

Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat
Képviselő - testületének
Közoktatási, Közművelődési, Sport,
Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság

KIVONAT

Készült: a Budapest Főváros II.kerületi Önkormányzat Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság 2020. június 23-án 15.00 órai kezdettel a Budapest Főváros II. ker. Polgármesteri Hivatalban megtartott üléséről.

3. Napirend

Javaslat a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának elfogadására

Budapest Főváros II.kerületi Önkormányzat Közoktatási, Közművelődési,
Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság 86/2020.(VI.23.)
határozata

A Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság jóváhagyja - a határozat mellékletét képező -, 2020. június 23. napjától hatályos, Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Család-és Gyermekjóléti Központ (1027 Budapest, Horvát u. 2-12.) szakmai programját, s ezzel egyidejűleg hatályon kívül helyezi az intézmény 2019. március 27. napján kelt, 36/2019.(II.27.) határozattal elfogadott szakmai programját.

Felelős: Bizottság elnöke
Határidő: 2020. július 15.
(egyhangú 8 igen)

A kivonat hiteles:
Budapest, 2020. július 2.

dr. Szalai Tibor
Jegyző megbízásából



Fábik Gabriella
Ellátási Osztályvezető



**BUDAPEST FŐVÁROS II. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZAT
CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

1027 Budapest, Horvát utca 2-12. Telefon: 225-7956

E-mail: csgyk@csgyk02.hu



SZAKMAI PROGRAM

2020 - 2021

Összeállította: Papp Krisztina

Intézményvezető

Sziráki Anikó

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai csoportvezető

Bicskeiné Mayer Erzsébet

Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai csoportvezető

Elfogadva:

A Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő- testületének Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottsága 86//2020.(VI.23.) sz. határozatával

TARTALOM

<u>1.) Az intézmény általános célja, feladata és alapelve</u>	3
<u>1.2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei</u>	4
<u>1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja</u>	6
<u>2.) Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek</u> <i>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</i>	
<u>3.) A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége</u>	9
<u>3.1. A szolgáltatás igénybevétele</u>	10
<u>3.1.1. Az ellátás igénybevétele módja:</u>	10
<u>3.1.2. A lakosság és az igénybe vevők tájékoztatásának helvi módja:</u>	10
<u>3.1.3. Esetelosztás</u>	11
<u>3.2. A szakmai egységek közötti együttműködés módja</u>	11
<u>3.2.1. Munkaértekezlet</u>	11
<u>3.2.2. Vezetői értekezlet</u>	12
<u>3.2.3. Intézményi team</u>	12
<u>3.2.4. Team megbeszélés</u>	12
<u>3.3. A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek</u>	12
<u>3.3.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás</u>	13
<u>Általános feladat:</u>	14
<u>3.3.2. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás</u>	18
<u>A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok</u>	19
<u>3.3.3. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése</u>	24
<u>3.4. A család-és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek</u>	25
<u>3.4.1. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok</u>	26
<u>3.4.2. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenció programokkal kapcsolatos feladatok</u>	28
<u>3.5. Napközbeni Gyermekfelügyelet</u>	36
<u>3.5.1 A napközbeni gyermekfelügyelet célja, feladata</u>	36
<u>A napközbeni gyermekfelügyelet ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek</u>	36
<u>A feladat ellátás szakmai tartalma, módja</u>	37
<u>4.) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok</u>	38
<u>5.) Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása</u>	38
<u>6.) Szervezeti adatok</u>	39
<u>6.1. Az intézmény munkatársai</u>	39
<u>7.) Az intézmény tárgvi feltételeinek megjelenítése</u>	40

1.) Az intézmény általános célja, feladata és alapelve

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak biztosításával **célunk**, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális segítőmunka biztosítása. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel.

Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával igénybe vevőink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

- ✓ ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
- ✓ a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- ✓ önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- ✓ szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- ✓ forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, meglévő kapcsolatok formálását,
- ✓ az igénybe vevők problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- ✓ a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselését,
- ✓ társadalmi normák, értékek közvetítését az igénybe vevők felé,
- ✓ a helyi szociálpolitika formálását,
- ✓ a társadalmi szolidaritás erősítését.

Alapelveink a következők: az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés.

Munkánknak irányt ad a szociális munka etikai kódexe: nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés

kizárásával végezzük a munkánkat. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

1.2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Képviselő –testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

Család- és Gyermejjóléti Szolgálat	1027 Bp., Horvát utca 2-12.
Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:	1027 Bp., Szász Károly utca 2. bejárat az Erőd utca 11-ből
	1028 Bp., Rezeda u. 10.
Család- és Gyermejjóléti Központ	1027 Bp., Horvát utca 2-12. 1027 Bp., Szász Károly utca 2. bejárat az Erőd utca 11-ből.
	1028 Bp. Rezeda u. 10.

A költségvetési szerv közfeladata: Az Szt. valamint a Gyvt. alapján, személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást (családsegítő szolgáltatást) és gyermejjóléti alapszolgáltatást nyújt.

A költségvetési szerv gondoskodik a közfeladatainak jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelő ellátásáról. Családsegítő szolgáltatást nyújt, a szülő, törvényes képviselő otthonában gyermekek napközbeni ellátását (napközbeni gyermekfelügyeletet) és gyermejjóléti központot működtet.

A költségvetési szerv szakmai alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése:

104030	Gyermekek napközbeni ellátása
104042	Család-és gyermejjóléti szolgáltatások
104043	Család-és gyermejjóléti központ

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

889900 M.n.s egyéb szociális ellátások bentlakás nélkül

Az államháztartási szakfeladat tartalmi meghatározása:

Egyéb gyermejjóléti, gyermekvédelmi ellátások

889201 Gyermejjóléti szolgáltatás

889202 Kórházi szociális munka

889203 Utcai szociális munka

889204 Kapcsolattartási ügyelet

889205 Iskolai szociális munka

Egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

889924 Családsegítés

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szakmai szervezeti egységei közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik. Az intézmény szervezeti egységeit szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja

Az intézmény ellátja a hatályos jogszabályokban rögzített családsegítésre és gyermekvédelemre vonatkozó feladatait.

Az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladata a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit a Szt. és a Gyvt., valamint a szakminisztérium által kiadott módszertani szakmai szabályzók, protokollok határozzák meg.

Az intézményen belül az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés szervezése, koordinálása és dokumentálása az észlelő- és jelzőrendszeri felelős feladata, aki a módszertani szabályzók figyelembevételével látja el feladatát. A különböző munkakörökhöz kapcsolódó tevékenységeken belül, a munkatársak segítő tevékenységének része a társszakmákkal való együttműködés.

2. Az ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek

(A II. Kerületi Önkormányzat Szociális Szolgáltatás-tervezési Konceptiója és a gyermekjóléti és gyermekvédelmi feladatainak ellátásáról szóló 2019. évi átfogó értékelése adatainak felhasználásával)

A zöldterülettel szabdaltnak számú városrész alkotja, sok tekintetben heterogénnek mondható, a belvárosias lakórész, a kertvárosi jelleg és a budapesti, zárt lakóparki életforma egyaránt megtalálható.

A szociális és gyermekjóléti feladatok megfogalmazását nagymértékben meghatározza a lakosság korösszetétele, jövedelmi helyzete, gazdasági aktivitása és egészségi állapota. A szükségletek felmérése során a rendelkezésre álló statisztikai adatokon túlmenően a Család- és Gyermekjóléti Központ saját, intézményi tapasztalatai is ezt mutatják.

Fontos megemlíteni azt a tényt, hogy a kerületben jelentős számú hajléktalan él, főként a városrészt szegélyező erdőben, parkokban és elhagyott, üres telkeken.

Ugyancsak említendő, hogy nagy számban vannak jelen a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság fenntartásában működő gyermekotthonok a kerületben, melyekkel sokrétű szakmai együttműködési, feladat-ellátási kötelezettsége van a Család- és Gyermekjóléti Központnak.

Lakónépesség

Lakosságszám/fő: 2016. évben: 88 128
2017. évben: 87 982
2018. évben: 87 793
2019. évben: 87 275

A különböző statisztikai adatbázisok számaiban van ugyan minimális eltérés a kerület lakónépességére vonatkozóan, de a Visual regiszter 2018. évi adatai alapján a lakosság száma az elmúlt években szignifikánsan nem változott.

A 2018. évben összlakosság 87 793 fő, a férfi lakosság száma a 2018. évben 40 201 fő, míg a női lakosságé 47 592 fő.

2019. évben az összlakosság 87 275 fő, ebből a női lakosság száma 47 219 fő, a férfi lakosság száma pedig 40 056 fő.

Korcsoport (év)	0-2	3-5	6-13	14-18	19-54	55-59	60-69	70-79	80-X
Összesen (fő)	2282	2624	7971	4030	38813	3803	10957	10822	6108

Forrás: Helyi Vizuál Regiszter 2018.

Korcsoport (év)	0-2	3-5	6-13	14-18	19-54	55-59	60-69	70-79	80-X
Összesen (fő)	2253	2530	8013	4196	38902	3811	10448	10985	6137

Forrás: Helyi Vizuál Regiszter 2019.

2018-ban a 18 év alatti korosztály száma 16 907 fő, ez az összlakosság 19,25 %-a, 2019. évben a vizsgált korosztály 17 674 fő, a lakosság 20,25 %-a.

A 2018. évben a 60 év feletti lakosság száma 27 887 fő, ez az összlakosság 31,76 %-a, míg a 2019. évben 27 570 fő töltötte be a 60. életévét, ez a lakosság 31,58 %-a.

A KSH elemzése szerint a fővárosi kerületek közül kiemelkedő a II. kerületi lakosság születéskor várható élettartama, a férfiaké 80 év, míg a nőké átlagosan 82,8 év.¹

Lakhatás

A lakásállomány 21%-át szociális bérlakások képezik. Ezen lakások mindegyike komfortos, vagy összkomfortos komfortfokozatú, döntő hányaduk a kerület belső részén (Viziváros, Újlak) helyezkedik el.

2003-ban állami támogatás segítségével felépült a Budapest II. kerület Lajos u. 18-20./Bécsi út 17-21. szám alatti 50 lakást magában foglaló épület, mely lakásokat az Önkormányzat szociális lakáspályázat keretében adja bérbe öt év határozott időre.

A szociális bérlakás állomány további megüresedő lakásait is pályázat alapján adja bérbe az Önkormányzat. A pályázók száma többszöröse a pályázható lakásoknak, az utóbbi években csupán 6-7 megüresedett lakással számolhattunk.

Legfőbb gondot e területen a **közös költség, lakbér- és rezsihátralékok** jelentik.

Munkaerő-piaci helyzet

Gazdaságföldrajzi helyzetünkben adódóan elsősorban a kereskedelmi, pénzügyi, az idegenforgalmi, a vendéglátás és a hozzájuk kapcsolódó ágazatok, szolgáltatások dominánsak. A foglalkoztatók többnyire e területekre, ágazatokba keresnek munkavállalókat.

