

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat

PrevenCiós Központ

HÍD Család- és Gyermekjóléti Központ

**Szakmai Programja
2022.**

Jóváhagyta: Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Képviselő-testület Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottság az 115/2022. számon a 2022. év 08.23-i ülésén.

Tartalom

<i>1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelve</i>	4
<i>2. Az intézmény adatai, szervezeti egységei</i>	5
<i>3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja</i>	6
<i>4. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek, létrejövő kapacitások</i>	6
4.1. Demográfiai mutatók	6
4.2. Álláskeresők.....	7
4.3. Lakhatás.....	9
4.4. Egészségügyi sajátosságok.....	9
4.5. Ellátási szükségletek, kapacitás mutatók	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
4.6. Pénzbeli és természetbeni ellátások	12
<i>5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége</i>	13
5.1. Az intézmény nyitvatartási rendje.....	13
5.2. Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek.....	13
5.3. Telefonos-készenléti szolgálat.....	14
<i>6. A szolgáltatás igénybevétele</i>	15
6.1. Az ellátás igénybevételének módja.....	15
6.2. Az ellátás igénybevételének menete	16
<i>7. A lakosság és az igénybevevők tájékoztatásának helyi módja</i>	16
<i>8. Esetelosztás</i>	17
<i>9. A szakmai egységek közötti együttműködés módja</i>	17
9.1. Munkaértekezlet.....	17
9.2. Vezetői értekezlet.....	17
9.3. Család- és gyermekjóléti team.....	17
9.4. Szakmai team megbeszélés	18
<i>10. A család-és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek</i>	18
10.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás	18
10.1.1. Feladatai.....	18
10.2. Jellemző problématerületek a szolgálatot felkereső egyének és családok körében	19
10.3. Általános feladat.....	19
10.4. A segítő folyamat és annak dokumentálása	20
10.5. Adósságkezelési szolgáltatás, települési támogatás.....	21
10.6. Aktív korúak ellátásában részesülő ügyfelek támogatása	21
10.7. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás	22

10.8. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok	22
10.9. Gyermekjóléti szolgáltatás keretei	24
10.10. Ügyeleti/helyettesítési rend	27
10.11. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése	27
10.12. Csoportfoglalkozások	28
<i>11. A család-és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek.....</i>	<i>29</i>
11.1. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk.....	30
11.2. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok	30
11.3. A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk.....	31
11.4. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenciós programokkal kapcsolatos feladatok.....	32
<i>12. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....</i>	<i>42</i>
<i>13. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása</i>	<i>42</i>
<i>14. Szervezeti adatok.....</i>	<i>43</i>
14.1. Az intézmény munkatársai	43
<i>15. Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése</i>	<i>43</i>
<i>16. Záró rendelkezések</i>	<i>45</i>
<i>17. Melléklet.....</i>	<i>46</i>

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 munka. 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 korrektív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával klienseink érdekében, 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,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselését,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek 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, fogyatékosokra 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.

2. AZ INTÉZMÉNY ADATAI, SZERVEZETI EGYSÉGEI

Az intézmény szolgáltatási körébe tartozó feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a 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 XIII. Kerületi Önkormányzat Képviselő –testületének rendeletei határozzák meg.

A HÍD Család és Gyermekjóléti Központ feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el:

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat 1134 Budapest, Tüzér utca 56-58.
Család- és Gyermekjóléti Központ 1134 Budapest, Tüzér utca 56-58.

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

A költségvetési szerv gondoskodik a közfeladatainak jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelő ellátásáról. Családsegítő szolgáltatást nyújt, és gyermekjóléti központot működtet.

A költségvetési szerv szakmai alaptervékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése:

104042	Család és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család és gyermekjóléti Központ
104044	Biztos kezdet gyermekház

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

Egyéb gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátások

889201	gyermekjóléti szolgáltatás
889202	kórházi szociális munka
889203	utcai, lakótelepi szociális munka
889204	kapcsolattartási ügyelet
889205	óvodai és iskolai szociális segítség

Egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

889924	családsegítés
--------	---------------

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmailag 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 szakmailag önálló szervezeti egységeit szakmai egységvezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

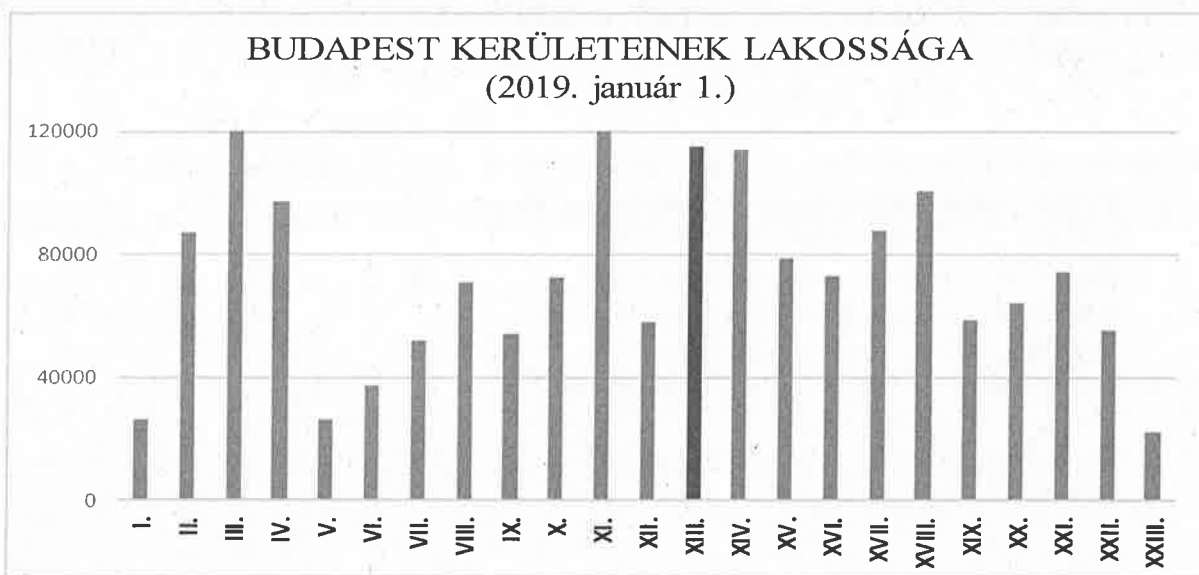
3. PARTNERINTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

