



NAPRAFORGÓ

Család- és
Gyermejjóléti Központ

Szakmai program

2025. április

I.	A SZOLGÁLTATÓ ADATAI:	3
2.1	TELEPÜLÉS BEMUTATÁSA	3
2.2	ELLÁTOTTAK KÖRE (AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT SAJÁTOSságAI)	4
III.	A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI	7
3.1	AZ INTÉZMÉNY KÜLDETÉSE	7
3.2	A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA	7
	8	
IV.	A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT FELADATAI	9
V.	A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT, MINT SZAKMAI EGYSÉG SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZAKMAI INFORMÁCIÓK	10
5.1	FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁJA	10
5.2	A KÖZPONT EGYEDI JELLEMZŐI	19
VI.	A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT, MINT SZAKMAI EGYSÉG SZOLGÁLTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZAKMAI INFORMÁCIÓK	21
6.1	A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, MŰKÖDÉSE	21
6.2	A SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE	22
6.3	A GYERMEKJÓLÉTI ELLÁTÁS, SZOLGÁLTATÁS	23
6.4	INTÉZMÉNYÜNK PREVENCIÓS TEVÉKENYSÉGE	25
6.5	„KERTVÁROSI CSALÁDI SZÁLLÍTÓ SZOLGÁLAT”	26
VII.	SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK	27
7.1	A CSALÁD - ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT ÉS A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉS	27
7.2	A JELZŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSE	27
7.3	EGYÉB INTÉZMÉNYEKSEL VALÓ EGYÜTTMŰKÖDÉS	28
VIII.	AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	29
8.1	KÖZPONT	29
8.2	SZOLGÁLAT	29
IX.	JOGVÉDELEM	30
9.1	A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐK JOGAINAK VÉDELME	30
9.2	A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK MUNKAVÉGZÉSSEL KAPCSOLATOS JOGAINAK VÉDELME	30
9.3	JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK	31
X.	SZEMÉLYI-, TÁRGYI FELTÉTELEK, TOVÁBBKÉPZÉS	32
	<i>Az NM rendelet 1. számú melléklete alapján a család- és gyermekjóléti központ szakmai létszám irányítási:</i>	32

I. A szolgáltató adatai:

Az intézmény neve: Napraforgó Család- és Gyermekejölési Központ

Az intézmény székhelye: 1163 Budapest, Cziráki u. 22.

Az intézmény telephelye: 1165 Budapest, Sasvár utca 11.

II. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

2.1 Település bemutatása

Közigazgatási besorolás, megközelíthetőség:

A település Budapest főváros egyik pesti kerülete, mely főként kertváros jellegű, csak néhány kisebb lakóteleppel rendelkezik (Centenárium lakótelep, Jókai úti lakótelep, Újszász utcai – volt szovjet laktanya - lakótelep és a Szent Korona úti lakótelep). Kertvárosi jellege az itt lakók számára emberközeli, élhető környezetet biztosít, nagy a zöldfelületek aránya is, mely további jelentős életminőséget javító tényező.

A XVI. kerület az alábbi településrészekből tevődik össze:

- Cinkota,
- Árpádföld,
- Mátyásföld,
- Rákosszentmihály,
- Sashalom.

A kerület határos a X., XIV., XV., XVII. kerületekkel, jól megközelíthető az Örs Vezér tér irányából (X. és XIV. kerület), Rákosszentmihály a XIV. és a XV. kerületből, Mátyásföld a XVII. kerületből, Árpádföld Csömör felől, míg Cinkota Kistarcsához és Nagytarcsához helyezkedik el földrajzilag közel.

Lakosságszám, demográfiai adatok (és folyamatok)

A kerület lakosságszáma: Ellentétben az országos tendenciával, 2000 óta kisebb növekedésekkel, ill. csökkenésekkel a lakosságszám nagyjából állandónak mondható. Az utóbbi években csökkent, de ez megfelel a magyarországi lakosságszám-csökkenésnek.

Ezzel a lakosságszámmal a budapesti kerületek középmezőnyében helyezkedik el. Az országos tendenciáktól eltérően lassítja a lakosság előregedését a kisgyermekes családok magas aránya, illetve az 1000 főre jutó élveszületések – budapesti viszonylatban – magasabb száma. Ettől függetlenül jellemző az időskorú lakosság magas aránya, a kerület lakosságának több, mint negyede 60 év fölötti.

A kerület kívánatos lakhely a gyermeket nevelő családok számára, szívesen költöznek ide. Budapest XVI. kerületének, a népesség megoszlására vonatkozó demográfiai mutatói az alábbiak:

1. sz. táblázat: A kerületben állandó lakóhellyel rendelkező lakosok száma és korcsoport szerinti megoszlása

Életkor	Állandó népesség				
	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
0 - 1	547	594	557	462	476
1 - 4	2 733	2 540	2 609	2 497	2 351
5 - 14	8 418	8 411	8 286	8 233	8 035
15 - 18	2 884	3 007	3 126	3 219	3 380
19 - 34	11 544	11 247	11 025	10 775	10 732
35 - 59	26 993	27 134	27 436	27 458	27 400
60 - X	19 926	19 867	19 662	19 527	19 498
Összesen	73 045	72 800	72 701	72 171	71 872

Forrás: Népesség Nyilvántartó in: Átfogó értékelés a Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat 2023. évi Gyermekjóléti és Gyermekvédelmi Feladatainak ellátásáról

2. sz. táblázat: A település lakónépességének száma és korcsoportonkénti megoszlása

Életkor	Lakónépesség				
	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
0 - 1	567	592	562	464	485
1 - 4	2 836	2 650	2 672	2 566	2 414
5-14	8 463	8 512	8 372	8 415	8 257
15 - 18	2 895	3 037	3 143	3 245	3 383
19 - 34	12 235	11 932	11 653	11 489	11 375
35 - 59	27 174	27 357	27 542	27 658	27 684
60 - X	19 940	19 832	19 570	19 428	19 416
Összesen	74 110	73 912	73 514	73 265	73 014

Forrás: Népesség Nyilvántartó in: Átfogó értékelés a Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat 2023. évi Gyermekjóléti és Gyermekvédelmi Feladatainak ellátásáról

Lakónépesség: A gyermekjóléti, gyermekvédelmi munka, illetve a felnőttekre is érvényes krízisellátás szempontjából nemcsak az állandó bejelentett lakhellyel rendelkezők száma, hanem a kerületben tartózkodók száma is fontos. A két táblázat összehasonlításából kiderül, hogy az eltérés a kerületben állandó lakcímmel rendelkezők és az anélkül a kerületben élők létszámában lassú növekedést mutat, mely a szociális és gyermekvédelmi munka szempontjából jelentőséggel bír.

2.2 Ellátottak köre (az ellátandó célcsoport sajátosságai)

A Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: intézmény) kliensköre a XVI. kerületben életvitelszerűen tartózkodó felnőtt korú lakosság, várandós anya, 0-18 éves gyermek (fiatal) és annak családja. A kliensek részben önként kerülnek az intézményhez, részben a jelzőrendszer jelzése által.

Az ellátásban részesülő egyedülálló emberek és családok egy részére jellemző a hátrányos szociális helyzet, rossz anyagi-, és lakhatási körülmények, aluliskolázottság és az alacsony érdekérvényesítés.

Kedvezőbb a fővárosi és az országos átlagnál a kerületben regisztrált munkanélküliek aránya is (bár ez az adat nem egyezik az összes kerületi munkanélküli számával, hiszen nem minden munka nélkül lévő lakos jelenik meg a munkaügyi központban).

A lakásállomány jónak mondható országos viszonylatban, a kerületben összefüggő szegénynegyed (szegregátum) nincs, a mélyszegénységben élők aránya alacsony. A kerület tehát sok tekintetben kedvező életfeltételeket kínál az itt élőknek. Ugyanakkor a lakhatási szegénység problémái kerületünkben is jelen vannak, mely nem csupán alacsony komfort fokozatú lakásokat, hanem olyan albérleti konstrukciókat is jelentenek, mely a bérlőkre nézve és a kínált szolgáltatáshoz képest aránytalan és eltúlzott anyagi terhet jelentenek, így nagyfokú létbizonytalanságot és kiszolgáltatottságot, gyakran változó bérlőket eredményeznek. A *leszakadó, vagy már mélyszegénységben* élő társadalmi csoportok jelenléte a kerületben az országos szinthez képest jóval alacsonyabb, mégis rendkívül fontos, hogy találjanak helyben olyan intézményt, mely számukra elérhető. A Budapest Főváros XVI. kerületi Polgármesteri Hivatal Szociális és Szociális Intézményi Irodája és a Magyar Vöröskereszt helyi szervezete mellett intézményünket. Amennyiben ez a populáció ellátatlan marad, ez megjelenik és súlyos nehézségeket generál a kerület egyéb intézményeiben is. Amennyiben pedig kiskorút is nevelnek a mélyszegénységben élő családok, az a problémák generációk közti átöröklését valószínűsíti célzott segítségnyújtás nélkül.

Az intézmény kliensei között ugyanakkor rendkívül széles a vagyoni és jövedelmi skála, a végzettség és társadalmi pozíció tekintetében is megjelennek mindkét véglet képviselői. Intézményünk szakemberei és szolgáltatásai meg kell, hogy feleljenek a különböző társadalmi csoportok szükségleteinek, azaz az igények széles spektrumát kell, hogy ellássa, a kerülethez illeszkedve, melyhez magas színvonalú szolgáltatásokat, magasan képzett munkatársakat szükséges rendelni, a speciális szolgáltatások (jogi tanácsadás, pszichológiai ellátás, családterápia, kapcsolattartási ügyelet) megerősítésével.

A *gyermekes családok* nagyszámú kerületi jelenléte a gyermekvédelemnek is számtalan feladatot ad. A gyermekvédelmi problémák közül számos olyannal találkozunk, melyek nem a szociális problémákkal vannak összefüggésben (pl.: párkapcsolati problémák, családon belüli bántalmazás, válási konfliktusok, szülő-gyermek kapcsolati válságok, válási krízisek, kamaszkori devianciák, szenvedélybetegségek, stb.).

Jelenlegi szolgáltatásaink túlnyomó része a gyermeket nevelő családokat érinti (prevenációs programok széles skálája a kluboktól a táborokig, a ruharaktár, speciális szolgáltatások közül az iskolai szociális munka, a fejlesztőpedagógiai ellátás, családterápia stb.).