A nyilvántartott és a regisztrált álláskeresők létszámának alakulása

A regisztrált álláskeresők száma 2019. év májusban 424 fő, míg 2020. év áprilisában 684 fő volt a havi kimutatások szerint.² A regisztrált álláskeresők száma továbbra is alacsony mértékű a munkaképes lakosság arányához képest. A munkaképes lakosság száma 51 424 főről 51 889 főre növekedett, így a munkaképes lakosság számához viszonyított relatív mutató száma kis mértékben változott, az arányszám 0,82 %-ról 1,32 %-ra módosult.

¹ <https://24.hu/belfold/2019/09/17/budapest-szuleteskor-varhato-elettartam-keruletek-kulonbseg>

² https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/7/5/8/doc_url/T01_2019_05.pdf
https://nfsz.munka.hu/nfsz/document/9/6/7/doc_url/T01_2020_04.pdf

A gyermekeket nevelő családok helyzetének egyes mutatói

A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményt kérők száma csökkent, melynek oka, hogy az iskoláztatáshoz kapcsolódó kedvezmények egyéb jogcímen is elérhetőek a gyermekeket nevelő családok számára. Az eseti gyermekvédelmi támogatás az önkormányzati költségvetést terheli.

A szociális igazgatásról és a gyermekjóléti ellátások helyi szabályozásáról szóló 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendelet (továbbiakban: R.) szabályozza a személyes gondoskodást nyújtó ellátások formáit, azok igénybevételét, a fizetendő térítési díjakat és a rászorultság alapján nyújtható támogatásokat.

A pénzbeli és természetbeni ellátások alakulása

Az Szt. és a Gyvt. a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított egyes szociális ellátások formáit, jogosultsági feltételeit valamint törvényi felhatalmazást adott az önkormányzatok részére, hogy saját költségvetésük terhére egyéb ellátási formákat is megállapíthassanak.

A pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátások esetében a legfőbb cél, hogy az ellátás:

- igazodjon a lakosság szükségleteihez,
- kövesse azokat az igényeket, amelyek a változó társadalmi környezetből adódóan megjelennek,
- minden rászoruló számára hozzáférhető legyen.

Az ellátásokat települési támogatásként eseti vagy rendszeres jelleggel kell nyújtani.

Az önkormányzat az alábbi ellátásokat biztosítja:

a) települési támogatások:

aa) lakhatási támogatás

ab) hátralékkezelési támogatás

ac) gyógyszer-támogatás

ad) betegápolási támogatás

b) rendkívüli települési támogatások:

ba) létfenntartási támogatás

bb) eseti gyermekvédelmi támogatás

bc) temetési támogatás

c) egyéb támogatások

ca) keresetpótló támogatás

cb) gyermeknevelési támogatás,

cc) védőoltás térítésmentes juttatása,

cd) helyi utazási bérlet juttatása,

ce) karácsonyi támogatás,

cf) időskorú személyek egyszeri támogatása,

cg) eseti kiegészítő támogatások:

- lakhatási,

- gyermeknevelési.

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

Az intézmény nyitvatartási rendje:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek	szombat
ügyfélfogadás szünetel			ügyfélfogadás szünetel	10 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰	10 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰ kapcsolattartási ügyelet
14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	10 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	10 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ kapcsolattartási ügyelet	

Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Telefonon: Az Intézményben reggel 8 órától, délután 18 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés, üzenet fogadása biztosított.

Az Önkormányzat honlapja: www.masodikkerulet.hu

Az intézmény honlapja és e-mail címe: www.csgyk02.hu, csgyk@csgyk02.hu

Az intézmény által készített tájékoztatók, szóróanyagok segítségével, valamint a „Budai Polgár” című kerületi lapban megjelenő cikkek, tájékoztatók útján rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

Telefonos-készenléti szolgálat

A család-és gyermekjóléti központ a nyitvatartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: Hétfőtől – Péntekig: este 18 – reggel 8 óra,

Szombat – Vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

Telefonszám: 06-70- 455- 17- 76

Jogi tanácsadás: heti nyolc óra: hétfő és szerda délután

- ✓ az igénybe vevők jogi problémáiban tanácsot ad
- ✓ beadványokat, kereseteket ír
- ✓ végzéseket, határozatokat értelmez
- ✓ rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével, esetmenedzserével
- ✓ részt vesz az intézmény vezetésével, működésével kapcsolatos jogi kérdések megoldásában

Pszichológiai tanácsadás:

A pszichológusok tanácsadási időpontja, előzetes egyeztetést követően:

Felnőtt igénybevevők számára: hétfő és csütörtök délelőtt, valamint kedd délután.

A gyermekek részére a család igényeihez igazodva.

- ✓ feltárja és korrigálja az igénybe vevő problémáit, okait a pszichológiai módszereivel
- ✓ kérésre pszichológiai véleményt készít
- ✓ problémától függően csoportos terápiákat tart
- ✓ pszichológiai tanácsot nyújt
- ✓ együttműködik és rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével

Fejlesztő pedagógiai segítségnyújtás – heti 20 óra: szükség szerinti időbeosztásban

Családterápia/családkonzultáció – egyéni megkeresés útján, vagy a családsegítő, esetmenedzser javaslatára, időpont egyeztetést követően

3.1. A szolgáltatás igénybevétele

3.1.1. Az ellátás igénybevételének módja:

A család-és gyermekjóléti szolgáltatást *önként igénybe vevők* esetében az első találkozás az intézményben történik, a problémák feltárása után kerül sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítés során, a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézés helyén.

Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

- Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő munkatárs *haladéktalanul* felkeresi a bajban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.
- Egyéb jelzéseket követően megkereső levelet küld a jelzett személy, család számára, melyben tájékoztatja a jelzés tényéről és egy időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a szociális munkás felkeresi otthonában a családot. Sikertelen személyes megkeresés esetén, a családsegítő írásos értesítőt hagy a látogatásáról, illetve a kapcsolat-felvételi szándékáról. A kapcsolatfelvételnek *15 napon belül* szükséges megtörténnie.

Az együttműködésre kötelezettek esetében az első személyes találkozás színtere az intézmény. Amennyiben a hátralékkézelési szolgáltatásban vagy a keresetpótló támogatásban részesülő igénybe vevő a jelentkezési, együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, írásban szólítja fel a kijelölt családsegítő az intézményben történő személyes megjelenésre.

A gyermekjóléti alapellátásban együttműködést nem vállalók esetében a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez.

Az ellátás igénybevételének menete:

- a recepciónál a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak,
- amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség a család-és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes szociális munkása – családsegítője nyújt segítséget,
- folyamatos segítségnyújtás – szociális segítőmunka keretében, a probléma jellege szerint – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási vagy hátralékkézelési tanácsadás – történik a családsegítő munkatárs kapcsolatfelvétele az igénybe vevővel,
- speciális szolgáltatások igénybevétele történhet önként, személyes megkeresést követően, vagy a segítő folyamat részeként felajánlott szolgáltatási igénybevétel formájában.

3.1.2. A lakosság és az igénybe vevők tájékoztatásának helyi módja:

A lakosság tájékoztatása több szinten történik.

Széles körben tudjuk szolgáltatásainkról, programjainkról tájékoztatni az érdeklődő, ill. érintett lakókat a kerület kéthetente megjelenő „Budai Polgár” című újságjában.

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül valamint közreműködésükkel tudjuk elérni azokat a rászoruló, ill. veszélyhelyzetben lévő személyeket, családokat, gyermekeket, akik számára tevékenységeink segítséget jelenthetnek.

Az információkat szórólapjainkon és honlapunkon (www.csgyk02.hu) is közzétesszük.

Az Intézmény szolgáltatásait *igénybe vevők* az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak az Intézmény feladatairól, a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

A gyermek védelme okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra:

- a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
- a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- az önkéntes igénybevételről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
- az intézmény házirendjéről,
- az irat betekintési jog gyakorlásáról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a *„Gyermekeink Védelmében”* elnevezésű adatlap rendszerről, és a *Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről*.

Az igénylő a tájékoztatást követően, annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá.

3.1.3. Esetelosztás

Az esetelosztás rendje: új igénybe vevő jelentkezése esetén az ügyeletes családsegítő nyújt tájékoztatást, tanácsot ad, illetve hivatalos ügyintézésben segítséget nyújt, krízishelyzetben haladéktalanul intézkedik. Minden további esetben az esetek elosztásáról a szakmai csoportvezetők intézkednek, figyelembe véve a probléma jellegét, az ellátási szükségletet – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek segítése vagy védelme, munkavállalási vagy hátralekkelési tanácsadás – valamint a családsegítők aktuális leterheltségét. Az esetek elosztásának módját meghatározza a jelzett probléma veszélyeztetettségének mértéke, az eljárás határideje. Az új esetek elosztására, vagy ismertetésére és az esetek lezárására a heti közös szakmai team-en kerül sor, illetve a szakmai vezetővel történő egyeztetést követően. Esetlezárás történhet az intézményvezető, illetőleg a szakmai vezető által végzett ellenőrzés során is.

Az esetlezárás a „KENYSZI”-ben és az intézmény nyilvántartási rendszerében is rögzítésre kerül.

Az ellenőrzésről az azt végző vezető részletes dokumentációt készít, mely az esetdosszié része. Az ellenőrzés összegzését írásban a munkatárs számára átadja, egy példány megőrzésre kerül a dokumentációban.

3.2. A szakmai egységek közötti együttműködés módja

3.2.1. Munkaértekezlet

Az intézmény vezetője szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal munkaértekezletet hív össze és tart, melyre meghívást kap az intézmény valamennyi fő- és részfoglalkozású dolgozója. Az értekezlet napirendjét az intézményvezető állítja össze. Az értekezleten lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a dolgozók véleményüket, észrevételeiket kifejtthessék, kérdéseket tegyenek fel, és azokra választ kapjanak.

Az intézményvezető az összefoglalói értekezleten:

- beszámol az intézmény eltelt időszak alatt végzett munkájáról,
- értékeli az intézmény programjának, munkatervének teljesítését,
- értékeli az intézményben dolgozók élet-, és munkakörülményeinek alakulását,
- ismerteti a következő időszak feladatait.

Az intézmény szintén évente tűz- és munkavédelmi oktatás céljából munkaértekezletet tart, mely értekezlet a tűz- és munkavédelemmel kapcsolatos kérdések fóruma.

A két értekezlet megtartása történhet összevontan is.

Az értekezletről írásos összefoglaló anyagot (továbbiakban: emlékeztető) kell készíteni, jelenléti ív kíséretével, melyen fel kell tüntetni a távolmaradás okát.

3.2.2. Vezetői értekezlet

Az intézmény vezetője szükség szerint, de havonta legalább egy alkalommal **vezetői értekezletet** tart. A vezetői értekezleten részt vesznek a szakmai szervezeti egységek vezetői és a gazdasági ügyintéző.

Az értekezleten a szakmai vezetők és a gazdasági ügyintéző beszámolnak az adott időszakban végzett tevékenységükről:

- a csoportok közötti együttműködésről, a munkamegosztásról, az elvégzett feladatokról,
- a soron következő, vagy folyamatban lévő feladatok szervezési, eszközgazdálkodási, pénzügyi igényeiről,
- meghatározzák és rögzítik az operatív szervezési, munkaszervezési intézkedéseket.

3.2.3. Intézményi team

A két szakmai csoport munkatársaiból, valamint esetenként a team-be meghívott egyéb szakemberekből álló munkacsoport.