Az intézmény család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint család- és gyermekjóléti központ feladatait nyújtó szervezeti egységei számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit a Szt. és a Gyvt. szabályozza.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés módját szóbeli vagy írásos együttműködési megállapodás tartalmazza. A megállapodás megkötését megelőzi a személyes találkozás, kölcsönös látogatás, az együttműködés alapjának, módjának tisztázása, a szükséges adminisztrációs rend kidolgozása, az esetleges nyomtatványok (pl. jelzőlap) elkészítése. Az együttműködési megállapodások az intézmény működési dokumentumainak részei, mely valamennyi munkatárs számára ismert és elérhető. A partnerektől, az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett írásos jelzésre írásban, a szóbeli jelzésre szóban tesz visszajelzést az esetért felelős munkatárs.

4. ELLÁTOTTAK KÖRÉNEK DEMOGRÁFIAI MUTATÓI, SZOCIÁLIS JELLEMZŐK, ELLÁTÁSI SZÜKSÉGLETEK, LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK

4.1. Demográfiai mutatók



1.számú diagram a fővárosi kerületek létszám adatairól (forrás: BM Nyilvántartás)

Budapest Főváros XIII. Kerület lakosság száma 118 026 fő, a negyedik legnépesebb kerület a fővárosban. 2020. évben született gyermekek száma: 1.278 fő. A kerületi lakosság száma fokozatosan nő. Ez függ a természetes szaporulat mértékétől és a beköltözők számától. A lakosság korösszetétel-vizsgálatának meghatározó eleme az élve születések számának vizsgálata. Az utóbbi éveket elemezve megállapítható, hogy az élve születések száma tartósan 1 000 fő/év felett van.

A kerületi ellátórendszer iránti igényeket befolyásolja a lakosság korcsoport szerinti alakulása. A kerület lakosainak 72%-a 30 év feletti korosztályt képviseli, 25%-a 60 év feletti lakos. A népesség korcsoport szerinti megoszlását az alábbi táblázat mutatja be.

	fő			%	
	nők	férfiak	összesen	nők	férfiak
Összesen	65135	56522	121657	54%	46%
0-14 éves	7095	7655	14750	48%	52%
15-29 éves	9696	9133	18829	52%	48%
30-59 éves	29296	27970	57266	51%	49%
60 év feletti	19048	11764	30812	62%	38%

1. számú tábla, forrás: KSH

év	0-2 éves	3-5 éves	6-13 éves	14 éves	15-16 éves	17-18 éves	összesen
2020.év	3419	3200	7550	761	1480	1444	17 854
2019.év	3405	3298	7419	734	1448	1445	17 749
2018.év	3545	3264	7179	701	1380	1374	17 547
2017.év	3504	3258	7123	697	1371	1324	17 277
2016.év	3417	3408	7008	667	1349	1396	17 245
2015.év	3827	3440	6475	624	1361	1483	17 210

Látható hogy a 0-18 éves korosztály száma fokozatosan nőtt.

2. számú tábla, forrás: KSH

A korosztály száma jelentősen nem változott. Belső arányában kisebb növekedés az iskolai ellátásokat igénybe vevők körében látható.

A születéskor várható élettartam meghosszabbodása az egyik legnagyobb kihívást jelenti a kor társadalma számára. Kerületünkben a 65 év feletti népesség részaránya a teljes népességhez képest 19,4%.

	65 év feletti állandó lakosok száma (fő)	0-14 éves korú állandó lakosok száma (fő)	Öregedési index (%)
2019.év	23618	14750	160,1%

3. számú tábla, forrás: KSH

4.2. Álláskeresők

A regisztrált álláskeresők száma 2021. december 20-i állapot szerint: 1 393 fő, amely a munkavállalási korú népesség (83 208 fő) 1,67%-a.



3.számú diagram, forrás Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat statisztika 2021. december

Az alábbi táblázat munkanélküliség mutatószámait vizsgálva megállapítható, hogy a 2014. év adataihoz viszonyítva csökkent a munkanélküliek száma, ellenben a tartós munkanélküliek aránya emelkedett. A tartós munkanélküliek emelkedésének oka valószínűsíthetően az, hogy a COVID19 okozta világjárvány miatt csoportos létszámleépítésekre került sor. Az elbocsátások az építményüzemeltetés, a szállodai szolgáltatás, a fémmegmunkálás, a biztonsági rendszer szolgáltatás és a tudományos kutatás, fejlesztés ágazatokat érintették.