Klienseink problémái sokrétűek: anyagi (megélhetési, lakhatással, munkával összefüggő stb.), gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézségek, gyermeknevelési és családi konfliktusok, válási, kapcsolattartási konfliktusok, szenvedélybetegségek, pszichés és mentálhigiénés zavarok és nehézségek.

Gyermekvédelmi ügyeink között növekvő számban találkozunk kapcsolati problémákkal, elmérgesedő válási folyamatokkal, melynek veszélyeztetett és szenvedő résztvevője a gyermek, a fiataikorú.

Az esetek zömében több problématípus is előfordul egy családnál, néha az egyik következménye a másiknak.

A gyermekekkel kapcsolatos problémák egyre korábbi életkorban jelentkeznek. Az esetek jelentős részében a gyermek csak tünet, így a családsegítésnek első sorban a szülőkre, esetleg a család többi tagjaira kell koncentrálnia. Ugyanakkor növekvő számban kell megküzdnie a

családoknak a gyermekeknél jelentkező fejlődési zavarokkal (érzelmi és viselkedészavarok, teljesítmény zavar, tanulási- és beilleszkedési zavar stb.), ezekben az esetekben a megfelelő intézmények és szakemberek megtalálásához, a család támogatásához kérnek segítséget intézményüinktől.

Növekvő, bár sok belvárosi kerülethez képest alacsony számot mutat: a kiskorúak függőséggel kapcsolatos problémái (szerhasználat). Kerületi szintű összefogásra van szükség, mint amilyen a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működése, melynek munkájában intézményünk aktívan részt vesz.

Az elsődleges prevenció körébe tartozó programjaink nem problémákra és hiányokra kínálnak szolgáltatásokat, hanem az azt látogató családok, gyermekek, idősök számára plusz erőforrást kínálnak: egy közösség kialakulásának esélyét, a szabadidőben értékes programok megélésének lehetőségét, elfogadó, feltöltő közeget (pl.: mama-baba klub, társasjáték klub, kiránduló klub, stb.).

A szociálisan rászoruló *idősök ellátását* a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109. - a továbbiakban: Területi Szociális Szolgálat) végzi. Intézményünk szerepe ezen a téren kiegészítő jellegű: részben az ellátásba még be nem vont idősök felkutatásában, részben a családsegítésben, illetve a gondoksági ügyekben a gyámhivatal felé környezettanulmányok készítésében van szerepe, mely jól kiegészíti a Területi Szociális Szolgálat gondozási munkáját. Az intézmény kliensei között jelen vannak, de lakosságszámhoz viszonyított arányaiban csekélyebb mértékben a *fogyatékkal élő* emberek, vagy az őket ellátó családtagok. Ez a terület jelentősen fejleszthető még intézményünkben, például egyik lehetséges fejlesztési irány a hasonló élethelyzetben lévő emberek közti kapcsolat biztosítása, illetve a fogyatékoságügyi tanácsadó szerepének megerősítése, aki intézményünkben fogadó órákat tart, igény szerint.

III. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

3.1 Az intézmény küldetése

Valljuk, hogy minden ember értékes, feladata és küldetése van a földön. Valljuk, hogy az ember képes a fejlődésre, képes a változásra. Küldetésünk, hogy a hozzánk fordulókat segítsük a növekedésben és fejlődésben. A növekedés feltétele az ember erőforrásainak, továbbá gátjainak és akadályainak felismerése. A segítség részünkről nem azt jelenti, hogy bárki helyett megtehetnénk azt, amit egyedül neki kell megtennie, amiért egyedül ő lehet a felelős. Meggyőződésünk, hogy ezzel nem szolgáljuk mások fejlődését. Fontos számunkra megkülönböztetni az embert magát, és a cselekedeteit. Az embert megilleti a méltóság és tisztelet akkor is, ha bizonyos cselekedeteit nem tudjuk elfogadni. Meggyőződésünk, hogy az eredményes együttműködésünk és kapcsolatunk alapja a kölcsönös elköteleződés.

Munkánk középpontjában az élet valamely területén segítségre szoruló ember áll, az életkorából, pszichés, vagy mentális állapotából, egészségi vagy szociális, társadalmi helyzetéből fakadóan sérülékeny ember.

Tudásunkkal, szakmai tapasztalatainkkal részt vállalunk a családi és egyéb szociális kapcsolatok megerősítésében, helyreállításában. Valljuk, hogy a gyermek fejlődésének és növekedésének legjobb táptalaja az „elég jó család”¹, ennek megóvása, megsegítése célunk.

Munkánk legfőbb alapelvei:

- elfogadás,
- megértés,
- támogatás,
- őszinteség,
- titoktartás,
- kompetenciahatárainkon belüli feladatvállalás,
- konstruktív problémamegoldás,
- a gyermek mindenek felett álló érdeke,
- elköteleződés a gyermekek jogai mellett.

3.2 A szolgáltatás célja

A gyermekjóléti szolgáltatás és a családsegítés biztosítása.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekét védő speciális személyes szolgáltatás, amelynek célja a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzése, a már kiemelt gyermek családjába történő visszagondozása a szociális munka eszközeivel. A **családsegítés** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A két szolgáltatás szervezeti megoszlását mutatja a következő ábra.

¹ in: Bruno Bettelheim: Az elég jó szülő

Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ

Család- és Gyermekjóléti Központ

*Hatósági feladatokhoz kapcsolódó tevékenységek;
speciális szolgáltatások*

Munkatársak:

- intézményvezető
- vezető helyettes/szakmai vezető
- jelzőrendszeri tanácsadó
- esettanmenedzserek, köztük szociális diagnózis készítő esettanmenedzser
- óvodai és iskolai szociális segítők
- egyéb tanácsadók (részmunkaidővel kapcsolatiügyeletesek)
- családkonzulens, családterapeuta, utcai szociális munkás, készenlé
- szolgálatosak, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus)
- szociális asszisztensek

Gazdasági – technikai részleg

Munkatársak:

- gazdasági ügyintéző
- takarító-kézbesítő
- gondnok

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

Általános családsegítés és gyermekjóléti tevékenység

Munkatársak:

- vezető helyettes / szakmai vezető
- családsegítők
- szociális asszisztensek
- recepció
- gépkocsi vezető (szállító szolgálat)
- ruharaktáros

IV. A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Központ önálló szakmai egysége a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, melyen keresztül ellátja annak **általános szolgáltatási feladatait (általános családsegítés és gyermekjóléti tevékenység)**. A Család- és Gyermekjóléti Központ tehát maga az intézmény és annak egy külön álló szakmai egysége is, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egysége mellett.

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egység feladatellátásának szakmai tartalma:

- a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos **speciális szolgáltatások**, programok biztosítása;
- a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése, a gyermek védelme érdekében a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó **hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek**;
- **szakmai támogatás nyújtása** a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak;
- elkészíti a **szociális diagnózist** az Szt. 64/A. §-a szerint.

Intézményünk a fenti feladatokat a szakmai előírásoknak megfelelően, a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján látja el, összhangban a XVI. kerületi Szociális Szolgáltatástervezési Konceptióval. A magas színvonalú szakmai munka biztosítása érdekében a Központ figyelemmel kíséri a módszertani intézmények útmutatásait, a Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámhivatalának állásfoglalásait, azokat napi munkájába beépíti.

Fenti célok megvalósulásának érdekében intézményünk vezetői rendszeresen részt vesznek módszertani összejöveteleken, műhelyeken, azok munkájába aktívan bekapcsolódnak.

V. A Család- és Gyermekjóléti Központ, mint szakmai egység szolgáltatására vonatkozó szakmai információk

5.1 Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája

Család- és Gyermekjóléti Központ szervezeti bemutatása

A Család- és Gyermekjóléti Központ, mint intézményegység (a továbbiakban Központ) szakmai irányítását a szakmai vezető végzi. A szociális esetmunkát esetmenedzserek végzik, a Központ speciális szolgáltatásait pedig tanácsadók biztosítják. A tanácsadói és esetmenedzserei munkát a munkatársak osztott munkakörben látják el. Kivételt képez ez alól a pszichológiai és jogi tanácsadás, melyet kizárólag tanácsadók végeznek. Az esetmenedzserek munkájukért egyéni felelősséget vállalnak. Az esetmenedzserek adminisztrációs munkáját segítik, továbbá a nyilvántartás rendszerét kezelik a szociális asszisztensek.

a Központ feladatai

- A gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése, a gyermek védelme érdekében a **gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységet lát el**, melynek keretében:
- A gyermek körülményeinek gondos feltárása és mérlegelése után, amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önként igénybe vehető alapellátásokkal nem megszüntethető, **javaslatot készít** a gyámhivatal felé a megfelelő hatósági intézkedésekre, így a gyermek
 - védelembe vételére;
 - a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására;
 - a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására;
 - a gyermek családjából történő kiemelésére;
 - a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására;
 - megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére.

A hatósági intézkedésre tett javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain történik.

- A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.
- A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Központ esetmenedzsere elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását. A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza a veszélyeztető körülmények megjelölését, a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzsere, a szülő és a gyermek, illetve az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt. Az esetmenedzsere kiemelt feladata a gondozási tervbe bevont személyek együttműködésének koordinálása.
- Az esetmenedzsere együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel, mely együttműködés keretében:

- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,
- a család- és gyermekjóléti központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.
- Tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről, mely feladatkörében a védelemben vétel felülvizsgálatkor tájékoztatja a gyámhivatalt az adott gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedés során végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz:
 - az adott hatósági intézkedés fenntartására, vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére,
 - vagy más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés megtételére.
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.
- Az esetmenedzserek javaslataikat, környezettanulmányokat és gondozási tevékenységüket rögzítik a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű informatikai rendszerben (a továbbiakban: GYVR), mely a gyámhivatallal való együttműködés hivatalos felülete is.
- Továbbá az esetmenedzser munkáját rögzíti a Központ CSAGYEK nyilvántartási programjába.

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése érdekében a Központ a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos **speciális szolgáltatásokat** nyújt, melynek keretében biztosítunk:

- kapcsolattartási ügyeletet;
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet;
- szociális diagnózis készítéséhez kapcsolódó tevékenységet;
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot;
- jogi tanácsadást;
- pszichológiai tanácsadást;
- családterápiát, szülő/családkonzultációt, családi döntéshozó konferenciát;
- utcai (lakótelepi) szociális munkát;
- kórházi szociális munkát.

Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartás formáját tekintve folyamatos, időszakos és felügyelt kapcsolattartás lehet. Az első két kapcsolattartási formához nem szükséges központunk közreműködése.

A *felügyelt/segített kapcsolattartás* a kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának felépítése vagy helyreállítása érdekében szakemberek közreműködésével megvalósuló kapcsolattartási forma, ez zajlik a kapcsolattartási ügyelet keretein belül. A felügyelt kapcsolattartás helyszíne intézményünk székhelyén történő kapcsolattartási ügyelete.

A kapcsolattartás célja, hogy a gyermek (0-18 éves korig) és a kapcsolattartásra jogosult személyek közötti családi kapcsolatot fenntartsa, ezáltal a gyermeknek a származás megismeréséhez való joga is érvényesül. A kapcsolattartásra jogosult személyek oldaláról pedig ki kell hangsúlyozni, hogy ők a kapcsolattartás révén tudják figyelemmel kísérni a gyermek fejlődését, nevelését, tanulmányi előmenetelét. Mind a szülőnek, mind a gyermeknek törekednie kell a szülő-gyermek kapcsolat fenntartására, mert a gyermek érdekében az áll, ha

továbbra is maga mellett tudja mindkét szülőjét, és különösen az élet sorsfordulóinál, tanulmányai megválasztásában, az életre való felkészülésében számíthat segítségükre.

A Központ irányelvei, céljai a kapcsolattartási ügyeleten:

- A gyermekben kialakult trauma feloldása annak érdekében, hogy a különélő szülővel a kapcsolata regenerálódjon, újrainduljon, ehhez intézményünk biztosítja a pszichológiai tanácsadás igénybevételének lehetőségét a gyermek, illetve szülő számára.
- A gyermek számára megfelelő módon történjen a kapcsolattartás az arra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között.
- Semleges hely biztosítása, amely a különféle korosztályok igényeihez igazodik. Megfelelő szakmai háttérrel, tapasztalatokkal rendelkező munkatársak jelenléte, támogatása. A kapcsolattartási ügyeleten mediátori végzettséggel rendelkező munkatárs jelenléte elengedhetetlen. A kapcsolattartási ügyeleten minimálisan két munkatárs van jelen. Ez egyrészt a feladat speciális jellegéből, másrészt a módszer sajátosságaiból adódik. A konfliktusos kapcsolattartási ügyekben ugyanis még gyakorlott szakemberek is kerülhetnek olyan helyzetbe, amikor sürgősen intézkedni kell pl. rendőrségi intézkedést kérni fenyegető magatartás, fizikai agresszió miatt, mialatt a gyermeket is biztonságba kell helyezni. Másrészt a két szülő konfliktusa olyan fokú lehet, hogy már a mediációs ülésen a két mediátor intenzív együttműködésére van szükség a siker érdekében.
- A gyermekeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket képessé tenni arra, hogy meglévő eszközeikkel, megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában - a gyermekek egészséges személyiségfejlődése érdekében. Ennek eszközei lehetnek: a szülő csoporton való részvétel; szülő konzultáció; mediáció; egyéni pszichológiai tanácsadás.
- A fokozatosság elvét betartva a feleket arra motiválni, hogy a kapcsolattartás folyamatában belső igényükké váljon, hogy az intézményi, mesterséges, ellenőrzött környezetet és körülményeket a természetes lakókörnyezet és közeg váltsa fel.
- Ha a felek igénylik, mód van arra, hogy a későbbiekben felmerülő problémáik megoldásához igénybe vegyék a munkatársak segítségét.

A kapcsolattartási ügyelet igénybevételét a gyámhatóság és a bíróság kezdeményezheti a család- és gyermekjóléti központnál, valamint kijelölheti a gyermek átadásának és visszaadásának helyszínéül. Ugyanakkor, ha a gyámhatóság/bíróság a gyermek érdekében szükségesnek látja, kezdeményezheti a család- és gyermekjóléti szolgálat közreműködését, valamint a gyermek alapellátásban történő gondozásának biztosítását. Intézményünkben a kapcsolattartási ügyelet igénybevételének feltétele az együttműködési megállapodás aláírása a felek részéről, ami az első mediációs ülés keretei között zajlik. A mediációs üléssel párhuzamosan a kapcsolattartási ügyeletet igénybe vevő család alapellátásba kerül szolgálatunknál. Az alapellátás gondozási tervének hangsúlyos része a szülők vállalása a kapcsolattartási ügyeleti megállapodás betartása, a gyermek megóvása a szülők közötti konfliktus feszültségeitől.

A kapcsolattartási ügyeleti munka folyamata

- Előkészítő beszélgetés az egyik szülővel, majd a másik szülővel. A keret-megállapodás megkötése a mediáció szabályainak betartásáról.
- Mediációs tárgyalás a két szülővel, a kapcsolattartás jövőbeni szabályait tartalmazó „Együttműködési megállapodás” megkötése.
- Találkozások létrehozása a kapcsolattartási ügyeleten a megállapodás és a házirend szerint.
- A találkozások tapasztalatainak leírása az esetdokumentációban belső feljegyzések formájában történik. A kapcsolattartási dokumentációban a kapcsolattartás lezajlása, megtett intézkedések felvezetése történik.

- Visszajelzés hivatalos szervek felé: a mediátorok a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról a nyilvántartás bejegyzései alapján hivatalos megkeresésre tájékoztatást nyújtanak az arra illetékes hatóságok (gyámhivatal, bíróság) részére.
- Esetmegbeszélés, ahol a családokkal kapcsolatban álló szakemberek egyeztetnek, a továbblépési lehetőségek felvázolása céljából.
- Mediációs ülés a szülőkkel a következő szintre lépésről. Ennek célzott időpontja az első mediációt követően 3 vagy 6 hónap múlva, az esetmegbeszéléseken elhangzott vélemények alapján.
- Szülő konzultáció, amennyiben a kapcsolattartáson olyan probléma merül fel, mely azonnali egyeztetést kíván a szülők és szakemberek között.
- A gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszín biztosítása.
- A felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakember jelenlétének biztosítása.
- Az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) lefolytatása, melynek célja a felek közti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

A kapcsolattartási ügyelet munkatársa munkáját rögzíti és adatot szolgáltat az Igénybevevői nyilvántartás (a továbbiakban: KENYSZI) és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

Célcsoportja a nevelési-oktatási intézménybe járó

- gyermekek, tanulók és családjuk, valamint
- a köznevelési intézmények pedagógusai, a nevelő munkát segítő szakemberek, közösségek,
- a gyermekekkel, tanulókkal kapcsolatban álló más szakemberek.

A **szolgáltatás célja és feladata** a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával az óvodás- és iskoláskorú gyermekek, tanulók

- sikeres intézményi beilleszkedésének, előmenetelének támogatása,
- egészségfejlesztése,
- veszélyeztetettségének megelőzése, kiszűrése,
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés.

További célja, a szociális és a köznevelési ágazat szereplői közötti szorosabb együttműködés kialakításával a gyermekvédelmi jelzőrendszer megerősítése.

A szolgáltatás bevezetése, működtetése a szakmai ajánlások és az ellátási terület sajátosságainak figyelembevételével történt/történik.

A segítő készenléti jellegű rendelkezésre állása, szolgálati telefonos elérhetősége lehetővé teszi az ellátandó intézmények teljesebb kiszolgálását, a rugalmas munkaidő jobb kihasználását és a munkaerővel való hatékonyabb gazdálkodást.

A nevelési, oktatási intézmény szükségleteinek felmérése alapján a szociális segítő az intézménnyel közösen alakítja ki a **szolgáltatási tervet**, mely intézményünk és az egyes intézmények közti **együttműködési megállapodásban** kerül rögzítésre, a segítő eszerint állítja össze éves munkatervét és végzi tevékenységét.

Minden nevelési-oktatási évben a szolgáltatási - és munkaterv felülvizsgálatra kerülnek és az aktuális szükségletekhez igazodva módosulhatnak. A segítő írásos beszámolóban tájékoztatja az intézményt a megvalósult programokról, szolgáltatásokról.

A feladatok elvégzését **egyéni, csoportos és közösségi szociális munkaformában** biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő.

Az **egyéni** segítséget (tevékenységeket) kérheti maga a gyermek, szülő, pedagógus, más külső intézmény, de kezdeményezheti a szociális segítő is.

A jelzett vagy észlelt nehézség esetén az óvodai iskolai segítő a problémafeltárást követően,

saját kompetencia határait megtartva kezeli a problémát. Ha 3-5 alkalmas beavatkozás nem vezet eredményre, a gyermeket/családot delegálja intézményünk szakemberéhez vagy egyéb szakembereihez.

A munkacsoport fokozott hangsúlyt fektetve a megelőzésre **csoportos és közösségi** tevékenységeket végez, aki prevenciós programfüzetben, cél- és korcsoportonként összegyűjtve kínálja szolgáltatásait.

Tevékenységek		
egyéni	csoportos	közösségi
• segítő beszélgetés • tanácsadás • információnyújtás • ügyintézésben való segítségnyújtás • konzultációs lehetőség biztosítása • krízisintervenció • közvetítés különböző szolgáltatásokba	• csapatépítő, közösségfejlesztő foglalkozások • személyes és szociális készség-, kompetenciafejlesztő foglalkozások • tematikus prevenciós, edukációs, érzékenyítő foglalkozások • gyermekek, tanulók megfigyelése csoporthelyzetben, pedagógus kérésére • szülőcsoportok szervezése, vezetése	• együttműködés kialakítása, partnerintézményekkel, szervezetekkel • együttműködés diákönkormányzattal, szülői közösségekkel • közösségépítés / fejlesztés • konfliktuskezelés • részvétel a köznevelési intézmények rendezvényein • részvétel egészségfejlesztő program szervezésében, megvalósításában • klub szervezése, működtetése • kirándulás, tábor szervezése, aktív részvétel • kulturális program szervezése, aktív részvétel
gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában segítségnyújtás, koordinálás, aktív jelzőrendszeri tagság		

4. ábra: az óvodai és iskolai szociális segítői tevékenység elemei

A gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok támogatására a segítő mentálhigiénés teamet hoz létre. Részt vesz az óvodás, iskolás gyermek érdekében szervezett esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon.

Ha a segítő tevékenysége során észleli a gyermek veszélyeztetettségét, ő maga is azonnal jelzéssel élhet, amiről tájékoztatja a nevelési-oktatási intézmény vezetőjét.