A team üléseit az intézmény vezetője vezeti, szükség esetén gondoskodik külső résztvevő meghívásáról. Üléseit havonta, előre meghirdetett időpontban tartja, a szervezeti egység szakdolgozóinak a részvétel kötelező.

Az intézményi team célja az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása. A megbeszélésről emlékeztető készül jelenléti ív kíséretében. A megbeszélésről hiányzó kollégák (betegség, szabadság) az emlékeztető elolvasását követően a megismerést igazolóan, dátummal ellátva aláírják.

3.2.4. Team megbeszélés

Az intézmény szervezeti egységei heti rendszerességgel, hétfői napokon közös team megbeszélést tartanak, melyet a szakmai vezetők szerveznek és irányítanak. A megbeszélések alkalmat adnak az esetek elosztására, megbeszélésére, az intézmény és a szakmai csoportok működésével kapcsolatos kérdések, felvetések, javaslatok, tények átadására. Itt kerül sor az ügyeleti rend egyeztetésére, a kapcsolattartás biztosításának beosztására, az esetmegbeszélések, esetkonferenciák időpontjának egyeztetésére. A megbeszélés témája továbbá a speciális szolgáltatások, programok és a kapacitás ismertetése annak érdekében, hogy a családsegítők delegálni tudják igénybe vevőiket a számukra legmegfelelőbb szolgáltatásba.

Az esetmegbeszélésekről, team megbeszélésekről minden esetben írásos feljegyzés készül.

Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek szakmai vezetőinek bevonásával, az intézményvezető irányítja. A munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.

3.3. A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek

A család-és gyermekjóléti szolgálat ellátja az Szt. 64., 64/A. §-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

3.3.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára- az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtott szolgáltatás.

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

A szolgáltatásokat a kerületünkben állandó lakcímmel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, illetve életvitelszerűen a kerületben élő lakosok vehetik igénybe.

Feladatai:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban;
- meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- szociális segítőmunkával elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
- tanácsadást nyújt a tartós és fiatal álláskeresőknél, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- együttműködik a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése érdekében az egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, valamint a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, magánszemélyekkel,
- felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire, az ellátórendszer esetleges hiányosságaira,
- biztosítja a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését,
- hátralékkezelési tanácsadást nyújt az adósságterhekkel küzdő családok részére,
- munkavállalási tanácsadást biztosít az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldása, enyhítése céljából
- krízis esetén, azonnali segítséget biztosít, kríziskezelést végez,
- esetmenedzseri feladatokat lát el a nagy létszámú intézmények átalakítását követően támogatott lakhatást igénybevevők esetében,
- a vonatkozó jogszabály szerinti esetekben, a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján kezdeményezi az igénybe venni javasolt szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózis elkészítését.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- Megélhetési problémák

A jövedelem nélkülség, az alacsony jövedelem a napi 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 egészségügyi 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 konfliktushelyzeteket is teremtenek, amely a negatív megítélésüket erősítheti.

- Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

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

- Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. A lakáshoz jutás szűk lehetőségei, a lakáselvesztés veszélyei.

A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett.

Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák

A családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. A kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. A családi kapcsolati nehézségek kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, bántalmazást, gyermeknevelési problémákat okozhatnak. A konfliktusok következményeként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

Általános feladat:

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében nyújt segítséget.

A segítő folyamat és annak dokumentálása

A segítő szolgáltatás a szociális segítőmunkát végző és az igénybe vevő együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során az igénybe vevő szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet az „Esetnapló”-ban szereplő megállapodásban – cselekvési tervben rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az igénybe vevő és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét.

A megállapodást az igénybe vevő, családsegítő és a szükség szerint bevont segítők írják alá.

Az első interjút követő találkozások, ügyintézési módok minden alkalommal rögzítésre kerülnek részletesen kifejtve; majd az elvégzett feladatot a nyilvántartási programban rögzítik a munkatársak.

Amennyiben az egyszeri beszélgetés elegendőnek bizonyul a probléma megoldásához, úgy aznap le is zárul az eset (egyszeri esetként kerül rögzítésre a „KENYSZI” és az intézményi nyilvántartási rendszerben).

A fentiekén kívül a családlátogatás, az egyéb terepen végzett munkák a „Távozási Naplóban” is rögzítésre kerülnek.

A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család-és gyermekjóléti szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg az alábbi módszerekkel:

Segítő beszélgetés: - mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képessé tevés”. Az igénybe vevő a saját erőforrásai révén képes legyen a változtatásra/ változásra.

Tanácsadás:- elsősorban a speciális ellátási formáknál alkalmazzuk. Irányított beszélgetés, melynek célja a probléma hatékony megoldása, konkrét feladatok megfogalmazásával.

Konzultáció: - az együttműködő partnerekkel a munkafolyamat során a szolgáltatást igénybe vevő érdekében a probléma közös megoldása céljából folytatott tárgyalás.

Szolgáltatói kerekasztal: - a munkafolyamat során felmerülő problémák megoldása érdekében szervezett megbeszélés, az együttműködés hatékonyságának növelése céljából.

Esetmegbeszélés: - a partnerintézmények képviselőivel, együttműködő tagokkal a szolgáltatást igénybe vevő aktuális élethelyzetének áttekintése, megoldási alternatívák keresése közös gondolkodás révén. A kompetenciahatárok tisztázása, feladatmegosztás is fontos eleme az esetmegbeszélésnek. A találkozóról feljegyzés, jegyzőkönyv készül.

Esetkonferencia: - az igénybevevő helyzetének a szélesebb körű feltérképezésére, a cselekvési/gondozási terv készítésére, vagy újra fogalmazására, ill. a további cselekvési irányok meghatározására szolgál. A megbeszélésen jelen van az érintett személy/ek és a probléma megoldásában lehetséges támaszt jelentő személyek, intézmények képviselői akik a helyzet feltárását segítve, annak megoldására törekuszenek. Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése, vagy az igénybe vevő halálát követően az eset lezárásra kerül, melyet minden alkalommal a team üléseken ismertetnek a kollégák, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag irattárban kerül elhelyezésre.

Hátralékkezelési tanácsadás

A hátralékterhekkel küzdő családok segítésének célja a háztartások megváltozott gazdasági helyzetéből kialakult kríziseinek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek lakhatási problémákat idézhetnek elő.

A hátralékkezelési szolgáltatás módja: tanácsadás, hátralékkezelési támogatás közvetítése, ügyintézés, információnyújtás és szükség szerint szociális segítő munka.

A hátralékkezelési szolgáltatást, a hátralékkezelési támogatás maximális összegét, valamint az önrész mértékét az R. szabályozza.

A szolgáltatás folyamata:

- A hátralékkezelési tanácsadó tájékoztatja a tanácsadáson megjelenő igénybe vevőt a hátralékkezelés folyamatáról, feltételeiről, a szükséges igazolásokról és azok beszerzésének helyéről, módjáról.
- Tájékozik a hátralék keletkezésének okáról, időtartamáról, a család összetételéről, a keresőképes korú, illetőleg saját jogú jövedelemmel rendelkező családtagok számáról. A jövedelemszerzés hiányának okáról. Családlátogatás alkalmával tájékozik a lakás tulajdonviszonyáról, nagyságáról, komfortfokozatáról és minőségéről.
- A jövedelem nélküli családtag/ok számára segítséget nyújt a saját jogú jövedelem elérése érdekében információval, tanácsadással, közvetített szolgáltatással.
- A segítő tapasztalatszerzésének célja a család élethelyzetének, életterének megismerése, a bizalmi kapcsolat erősítése. A tanácsadó célja, hogy a hátralékkezelési szolgáltatás legkorábbi szakaszában a család valamennyi tagja

felelősséget vállaljon, valamint, hogy a program elején kiderüljön, hogy a család megfelel-e a Rendeletben meghatározott feltételeknek és a programba bevonható-e.

- A családi jövedelem és a kiadások vizsgálata, szükség esetén háztartási napló vezetése. Bevonható hátralék vizsgálata (ha nem vonható be a hátralékkezelésbe, milyen más szolgáltatás, vagy támogatás rendelhető mellé – jövedelem kiegészítő-, rezsicsökkentő-, alapítványi-, illetve egyéb támogatás).

A családnál tapasztalt problémák megoldása során a tanácsadást végző családsegítő feladatai:

- Figyelemmel kíséri a család szerződésében vállalt feladatainak teljesítését, feltárja a kudarcok okát és segítséget nyújt a feladat teljesítésében (elkíséri a szolgáltatóhoz szerződést kötni, a helyszínen az ügyintézésben segítséget nyújt, újabb anyagi krízishelyzet kialakulása esetén annak megoldásához segítséget nyújt: támogatási formák, haladék, határidő módosítási kérelem). A folyamat során arra törekszik, hogy az én-erő mobilizálás megtörténjen.
- Javaslat elkészítése és továbbítása a Humánszolgáltatási Igazgatóság Ellátási Osztályára (továbbiakban: Ellátási Osztály), mely tartalma:
 - A hátralékkezelési tanácsadó javaslata a támogatásra vonatkozóan
 - Kérelem, melyet a hátralékos tölt ki /"Igénylőlap hátralékkezelési támogatás igénybevételéhez"/
 - Vagyonynyilatkozat
 - Családlátogatás tapasztalata – Környezettanulmány
 - Hátralék kimutatás/ok
 - Jövedelemigazolás/ok /Jövedelemnyilatkozat
 - Lakásbérleti szerződés vagy Tulajdoni lap
 - Együttműködési megállapodás
 - Nyilatkozat az önrész vállalásáról
 - Nyilatkozat a háztartásban együtt élő személyekről.

Hátralékrendezési szakasz (szerződés szerinti időtartamban)

- Az elkészült határozat és a család fizetési kapacitása alapján részletfizetési megállapodás megkötése, - illetve egyösszegű befizetése - (ügyintézés, szükség esetén kísérés) után az összeállított komplex anyag továbbítása az Ellátási Osztály felé.
- A befizetések folyamatos nyomon követése, bemutatása az Ellátási Osztálynak.
- Az igénybe vevő teljesítésének első havi elmaradása esetén, két családlátogatás, sikertelenség esetén írásbeli értesítés hagyása, ennek sikertelensége esetén hivatalos levél formájában megkeresés történik.
- Az igénybe vevő teljesítésének háromhavi elmaradása esetén értesítés küldése az Ellátási Osztálynak, a szükséges intézkedések megtétele érdekében.
- Előre megbeszélte időpontban esetek egyeztetése az Ellátási Osztály munkatársaival.
- A hátralékkezelési folyamat lezárását követően szükség szerinti időtartamban utógondozás történik, melynek célja a lakásfenntartási költségek fizetésének nyomon követése, a fizetőképesség megőrzésének segítése. Az utógondozás célja, hogy a programban részt vett családnál kialakuljon a gazdálkodási kultúra, melynek részét képezi a havi számlák rendszeres fizetése és egy minimális biztonsági tartalék képzése a váratlan helyzetek kezelésére.

Prevenció:

- Csoport foglalkozások szervezése egyének, illetve családok számára, melynek célja:
 - sikereesebb és tudatosabb gazdálkodásra szoktatás,
 - tudatos vásárlásra serkentés,
 - a tervezés fontosságának hangsúlyozása, lehetőségek, ötletek,
 - gazdálkodási ismeretek és technikák megismertetése.
- Tájékoztató anyagot készítünk a szolgáltatásról, melyet minél több helyre eljuttatunk a II. kerületi lakosok számára.