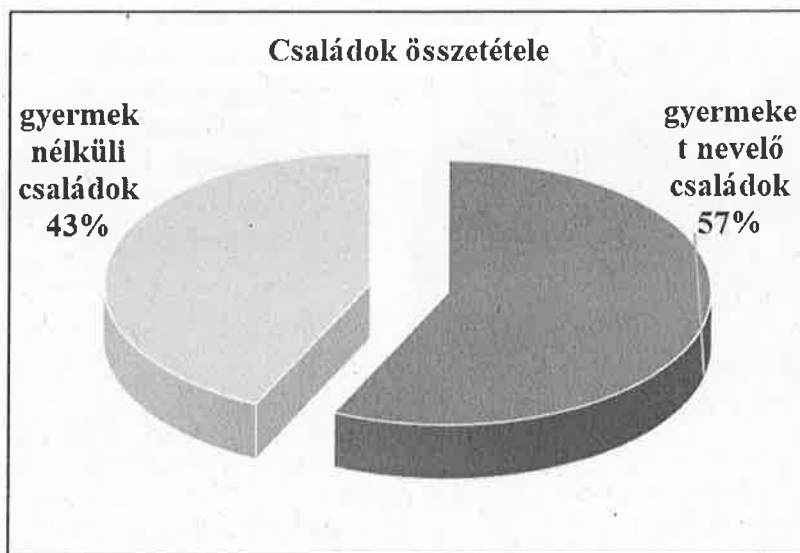
BUDAPEST 13. KER.	Nyilvántartott összesen (fő)	Foly. nyilv. hossz> 365 nap (fő)	Tartós munkanélküliek aránya (%)
2014.december	2710	797	29,4
2015.december	2234	812	36,3
2016.december	1561	479	30,6
2017.december	1278	424	33,1
2018.december	1115	309	27,7
2019.december	1151	257	22,3
2020.december	1807	359	19,8
2021.december	1393	525	37,6

4. számú tábla, forrás: Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat

2021. decemberben a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat regiszterében 1393 fő álláskereső szerepelt, 414 fővel kevesebb az előző év azonos időszakának adatához viszonyítva. Az álláskeresők száma 2020 decemberéhez képest 33 százalékkal, a megelőző hónaphoz viszonyítva 1,5 százalékkal csökkent. Az álláskeresők között a decemberi zárónapon 593 férfi és 800 nő szerepelt, arányuk 42,6% — 57,4% volt.

Néhány kerületi sajátosság a 2011. évi népszámlálás alapján megjelenített statisztikai mutatókból ismerhető meg. Ezek is befolyásolják a kerület szociális helyzetét, az egyes szolgáltatások iránti igények alakulását.

A kerületi családok száma 29 903. A kerületi háztartások száma 63 664. Ebből egyszemélyes háztartás 31 132.



4.számú diagram, Forrás: TeIR, KSH-TSTAR

A gyermeket nevelő családok száma 17 047. A családban élő gyermekek száma 24 160. A kerületben 7 626 olyan család van, ahol egy szülő nevel gyermeket. Ebből 5 862 család az, ahol egy gyermek van.

A 2014-es évben, kerületünkben megvizsgáltuk 500 fős mintavétellel a háztartások jellemzőit (250 fő aktív korú, 250 fő nyugdíjas). A kiadás-nemek sorrendje: a lakhatás, az élelmiszer, a gyógszer, valamint a szabadidő. A kiadás-nemek százalékos mértéke volt eltérő:

- a lakhatás: 42% (az alacsonyabb jövedelműeknél még magasabb arányt képviselt),
- az élelmiszer: 21%,
- az egészségügyi kiadás: 19%,
- kultúra, szórakozás költsége: 3%.

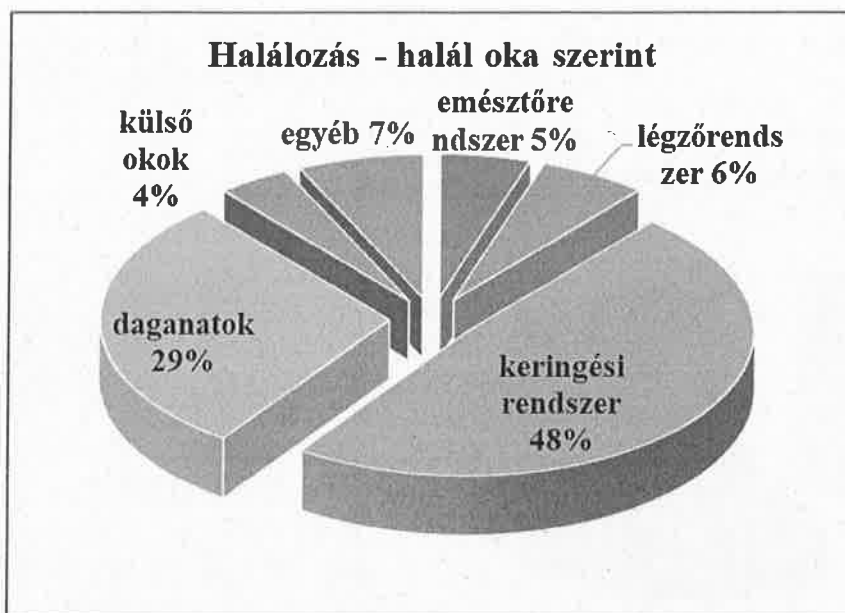
4.3. Lakhatás

A lakhatás különböző tényezői, a lakás elhelyezkedése, komfortja, fenntartási költsége, a lakhatáshoz való jó hozzáférés stb. együttesen hatnak az állampolgárok élethelyzetére, lehetőségeire, ezért ezeket összességében, komplex módon lehet csak vizsgálni és kezelni.