Az óvodai és iskolai szociális segítő feladatokat kizárólag intézményünk vezetőjétől kaphat. Munkájáról beszámoltatni és számon kérni intézményünk vezetőjének áll jogában.

A köznevelési intézmény vezetője a szociális segítő munkáját illetően panasztétellel intézményünk vezetőjét keresheti meg.

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Szociális diagnózis készítéséhez kapcsolódó tevékenység

A szociális diagnózis jogszabályi alapját a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 64/A. §-a adja. A szociális diagnózis felvételére a családsegítő, az esetmenedzser vagy egyéb szakember kezdeményezésére kerül sor, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy családja nem részesül, vagy azt a delegáló szakember szükségesnek tartja. A szociális diagnózis elkészítését az Szt.-ben meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

A szociális diagnózist készítő szakember (esetmenedzser) feladata, hogy megismerje az igénylő, illetve családja helyzetét, és ez alapján megállapítsa a szükségleteit, jogosultságait. Feladata, hogy ezen szükségletek kielégítéséhez megfelelő szolgáltatásokat, szolgáltatási elemeket kutasson fel. A diagnózist készítő szakembernek az igénylőt tájékoztatnia kell a szolgáltatások meglétéről vagy hiányáról. Amennyiben szükséges, segítséget nyújt az igénylő számára a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

Szociális diagnózis abban az esetben készíthető, ha mindazon érintettek, akikre a szükségletek kialakulása, illetve kielégítése befolyásolóan hat, és így a probléma megfogalmazásában szerepet vállalnak, ehhez hozzájárulnak és/vagy a szolgáltatásnyújtás részesei lesznek.

A szociális diagnózis teljes körű felvételéhez több alkalommal történő találkozásra is szükség lehet, de az első interjút követő 15 napon belül alapesetben el kell készülnie. A szociális diagnózis kiterjed az egyén:

- személyi állapotára és családi kapcsolataira;
- lakhatási körülményeire;
- egészségi állapotára, esetleges fogyatékoságaira;
- mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából adódó nehézségeire;
- kommunikációjára, személyes kapcsolataira;
- munkaerőpiaci státuszára;
- krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére;
- támogatást igénylő életterületek felmérésére, a támogatás mértékére és számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására.

Az igénybe vevő és a készítő által aláírt szociális diagnózis 6 hónapig használható fel a szolgáltatások igénybevételére.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Készenléti szolgálat

A gyermekvédelmi készenléti krízisszolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Ezzel biztosítjuk intézményünk 24 órás elérhetőségét. A szolgáltatás elsődleges célja, hogy aki a területben krízishelyzetbe kerül, az azonnali segítséget kaphasson, vagy aki ilyen személyről tud, az jelezze a bajt, és szakemberrel konzultálni tudjon a szükséges lépésekről. A készenléti szolgálat munkatársa az azonnali, külső beavatkozást kívánó helyzetekben mozgósítja az intézkedésre jogosult szerveket (rendőrség, mentők).

Amennyiben kapcsolati erőszak esetén elrendelt távoltartásról érkezik bejelentés a rendőrségtől, úgy 24 órán belül intézményünk munkatársai közül ketten felkeresik az érintett személyeket.

A készenléti szolgálat biztosításában a gyermekvédelem területén nagyobb tapasztalattal bíró családsegítői ill. esetmenedzserei vesznek részt külön díjazás ellenében. A készenléti szolgálat beosztása heti turnusokban történik, előzetes tervezés alapján, melyet váratlan távollét írhat felül, ekkor, ill. összevont munkaszüneti napok esetén, vagy a nyári szabadságolások idején merülhet fel az általánostól eltérő (7 napnál rövidebb vagy hosszabb) ügyelet. Az ügyelet során valamennyi hívás naplózásra kerül, szükség esetén az ügyeletes jelzőlapot vesz fel, és azt a

következő munkanapon iktatásra leadja, ill. konzultál az esetlegesen érintett családsegítővel, esetmenedzserrel.

A készenléti szolgálattal kapcsolatos adminisztráció elemei:

- a készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése;
- a készenléti szolgálat „Napló” elnevezésű hívásrögzítő füzetének kitöltése;
- szükség esetén „Jelzőlap” kitöltése;
- nyomtatott adatbázis átvétele ill. átadása;
- továbbá a munka rögzítése és adatszolgáltatás a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Jogi tanácsadás

Intézményünk jogásza megbízási szerződés keretében dolgozik részmunkaidőben. Feladata egyrészt a gyermekek, családok, egyének segítése helyzetük rendezésében jogi tanácsadással, másrészt (kisebb arányban) a munkatársak segítése jogi háttér információkkal. A jogi tanácsadást végző munkatárs adminisztrációja tartalmazza az igénybevevői (regisztrációs) lapot, valamint a havi teljesítés igazolási adatlapot, ami alapján az elvégzett munkájuk utáni számlát elkészítik, az intézményvezető jóváhagyásával. Továbbá munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Azon ügyekben, ahol a gyermek/család/egyén már kapcsolatban áll szolgálatunkkal vagy központunkkal, a jogász konzultál a családsegítővel, esetmenedzserrel. Ezen túlmenően a jogász, megegyezés szerint, részt vesz az intézmény rendszeres „Közös Team” elnevezésű fórumain, melyeken csoportos esetmegbeszélések, ill. tematikus feldolgozások során működik együtt az intézmény többi munkatársával.

A jogi tanácsadás keretében kezelt problémák:

- családjogi ügyek (házassági bontóper, szülői felügyelet rendezésével kapcsolatos ügyek, gyermektartásdíj, szülő-gyermek közötti kapcsolattartási ügyek, házassági vagyoni jogi ügyek),
- szociális, gyermekvédelmi ügyek,
- polgárjogi ügyek (ingatlanjog, öröklés, pénzkövetelés jogi úton való behajtása, végrehajtási ügyek),
- fogyatékkal élő emberek ilyen állapotából származó jogi ügyei.

A szolgáltatás tartalma intézményünk ügyfelei részére:

- adott élethelyzetben alkalmazandó jogszabályokról való tájékoztatás,
- az ügyféltől kapott információk alapján annak felmérése, hogy adott élethelyzetben milyen lehetőségek állnak rendelkezésre az ügy elintézéséhez, illetve megoldásához,
- az ügy természetétől függően rövid beadványok elkészítése (nem tartozik e körbe a peres eljárás vitelével összefüggő beadványok szerkesztése).

Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai segítségnyújtás elengedhetetlen eszköz a gyermekvédelemben és a családsegítésben is. A pszichológiai tanácsadás segítséget nyújt az intézményt önkéntesen felkereső igénybe vevők számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül, általában 6-10 ülésben. Az intézményben megbízási szerződéssel dolgozó klinikai szakpszichológus fontos kiegészítője pszichológiai tanácsadóink munkájának, aki szükség esetén hosszabb feltáró vagy szupportív terápiát is biztosít. A terápiát igénylő klienseink jelentős része kórházi kivizsgálás, pszichiátriai kezelés után érkezik az adott intézmény javaslatával, a további segítségnyújtásra.

Az önkéntes megkeresések mellett a családsegítő és esetmenedzser munkatársak esetkezelésük

során is delegálhatnak klienseket a pszichológiai ellátásba.

Leggyakoribb problémák, melyek a tanácsadás során előfordulnak: életvezetési, gyermeknevelési gondok, normatív krízis, stressz és szorongás kezelése, önértékelési kérdések, gyász, pszichoszomatikus tünetek, válófélben lévő szülők illetve gyermekeik konfliktusai.

A pszichológusok rendszeresen konzultálnak az esetekben érintett családsegítőkkal, esetmenedzserekkel, óvodai-iskolai szociális segítőkkel. Részt vesznek az intézményi team-megbeszéléseken, meghívás alapján esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon, ezzel is segítve a családsegítőket, esetmenedzsereket, óvodai-iskolai szociális segítők munkáját is, hiszen egy-egy esetben rendkívül fontos a közös gondolkodás, közös felelősségvállalás. Igény esetén csoportos üléseket szerveznek hasonló problémában érintett gyerekeknek/szülőknek. Amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás kereteit, segítenek a megfelelő szakember felkutatásában. Megkeresés esetén írásban jeleznek vissza adott kiskorú ügyében a hatóságnak (szakvéleményt nem készítenek).

Kötelezően vezetik a regisztrációs lapot, továbbá munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Mediáció

Hatékonyan segíti a konfliktushelyzetben lévő feleket a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában nyújt segítséget.

Páros vezetésű munkaforma, melyet intézményünk munkatársai közül a végzett mediátorok végeznek a munkacsoport vezetőjének koordinálása alapján, aki a mediációs eseteket kiosztja. Állhat egy ülésből, vagy sor kerülhet több mediációs ülésre is, melyek mediációs megállapodás aláírásával zárulnak.

A mediátor tájékoztatja a szolgáltatás igénybevevő feleit a mediáció menetéről, szabályairól, megszervezi az előkészítő üléseket, majd ezt követően a mediációs ülés(ek)e)t, ill. biztosítja az utánkövetés lehetőségét.

Adminisztráció tekintetében a mediátor felveszi a regisztrációs lapot, tárolja a mediációs megállapodásokat és a feljegyzéseket, munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Fejlesztőpedagógiai foglalkozás

A szolgáltatás keretében a gyógypedagógus fejlesztő egyéni vagy csoportos formában fejlesztő foglalkozásokat tart.

Első alkalommal a szülőkkel együtt, egy konzultáció keretében, közösen határozzák meg a problémák lehetséges okait. Ezt követően a pedagógus felméri a tanuláshoz szükséges funkciókat, alapvető képességeket, hiányosságokat. Amennyiben részképesség elmaradása tapasztalható, tanácsokkal és gyakorló anyaggal látja el a tanulókat és a szülőket az otthoni fejlesztéshez. Sor kerül a gyermekkel és a szülőkkel közösen egy napirend kialakítására, melyben helye van a napi iskolai felkészülésnek.

A konzultációt követően az egyéni szükségletek szerint épülnek fel a foglalkozások, de minden esetben részét képezi az óráknak a különböző tanulási technikák megismertetése, begyakorlása.

A pedagógus szükség szerint konzultál az adott kiskorú ügyében családsegítő vagy esetmenedzser, óvodai-iskolai szociális segítő kollégákkal. Szükség esetén felveszi a kapcsolatot az adott tanuló iskolájával.

Óvodás korú gyermekek esetében is lehetőség van szülőkkel való konzultációra, tanácsadásra.