Munkavállalási tanácsadás

Célja: segítséget nyújtani az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldásához. A tanácsadók egyéni és csoportos szolgáltatásokkal segítenek feltárni, illetve leküzdeni a munkavállalást akadályozó tényezőket és javítani az elhelyezkedési esélyeket. Ezt a szolgáltatást a kerületi álláskereső, illetve munkanélküliség által veszélyeztetett lakosok önkéntesen vehetik igénybe.

A Rendelet alapján együttműködésre kötelezett, nem foglalkoztatott személyek a reintegrációs program keretében vállalnak kötelezettséget.

A **munkavállalási tanácsadás** során munkatársaink a munkavállalást akadályozó tényezőket és a szociális helyzetet feltérképezik az igénybe vevővel együtt (életviteli, mentális, családi, viselkedési, szocializációs stb.).

Megvizsgálják a munkavállaláshoz kapcsolódó képzettségeket, készségeket és kulcskompetenciákat, az igénybe vevő jelenlegi helyzetének, lehetőségeinek reális feltárása, céljainak pontosítása érdekében.

Egyéni tanácsadáson minden igénybe vevő részt vesz, ahol álláskeresési technikákat ismerhetnek meg, továbbá állásinterjúra készülhetnek fel.

A keresetpótló támogatásban részesülő ügyfelekkel való együttműködés

A hátrányos munkaerő piaci helyzetű, foglalkoztatásba be nem vonható aktív korú személyek olyan kerületi támogatási formája, amelyben az ügyfélnek vállalnia kell, hogy részt vesz a közösen megtervezett beilleszkedést, életvezetést segítő re-integrációs programban, a Rendeletben foglaltak szerint.

Az együttműködési megállapodás kialakítása során törekedni kell az alábbiakra:

- az ügyfél pontosan értse az együttműködés célját, folyamatát,
- a felvázolt problémák alapján megoldási alternatívák kerüljenek felajánlásra,
- kapjon tájékoztatást az ügyfél az együttműködés hiányának következményeiről, szankcióiról,
- az együttműködésben résztvevő felek feladatai, kompetenciái legyenek pontosan megszabva.

Rögzítésre kerülnek az együttműködésbe bevont közvetített szolgáltatások, azok elérésének folyamata, az általuk biztosított lehetőségek és előnyök.

Az együttműködés során a tanácsadó kompetenciája felmérni, hogy rendelkezik-e az ügyfél a programban való részvétel alapvető feltételeivel. Melyek a képességei, tudása, motivációja, érdeklődési köre, milyen az érdekvényesítő képessége, kommunikációs készsége, krízis-kezelési technikája, milyen típusú programok közvetítése, biztosítása szolgálja leginkább a közösen megfogalmazott célkitűzést. Ennek szellemében a re-integrációs program keretében az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgoznak ki a tanácsadók, melynek lépései attól

függnek, hogy milyen pszicho-szociális jellemzők a meghatározóak, milyen készségekkel rendelkeznek, illetve hol tartanak az álláskeresés folyamatában.

Az együttműködési szerződések két fő iránya:

- Szociális, mentális és egészségügyi állapot javítására irányuló programforma: szociális segítőmunka, pszichológiai tanácsadás, szociális ügyintézés, kapcsolati rendszer erősítése, egyéni tanácsadás. Az álláskeresés során jellemzően a fő elakadási tényezők pszicho-szociális- és mentális típusúak, először ezeken a területeken szükséges változást elérni.
- Más típusú ellátás igénylését előkészítő programforma: társadalombiztosítási ellátás ügyintézése, szolgálati idő megkérése, nyugdíjazás intézése. Azoknál az ügyfeleknél, ahol egészségügyi problémák vannak, illetve az életkoruk alapján indokolt.

Az együttműködés évente felülvizsgálatra, értékelésre kerül.

Az együttműködés hiányát vagy elmaradását, az okok pontos feltárását követően jelezni kell az Ellátási Osztálynak.

Aktív korúak ellátásában részesülő ügyfelek támogatása

- A kerületben élő aktív korúak ellátásában részesülő személyek önkéntes alapon vehetik igénybe szolgáltatásainkat. A jogosultság feltételeiben szereplő legalább 30 nap keresőtevékenység, illetve közérdekű önkéntes munkavégzés teljesítésében tudunk hatékony segítséget nyújtani.
- Munkavállalásra irányuló programok: egyéni igényekre szabott álláskeresés, munkavállalási tanácsadás, álláskereső klub, álláskereső technika tréning igénybevétele. E szerződést jellemzően az álláskeresésre, elhelyezkedésre már kész, kisebb segítséget igénylő, önálló ügyfelekkel kötjük.
- Képzettségre és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma: önéletrajz, motivációs levél megírása, munkavállalási tanácsadás, álláskereső technika tréning, pályaaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás, képzésbe kerülés támogatása. Azon ügyfelekkel köthető ez a szerződés típus, akiknek nincs, vagy elavult a szakmai képzettségük, vagy az álláskereséshez szükséges kompetenciákkal és munkaerő-piaci ismeretekkel nem rendelkeznek.

A feladat ellátása során a tanácsadók együttműködnek a Budapest Főváros Kormányhivatala, III. kerületi Hivatala Foglalkoztatási Osztály illetékes kirendeltségeivel.

3.3.2. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás

A család-és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek védelmének rendszeréhez kapcsolódóan alapellátás keretén belül a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásával járul hozzá – tevékenységek, eszközök és intézmények együttese révén:

- ✓ a gyermeki jogok védelméhez,
- ✓ a gyermekek harmonikus testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő nevelkedéséhez,
- ✓ a gyermek veszélyeztettségének megelőzéséhez, illetve megszüntetéséhez,
- ✓ az átmenetileg krízishelyzetben lévő családok gyermekének helyettesítő védelmének biztosításához,
- ✓ a családjából kiemelt gyermek re-szocializációjához, re-integrációjához.

Szolgáltatásunk kerete

Általános gyermekjóléti szolgáltatás körében

- ✓ gyermeki jogokról, valamint a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- ✓ családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadás biztosítása, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- ✓ válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése,
- ✓ válsághelyzetben lévő család támogatása, segítése,
- ✓ szabadidős programok szervezése, illetve információk nyújtása,
- ✓ hivatalos ügyek intézésének segítése,
- ✓ családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyekben,
- ✓ együttműködés társintézményekkel, hatóságokkal,
- ✓ kezdeményezi a gyermek védelembevételét, valamint szükség esetén a gyermekvédelmi gondoskodás egyéb formáját, pl.: családból történő kiemelés.

A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk

1. A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya, illetve a gyermek teljes körű *tájékoztatása* a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájutásról.
 - ✓ Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az intézésében való segítség nyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételének kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését.
 - ✓ A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében fontos a kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel, számára iratbetekintés és fogadó helyiség biztosítása, valamint elérhetőségének és nevének jól látható helyen való kifüggesztése. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében olyan légkört kell teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.
2. Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, ezek hiányában a hozzájutás megszervezése.
 - ✓ Ennek érdekében felhívjuk a gyermek illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére és a szolgáltatást nyújtó intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.
 - ✓ Ezen tanácsadások közül a pszichológiai tanácsadást és a gyógypedagógiai/fejlesztőpedagógiai tanácsadást, fejlesztést látja el intézményünk.
3. A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése érdekében a családsegítő:
 - ✓ felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére,
 - ✓ segítséget nyújt a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
 - ✓ tájékoztatja az őt illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,

- ✓ segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- ✓ személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
- ✓ a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve, hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére, a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.

4. Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő gyermekes családok hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz, együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családsegítőivel az elhelyezést kiváltó okok megszűntetésében.
 - ✓ Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciák és esetmegbeszélések tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését, valamint a szükséges „macis-lapok” kitöltését, továbbítását.
5. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszaki szabadidős programok szervezése, továbbá annak kezdeményezése, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek minél szélesebb területeken nyújtsanak ilyen jellegű programokat a gyermekek részére. (Ezen feladat az utcai szociális munka tárgyalásakor kerül részletezésre.)
6. Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő illetve a törvényes képviselő magántanulói jogviszonyt kezdeményez, az iskola megkeresésére kerül sor:
 - ✓ javaslatot teszünk a gyermek tanulói jogviszonyára vonatkozóan,
 - ✓ korrepetálást, felzárkóztatást biztosítunk a sikeres osztályozó vizsga letételéhez.
7. *Hivatalos ügyek* intézése történhet külső és belső munkakapcsolat alapján. A tevékenység tartalmazza:
 - ✓ megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
 - ✓ a szervezeti egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybe vevők segítségét hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
 - ✓ a gyermeknek, illetve a szülőnek, szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselet ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi, polgári illetve büntető ügyek intézésének módozatairól, esetenként iratszerkesztésben, beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében feladatunk

A családsegítők feladatai a veszélyeztettség megszüntetésére irányulóan:

- a) Szociális segítőmunka a családban jelentkező diszharmóniák, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének coping kapacitásának fejlesztése áll.
- b) Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módzatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy ilyen jellegű szolgáltatás közvetítése.
- c) Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.
- d) Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi a gyermek védelembe vételét.

Gyermekjóléti szolgáltatás keretei

A szociális segítőmunka lépései

A szolgáltatás valamennyi eleme egy gondozási folyamat, a szociális segítőmunka részeként értelmezhető, melyek a következők:

- ✓ hozott vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
- ✓ a szociális segítőmunkát igénylő okok feltárása a család komplex vizsgálata során,
- ✓ szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása,
- ✓ kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel,
- ✓ cselekvési terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermekkel,
- ✓ a terv megvalósulásának, koordinálásának, meghatározott feladatoknak a szükség szerinti vagy félévenkénti felülvizsgálata,
- ✓ a folyamat értékelése és lezárása, vagy a cselekvési terv módosítása,
- ✓ védelembe vételi eljárás kezdeményezése.

Kapcsolatfelvétel-kapcsolattartás

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölcsönösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága illetve a felmerülő újabb problémák, és azok időszerűsége szerint. Az *első találkozás* alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartalmáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről az igénybe vevő írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg szerződést is köt a családsegítővel, melyben vállalja az együttműködést. A szociális segítőmunka keretében lehetőség szerint éves szinten havonta három személyes találkozást kell az igénybe vevővel megszervezni.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés illetve a személyes találkozások adta jelzési lehetőség közül. A jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni – krízishelyzet esetén utólagosan – 3 munkanapon belül. A szociális segítőmunka megkezdéséről, eredményéről 15 napon belül visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek.

A személyes találkozásokra, a kapcsolattartásra alkalmat adnak:

- ✓ szakmai délutánok,
- ✓ jelzőrendszeri tanácskozások,
- ✓ esetmegbeszélések, esetkonferenciák,

- ✓ kerületi szakmai rendezvények,
- ✓ nyílt napok,
- ✓ területen végzett munka,
- ✓ szociálpolitikai kerekasztal,
- ✓ Kábítószerügyi Érdekegyeztető Fórum,
- ✓ munkaközösségi értekezleteken való személyes részvétel,
- ✓ országos-, fővárosi- és kerületi rendezvényeken való személyes részvétel.