Az állampolgárok önkormányzati lakáshoz való jutása pályázati formában történhet. Az önkormányzati lakásépítési program, valamint a lakásépítés ösztönzése kedvező helyzetet teremt a kerületi lakásállományra, amelynek száma 2018-ban 73 910.

4.4. Egészségügyi sajátosságok

A leggyakrabban előforduló megbetegedések továbbra is belgyógyászati jellegűek.



5.számú diagram, forrás: KSH

Ezen belül meghatározók a keringési rendszer betegségei (48%). Ide sorolhatók a szívbetegségek, az agyi ér betegségek, a magas vérnyomás. 29%-ban jellemző a daganatos betegségből adódó halálok.

Ha a korcsoportot vizsgáljuk, akkor a leggyakoribb keringési rendszeri betegségek 93%-ban a 60 év felettek körében fordul elő, közülük 61%-a nő. A daganatos betegségek szintén e korosztályt veszélyeztetik leginkább (86%-ban), a 40-59 korosztály esetében 14%-ban fordul elő. A nemek megoszlása a fent említett keringési betegségek kivételével mindenhol közel 50%.

Az egészségügyi alapellátásban az önkormányzati rendeletben meghatározott körzetek száma 2017.évben: 60 házi orvos, 18 házi gyermekorvos és 22 (gyermek és felnőtt) fogorvos. Az igénybe vevők számáról KSH kimutatás 2016. évig érhető el. Ez alapján a házi orvosi ellátást 2016. évben 485 067 fő, a házi gyermekorvosi ellátást 111 285 fő vette igénybe.

A védőnők preventív tevékenysége komplex feladatrendszer, területi elv szerint működnek, 30 védőnői körzetben. Szakmai tevékenységük fő célja, hogy minden gondozott számára elérhetővé tegyék az egészségük megtartását célzó védőnői gondoskodást, partnerséget és szükség esetén a segítségnyújtást a jelzőrendszer tagjainak együttműködésével.

A Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítő egységében a kliensek száma 2021-ben 2071 fő volt. A családsegítőt felkeresők összesen 15420 alkalommal jelentek meg, és részesültek több típusú ellátásban, gondozásban. Az egyéni esetkezelések jellegét tekintve hasonló a helyzet, mint az elmúlt években, a legnagyobb számban, a családsegítők szociális és mentális esetkezelést végeztek. Jogi tanácsadást 120 fő vett igénybe. Munkavállalási tanácsadáson 27 fő vett részt.

Nyári gyerekprogramok közösen a Gyermekjóléti Központtal: Az 55 napon át tartó nyári táboroztatás során összesen 176 gyermek vett részt az általunk kínált programokon.

A Zuglói Család és gyermekjóléti Központ által működtetett Állás-les Hálózattal központunk együttműködése a 2021-es évben is folytatódott. Ennek az együttműködésnek köszönhetően 27 ügyfél vehette igénybe az egyéni állás közvetítés tanácsadást. Két fő önéletrajzát tudtuk kiközvetíteni a zuglói álláskeresési tanácsadók felé.

Az alábbi táblázat mutatja be a családsegítőbe érkezők hozott problémáit.

hozott probléma	családok száma
életviteli	27
családi, kapcsolati	68
családon belüli bántalmazás	22
elhanyagolás	45
lelki-mentális	19
gyermeknevelési	43
gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	24
magatartászavar, teljesítményzavar	12
fogyatékoság, retardáció	-
szervedélybetegség	1
anyagi	70
foglalkoztatással kapcsolatos	2
egészségkárosodás	1
ügyintézéshez segítségkérés	3
információkérés	-
egyéb	8

5. számú tábla, forrás: Híd Család – és Gyermejkölési Szolgálat 2021. évi KSH statisztika

A fenti táblázatból látható, hogy leginkább anyagi, családi kapcsolati, elhanyagolás és gyermeknevelési problémák miatt kértek segítséget.

2021-ben anyagi jellegű problémával 70 család fordult a HÍD Család- és Gyermejkölési Szolgálathoz, ami azt jelenti, hogy az előző évekhez hasonlóan az ügyfélkörből sokan küzdenek megélhetési gondokkal. A Hálózat Alapítvány felé támogatásért 15 db kérelem került összeállításra. Önkormányzati díjhátralék kezelési kérelmet 58 alkalommal igényeltek az ügyfelek. Támogatást 53 esetben állapítottak meg, elutasításra került 5 kérelem. A Hálózat Alapítványhoz beadott kérelmek száma 15 db volt, a megítélt támogatás összege: 2.376.130 Ft volt.

Tapasztalataink szerint a foglalkoztatáspolitikai szempontjából 6 olyan különösen sérülékeny társadalmi csoport van, amelyek munkaerő-piaci pozícióját pozitív megkülönböztetéssel kell javítani: a pályakezdő fiatalok, a gyestről, gyedről visszatérő nők, a 45 év feletti nők, az 55 év feletti férfiak, a roma népesség és a fogyatékkal élők.

A regisztrált álláskereső száma 2011. évhez képest csökkent, ennek oka többek között a jogszabályi változásokra vezethető vissza. A munkaügyi kirendeltségek 3 hónapig nyújtható álláskeresői ellátása után sokan nem jelentkeznek az önkormányzatnál, így „eltűnnek” a rendszerből, ill. előfordul, hogy valaki nem teljesíti a jogszabályi kötelezettségen alapuló 30 napos munkavégzést, így az aktívkorúak rendszeres szociális segélyének felülvizsgálatakor megszűnik az ellátásuk. (2015. március 1-jétől a Kormányhivatalok hatásköre az aktív korúak támogatása.)

