot vagy a kultúra elsorvadását idézi elő.
VII. Állam, nemzet	Az adott ország törvényei és szociálpolitikája általános biztonság- és	A szociális, politikai, gazdasági rendszer nem működik, igazságtalan vagy

	igazságszeretet nyújtanak. Az élet- és vagyonvédelem megoldott	totalitárius. Háború vagy polgárháború nehezíti az egyén életét
--	---	---

A l a p í t ó o k i r a t

2. számú módosítás

A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat alapító okirata az alábbiak szerint módosul:

1. A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat alapító okiratának 2. pontja az alábbiak szerint módosul:

„2. Az intézmény elnevezése, székhelye, telephelyei:

Nyugat - Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat

Székhely: 2645 Nagyoroszi, Ady Endre út 17.

Telephelye: nincs”

2. A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat alapító okiratának 15. pontja az alábbiak szerint módosul:

„15. Az intézmény bélyegző felirata

„Nyugat - Nógrád Gyermekjóléti
és Családsegítő Szolgálat

Szh.: 2645 Nagyoroszi, Ady Endre út 17. Pf.: 34.

Tel./Fax: 06-35/374-119”

3. A Nyugat-Nógrád Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat alapító okiratának 17. pontja az alábbiak szerint módosul:

„17. Záró rendelkezések

Az intézmény alapításának időpontja: 1999. november 30.

A módosítás hatálybalépésének időpontja:

Az alapító okirat módosítását az alapító okirat 1. pontjában felsorolt alapítók Képviselő - testületi határozattal jóváhagyták.

Nagyoroszi, 201

Gönczöl József
Társulás Tanács Elnöke