A kapcsolatfelvétel történhet az érintett fél személyes megkeresése alapján is. A tapasztalatok alapján ez a kapcsolat felvételi mód lényegesen hatékonyabb.

A családsegítő személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba az igénybe vevővel, amennyiben az igénybe vevő a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, az intézmény címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családsegítők és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a hivatali telefonszámokon. A családsegítőknek ügyeleti idejük van, melyet minden esetben elmondanak a gondozott családjaiknak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben.

A családsegítők minden érdeklődőnek elmondják az intézményünkönél igénybe vehető szolgáltatásokat, tájékoztatnak egyéb hivatalokról, ahol ügyeik intézéséhez segítséget kaphatnak. A szakmai kompetenciánkat meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk az igénybevevőket. A kompetens szakemberekhez kérünk időpontot, előzetesen egyeztetünk.

Nyilvántartások – dokumentáció

A munkavégzés és a gondozott gyermekek adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra.

Minden gondozott *gyermeknek saját iratanyaga* van, melybe az igénybe vevőinknek betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi segítő tevékenységét, szerződésbe foglalja cselekvési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a szakmai vezető, intézményvezető bármikor kérhetik ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét, minőségét ellenőrizve javaslatot tehetnek a segítő tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén. Irattárazás csak a szakmai vezető ellenjegyzése mellett történhet.

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei

- ✓ nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- ✓ valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- ✓ esetenapló, amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége okán történik a gondozás, az esetenapló melléklete, a gyermekről, valamint családjának tagjairól a fontosabb adatokat, eseményeket szükséges, hogy tartalmazza,
- ✓ a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,

- ✓ eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- ✓ esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- ✓ irattározás esetén az összegző feljegyzés.

A családsegítők, a szociális asszisztensek távozási naplót vezetnek, mely egyrészt személyes biztonságukat „garantálja”, másrészt tájékoztatást ad a területen töltött időről, a családlátogatások számáról.

Esetlezárás

Az esetlezárásnak az alábbi okai lehetnek:

- ✓ kapcsolatfelvétel okának megszűnése,
- ✓ szolgáltatói illetékesség hiánya,
- ✓ területi illetékesség megszűnése, hiánya,
- ✓ gyermek önjogúvá válása,
- ✓ gyermek különélő szülőhöz, vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent, vagy ezzel az elhelyezéssel a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik,
- ✓ gyermek családba fogadása (kivéve, ha a határozatot hozó külön nem kéri a figyelemmel kísérést, beilleszkedés segítségét),
- ✓ a gyermek halála.

Családsegítői teendők esetlezárás esetében:

- ✓ szükség szerint, de minimum félévente értékeli a szociális segítőmunka menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét,
- ✓ szükség szerint esetkonferenciát hív össze,
- ✓ team-en, esetmegbeszélő csoporton előre jelzi a lezárandó esetet,
- ✓ felkészíti a gyermeket és a családot a segítő folyamat lezárására,
- ✓ az illetékesség megszűnése esetén tájékoztatja az illetékes család-és gyermekjóléti szolgálatot, megküldi az iratanyagot,
- ✓ ellenőrzi a szükséges dokumentumok meglétét, lehetőség szerint a hiányzókat pótolja, amennyiben nem lehetséges, megjelöli annak okát,
- ✓ értesíti a családot, a jelzést tevőt, lehetőség szerint az ügyben érintett szakembereket, szolgáltatókat.

Esetátadás

A folyamatos gondozás megszakításának nem lehet oka a családsegítő távolléte, illetékességének hiánya. Mindkét esetben a szakmai vezetőnek kell az esetátadást koordinálnia. Az esetátadás okai két részre oszthatók: kötelező, amikor nincs mérlegelési jogköre a szakmai vezetőnek, ajánlott, mely a szakmai vezető döntésétől függ.

Kötelező esetek

- ✓ családsegítő munkaviszonyának megszűnése,
- ✓ belső munkamegosztás átszervezése,
- ✓ illetékesség megváltozása,
- ✓ védelembe vétel,
- ✓ összeférhetetlenség, együttműködés ellehetetlenülése,
- ✓ családsegítő tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság.

Ajánlott esetek

- ✓ családsegítő 2 hetet meghaladó távolléte,
- ✓ komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

Az esetátadásokat az erre célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az esetátadó és esetátvevő aláírását is tartalmazza a szociális segítőmunka folyamatának rövid ismertetése mellett.

Illetékesség hiányában az esetátadáskor az addig keletkezett dokumentációs csomag is az átadás tárgyát képezi. Az eset visszaadást is hasonló módon kell rögzíteni. Esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

Ügyeleti/helyettesítési rend:

A munkatársak helyettesítésének megszervezése a szakmai vezető feladata. A családsegítők a hét folyamán minimum két vagy több alkalommal ügyeletet tartanak; a tanácsadóknak pedig meghatározott fogadóidejük van. Betegség, szabadság esetén a heti team ülésen a csoport eldönti, hogy ki a helyettesítő kolléga. A családsegítők párban dolgoznak, így ők elsősorban egymást helyettesítik. Lehetőség szerint biztosítani kell a családsegítők közötti személyes konzultációt a helyettesítés megkezdése előtt.

Krízis, valamint váratlan helyzet esetén a családsegítő feladatát a szolgálat szakmai vezetője látja el. A szakmai vezetőt egy általa kijelölt munkatárs helyettesítheti.

Ügyeleti idő

A család-és gyermekjóléti szolgálatban ügyeleti rend működik állandó ügyeleti nap meghatározásával, mellyel a családsegítők biztos elérhetősége és a folyamatos jelenlét biztosítása a célunk.

Az ügyeletes családsegítő feladata:

- ✓ meghallgatni az igénybe vevő panaszát,
- ✓ felvenni az adatokat, kitölteni a szükséges adatlapot,
- ✓ szociális segítőmunkát nem igénylő esetben azonnali intézkedés megtétele, szakemberhez illetve intézményhez közvetítés,
- ✓ szociális segítőmunkát igénylő esetben feljegyzés kíséretében az illetékes családsegítő tájékoztatása, ellenkező esetben irattározás,

Amennyiben az ügyeleti beosztás változik (betegség, szabadság miatt) az új ügyeleti beosztás elkészítése team keretében történik, az ettől való eltérést a szakmai vezető felé jelezni kell.

3.3.3. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A jelzőrendszeri felelős feladata a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése. Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetőek legyenek, majd mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. Ennek érdekében közösen dolgozzuk ki az együttműködési szabályokat, határozzuk meg a kompetencia határokat, alakítjuk ki az egységes fogalomhasználatot.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmas adó lehetőségek:

- ✓ éves települési tanácskozás,
- ✓ szakmai délutánok, rendezvények és fórumok,
- ✓ közös képzések,
- ✓ esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- ✓ munkaértekezletek,
- ✓ helyi média, lakossági fórumok, közmeghallgatások.

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy feltérképezhessük a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus szociális- és gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás a két érintett intézmény bármelyikében megszervezhető.

Éves települési tanácskozás

A tanácskozáson áttekintésre kerül a kerület szociális és gyermekvédelmi rendszerének működése, javaslatokat fogalmazunk meg a jelzőrendszer működtetésében részt vevő tagoknak, valamint a fenntartónak a szociális és a gyermekvédelmi rendszer javítására vonatkozóan. A tanácskozás előkészülete során a szakterület képviselői írásos értékelést adnak a végzett munkájukról, melyet az emlékeztetővel együtt a résztvevők kézhez kapnak. A tanácskozásra megküldött értékelések és az ott elhangzottak alapján intézkedési tervet készítünk, mely a jogszabályi előírásoknak megfelelően, az alábbiakat tartalmazza:

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

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

A szakmaközi *esetmegbeszélések* – az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a jelzőrendszeri tanácsadó feladata. Az esetmegbeszélés lehetőleg egy-egy szakma képviselőinek a részvételével történik, elősegítve az együttműködés és együttgondolkodás lehetőségét. A szakmaközi esetmegbeszélés megszervezhető intézményen belül és kívül egyaránt, legalább évente 6 alkalommal. A megbeszélésről emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan *esetkonferenciát* kell tartani a család/gyermek/személy és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a segítő folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a cselekvési terv. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely az esetdokumentum részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

3.4. A család-és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek

Az intézményünkben a Gyvt. 40/A.§- ban meghatározott feladatait a család-és gyermekjóléti központ szervezeti egysége útján látjuk el.

A gyermekek családban való nevelkedésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében, igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtunk, amelynek keretében biztosítjuk:

- az utcai szociális munkát,
- a kapcsolattartási ügyeletet,
- a kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális segítséget,
- a szociális diagnózist az Szt. 64/A.§-a szerint,

- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
- a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenység keretében a központ esetmenedzsere:

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

Ebben a tevékenységkörben eltérően az előzőektől, elsődlegesen korrekatív feladatot látnak el a Központ munkatársai. A problémamegoldás tervei és módjai az együttműködés folyamatában realizálódnak. Az esetmenedzser munka feladatai: a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok gondozása, segítése az esetmenedzserek részéről tervezett - komplex tevékenység, melynek legfontosabb módszere a segítő beszélgetés.

3.4.1. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

A **védelembe vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az esetmenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő esetmenedzser személyét is - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az esetmenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. A javaslat elkészítését -

mely tartalmazza a kirendelendő esetmenedzser személyét is, védelembe vétel esetében - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Az esetmenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnisméltés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása érdekében feladataink kiemelt jelentőségűek, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, így fontos szempont, hogy a családjából kikerült gyermekek közül minél többen térjenek vissza rövid időn belül a saját családjukba, vagy, ha erre nincs lehetőség családi környezetben történő nevelkedését segítjük elő. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során viszonylag rövid időn belül kell hathatós segítséget nyújtanunk a gyermek családjának, alkalmassá téve a gyermek mielőbbi visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll rendelkezésünkre, mely lehetővé teszi a tervszerű családgondozást. Az utógondozás esetében inkább monitorozó-kontrolling feladatokat kell ellátnunk, mivel ez már önmagában feltételez egy jól működő családi környezetet.

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli az esetmenedzsertől:

- ✓ családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény gyermekvédelmi gyámjával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az esetmenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családsegítő, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- ✓ szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- ✓ szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való felvértezése, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
- ✓ gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- ✓ szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- ✓ tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei

- ✓ nyilatkozat, melyben az esetmenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- ✓ adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- ✓ valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- ✓ gondozás jellegtől függően a „macis-adatlapok”,
- ✓ a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- ✓ családgondozási eseménynapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,

- ✓ esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- ✓ irattározás esetén az összegző feljegyzés.

3.4.2. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenciós programokkal kapcsolatos feladatok

Speciális gyermekjóléti szolgáltatások és prevenciós programok keretében végzett tevékenységek:

- ✓ utcai szociális munka,
- ✓ kórházi – egészségügyi szociális munka,
- ✓ óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás
- ✓ kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- ✓ készenléti szolgálat biztosítása,
- ✓ mentálhigiénés csoport,
- ✓ szociális munka csoportokkal,
- ✓ közösségi szociális munka.