A fejlesztő pedagógus megbízási szerződéssel, részmunkaidőben foglalkoztatott külső munkatárs.

Munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokba.

Utcai és lakótelepi szociális munka

E szolgáltatás a kerületi viszonyokhoz illeszkedően elsősorban a gyermekek és fiatalok biztonságos, élményszerű, érzelmi és fizikai fejlődésüket segítő szabadidő kialakításában segít. Ennek keretében intézményünk sok éve futó szolgáltatása a „Gázoló Kalandklub”, mely havonként 1 szombaton szervez egész napos kirándulásokat, a nyári szünetben táborokat, az év során alkalmanként pedig kétnapos programokat is. A klub 2001-ben indult azzal a céllal, hogy pozitív mintát kínáljon a tartalmas szabadidő eltöltésére a kiskamasz, kamasz korosztály számára. A klub egyfajta híd szerep betöltését tűzte ki célul az oktatás és a gyermekvédelem területei között, hiszen egyrészt használható tudást, ismeretanyagot közvetít (országismeret, természetismeret, turisztikai, kulturális ismeretek), másrészt a személyes segítő kapcsolódás mentén fejleszti a gyerekek kulcskompetenciáit az élménypedagógia, adott esetben a kalandterápia eszköztárának és egyéb csoportmódszerek felhasználásával. A nyári táborok évek óta tematikusan szerveződnek, ami egy-egy szempontot jobban körüljárva segíti a közös gondolkodást és szemléletformálást (pl.: környezetvédelem, szenvedélybetegségek, érzelmek kezelése, a játék szerepe, barátság-szerelem, stb.). A klub keretei és a kirándulások oldottabb légköre lehetőséget biztosítanak a gyerekek jobb megismerésére, viselkedésük mozgatóinak megértésére, ill. egyéni segítő beszélgetések alkalmazását is. Ilyen módon a program hatékonyan egészíti ki az intézmény egyéni esetkezelésen alapuló munkáját, hiszen itt egy másfajta megközelítés teszi lehetővé a gyerekek bizalmának megnyerését. Ez kiemeli a klub vezetőinek személyes felelősségét, akik nem visszaélve a gyerekek által feltárt információkkal, de adott esetben konzultálnak azok családsegítőjével, esetmenedzserével a további munka irányának egyeztetése, esetleges beavatkozás előkészítése céljából – azokban az esetekben, ahol kliensgyerekek a résztvevők; viszont a klub alacsonyküszöbű volta miatt nyitva áll minden kerületi gyermek számára is: ebben a heterogén gyermekcsoportban van a legtöbb lehetőség a tolerancia, az elfogadás, az eltérő szokások, gondolkodásmód, a vitakultúra fejlesztésére.

Kórházi szociális munka

Célunk, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtsunk segítséget a családoknak, gyermekeknek, egyéneknek. A kerületben kórház nem működik, de a főváros egész területéről fogadjuk a kórházak megkereséseit, kerületi lakosokkal kapcsolatos jelzéseit. A Kistarcsai Flór Ferenc Kórház (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) ellátási területe szintén a kerület, ezért az ottani szakemberekkel is szoros az együttműködés.

A közös munka kiemelt területei:

- szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése és a segítségnyújtás megszervezése, illetve a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedések megtétele.

Az adott kórház jelzőlapon értesíti intézményünket a kerületünkben életvitelszerűen élő, náluk ellátásra kerülő gyermek bántalmazása, elhanyagolása, továbbá válsághelyzetben lévő várandós anya esetén.

A központosított elfogadott jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a jelzőrendszeri munkatárs feladata, aki a jelzés érkezését követően felveszi a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek már korábban is ellátott volt, illetve gondozás alatt állt, úgy azonnali szóbeli tájékoztatást ad a családsegítőnek/esetmenedzsernek, valamint továbbítja számára a jelzést. Új megkeresés esetén a jelzést a szakmai vezető kiosztja az illetékes munkatársnak.

Kórházi szociális munkát az intézmény minden esetmenedzser/tanácsadója végez. Felnőtt korúakról szóló jelzés esetén pedig a családsegítő munkatársak látják el a feladatot.

A Központ szakmai támogatást nyújt a Szolgálatnak, melynek érdekében:

- havonként közös team keretében nyújt konzultációs lehetőséget a Szolgálat munkatársainak;
- folyamatosan tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, illetve az intézmény területén elérhető más személy, illetve szervezet által nyújtott ellátásokról.
- A Központ a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében **koordinálja** a területén működő **jelzőrendszer munkáját**. A feladatellátás érdekében a Központ munkatársai közül jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki. Mivel intézményünkben a két szakmai egység (Központ és Szolgálat) egy épületen belül található és az intézmény mérete lehetővé teszi a napi találkozásokat és szoros együttműködést, ezért intézményünkben a jelzőrendszeri tanácsadó és a jelzőrendszeri felelős feladatát **egy személy látja el**. Munkaszervezési szempontok határozzák meg, melyik szakmai egységből kerül kijelölésre a feladat ellátását végző munkatárs.

A jelzőrendszeri tanácsadó feladatai:

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- fogadja a Szolgálat megkeresését, amennyiben az a jelzőrendszer működtetése körében a Központ feladatkörébe tartozó, vagy szakmai támogatást igénylő esetről szerez tudomást,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a Szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- amennyiben a jelzőrendszer valamely tagja nem tesz eleget jelzési és együttműködési kötelezettségének, értesíti a gyámhatóságot,
- munkáját rögzíti és adatot szolgáltat a KENYSZI és CSAGYEK nyilvántartási programokban,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az esetmenedzser bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja.

A jelzőrendszeri tagokkal való jó együttműködés részét képezi, hogy az esetmenedzserek részt vehetnek az oktatási-nevelési intézményben szervezett esetmegbeszéléseken is.

5.2 A Központ egyedi jellemzői

A Központ esetmenedzserei nem területi elv alapján végzik munkájukat. A vezető jelöli ki az új esetek felelőseit, figyelemmel kíséri az esetkezeléseket, továbbá felügyeli az eset lezárásokat. Az esetek kiosztása szakmai és egyéb szempontok (pl.: leterheltség, szabadságolások, stb.) alapján történik. Szakmai szempont az esetmenedzser speciális szaktudása, szakértelme, gyakorlata, tapasztalata és személyisége, mely szempontok érvényesülésének célja a kliens-esetmenedzser együttműködési összhangjának - lehetőség szerinti - biztosítása. A vezető hetente a szakmai-teamen, az esetmegbeszélések keretében tekinti át az esetmenedzserek munkáját. A szakmai team-en megbeszélés szerinti rendszerességgel részt vesznek az intézmény pszichológusai is. A szakmai team-en jelenlévők tapasztalataikkal, hozzászólásaikkal segítik egymás munkáját. Ezen túlmenően a vezető rendszeres időközönként egyéni konzultációt folytat az esetmenedzserekkel, ahol az összes aktív eset átbeszélését követően a szükséges teendőket meghatározzák.

A szociális segítőmunkát az esetmenedzserek a kliens otthonában, benti intézményi fogadás keretében, továbbá egyéb külső helyszíneken (pl.: oktatási intézmények, hivatalok, stb.) végzik,

attól függően, hogy az adott eset és probléma milyen beavatkozást, támogatást és segítséget igényel.

Az esetmenedzserek részt vesznek a gyermekkel kapcsolatban összehívott hivatalos tárgyalásokon és felülvizsgálatokon (védelembe vételi, tervezési értekezlet, stb.), csak kivételes esetben helyettesíthetik egymást.

Klienseink között vannak „költöző-vándorló” családok is, akik a jobb megélhetés, munkahely találás reményében költöznek a kerületbe. Ezen családok egy része, viszonylag gyorsan tovább költözik. Amennyiben veszélyeztetett gyermek van a családban, a megkezdődött segítségnyújtás, adott esetben hatósági eljárás megszakad. Ilyen esetekben kiemelten fontos a intézményünk és a vidéki család- és gyermekjóléti szolgálatok, - központok szoros, akár napi szintű együttműködése.

VI. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, mint szakmai egység szolgáltatására vonatkozó szakmai információk

A Család - és Gyermekjóléti Szolgálat feladatellátásának módja

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

6.1 A családsegítő szolgáltatás célja, feladata, működése

A családsegítés célja

Hozzájárulni a települési önkormányzat működési területén élő egyének, családok, valamint különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A családsegítés feladata, szakmai tartalma

A feladatellátás szakmai tartalma a családsegítés keretében:

Az Szt.-ben alapellátásként megfogalmazott tevékenység, mely a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

- Megelőzés

A családok segítése érdekében *veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer* működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti központ, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítő szolgálatnak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A kapott jelzés alapján a Szolgálat feltérképezi a területben élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés lehetséges céljáról, tartalmáról.

A Szolgálat preventív céllal **közösségi programokat** szervez.

- A kialakult problémák megoldásának segítése

A hozott problémák kezelése alapvetően esetkezeléssel, családgondozással, a helyzetjavítás érdekében végzett folyamatos együttműködéssel történik. A problémakezelő tevékenység során különböző szolgáltatások biztosítása is lehetséges, úgymint például álláskeresés, adósságkezelés, különböző tanácsadási formák (jogi, pszichológiai), stb.

- Krízisintervenció

Azonnali segítségnyújtást igénylő veszélyeztetett (krízis) helyzetben a legégetőbb probléma sürgős kezelése szükséges. A krízis helyzetben való segítségnyújtás nem együttműködés függő, a probléma súlyossága miatt feltétel nélküli, a krízis elhárítását szolgáló azonnali *krízisoldó beavatkozás* történik, ami lehet egyszeri támogatás is. Ilyen támogatás lehet pl.: a krízis étel-miszer csomag, valamilyen adomány (ruha, bútor, háztartási eszköz, stb.) juttatása, lakhatási lehetőség keresése, stb. A feladatellátás módjai a különféle (egyéni, családoknak, közösségeknek szóló) szolgáltatások biztosítása.