A helyzetelemzés adatai és az egyes ágazatok szakembereinek tapasztalatai alapján a szakmai programunk célcsoportjait az alábbiakban határoztuk meg

- hátrányos helyzetű egyének és családok,
- lakhatásukban veszélyeztetettek,
- szociális vagy egészségi állapotuk miatt segítségre szorulóknak,
- mentálhigiénés támogatásra szoruló személyek,
- tartósan egészségkárosodott és a fogyatékkal élő személyek és családjaik,
- romák,
- foglalkoztatáspolitikai szempontjából hátrányos helyzetűek,

A szegénység és mélyülése kihívásként jelenik meg a szociális terület, így a Család- és Gyermekejóléti Központ számára is. A szegénység összetett jelenség, amelynek elsődleges oka a munkanélküliség, az ebből következő megélhetési bizonytalanság, és ez kihat az elemi lakhatási, táplálkozási körülményekre, egészségi állapotra. Mindezek együtt szükségszerűen előidéznek a szegénység és kirekesztődés újratemelődését, generációk közötti átörökítését.

4.6. Pénzbeli és természetbeni ellátások

A Gyvt. alapján a pénzbeli és természetbeni ellátások célja, hogy megelőzze és csökkentse a gyermekek anyagi típusú veszélyeztetettségét, megakadályozza azt, hogy egy gyermeket kizárólag a család rossz anyagi helyzete miatt kelljen kiemelni a családból. Formái:

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény
- gyermekétkeztetés
- gyermektartásdíj megelőlegezése
- otthonteremtési támogatás

Ezeket egészítik ki az egyéb, a helyi önkormányzat által nyújtott támogatások. A szociálisan rászorulóknak által igénybe vehető pénzbeli, természetbeni és gyermekejóléti alapellátásokat Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 3/2015. (II. 17.) önkormányzati rendelete a pénzbeli és természetbeni, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekejóléti ellátásokról tartalmazza.

A helyi segélyezés családi segélyezés. A családi segélyezés alapelveinek érvényesülése miatt minden helyi pénzbeli és természetbeni ellátás közvetve ide sorolható.

A kérelmezők és egyben a jogosultak számának emelkedése leginkább a lakhatási támogatások, a lakhatás biztonságának erősítése területén jelentkeztek.

A Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottság méltányossági jogkörében 9666 esetben járt el. Ebből a gyermeket nevelő családok aránya 64 % volt.

Az ellátásokat települési támogatásként eseti vagy rendszeres jelleggel kell nyújtani. Az önkormányzat az alábbi ellátásokat biztosítja 2015. márciusától (módosítva 2015. szeptember – utolsó módosítás ideje, segélyek fajtái:

A/ Rendszeres települési támogatások:

1. települési támogatás - lakhatás támogatása (közüzemi díj támogatása, lakbér-hozzájárulás)

2. települési támogatás – egészségi állapot megőrzésére – közgyógyellátásra nem jogosultak részére
3. Ápolási célú települési támogatás

B/ Átmeneti települési ellátások

1. települési támogatás - létfenntartási gondok enyhítésére
2. települési támogatás – lakhatás támogatása – fűtési támogatás
3. települési támogatás – családalapítási támogatás
4. települési támogatás – gyermeket váró édesanyának szűrési költséghez való hozzájárulás
5. mini vízhez szoktató 2-4 éves gyermekek részére
6. települési támogatás: a gyermekek családban történő gondozásának költségeihez való hozzájárulás (gyermek születése /életkezdési támogatás/, táborozási-nyaralási költségekre, gyermek étkezési támogatására)
7. települési támogatás - egészségi állapot megőrzésére – közgyógy ellátásra jogosultak részére
8. települési támogatás – szépkorúak támogatása
9. települési támogatás: elhunyt személy eltemettetésének költségeihez való hozzájárulás
10. köztemetés

C/ Pályázat keretében igénybe vehető települési támogatások:

1. egészségügyi prevenciót szolgáló védőoltások költségének részbeni átvállalása céljából
2. tehetséges fiatalok esélyegyenlőségét szolgáló támogatására
3. öregségi nyugdíjasok uszodaköltségeinek támogatására
4. közüzemi díjhátralékokkal kapcsolatos adósságterhek megszüntetésére, enyhítésére
5. lakás- karbantartási és akadálymentesítés költségeihez való hozzájárulás részbeni átvállalása céljából
6. beiskolázási támogatás (tanévkezdéskor)

5. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

5.1. Az intézmény nyitvatartási rendje

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	8 ⁰⁰ – 16 ³⁰	8 ⁰⁰ – 16 ³⁰	ügyfélfogadás szünetel	8 ⁰⁰ – 12 ³⁰

5.2. Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Telefonon: Az Intézményben reggel 8 órától, hétfőn 18 óráig, kedden, szerdán és csütörtökön 16.30 óráig, pénteken 12.30 óráig folyik munkavégzés, mely idő alatt a telefonon történő elérés, ügyintézés, üzenet fogadása is biztosított.