Utcai szociális munka

A szolgáltatás bázishelye az Erő(D)Tér Kreatív Időtöltő Hely: 1027 Bp., Szász Károly utca 2. (bejárat az Erőd utca 11-ből)

Az utcai szociális munkát egy két főből álló operatív munkacsoportban látjuk el, akikhez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További célunk, számukra alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozási alkalmakra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény.

Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy gondozójuk a lakásból kitett.

Az utcai szociális munkával célunk:

- ✓ a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel,
- ✓ a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- ✓ szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
- ✓ a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
- ✓ az iskola világába való „visszatérés” segítése,
- ✓ alternatív szabadidős programok megszervezése a bázishelyen (csoportok, rendezvények, sportversenyek), melybe a központ pszichológusa is bekapcsolódik.

Az utcai szociális munkások feladata, hogy tevékenységükről havonkénti összesítést készítsenek.

Feladataink teljesítése során számítunk a kerületi polgárőr csoportok, szabadidő szervezők közreműködésére is, és mindazokra a civil-, és társadalmi szervezetekre, melyek elkötelezettek a gyermekek védelme iránt.

A gyermekvédelmi célú kórházi - egészségügyi szociális munka

Intézményünk által biztosított gyermekvédelmi/szociális segítő munkával célunk, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtsunk segítséget a családoknak, gyermekeknek, egyéneknek.

A kórházi szociális munka helyszíne a kerületen kívül:

- ✓ Szent János Kórház nőgyógyászati-szülészeti és pszichiátriai osztálya, a kerületen belül:
- ✓ Budai Gyermekkorház,
- ✓ Vadaskert Gyermek- és Ifjúságpszichiátriai Kórház,
- ✓ Egészségügyi Szolgálat szakemberei,
- ✓ védőnői szolgálat,
- ✓ Családvédelmi Szolgálat,
- ✓ házi orvosi és házi gyermekorvosi hálózat,
- ✓ MENTA Mentálhigiénés Központ.

Célunk, hogy a válsághelyzetben lévő anyának, szülőnek és gyermekének segítséget nyújtsunk a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzésében, megszüntetésében valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzéssel éljenek intézményünk felé a további bántalmazás megakadályozása érdekében.

A központilag elfogadott jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a jelzőrendszeri munkatárs feladata. A jelzés érkezését követően azonnal felveszi a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek már korábban is ellátott volt, vagy folyamatos gondozás alatt áll, akkor azonnali szóbeli tájékoztatást ad a családsegítőnek, ellenkező esetben a területileg illetékes családsegítő részére átadja az esetet egy rövid írásos ismertető kíséretében.

Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás

A kerületben 7 általános iskola, 6 általános iskola és gimnázium, 10 alapítványi/egyházi iskola, 2 kollégium, és 11 állami fenntartású, 20 alapítványi óvoda működik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkát fokozatosan minden intézményben szükségletek alapján biztosítjuk.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást 10 fő tanácsadó látja el. A tevékenység célja, a gyermekek, tanulók, szülők pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek felismerni és jelezni a gyermekeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat. További cél az elsődleges prevenciós programok működtetése, az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működésének a segítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében való segítségnyújtás, a szociálisan hátrányos helyzetű gyerekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és
- a jelzőrendszer működését.

A szolgáltatást Együttműködési Megállapodás keretében biztosítjuk. Az együttműködés kereteit az intézményekkel történő szakmai egyeztetés, ezen belül a szükségletfelmérés

eredményei határozzák meg. Ezért az intézményekkel rendszeres szakmaközi megbeszélés és a jelentkező szükségletek felmérése történik.

- ✓ Az óvodai és iskolai szociális segítők az adott intézményben, az igények figyelembe vételével ügyeletet, személyes és telefonos konzultációt, szakmai megbeszélést, esetmegbeszélést, esetkonferenciát biztosítanak.

Ennek érdekében az óvodai és iskolai szociális segítők:

- ✓ Információt nyújt az óvodai és iskolai szociális segítség tartalmáról, a család- és gyermekjóléti szolgálat működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről, a szociális ellátórendszer működéséről.
- ✓ Szükség szerint szociális ügyek intézésében segítséget nyújt.
- ✓ Közvetít a szülő és a pedagógus/óvodapedagógus között, lehetőség szerint részt vesz a pedagógus/óvodapedagógus közötti megbeszélésen.
- ✓ Tanácsot ad a szülőknél a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő, valamint az iskolában jelentkező problémák esetén.
- ✓ Az intézmények szakembereinek konzultációs lehetőséget biztosít.
- ✓ Lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, fogadó napokon, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetés szerint valósul meg, ami heti, kétheti, havi találkozást jelenthet. Továbbá telefonon történő konzultáció lehetőségét biztosít általános kérdésekben, illetve egy-egy konkrét gyermek esetében.
- ✓ Egyéni tanácsadást biztosít a tanulók/kollégisták számára, problémáik megoldásában segítséget nyújt.
- ✓ A pedagógiai szakszolgálattal egyeztetett módon segítséget nyújt a tanulók életpálya keresésében.
- ✓ Segíti a gyerekeket az életkoruknak megfelelő kompetencia kialakulásában.
- ✓ Segíti a kommunikációt a gyerek – tanár kapcsolatban, diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javításában.
- ✓ A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítése érdekében feltárja az akadályozó tényezőket, segíti azok megoldását.
- ✓ Szükség szerint a gyermek tanulmányi kötelezettségének elősegítése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát kezdeményez.
- ✓ A kialakult veszélyeztetettség megelőzésében és megszüntetésében érdekében segítséget nyújt a tanulók, a pedagógusok és a családok/ szülők részére.
- ✓ Közvetít a különböző szolgáltatások elérésében.
- ✓ Szükség esetén krízisintervenciót nyújt. A csoportmunka keretén belül a szükségletek szerint a gyermekek nevelésbe, oktatásba való beilleszkedésük, illetve a tankötelezettség teljesítéséhez szükséges kompetenciájuk fejlesztése érdekében, személyiségfejlesztő csoportfoglalkozások, életvezetési és készségeket fejlesztő csoportfoglalkozások (ld. érzékenyítő foglalkozások, Bullying) formájában nyújt segítséget.
- ✓ Az óvodapedagógus, pedagógus, osztályfőnök kérésére gyermeket/tanulót csoporthelyzetben megfigyeli.
- ✓ Részt vesz az intézmények által szervezett rendezvényeken.
- ✓ Támogatja az intézményekben folyó gyermek- és ifjúságvédelmi munkát.
- ✓ Szükség és lehetőség szerint részt vesz a köznevelési intézmény mentálhigiénés team-jének a kialakításában.
- ✓ Lehetőség és szükség szerint részt vesz a közösséget érintő rendezvények, szabadidős programok szervezésében és lebonyolításában.
- ✓ Részt vesz a jelzőrendszer működtetésében, gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzést küld az illetékes család- és gyermekjóléti központnak.

Kapcsolattartási ügyelet biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve, intézményünk már évek óta rendelkezésre áll azon igénybe vevők számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A zavartalan együttlétre az intézmény saját helyiségeiben kerül sor, felügyelet mellett, valamint szükség szerint, mediáció biztosításával.

A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: péntek délután 14-18 óra között és szombaton: 10-14 óra között.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után intézményünk kapcsolatügyeleti koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy „nulladik találkozás” alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak - írásba foglalják; ld. Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje, Kapcsolattartási Ügyelet- Intézményi Keret-megállapodás - azokban a kérdésekben, melyek nem kerültek szabályozásra. A létrejött, avagy megghiúsult alkalmakról a felügyelő kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készítünk. Felügyeletet az intézmény szakemberei látnak el, akik közül többen mediátori képesítéssel is rendelkeznek.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a felügyelő javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- ✓ kapcsolattartási esetlap,
- ✓ kapcsolattartási megállapodás,
- ✓ tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

Készenléti szolgálat biztosítása

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenléteket biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben. Amennyiben távoldaltársról érkezik bejelentés, úgy 24 órán belül fel kell keresni az érintett családot.

A készenléti szolgálat biztosításában a szolgálat és a központ Budapesten lakó szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített formanyomtatványon. Az elkészített adminisztrációt, valamint a készenléti díj kifizetésének jogosságát a szakmai vezető előzetesen igazolja, s ezt követően kerülhet sor a kifizetésre. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőnek kell jelezni előre, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről. A továbbiakban helyettesítő személy megjelölésére van szükség abban az esetben is, amikor a készenléti szolgálatot teljesítő dolgozó elhagyja Budapest közigazgatási területét.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- ✓ készenléti szolgálat elnevezésű nyomtatvány vezetése,
- ✓ készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.

Mentálhigiénés csoport

A mentálhigiénés csoport szakembereinek feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtott szolgáltatások: pszichológusi tanácsadás, családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

- Pszichológusi tanácsadás

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az intézményt önkéntesen felkereső igénybevevők számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül.

A pszichológus feladata

- heti rendszerességgel foglalkozások (tanácsadás, terápia) tartása,
- csoportok tartása,
- rendszeres konzultáció szülőkkel,
- rendszeres konzultáció a családsegítőkkel,
- részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,
- amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás, támogató terápia kereteit, segítségnyújtás a megfelelő szakember felkutatásában,
- egyéni foglalkozások folytatása a gyermek és családja elfoglaltságához igazodóan.

- Családterápia, családi konzultáció

A családi konfliktusok megoldására - az érintett családtagok bevonásával - családterápia, családkonzultáció biztosítása. A családkonzultáció olyan eljárás, mely teret enged a családtagok kapcsolódási módjának megbeszélésére, egymás szempontjainak jobb megértésére, ennek eredményeként segítséget adhat a családtagok közti kapcsolatok és kommunikációs problémák rendezésében, a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

Családterapeuta feladata

- az előzetesen megbeszélt időpontokban terápia/konzultáció megtartása,
- konzultáció a terápia érintettjeivel,
- rendszeres konzultáció a családsegítőkkel,
- részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,

- Mediáció/közvetítő eljárás

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

Mediátor feladatai:

- tájékoztatás a mediáció menetéről, szabályairól,
- előkészítő beszélgetés,
- mediáció/közvetítő eljárás (tárgyalás) megtartása,
- egyezség esetén után követés/konzultáció biztosítása

- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

A gyógypedagógus fejlesztő feladata

- az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése,
- prevenciós tevékenység (kortárs segítség, csoportok tartása),
- A közös munkát minden esetben egy állapotfelmérés előz meg, amely a szülő, iskola illetve a családsegítő kérésére történik.

Jogi segítségnyújtás

A jogász feladatai kétirányúak:

- a) egyrészt a család, a gyermek segítése helyzetének rendezésében,
- b) másrészt a munkatársak segítése jogi háttér információkkal.

A jogásznak kötelezően kell vezetnie az igénybevevői nyilvántartást/naplót, valamint a megkereséseket követően feljegyzést kell készítenie. Azokban az ügyekben, ahol már van a családot segítő családsegítő ott konzultálnia kell a gyermek/család érdekében, illetve jeleznie kell, hogy fel lehessen venni a kapcsolatot az érintettekkel.

Szociális munka csoportokkal

A csoportfoglalkozások az egyéni esetkezelés mellett, vagy önállóan tudnak hatékony segítséget nyújtani olyan típusú problémák kezelésében, amikor az egyén a csoport támogatása révén, a közösséghez tartozás érzésén keresztül válik képessé élethelyzetének megoldására.