6.2 A szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Családsegítő tevékenység

A családsegítő szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés **tanácsadást nyújt**;
- **tájékoztatást** ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról;
- információt nyújt az önkormányzatnál igényelhető pénzbeli- és természetbeni ellátásokról;
- ügyintézés segítése hátrányos helyzetű vagy fogyatékkal élő, vagy bármilyen akadályoztatás esetén meghatalmazással;
- **meghallgatja az egyén, család panaszát** és lehetőség szerint **intézkedik** annak orvoslása érdekében;
- **családgondozással** elősegíti a családban jelentkező **krízis, működési zavarok**, illetve **konfliktusok megoldását**;
- szükség esetén **közösségfejlesztő**, valamint egyéni és csoportos **terápiás** programokat szervez;
- tartós álláskereső, a fiatal álláskereső, az adóssághalmozással 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 **tanácsadást** (információt) nyújt;
- a családokon belül kapcsolaterősítést szolgáló **közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs** programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosít;
- a vonatkozó jogszabály szerinti esetben a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján kezdeményezi a javasolt szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózis elkészítését;
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot biztosít.

A Szolgálat az alábbi tevékenységeket végzi:

- **Adósságkezeléssel** segíti a hátralékot felhalmozó kerületi lakosokat. A hátralékterhekkel küzdő családok segítségének célja a háztartások megváltozott gazdasági helyzetéből kialakult krízisek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek lakhatási problémákat idézhetnek elő. A szolgáltatás módja: tanácsadás, hátralékkezelési támogatás közvetítése, ügyintézés, információ nyújtás és szükség szerint szociális segítő munka.
- Munkanélkülieknek elhelyezkedésük segítése érdekében egyéni álláskeresői tanácsadást nyújt.
- **Természetbeni segítségnyújtás – adománygyűjtés és közvetítés: adományokat** lakossági felajánlásból egész évben folyamatosan gyűjtünk. Fontos feladat számunkra a felajánlásoknak a klienskörbe tartozó családok közötti szétosztása. A nagy mennyiségű ruha adományokat egy különálló raktárhelyiségben tároljuk (lásd: adománykezelési ábra). A családgondozó krízishelyzetben levő családok számára ún. **krízis (élelmiszer) csomagot** adhat. Fontos szempontnak tartjuk, hogy a krízisbe jutott család helyzetét ismerjük, klienskörbe tartozzon, így a visszaélések elkerülhetők.

A segítő folyamat és annak dokumentálása

(lásd: *Protokoll A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól, EMMI 2017.*)

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 az „Esetnapló” „Intézkedések” részében.

Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése vagy az igénybe vevő halálát követően az eset lezárásra kerül, melynek ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag az irattárba kerül.

A gondozás teljes folyamata a „Gyermekeink Védelmében Informatikai Rendszer”-ben (a továbbiakban: GYVR) kerül rögzítésre.

Amennyiben az egyszeri találkozás, beszélgetés, tanácsadás vagy információ nyújtás elegendő a probléma megoldásához, „Egyszeri esetként kerül” rögzítésre a GYVR-ben.

Ezen kívül a családsegítők munkájukat rögzítik és adatokat szolgáltatnak a CSAGYESZ és a KENYSZI nyilvántartó rendszerekbe.

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 „képesse tévés”. Az igénybevevő a saját erőforrásai révén képes legyen a változásra/változtatásra, miközben megkapja a szakembertől a változáshoz szükséges támogatást.
- **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 megoldásának céljából folytatott tárgyalás.
- **Esetmegbeszélés** - a partnerintézmények képviselőivel, együttműködő tagokkal a szolgáltatást igénybe vevő aktuális élethelyzetének áttekintése, megoldási alternatívák keresése közös gondolkodás révén. A kompetenciahatárok tisztázása, és a feladatmegosztás is fontos eleme a megbeszélésnek. A találkozón az elhangzottakról feljegyzés készül.
- **Esetkonferencia** - igénybevevő helyzetének szélesebb körű feltérképezése, a cselekvési/gondozási terv készítésére vagy újra fogalmazására, ill. a további cselekvési irányok meghatározására szolgál. A megbeszélésen jelen van/nak az érintett személy/ek és a probléma megoldásában lehetséges támaszt jelentő személy/ek, intézmények képviselői, akik a helyzet feltárását segítve, annak megoldására törekednek.

A családsegítő szolgáltatás keretében végzett **tevékenységnek** - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, illetve a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

6.3 A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás

A gyermekjóléti alapellátás célja: Járuljon hozzá a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez és jólétéhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a családból történő kiemelésének megelőzéséhez, valamint segítse elő a családban történő nevelését.

A tevékenység elsősorban arra irányul, hogy a gyermekek a fejlődésükhöz, a szülők gyermekeik gondozásához, neveléséhez minden lehetséges segítséget megkapjanak. A gondozás középpontjában a gyermek áll, az ő jogai és érdekei határozzák meg a beavatkozás tartalmát.

A gyermekjóléti szolgáltatás tartalma

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

Feladatok

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

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

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

A Szolgálat a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében észlelő és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését.

A Szolgálat értesíti a jelzőt a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése illetve megszüntetése érdekében tett lépéséről.

Munkája során együttműködik az érintett intézményekkel és személyekkel.

A Szolgálat a fent említettekkel való együttműködés elősegítésére, valamint a velük való tevékenység összehangolása érdekében szükség szerint esetmegbeszélést esetkonferenciát kezdeményez, indokolt esetben konzultál az érintett partner szakemberekkel.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet biztosít.

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:

A veszélyeztetettség feltárása: a hozott vagy jelzett probléma esetén a gyermek élet- és lakáskörülményeinek megismerése, a vele kapcsolatban álló intézményhálózattal történő kapcsolatfelvétel, a veszélyeztetettséget előidéző okok keresése, a család megnyerése az együttműködésre. Ha a feltárás a gyermek életveszélyét vagy várható súlyos károsodását jelzi, a családgondozó azonnali hatósági intézkedést kezdeményez.

Együttműködés a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében: konszenzus a megoldandó problémákban a családdal és a bevont szakemberekkel, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása, a célok és a teendők pontos megfogalmazása, feladatok meghatározása

a cél elérése érdekében (határidő megjelölésével), a megállapodás/ok rögzítése, a felmerült családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében; a szociális alapszolgáltatások igénybevételének szorgalmazása. Az együttműködés keretében, a megbeszélte teendők elvégzése (Esetnapló, „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap rendszer kitöltése).

Helyzetértékelés: az elvégzett feladatok eredményeinek vizsgálata, javaslat a gondozás lezárására vagy a megállapodás módosítása vagy hatósági intézkedés kezdeményezése. A helyzetértékelést a családgondozó lehetőség szerint a családtagokkal és érintett intézmények képviselőivel közösen végzi, eredményét írásban rögzíti.

6.4 Intézményünk prevenciós tevékenysége

Prevenciós tevékenységeinkkel nagy létszámban érjük el a gyerekeket. Fontos iránynak tartjuk szolgáltatásaink ilyen irányú fejlesztését, hiszen a gyermekjóléti szolgáltatás a kerület összes gyermekére vonatkozik. Ezen belül célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket. Minél korábban történik a beavatkozás, a gyermek optimális fejlődéséhez való hozzájárulás, vagy a szükséges korrekció, annál hatékonyabb lesz a munkánk, és annál ritkább lesz a későbbiek során esetlegesen jelentkező, nagy társadalmi károkat okozó deviancia.

Létszámunk és intézményünk méretéhez képest **a megalakulástól kezdve igen gazdag és hangsúlyos munkaterület volt a megelőzés.** Számítalan csoport, klub működött az elmúlt években intézményünkben, mindig az aktuális kihívásokra és munkatársaink speciális adottságaira, érdeklődésére, képzettségére alapozva. Lelkesen dolgozunk a különféle programok beindításán, megvalósulásán. Az óvodai és iskolai szociális segítői munkakör megjelenésével a prevenciós munkában kiemelkedően képzett és gyakorlott szakemberek jelentek meg a mi intézményünkben is, így azóta hangsúlyosan az ő vezetésükkel valósulnak meg a prevenciós foglalkozásaink és programjaink. Megmaradt azonban annak lehetősége és gyakorlata, hogy mind a két szakmai egység munkatársai közösen vesznek részt az intézmény prevenciós programjainak megszervezésében és lebonyolításában. Figyelemmel kísérjük a lakossági igényeket, próbáljuk ezekre reagálva összeállítani kínálatunkat, kiemelten figyelve a sérülékenyebb társadalmi vagy életkori csoportokra (idősek, kamaszok, kisgyermekes családok, fogyatékkal vagy krónikus betegséggel élők).

Célzottan próbáljuk elérni a valamilyen szempontból veszélyeztetett gyermekeket.

Prevenciós kínálatunk különlegessége, hogy mint intézményünk minden szolgáltatása, ezek is ingyenesen elérhetőek, jelentős értékhez juttatva így kerületünk lakosait.

Nyári táborainknak egyre bővül a kínálata: a *Napraforgós Napok*, a *Kamasztábor*, a *Gázoló kiránduló tábor*, a munkatársak gyermekeinek rendezett tábor, az *Erzsébet tábor* - már hagyománnyá váltak. Célunk - mely minden évben megvalósul -, hogy olyan gyermekeket is elérjünk értékes szabadidős elfoglaltságokkal, akik számára a család anyagi vagy kulturális okokból nem tud programokat kínálni a nyári szünidő alatt. Ugyanakkor kis létszámú táborkínálatunk is bővül, ahol olyan gyermekek számára biztosítunk tábort, akik nagy létszámú gyermekközösségekbe nem jól integrálhatóak.

A klubfoglalkozások általában heti rendszerességgel működnek legalább két csoportvezető irányításával. A csoportvezetők foglalkozási terv alapján dolgoznak, a megjelentek és a találkozási alkalmak számára vonatkozó statisztikát készítik, amit az éves statisztikában részleteznek, de a klubok kínálata is igazodik a felmerülő igényekhez (*mama - baba klub*, *társasjáték klub*, *Gázoló kiránduló klub*, *Alzheimer betegek hozzátartozói csoportjának klubja*, stb.).

Prevenciós foglalkozásainknál a programszervezők, klubvezetők kérhetik más szakemberek közreműködését is, mint például védőnő, rendőr, pszichológus, stb.

Intézményünk partner a külső szakemberek vagy szakmai szervezetek, önszervező csoportok megkereséseire, amennyiben az a család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai céljaival és módszereivel egyezik. Amennyiben olyan csoport, klub foglalkozás tud ilyen módon megvalósulni, melyet az intézmény szakemberei speciális tudás vagy kapacitáshiány miatt nem tudnak megszervezni, intézményünk helyet ad ezeknek a foglalkozásoknak, megkötött együttműködési megállapodás keretein belül.