Telefonszámaink: 06/1 320 26 54 és 06/1 329 08 04

Az Önkormányzat honlapja: <http://www.budapest13.hu/>

Az intézmény honlapja: <http://prevencio.bp13.hu>

A honlapunkon, valamint az intézmény által készített tájékoztatók, szóróanyagok segítségével, az ingyenes „Hírnök” kerületi lapban megjelenő cikkek, tájékoztatók útján rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

5.3. Telefonos-készenléti szolgálat

A család-és gyermekjóléti központ a munkaidőn túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet, külön a kerületi fiataloknak is.

Ügyeleti idő: hétfőn 18 óra – reggel 8 óra
kedden, szerdán, csütörtökön: 16.30 óra – reggel 8 óra,
szombaton – vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

Telefonszám: +36/30 495 04 80

Fiatalok számára elérhető telefonszám: +36/70 524 43 14

5.4. Az intézmény szolgáltatásai

Az intézmény szolgáltatásai az egyének és a családok számára térítésmentesek.

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.

Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás:

- általános segítségnyújtás – szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása,
- gyermek különös segítése, védelme érdekében végzett szociális segítőmunka - a gyermek veszélyeztetettségének megelőzésére, a veszélyeztetettség megszüntetésére irányuló tevékenység,
- hátralékkezelési tanácsadás,
- munkavállalási tanácsadás,
- észlelő-és jelzőrendszeri koordináció.

Gyermekjóléti központ:

- utcai szociális munka,
- óvodai- és iskolai szociális segítség
- készenléti szolgálat biztosítása,
- mentálhigiénés szolgáltatás,

- közösségi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyelet - mediáció:
- minden pénteken: 13:00-18:00
- szombaton: 9:00-13:00

Jogi segítségnyújtás

- hétfő 16:00-18:00, pénteken 9:00-12:00

Pszichológiai tanácsadás

- hétfőn 11:00-15:00
- kedden 9:00-16:00
- szerdán 9:00-16:00
- pénteken 9:00-12:00

Családterápia/családkonzultáció

- szükség szerint, megbeszélt időpontban

Fejlesztőpedagógus, korrepetálás:

- hétfőn 13:00-18:00
- kedden 12:00-16:00
- szerda 14:00-17:00

Previ Tanoda:

- hétfőn: 14.00-18.00
- szerdán: 14.00-18.00
- csütörtökön: 14.00-18.00

6. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

6.1. 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 segítség során, a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézők helyén.

Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja. Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő munkatárs haladéktalanul felkeresi a bájban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.

Egyéb jelzéseket követően személyesen felkeresi a családot vagy megkereső levelet küld a jelzett személy, család számára, melyben tájékoztatja a jelzésről, és egy időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben a megkereső levelet követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a családsegítő felkeresi otthonában a családot. Sikertelen megkeresés esetén tértivevényes levélben keresi meg a jelzéssel érintett személyt.

Az együttműködésre kötelezettek esetében az első személyes találkozás színtere az intézmény és szükség szerint a kliens otthona. Amennyiben az együttműködésre kötelezett kliens a jelentkezési kötelezettségének nem tesz eleget, írásban szólítja fel a kijelölt családsegítő az intézményben történő személyes megjelenésre. A 2018. évben a menekültekkel és oltalmazottakkal való kötelező együttműködés az integrációs támogatások megszüntetésének következtében megszűnt, ugyanakkor a kerületünkben élő ezen családok továbbra is klienskörünk részét képezik.

A gyermekjóléti alapellátásban együttműködést nem vállalók esetében, a jelzésben felmerült probléma függvényében a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez azáltal, hogy a központi feladatokat ellátó szakmai egység felé jelez.

6.2. Az ellátás igénybevételenek menete

Az intézmény recepcióinál (I. II. emelet) a szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak. Amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség, a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes családsegítője nyújt segítséget.

A szociális segítő munka keretében folyamatos segítségnyújtás a probléma jellege szerint: felnőtt személy egyéni segítése, munkavállalási vagy hátralékkezelési tanácsadás, gyermek segítése és/vagy védelme.

7. A LAKOSSÁG ÉS AZ IGÉNYBEVEVŐK TÁJÉKOZTATÁSÁNAK HELYI MÓDJA

A lakosság tájékoztatása több szinten történik. Széles körben tudjuk szolgáltatásainkról, programjainkról tájékoztatni az érdeklődő, ill. érintett lakókat a kerület kéthetente megjelenő Hírnök című újságjában.

Az észlelő-és jelzőrendszer tagjain keresztül, az ő közreműködésükkel tudjuk elérni azokat a rászoruló, ill. veszélyhelyzetben lévő személyeket, családokat, gyermekeket, akik számára tevékenységeink segítséget jelenthetnek. Az információkat szórólapjainkon és honlapunkon, facebook oldalunkon is közzétesszük.

- Az Intézmény szolgáltatásait *igénybevevők* az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak a HÍD Család és Gyermekjóléti Központ feladatairól, a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről. valamint a *Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről*.
- A jelzésben szereplő szolgáltatási igényt nem minden esetben követi személyes kapcsolatfelvétel a jelzések esetleges pontatlansága, illetve az *igénybevevők* továbbköltözése miatt. Ezek az esetek nem kerülnek be a *Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerbe*.

A gyermek védelme okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra, melyet követően az igénylő annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá:

- a gyermeki jogokról és kötelezettségekről,
- a szülői jogokról és kötelezettségekről,
- az önkéntes igénybevételekről, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményeiről,
- az igénybe vehető szolgáltatásokról, valamint azok tartalmáról,
- az intézmény házirendjéről,
- az iratbetekintési 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*.