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkozunk, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek, és e problémákkal való megküzdés érdekében, a szociális munka eszköztárát felhasználva alakítják a csoportfolyamatokat. A középpontban az egyén nehézségei és szükségletei állnak, rendszerint az egyéni munka folytatása, megvalósítása történik csoportkeretek között.

A csoportmunka céljai sokfélék lehetnek, pl.: csoporttagok rehabilitációja, ismereteinek, társas kapcsolatainak építése, fejlesztése, amikor az egyén van a középpontban. A környezet is fontos része a folyamatnak, hiszen a problémák a környezetben jelentkeznek, és e környezetben kell a csoport által megerősített egyénnek a változás érdekében cselekednie.

• **Csoporttevékenység az iskolai szociális segítségben**

A csoport alapvető egységként jelenik meg az iskolai, óvodai színterekben (pl.: óvodai csoportok, osztályok, tanári kar, szülői munkaközösség stb.), ahol a csoporttagok között előfordulhatnak kommunikációs nehézségek, problémák. Ezek hatékony kezeléséhez hozzájárulnak az óvodai- és iskolai szociális segítők az alábbi csoportos és közösségi tevékenységekkel:

- tájékoztatás az óvodai és iskolai szociális tevékenységről és a szociális szolgáltatásokról;
- rendhagyó szülői értekezlet tartása;
- szülőcsoport – „Hold me tight” (Tarts szorosan – program) csoportfoglalkozás;
- pedagógusoknak esetmegbeszélő csoport;
- szülői munkaközösségi csoportban való részvétel;
- közösségfejlesztés az osztályon belül;
- élménypedagógia;
- prevenciós csoportfoglalkozás;
- DÖK szervezetfejlesztése mini tréning;
- megoldás fókuszú csoport vezetése.

- **Ovi-suli**

A gyermekjóléti szolgálat/központ fejlesztőpedagógusa által indított program, mely a nagycsoportos gyerekeknek nyújt felkészítést az iskolakezdéshez. A csoportba az óvodák óvodapedagógusai delegálják a gyermekeket, akikről úgy tapasztalják, hogy segítséget jelenthet az eredményes iskolakezdésben egy ilyen felkészítésben való részvétel. A gyerekeknél általában a figyelem megtartása, a csoportos szituációban való megnyilvánulás jelent problémát. Az „OVI-SULI” programban 3 gyermek alkot egy csoportot, így a fejlesztőpedagógus minden gyermek számára egyéni segítséget tud nyújtani, a gyermekeknek pedig keveset kell másra figyelniük, illetve várniuk, de a „tanóra” és a heti rendszeresség is már a „suli” jelleget erősíti bennük.

- **Aktuális csoportok az Erőd térben – az igények, szükségletek figyelembe vételével**

- Serdülő önismereti csoport – élménypedagógiai elemekkel
- Kortárssegítés
- Film klub
- Tematikus csoportok, klubok

A lehetséges tematikus csoportok működését a gyermek közösség igényeihez, affinitásához és a megoldandó, a közösség tagjait feszítő, vagy érdeklő kérdéskörökhöz igazítva szükséges kialakítani.

A közösség kialakítására és szervezésére más és más eszközök alkalmazásával lehet hatékony eredményeket elérni, így a különböző klubfoglalkozások, szabadidős programok is ezt a célt szolgálják.

Közösségi munka

Nyári táborok

Minden évben pályázati költségvetésből szervezünk nyári tábort hátrányos helyzetű családoknak és közös nyaralást a hátraleékelésben részesülő családok számára. A tábor helyszínéül általában más-más települések szolgálnak, időtartama alatt változatos és tartalmas programokkal igyekszünk közösségi élményt biztosítani a családok számára. Az üdülés rendszerint egy hétig tart, a résztvevők Intézményünk igénybevevői köréből tevődnek össze.

Gyermekek számára a drog-prevenció keretében szervezünk a nyári szünetben 1-1 hetes táborokat, melyek programjai a résztvevők korosztályi adottságait figyelembe alakulnak. Célunk, hogy az Erő(d)térbe járó gyermekek/fiatalok részére tartalmas, hasznos szabadidős elfoglaltságot tudjunk nyújtani.

Családi Nap

2013-ban került első alkalommal megrendezésre a II. kerületi Rendőrkapitányság közös szervezésével a Pesthidegkúti Klebelsberg Kultúrközpontban a gyermekes családok számára rendezett Családi Nap. Munkatársaink társasjátékokkal, vetélkedőkkel, számos ajándékkal készülnek a programra. Az elmúlt években már hagyományos tavaszi programmá vált a rendezvény, melyen egyre több támogató vesz részt gazdagítva a programkínálatot. Résztvevők: BFKH II. kerületi Hivatal Népegészségügyi Osztály, OMSZ, Tűzoltóság, Egalitas Alapítvány, Kontaktpont, Kölyökvár Képességfejlesztő Játsszóház, Figurina Bábszínház, Petneházy Lovas Club.

Közösségi szolgálati tevékenység

Az Erő(d)Tér Közösségi terében (1027 Erőd u. 11.), a Than Károly Ökoiskola és a II. Rákóczi

Ferenc Gimnázium diákjai nagy számban teljesítik közösségi szolgálati gyakorlatukat, mely tevékenység az iskolákkal kötött szerződés keretében történik. A fiatalokat bevonják a kollégák a szabadidős programok tervezésébe és lebonyolításába. A közösségi szolgálatot teljesítők jellemzően 11. évfolyamos tanulók, ők segítik az általános iskolás gyermekeknek a leckeírásban, tanulásban és egyéb szabadidős programok lebonyolításában.

Bűnmegelőzést szolgáló feladataink

Igaz, hogy a bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyalását fontosnak tartjuk, mivel valamennyi szakdolgozó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

Intézményünk legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnismétlés megelőzése, megakadályozása, és ezzel összhangban a potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Igyekszünk a már meglévő lehetőségeket tudatosabban kihasználni, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek a más kerületekben már működő megoldások adaptálásai is.

Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket munkatársaink automatikusan használnak a családgondozás során, az eszköztárból ki kell emelni és tudatosítani kell azokat, melyeknek kiemelt jelentősége van a bűnmegelőzésben.

Ezen eszközök a következők:

- ✓ agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,
- ✓ konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
- ✓ gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
- ✓ szülők körében a végzettség, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása, jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
- ✓ bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
- ✓ aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen a segítők különböző tréningeken, képzéseken és programokon való részvétele.

Szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis felvételére a családsegítő szakember kezdeményezésére kerül sor, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás – ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását – igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a családsegítő szükségesnek tartja. Szociális diagnózis elkészítését a Szt. alapján meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

A szociális diagnózist készítő szakember feladata, hogy megismerje az igénylő, valamint családjának a helyzetét, és ez alapján megállapítsa a szükségleteiket és a jogosultságaikat. Feladata, hogy megtalálja a szükségletekre, azok kielégítésére megfelelő szolgáltatásokat, szolgáltatási elemeket. Az igénylőt tájékoztatnia kell a szociális diagnózis felvétele során az azt készítő szakembernek arról, hogy a számára szükséges szolgáltatások elérhetőek-e, vagy azok hiányzó ellátási formák-e. Amennyiben szükséges, segítséget nyújt az igénylő számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

Szociális diagnózis csak abban az esetben készíthető, amennyiben minden érintett hozzájárul. Érintettek azok, akikre a szükségletek kialakulása, azok kielégítése befolyásolóan hat, így a probléma megfogalmazásában szerepet vállalnak, a szolgáltatásnyújtás részesei lesznek.

A szociális diagnózis teljes körű felvétele több alkalommal történő találkozásra lehet szükség, de az első interjút követő 15 napon belül el kell készíteni.

A szociális diagnózis kiterjed az egyén:

- személyi állapotára és családi kapcsolataira,
- lakhatási körülményeire,
- egészségi állapotára és esetleges fogyatékoságára,
- mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeire,
- kommunikációjára, személyes kapcsolataira,
- munkaerő-piaci státuszára,
- krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére,
- támogatást igénylő életterületeinek felmérésére, a támogatás mértékére és számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására.

Az igénybevevő és a készítő által aláírt szociális diagnózis hat hónapig használható fel a szolgáltatások igénybevételére.

3.5. Napközbeni Gyermekfelügyelet

3.5.1 A napközbeni gyermekfelügyelet célja, feladata

A gyermekek napközbeni ellátásaként a családban élő gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését kell megszervezni azon gyermekek számára, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavégzésük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni.

A napközbeni gyermekfelügyelet ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek

A napközbeni gyermekfelügyelet szervezését és lebonyolítását a Gyvt. 44/C. §-a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 51/P.§, valamint a R. szabályozza. A napközbeni gyermekfelügyelet **térítési díjköteles**, mértékét a R. melléklete tartalmazza.

A fentiek szerint a napközbeni gyermekfelügyeletet a koordinátor szervezi és bonyolítja.

A szolgáltatást családsegítő/ezetmenedzser vagy társintézmény szakembere javaslatára a szülő kéri.

A jelzést követően legkésőbb három napon belül a koordinátor felveszi a kapcsolatot az érintett családdal, gondozott család esetén a családsegítő közvetítésével. A kapcsolatfelvétel célja:

- Tájékozódás a gyermek, a család szükségletéről.
- Tájékozódás a család szokásairól, értékrendszeréről, nevelési elveiről, a gyermek időbeosztásáról, a gyermeket ellátó oktatási intézmény helyéről.
- Tájékozódás a gyermek szokásairól, egészségi állapotáról.
- Tájékozódás a család szociális helyzetéről.

A koordinátor elkészíti a környezettanulmányt és tájékoztatja a családot a teendőkről. A benyújtott jövedelemigazolások, a kitöltött a jövedelemnyilatkozat és a környezettanulmány tapasztalatai alapján az igénylés, valamint a Rendelet szerinti térítési díj elbírálásra kerül, melyről a kérelmező szülő/törvényes képviselő írásos értesítést kap.

A fenti ismeretek birtokában a koordinátor kiválasztja a nyilvántartásában szereplő gyermekfelügyelők közül a legalkalmasabbat és segíti a gyermek-család - gyermekfelügyelő kapcsolatának kialakítását.

A család megismerkedik a gyermekfelügyelővel és szóban valamint írásban tudatja a gyermekre vonatkozó szükséges tudnivalókat. Ezt követően megszületik a megállapodás. A havi munkát a gondozási naplóban rögzíti, a szerződést aláíró szülő aláírása igazolja a végzett munkát. A koordinátor ellenőrzi, hogy a tevékenység a szerződésben foglaltak szerint történt és aláírásával a gondozási naplón igazolja.

A család a megállapodásban rögzített térítési díjat utólag, legkésőbb az adott havi teljesítést követő hónap 10. napjáig az intézmény által kiállított számla alapján biztosított csekken

befizeti és annak másolatát a gyermekfelügyelőn keresztül vagy közvetlenül a koordinátorának eljuttatja. (A befizetési csekk megjegyzés rovatának tartalmaznia kell: Család- és Gyermekjóléti Központ, Napközbeni Gyermekfelügyelet.)