Ilyen együttműködés valósul meg jelenleg a Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének közösségi civil szervezőjének megkeresése nyomán a **„Lámpás Klub”** - a XVI. kerületben élő érintetteknek szervezett – klubfoglalkozás, melyre havonta egy alkalommal kerül sor intézményünkben.

6.5 „Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat”

A 2018-as év fejlesztéseként az Önkormányzat a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) önkormányzati rendeletbe illesztve intézményünk bevezethette a „Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat” szolgáltatást.

Az új szolgáltatás célja, hogy a kerületben élő családoknak megkönnyítse a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférést, és ezzel a családok életminőségének javításához járuljon hozzá. A gyermekes családoknak lehetőségük van igénybe venni a szállító szolgálat autóját a szükséges fejlesztésre, orvosi rendelőbe, kórházakba, ügyintézéshez eljutáshoz. Az autót az intézmény erre a célra felvett gépkocsivezetője vezeti. Az eddigi tapasztalatok alapján elsősorban a fogyatékkal vagy krónikus betegséggel élő gyermekek szülei számára jelent nagy segítséget a szállítás. Az igénybevétel feltételeit és a szolgáltatás tartalmát a „Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat”-ra vonatkozó szabályzatunk tartalmazza.

VII. Szakmai együttműködések

7.1 A Család - és Gyermekjóléti Központ és a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat közötti együttműködés

A Központ szakmai támogatást nyújt a Szolgálatnak.

Havi rendszerességgel közös team keretében esetmegbeszélést tart a Szolgálat munkatársainak, ezen túl szükség szerinti konzultációs lehetőséget.

A Központ folyamatosan tájékoztatja a Szolgálatot az általa nyújtott szolgáltatásokról, illetve az intézmény területén elérhető más személy, illetve szervezet által nyújtott ellátásokról.

A Központ a szociális diagnózis alapján ügyfelet delegál a Szolgálat felé.

A szakmai egységek munkatársai a közösségi programok, csoportok és klubok megszervezését, lebonyolítását közösen végzik.

A szociális esetmunka során, a szakmai protokollok előírásai szerint a Szolgálat családsegítője esetmegbeszélést vagy esetkonferenciát szervez a gyermek sorsának mielőbbi rendezése érdekében, a Központ jelzőrendszeri tanácsadója részvételével. A Szolgálat munkatársai jelzik igényüket a Központ szakmai vezetője felé, aki az esetkonferenciák/esetmegbeszélés koordinátora, és aki gondoskodik a moderátor kijelöléséről, továbbá szükség esetén esetmenedzseri részvételről is.

A Központ és a Szolgálat rendszeresen tart intézményi közös teamet: tematikus vagy esetmegbeszélés formájában, ahol a több munkacsoport bevonásával zajló esetek és szakmai kérdések egyeztetése során alakítják ki a szakemberek közös álláspontjukat és a köztük lévő munkamegosztást.

A két szakmai egység vezetője az intézményvezetővel közösen heti egy alkalommal vezetői teamen egyeztetnek.

Ha hatósági javaslattételre a Szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a Központ esetmenedzsere teszi meg a javaslatot.

Javaslatában megjelöli a kezdeményező Szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait. Az esetmenedzser a védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

Hatósági intézkedések nyomán a korábban a Szolgálat által kezelt esetek átadásra kerülnek. Az esetet átvevő esetmenedzser konzultál a Szolgálat családsegítőjével.

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

Ha a Központ a Szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, bevonja a Szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a Szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

7.2 A jelzőrendszer működtetése

Szolgálat

- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének kötelezettségéről,

- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a Központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat,
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, az esetmenedzser, esettől függően a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermekeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az állam által működtetett Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, valamint tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait a Magyar Ökumenikus Segélyszervezet kapcsolati erőszak áldozatai számára nyújtott online tanácsadási szolgáltatásáról.
- évi hat alkalommal szakmaközi megbeszélés szervez,

A jelzőrendszer kerületi szintű koordinálására a Központ jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

7.3 Egyéb intézményekkel való együttműködés

A jelzőrendszer működése, az intézmény kliensei által is igénybe vehető, különböző ellátások és szolgáltatások naprakész ismerete és elősegítése céljából intézményünk kapcsolatban áll számos intézménnyel, írásbeli és személyes formában zajló információ csere és szakmai tájékoztatási és egyeztetési fórumok formájában, továbbá érintett kliensek kapcsán is a jogszabályi előírásoknak megfelelően.

- Önkormányzattal - különösen a Szociális és Szociális Intézményi Irodával - és az Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi és Szociális Bizottságával;
- egészségügyi intézmények;
- szociális intézmények (bölcsődék, gondozási központok, bentlakásos intézmények, hajléktalanellátó intézmények, stb.);
- oktatási intézmények (óvodák, iskolák, nevelési tanácsadó);
- Kormányhivatalok Foglalkoztatási Osztályával / Ügyfélszolgálatával;
- rendőrség;
- más kerületben működő család- és gyermekjóléti központok/szolgálatok (ezen belül működő szolgáltatás: Állás-Les munkaközvetítő iroda ZCSSZK);
- közüzemi intézmények (Díjbeszedő Rt., ELMŰ, stb.);
- társadalombiztosítással és nyugellátással foglalkozó szervezetek
- civil szervezetek, így különösen a Magyar Vöröskereszt Helyi szervezetével, a Gyermekétkeztetési Alapítvánnyal (a továbbiakban: GYEA), Lámpás Klub (Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesületének klubja);
- egyházak.

VIII. Az ellátás igénybevételének módja

8.1 Központ

8.1.1. Jogszabályban meghatározottak szerint

A Központ, mint szakmai egység ellátásait a XVI. kerületben élő, ott tartózkodó 0-18 éves gyermekkel rendelkező család, valamint várandós anya veheti igénybe. Az igénybevétel lehet önkéntes, vagy történhet együttműködésre kötelezés alapján (pl.: védelembe vétel). Amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége megszűnik, vagy a gyermek nagykorúvá válik, és a családnak továbbra is szüksége van támogatásra, vagy azt igényli, akkor az esetmenedzser felhívja a család figyelmét a Szolgálat szolgáltatásaira.

A Központ az esetek önkéntes felkereséssel, vagy jelzést követően kerülnek. A jelzés érkezik jelzőrendszeri tagtól, hivataltól vagy társintézménytől.

A Központ a szociális esetmunka során, szükség esetén igénybe veheti a Szolgálat egyes szolgáltatásait (pl.: adósságkezelési szolgáltatás, munka keresés, adományközvetítés, stb.).

A fentiekén túl a Központ együttműködik a szakellátásban lévő gyermekek XVI. kerületben élő szüleivel a vérszerinti családba való visszagondozás céljából.

8.1.2. A Központ egyéb szolgáltatásai igénybevételének módja

A Szolgálat kliensei a Központ speciális szolgáltatásait azonos feltételek mellett igénybe vehetik.

Az intézményben működő programokat, klubokat önkéntesen lehet igénybe venni a Budapest Főváros XVI. kerület illetékességi területén lakóhellyel rendelkező gyermekeknek és családoknak.

Az intézmény szolgáltatásairól, programjairól a Budapest Főváros XVI. kerületi kiadványaiban, újságokban, továbbá az intézmény honlapján (www.napraforgo16.hu) nyújt tájékoztatást a kerület lakosai számára.

8.2 Szolgálat

- Történhet **önkéntes megkeresés** alapján az igénybe vétel, aminek formája lehet személyes megjelenés, telefonon, levél, e-mail, illetve online kapcsolatfelvétel. A gondozási folyamat addig tart, ameddig az igénybe vevő és a szakember megállapodása szerint ez szükséges és indokolt.
- A törvény szerinti **jelzőrendszer jelzése** alapján elinduló gondozási folyamatokban a jelzett személyt a kijelölt családsegítő keresi meg személyesen, telefonon esetleg írásos formában. Együttműködésük a klienssel addig tart, ameddig a jelzett probléma meg nem oldódik, vagy illetékességünk meg nem szűnik. Kiskorú veszélyeztetése esetén, amennyiben az alapellátási gondozási forma nem elégséges, a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez.
- **Együttműködésre kötelezés** esetén – hatósági intézkedés például a védelembe vétel kapcsán - a szociális segítőmunkát a családsegítő munkatárs végzi a hatósági intézkedés lezárulásáig.

IX. Jogvédelem

9.1 A szolgáltatást igénybevevők jogainak védelme

• Ellátottjogi képviselő

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

Az ellátottjogi képviselő a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján, többek közt:

- tájékoztat;
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában (kivéve jogviszony keletkezése és megszűnése, áthelyezés);
- a szociális szolgáltatásokat igénybevevő személy képviseletében járhat el.

• Gyermekjogi képviselő

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

A gyermekjogi képviselő a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján, többek közt:

- tájékoztat,
- segít a gyermeknek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, segíti továbbá a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban.

A gyermekjogi és ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézmény bejáratánál, a kliensváró helyiség falújságján található.

A gyermekek és szüleik jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos kötelező tájékoztatás megvalósításának módja:

A Központ esetmenedzserei, és a Szolgálat munkatársai a klienssel (jogosult gyermek és törvényes képviselője, illetve fiatal felnőtt) való első találkozás alkalmával tájékoztatást nyújtanak:

- az intézmény által nyújtott szolgáltatás elemeiről, azok tartamáról és feltételeiről;
- az intézmény által vezetett, az igénybe vevőről szóló nyilvántartásokról;
- az intézmény házirendjéről;
- a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- az irat betekintési jog gyakorlásáról;
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdek-képviseleti fórumról.

Az igénybe vevő a tájékoztatást írásos formában is megkapja, melynek tényét aláírásával igazolja.

9.2 A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme

A Gyvt. 15. § (7) bekezdése értelmében az intézmény munkatársai - büntetőjogi védelem szempontjából - közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

9.3 Jogorvoslati lehetőségek

Az intézmény ellátásait igénybe vevők panasszal élhetnek az intézményvezetőnél, aki tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

Az intézményvezető a panasz kivizsgálását követően, de legkésőbb a panasz jelzését követő 15 napon belül válaszol a panaszosnak. Amennyiben erre nem kerül sor, vagy ha a megtett intézkedéssel a panasztevő nem ért egyet, úgy az Önkormányzathoz, mint fenntartóhoz lehet fordulni a panasszal, vagy a gyermekjogi képviselőhöz.

X. Személyi-, tárgyi feltételek, továbbképzés

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998 (IV.30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM. rendelet) 1. számú melléklete rendelkezik arról, hogy a fenntartónak, milyen szakmai létszámminimumot kell biztosítania.