8. ESETELOSZTÁS

Az esetelosztás rendje: új kliens 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 egységvezetők 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 jellege, az eljárás határideje. Esetlezárás történhet az intézményvezető, illetőleg a szakmai egységvezető által végzett ellenőrzés során is.

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

9. A SZAKMAI EGYSÉGEK KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

9.1. Munkaértekezlet

Az intézmény vezetője szükség szerint munkaértekezletet hív össze és tart, melyre meghívást kap a Központ valamennyi 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

9.2. Vezetői értekezlet

Az intézmény vezetője szükség szerint vezetői értekezletet tart. A vezetői értekezleten részt vesznek a szakmai szervezeti egységek vezetői. Az értekezleten az intézményvezető értékeli az eltelt időszak feladatainak megvalósulását, tájékoztatja a szakmai vezetőket a következő időszak feladatairól, valamint a szakmai vezetők beszámolnak az adott időszakban végzett tevékenységükről:

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

9.3. Család- és gyermekjóléti team

A két szakmai egység családsegítőiből, eszménedzsereiből, tanácsadóiból, óvodai és iskolai szociális segítőiből, utcai szociális munkásokból és a szociális asszisztens munkatársakból, valamint esetenként a team-be meghívott egyéb szakemberekből álló munkacsoport.

A team üléseit a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységvezetője - az alapszolgáltatás szakmai vezetőjének közreműködése mellett - vezeti, szükség esetén gondoskodik az intézményvezető vagy külső résztvevő meghívásáról. Üléseit kéthetente csütörtöki napokon tartja (a szakmai team előtt). A Család- és Gyermekjóléti Központ szakdolgozóinak a részvétel kötelező.

A Család- és gyermekjóléti team célja az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása. A megbeszélések alkalmat adnak a megbeszélésre, az intézmény és a szakmai csoportok működésével kapcsolatos kérdések, felvetések, javaslatok, tények átadására, az esetmegbeszélések, esetkonferenciák időpontjának egyeztetésére. A megbeszélés témája a speciális szolgáltatások program- és kapacitás ismertetése annak érdekében, hogy a családsegítők delegálni tudják klienseiket azok igénybevételére.

A megbeszélésről emlékeztető készül.

9.4. Szakmai team megbeszélés

Az egyes szervezeti egységek heti rendszerességgel, csütörtöki napokon külön szakmai team megbeszélést tartanak, melyeket a szervezeti egységek szakmai vezetői szerveznek és irányítanak. Itt kerül sor az ügyeleti rend egyeztetésére, és egyéb, a szakmai egység működését érintő aktualitások megbeszélésére, egyeztetésére.

A szakmai team megbeszélésekről minden esetben feljegyzés készül a szakmai egységek Team naplóiban.

10. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLATHOZ TARTOZÓ TEVÉKENYSÉGEK

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

10.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára- az okok feltárása, 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 lakosok, valamint gyermek veszélyeztetettsége esetén a kerület területén élők vehetik igénybe.

10.1.1. Feladatai

- szociális, életvezetési tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban;
- meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása

érdekében;

- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve az 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, a kerületi 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,
- hátralékkezelési tanácsadást nyújt az adósságterhekkel küzdő családok részére,
- munkavállalási tanácsadást biztosít az álláskereséssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldása, enyhítése céljából.

10.2. Jellemző problématerületek a szolgálatot felkereső egyének és családok körében

• Megélhetési problémák

A jövedelem nélküliség, 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. Növekszik azon lakosok száma, (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válhatnak.

• 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.

10.3. Általános feladat

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást, szociális szolgáltatások közvetítését, és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez.

10.4. A segítő folyamat és annak dokumentálása

A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük. Az első interjú a kapcsolat kialakítása, megalapozása a segítő munka első, második vagy harmadik találkozásakor zajlik. Amennyiben az első interjú során az eset nem zárható le egyszeri ügyintézésként, tanácsadásként, sor kerül a gondozásba, alapellátásba vételre. A gondozásba, alapellátásba vétel során Együttműködési megállapodás és Cselekvési terv készül a klienssel. Cselekvési terv tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét. A megállapodást mindkét fél aláírja.

A segítő szolgáltatás során tett valamennyi intézkedést, eseményt rögzíteni szükséges a kliensnyilvántartásban, valamint amennyiben gyermekvédelmi jelzés miatt alapellátásba kerül(nek) a gyermek(ek), azt a Gyermekünk Védelmében Elnevezésű Informatikai Rendszerben (GYVR) is rögzíteni szükséges. A GYVR rendszerbe az egyszeri ügyintézéssel, tanácsadással végződő, gyermekekre vonatkozó jelzések is feltölthetők. A GYVR rendszer automatikusan továbbítja az érintettek adatait a „KENYSZI” rendszerbe.

A GYVR rendszerbe nem bekerülő, csak a kliensnyilvántartásban vezetett eseteket külön rögzíteni szükséges az ezzel megbízott munkatársaknak a „KENYSZI” rendszerben.

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

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

Segítő beszélgetés: - mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képessé tevés”. A kliens 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.

Esetkonferencia, 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 esetkonferenciának és esetmegbeszélésnek. Az esetkonferencia abban különbözik az esetmegbeszéléstől, hogy azon az esettel kapcsolatos munkában érintett szakemberek mellett a család, az érintett kliens is részt vesz.

Az esetkonferenciákról és esetmegbeszélésekről feljegyzés készül, mely az iratanyag részét képezi.