A gyermekfelügyelők toborzását, kiválasztását a koordinátor végzi. Az intézményvezető megbízási díj vagy vállalkozói szerződés keretében foglalkoztatja a gyermekfelügyelőket.

A napközbeni gyermekfelügyelet lelki-mentális terheket ró a munkatársakra, ezért a koordinációval megbízott munkatárs legalább havonta egyszer másfél órában esetmegbeszélő csoportot vezet számukra, szükség esetén szupervízor bevonását kezdeményezi.

Az ellátottak köre

A napközbeni gyermekfelügyeletet minden II. kerületben élő (bejelentett vagy tartózkodási hellyel rendelkező) rászorult lakos a következő esetekben veheti igénybe:

- ikerszülés esetén,
- három vagy több gyermekes családban újabb gyermek születése esetén,
- kisgyermekes családban a gondozó szülő betegsége esetén,
- gyermek betegsége esetén, ha fennáll a veszélye, hogy a szülő munkáját, munkalehetőségét elveszti,
- gyermeket (gyermeküket) egyedül nevelő szülő esetén, ha a szülő munkát végez, illetve munkába állása érdekében támogatott képzésben, átképzésben részesül, és annak időbeosztása akadályozza időlegesen a gyermek ellátását,
- egyéb esetekben.

A feladat ellátás szakmai tartalma, módja

A koordinátor feladatai:

- A napközbeni gyermekfelügyelet rendszeres és folyamatos ellenőrzése, az ellátás igénybevételeinek, a szakmai munka végzésének három havonta történő helyzetértékelése, a jogosultság évenkénti felülvizsgálata. Az ellenőrzés célja a szerződésben foglalt feladatok kölcsönös betartása. A munka minőségének-, a gyermekfelügyelő és a gyermek-család kapcsolat alakulásának figyelemmel kísérése az esetleges problémák kialakulásának megelőzése. A felülvizsgálat célja, hogy fennáll-e a kérelem indoka, illetve a család jövedelemviszonyaiban történt-e változás.
- A szükséges dokumentáció hiánytalan előkészítése a kérelem elbírálásához, szerződéskötéshez, illetve a térítési díj megállapításához.
- A térítési díj megállapítását követően a család írásban történő kiértékelése.
- A gyermekfelügyelők heti munkaidejének (maximum heti 19 óra) figyelemmel kísérése.
- A rendelkezésre álló költségvetés folyamatos figyelemmel kísérése, a szakmai és pénzügyi nyilvántartás vezetése. A szakmai-pénzügyi nyilvántartás alapján a félévi, év végi beszámoló elkészítése.

Gyermekfelügyelő feladatai:

- A gyermek átvétele a szerződésben foglalt helyen.
- A gyermek otthonába kísérése, és ott szabadidős program biztosítása.
- A gyermek veszélyeztetése esetén jelzési kötelezettsége van a koordinátornak.

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

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, vagy az érdekképviselési fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslással.

Az ellátott-jogi képviselő és a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége az ellátást igénybe vevők számára jól látható helyen kifüggesztésre került, a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

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 munkaköröket betöltő személy:

- családsegítő szociális munkás
- esetmenedzser
- tanácsadó
- a szociális asszisztens

A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmét a Közalkalmazotti Tanács – a 2014. május 20-án aláírt a „Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Családsegítő és Gyermekjóléti Központ közalkalmazotti szabályzat” szerint látja el.

5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek:

- team-szupervízió,
- esetmegbeszélő csoporton,
- rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben megfogalmazottak szerint.

6. Szervezeti adatok

6.1. Az intézmény munkatársai

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő gazdasági – és munkaügyi ügyintéző
- 6 fő asszisztens
- 1 fő kézbesítő (közfoglalkoztatott)

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat: 1 fő szakmai vezető
12 fő családsegítő

Család-és Gyermekjóléti Központ: 1 fő szakmai vezető
3 fő esetmenedzser
1 fő észlelő-és jelzőrendszeri tanácsadó
1 fő szociális diagnózist felvevő esetmenedzser
14 fő tanácsadó
2 fő utcai szociális munkás
1 fő gyermekpszichológus

16 fő óvodai és iskolai szociális segítő,
1 fő mentálhigiénés csoport koordinátor,

megbízási jogviszonnyal alkalmazottak

- 2 fő családterapeuta / igény szerinti óraszámában
- 2 fő pszichológus 40 óra/hó/fő
- 2 fő jogász 32 óra/hó
- 1 fő fejlesztőpedagógus 20 óra/hó
- 3 fő szupervízor 8óra/hó/fő
- 1 fő gondnok 10 óra/hó
- 1 fő adatvédelmi tisztviselő

Napközbeni gyermekfelügyelet: 1 fő koordinátor
12 fő megbízási díjas gyermekfelügyelő (ez átlagszám).

7. Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése

Az intézmény székhelye: 1027 Budapest, Horvát utca 2-12.,
nyitva álló helyiségek: 1027 Budapest, Szász Károly u. 2., 1028 Budapest, Rezeda u. 10.

Horvát utca 2-12. 8 db dolgozói munkaszoba
2 db tanácsadó szoba
2 db csoportszoba
Kiszolgáló és szociális helyiségek
Összesen: 320 m²

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva 23 db számítógép a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított,
- 1 szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeleink használnak,
- 3 fénymásoló, melyből 2 szkennelésre, 1 fax küldésre és fogadására is alkalmas.

Szász Károly u. 2.

3 db dolgozói munkaszoba
2 db tanácsadó szoba
2 db csoportszoba
Kiszolgáló és szociális helyiségek, tároló részek

Tárgyi eszközök:

- 19 db számítógép, melyből 3 a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,
- 1 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre, telefonálásra és faxolásra és nyomtatásra
- 1 projektor – kivetítő vászonnal
- 1 db hálózati nyomtató
- 1 ping-pong asztal
- 1 csocsó asztal- 1 billiárd asztal

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobil telefon használata, valamint a hatályos jogszabályok alapján útiköltség térítés.

Az intézmény akadálymentesített, mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

Rezeda u. 10.

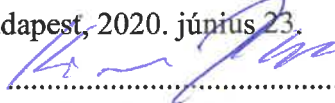
1 dolgozói munkaszoba
szociális helyiség

Az intézmény megközelíthetősége:

Az Intézmény a kerületi lakosok számára jól megközelíthető, a kerület központi részén helyezkedik el. A Kapás utcai orvosi rendelőnél található, elérhető a 4-6-os villamossal (Mechwart liget) és a 11-es autóbusszal (Horvát utcai megálló).

Jelen szakmai program a fenntartó Önkormányzat Képviselő-testülete Köznevelési, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság által történő jóváhagyását követően 2020. június 23. napján lép hatályba mellékletével együtt, ezzel egyidejűleg a 36/2019.(III.27.) határozattal elfogadott szabályozás hatályát veszti.

Budapest, 2020. június 23.



Kiss Roland

Köznevelési, Közművelődési, Sport,
Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottság
elnöke



Papp Krisztina
Intézményvezető

HÁZIREND

Az intézmény Horvát utcai székhelyen és a Szász Károly utcai ügyfelek részére nyitva álló helyiségben az alábbi időpontban tart nyitva:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek	szombat
ügyfélfogadás szünetel	10 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	10 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	ügyfélfogadás szünetel	10 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰	10 ⁰⁰ – 14 ⁰⁰ kapcsolattartási ügyelet
14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰			14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	14 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ kapcsolattartási ügyelet	

Telefonügyeletet munkanapokon a nyitvatartási időn túl; 08 – 18 óráig biztosítunk.

Készenléti telefonügyeletet: **06/70-455-1776**–os telefonszámon nyújtunk 18 órától reggel 08 óráig, valamint munkaszüneti és ünnepnapokon.

Az intézmény szolgáltatásai

Az intézmény szolgáltatásai az egyének és a családok számára térítésmentesek, kivéve a napközbeni gyermekfelügyeletet, mely térítés köteles a Budapest Főváros II. Kerület Önkormányzata Képviselő-testületének 3/2015.(II.27.) önkormányzati rendelete a szociális igazgatásról és egyes gyermekjóléti ellátásokról szabályai szerint.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 93. § (1) bekezdése szerint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Együttműködésre kötelezett személyek esetében az önkéntesség elve nem érvényesül.

Az Szt. 94/L § (1) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 15. § (6) bekezdése alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti az a jog, hogy személyét megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartás, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

A szolgáltatás igénybevételének menete

- a recepciónál, a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak,
 - amennyiben bővebb információra, tájékoztatásra van szükség, az ügyeletes szociális munkás- családsegítő nyújt segítséget,
 - folyamatos segítségnyújtás – szociális segítőmunka keretében, a probléma jellege szerint – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme, munkavállalási vagy hátralekkelési tanácsadás – történik a családsegítő munkatárs kapcsolatfelvétele az igénybe vevővel.
1. Az igénybe vevők a tanácsadó szobákban csak intézményi munkatárs engedélyével és jelenlétében tartózkodhatnak saját ügyük intézésének idejére. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken egyáltalán nem tartózkodhatnak.
 2. Kiegészítő szolgáltatások igénybevételével (pl. telefonálás, fénymásolás, stb.) csak az intézmény által biztosított szolgáltatásokat igénybe vevők élhetnek, ők is kizárólag indokolt esetben, az ügyükben illetékes családsegítő tudtával és engedélyével.
 3. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
 4. Őrizetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.
 5. Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás.
 6. Tűz keletkezése esetén az igénybe vevők – a kifüggesztett tűzriadó tervvel összhangban, az intézményi munkatársak irányításával – kötelesek elhagyni az intézmény területét.
 7. Egyéb felmerülő – a Házirendben nem szabályozott – kérdésekben az intézményvezető rendelkezései az irányadók.
 8. Jogviszony megszűnésének esetei: sikeres esetlezés, illetékesség változás miatti megszűnés, gyermek nagykorúsága, haláleset.

Panaszjog

Az igénybe vevő panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a szóban előterjesztett panaszra szóban, írásos panaszra 15 naptári napon belül írásban, köteles érdemben válaszolni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő a megtett intézkedéssel nem elégedett, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Főváros II. Kerületi Önkormányzat Közoktatási, Közművelődési, Sport, Egészségügyi, Szociális és Lakásügyi Bizottságához fordulhat jogorvoslattal. A panasz benyújtható a Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Igazgatóság Intézményirányítási Osztályához (1024 Budapest, Margit krt. 15-17.) vagy a Központi Ügyfélszolgálathoz (1023 Budapest, Margit utca 2-4.)

Amennyiben ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselőhöz szeretne az igénybe vevő fordulni az alábbi elérhetőségek segítenek a tájékozódásban:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Központi telefonszám: +36-1/8969-000

E-mail: ijesz@ijesz.emmi.gov.hu

Ingyenesen hívható zöld szám: +36-80/620-055

Külföldről hívható: +36-20/489-96-14

A II. kerület területileg illetékes ellátottjogi képviselője szociális alapszolgáltatásokkal kapcsolatban: Egediné Mandel Gizella ellátottjogi képviselő (gizella.mandel@ijb.emmi.gov.hu), gyermekek jogsérelmével kapcsolatban: Varga Beáta gyermekjogi képviselő (beata.varga@ijb.emmi.gov.hu).

Budapest, 2020. június 23.


.....
Papp Krisztina
Intézményvezető