A NM. rendelettel összhangban az intézmény minden dolgozója megfelelő végzettséggel rendelkezik. A NM. rendelet lehetővé teszi, hogy a létszámminimumon belül az esetmenedzserek és tanácsadók arányát az intézményvezető határozza meg azzal, hogy mindkét munkakört biztosítania kell.

Az NM rendelet 1. számú melléklete alapján a család- és gyermekjóléti központ szakmai létszám irányszámai:

intézményvezető	1 fő
esetmenedzser/tanácsadó	1 fő/ 7.000 lakos
szociális diagnózist készítő esetmenedzser	1 fő/ intézmény
családsegítő	1 fő/ 4.000 lakos
szociális asszisztens	1 fő/ 10.000 lakos (ajánlott létszám)
óvodai és iskolai szociális segítő	1 fő/1000 köznevelési intézményben nyilván tartott gyermekre

Ezeket a létszámokat intézményünk jelenleg nem éri el, és bár törekszünk a folyamatos bővítésre, de az intézmény épületének méretei ezt erősen korlátok közé szorítják.

A **tárgyi feltételeket** intézményi költségvetésből és pályázati forrásokból finanszírozzuk. Célunk, hogy intézményünk tárgyi feltételeiben megfeleljen a minőségi és hatékony munka követelményeinek, a korszerűségnek, a maximális biztonság, továbbá, hogy az intézményünket felkeresők és az intézmény dolgozói számára a közös munkát és a szakmai profilunk megvalósulását elősegítő atmoszférát alakítsunk ki.

Az intézménybe akadálymentesen lehet bejutni. Az épület tetőtér beépítéssel két szintes, a földszinten a Szolgálat szakmai egység, az emeleten a Központ szakmai egysége helyezkedik el. Dolgozói iroda összesen 9 áll rendelkezésre, az ügyfelek fogadására 3 interjúszoba a földszinten és 2 az emeleten. Ezen túl az intézmény rendelkezik egy konferencia teremmel, mely klubfoglalkozások, team megbeszélések, esetkonferenciák és mediációk alkalmas helyszíne. Mosdóhelység külön van mindkét szinten az ügyfelek és a munkatársak részére, összesen 5 db. A földszinten, az ügyfelek eligazítására és várakozására a recepciót is magában foglaló aula szolgál.

Az irodák a jelenlegi létszámok mellett némileg zsúfoltak, habár alapterületük nem kicsi, de nem a mostani intézményi méretre tervezték őket. Ez a körülmény indokolta, hogy az óvodai és iskolai szociális segítés 2018-as bevezetésével, az ezzel járó jelentős létszámbővítés okán a intézményünk telephelyet kapott a 1165 Budapest, Sasvár utca 101. szám alatt (ami a Centenárium Általános Iskolán belül két tantermet jelent). A két tanterem közül az egyik az óvodai és iskolai szociális segítő irodahelysége, a másik foglalkoztató terem (klub és prevenciós foglalkozások számára).

A szociális esetmunkához tartozó, egyre növekvő adminisztrációs kötelezettségek miatt fontos munkafeltétel, hogy minden adminisztrációt végző munkatárs részére biztosított a külön íróasztal és saját számítógép használat. A számítógépek biztonságos és korszerű műszaki állapotáról folyamatosan gondoskodunk karbantartással, cserével. A dolgozók részére internet hozzáférés, nyomtató és fénymásoló rendelkezésre áll. Az intézmény székhelye klimatizált irodákkal rendelkezik. A dolgozók részére biztosítja az intézmény - a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet szerint - a munkavégzéshez szükséges közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését, továbbá a vidéki dolgozók munkába járásának költségeihez is hozzájárul a vonatkozó² jogszabályok szerint.

² 39/2010. (II. 26.) Korm. rendelet a munkába járással kapcsolatos utazási költségtérítésről

Az intézmény két személygépkocsival rendelkezik: a Kertvárosi Családi Szállító Szolgálat részére, illetve az intézmény dolgozóinak munkavégzéséhez.

Az intézmény dolgozóinak képzettsége a törvényi előírásoknak megfelelnek. Az intézmény munkatársai **folyamatosan szakmai képzéseken, konferenciákon** vesznek részt, teljesítve továbbképzési kötelezettségüket a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint, továbbá elősegítve a munkacsoporton belüli szakosodást, a munka hatékonyságát, a magas színvonalú szakmai munka megtartását.

Fenti célkitűzés megvalósítását szolgálja a továbbképzési terv, melyet minden év október 1-ig a szakmai vezetők benyújtanak az intézményvezetőnek. Az intézményvezető dönt a továbbképzések megvalósításáról.

Az intézmény vezetői lehetővé teszik a munkatársak számára a szakmai konferenciákon, rendezvényeken való részvételt, olyan módon, hogy az a feladatellátást ne veszélyeztesse, akadályozza.

A segítő szakemberek mentálhigiénés „karbantartása”, az intézményben zajló egyéni gondozási folyamatok közös szakmai normarendszerének kialakítása és összehangolása, továbbá a fluktuáció ellen ható magas színvonalú szervezeti kultúra kialakításának érdekében fontosnak tartjuk a munkatársak rendszeres részvételét szupervízió, szervezetfejlesztési alkalmakon, a különböző tematikus és szakmai egységek team ülésein. A szupervízió biztosítása intézményünk jogszabályi kötelezettsége.

Záró rendelkezések

Szakmai Programja a fenntartó szerv jóváhagyását követően, 2025. május 1-jén lép hatályba és visszavonásig érvényes.

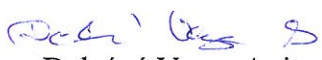
Az intézményvezető köteles gondoskodni arról, hogy a Szakmai Programban foglaltakat az Intézmény közalkalmazottai megismerhessék és magukra nézve kötelezőnek fogadják el.

A Szakmai Program és mellékleteinek naprakész állapotáról az intézményvezető gondoskodik.

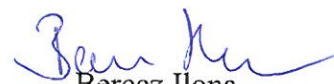
Jelen Szakmai Program hatálybalépésével egyidejűleg a 2020. szeptember 14. napján a 107/2020. (IX. 14.) ESZB határozattal jóváhagyott Szakmai Program hatályát veszti.

Kelt: Budapest, 2025. *április 3.*

Készítették:


Deleáné Varga Anita
Napralforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ vezető



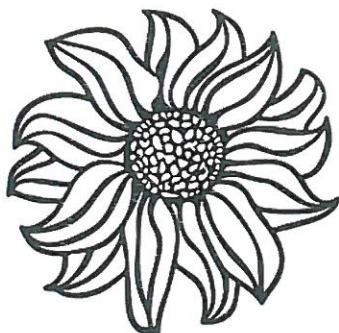

Berecz Ilona
Napralforgó Család- és
Gyermekjóléti Központ vezető


Hanuláné Kurdi Ágnes
Napralforgó Család- és Gyermekjóléti
Központ intézményvezető

Mellékletek:

1. Megállapodás
2. Házirend
3. Szervezeti és Működési Szabályzat

Mellékletek



NAPRAFORGÓ

Család- és Gyermekjóléti Központ

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

1163 Bp., Cziráki u. 22. Tel.: 403-2122, 403-0001, KRID 158117117, info@napraforgo16.hu, www.napraforgo16.hu

Együttműködési megállapodás

amely létrejött egyrészről a Napraforgó Család- és Gyermekjóléti Központ (1163 Budapest, Cziráki u. 22.)
tel: 403 0001), másrészről

..... **igénybe vevő**

(születési név:szül. hely, idő:.....)

anyja neve:állandó lakcím:

tartózkodási hely:telefonszám:)

törvényes képviselő:

(születési név:szül. hely, idő:.....)

anyja neve:állandó lakcím:

tartózkodási hely:telefonszám:)

között.

Esetkezelést végző családsegítő neve:

Megállapodás:

Igénybe vevő vállalja, hogy az esetkezelést végző családsegítővel a problémás helyzet megoldása, javítása érdekében együttműködik.

Nyilatkozom, hogy a Napraforgó Szolgálat által nyújtott ellátással kapcsolatban az alábbiakról **tájékoztattak**:

- a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartásokról,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- az intézmény házirendjéről.

Tudomásul veszem, hogy köteles vagyok

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

Az ellátást igénybe vevő továbbra is hozzájárul személyi adatainak kezeléséhez (az információs önrendelkezési jogról és információs szabadságról szóló 2011. évi CXII törvény 5§ alapján (1) Személyes adat akkor kezelhető, ha a.) ahhoz az érintett hozzájárul).

Együttműködési szándéknyilatkozat:

Az ellátást igénybe vevő az együttműködési megállapodást elolvasta, azt tudomásul vette és mint akaratával mindenben megegyezőt jóváhagyja és aláírásával igazolja.

Budapest, 202.....

.....
családsegítő
(az intézményvezető nevében)

.....
az együttműködést vállaló

HÁZIREND

1. Ügyfélfogadás rendje:

Hétfő:	8.30 - 18 óráig
Kedd:	8.30 - 18 óráig
Szerda:	8.30 - 18 óráig
Csütörtök:	nincs ügyfélfogadás (csak telefonos ügyelet 9- 16 óráig)
Péntek:	8.30 – 12.30 óráig

- 2. Ügyfélfogadási időn kívül, csak az intézmény munkatársával történő előzetes egyeztetés után, valamint krízishelyzet esetén fogadható az ügyfél.*
- 3. Az ügyfelet a recepciós pultban dolgozó munkatárs fogadja, aki információnyújtás után az érintett munkatársnak bejelenti.*
- 4. Az intézményben nyújtott szolgáltatások ingyen vehetők igénybe.*
- 5. A kliens az előtérben várakozhat, problémájával a recepciós pultban dolgozó kollégához fordulhat. A kijelölt mellékhelyiséget használhatja.*
- 6. Erősen ittas állapot, vagy rendbontó magatartás esetén az ügyfél számára a szolgáltatás nyújtása megtagadható.*
- 7. A dohányzás az intézmény egész területén, valamint az utcán a kertkaputól 5 méteren belül tilos.*
- 8. Az ügyfelek az ellátást érintő kifogásaik, a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak kötelezettségszegése esetén panasszal élhetnek az intézményvezetőnél. Az intézmény vezetője 15 napon belül küld értesítést a vizsgált eredményről*

Hanuláné Kurdi Ágnes s.k.
intézményvezető