Sikeres esetkezelés, együttműködés hiánya, illetékesség megszűnése, valamint a kliens halálát követően az eset lezárásra kerül, a lezárás ténye a nyilvántartási programban is rögzítésre kerül, ezután az iratanyag irattárban kerül elhelyezésre.

Gyermek veszélyeztetettsége esetén az eset nem zárható le mindaddig, amíg a veszélyeztetettség mértéke nem csökken vagy szűnik meg, és a szociális segítő tevékenység eszközeivel, szolgáltatások közvetítésével eredmény várható. Amennyiben a gyermek súlyos veszélyeztetettsége mellett a család együttműködése sem valósul meg, vagy az nem megfelelő, a Szolgálat a Központ felé jelzéssel él és esetmenedzser kirendelését kéri.

10.5. Adósságkezelési szolgáltatás, települési támogatás

Települési Támogatás pályázat a közüzemi díjhátralékokkal kapcsolatos adósságterhek megszüntetésére, enyhítésére, adósságkezelési tanácsadás:

Pozitívan elbírált kérelem esetén az ügyfél és a családsegítő együttműködése folytatódik, amelynek fókuszában az előzőleg közösen meghatározott időszakra vonatkozó önrész befizetése, valamint a folyamatos segítő tanácsadás az újabb hátralék keletkezésének megelőzése érdekében áll. A segítő folyamat során felmerülő elakadásokkal, problémákkal az ügyfél a családsegítőjéhez bizalommal fordulhat.

Hálózat Alapítvány:

A Hálózat Alapítvány adósságkezelési programjába közüzemi díjhátralékkal rendelkező, a kuratórium által meghatározott feltételek mellett kerülhetnek be kliensek. Az önrész mértékét szintén az Alapítvány feltételei szerint kell rendezni, amely egy időszavas táblázatból kiolvasható. Pozitív, befogadott kérelem esetén a családsegítő az önrész befizetését kíséri figyelemmel, továbbítja az Alapítvány felé. Tanácsadással támogatja az igénybe vevőt.

A hátralékkal küzdő családok segítségének célja a háztartások megváltozott gazdasági helyzetéből kialakult kríziseinek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek a lakhatás elvesztését, a hajléktalanná válást is okozhatják.

Az adósságkezelési szolgáltatás és a települési támogatások közvetítésének módja: tanácsadás, adósság csökkentési támogatás közvetítése, Települési Támogatás Pályázat összeállítása ügyintézés, információnyújtás.

10.6. 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, álláskeresési 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: az álláskereséshez kapcsolódó számítógépes készségfejlesztés, internet használatának elsajátítása, önéletrajz, motivációs levél megírása, munkavállalási tanácsadás, álláskeresési 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 családsegítők szorosan együttműködnek a Budapest Főváros Kormányhivatala Foglalkoztatási Osztály illetékes kirendeltségével.

10.7. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás

A család-és gyermekjóléti szolgálat a gyermekek védelmének rendszeréhez alapellátás keretén belül a gyermekjóléti szolgáltatás nyújtásával járul hozzá.

Célja:

- a gyermeki jogok védelme,
- a gyermekek harmonikus testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő nevelkedéséhez való hozzájárulás,
- a gyermek veszélyeztettségének megelőzése, illetve megszüntetése,
- az átmenetileg krízishelyzetben lévő családok gyermekének helyettesítő védelmének biztosítása,
- a családjából kiemelt gyermek re-szocializációjának, re-integrációjának segítése.

Szolgáltatásunk kerete

Általános gyermekjóléti szolgáltatás körében

- gyermeki jogokról, valamint a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, az ezekhez való hozzájárulás megszervezése,
- családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadás biztosítása, az ezekhez való hozzájárulás 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 a gyermeket fenyegető súlyos veszély esetén kezdeményezi a gyermek azonnali ideiglenes elhelyezését.

10.8. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk

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 hozzájárulásról.

- Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az ügyek 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.

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, munkatárssal történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét, és figyelemmel kísérjük, értékeljük a szolgáltatás megvalósulását.

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.

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 megszüntetésében.

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 időszakos szabadidős programok szervezésére.

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,
- a gyermeknek, illetve a szülőnek, - szükség esetén jogi szakember bevonásával, peres képviselőt ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi,

polgári, illetve büntető ügyek intézésének módozatairól, esetenként iratszerkesztésben, beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás.

A családsegítők feladatai a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulónak:

- a) Szociális segítség 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 módozatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy ilyen jellegű szolgáltatás közvetítése.
- c) Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékosága 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 védelembevételét.

10.9. Gyermekjóléti szolgáltatás keretei

A szociális segítség lépései

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

- hozott vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
- a szociális segítséget 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, meghatározott feladatok ellátásának szükség szerinti, de legalább 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* interjú alkalmával az érintett minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartamáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik,

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 segítség megkezdéséről, eredményéről a családdal való kapcsolatfelvétel után 15 napon belül visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek.

A személyes találkozásokra, a kapcsolattartásra alkalmat adnak:

- szakmai délutánok,
- jelzőrendszeri tanácskozás,
- esetmegbeszélések, esetkonferenciák,
- kerületi szakmai rendezvények,

- nyílt napok,
- területen végzett munka,
- 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 a klienssel. Amennyiben a kliens 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 családsegítők forgó rendszerben, beosztás szerint ügyeletet látnak el. Mindezen kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben.

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

Az intézmény tevékenységéről értesülhetnek a kerület lakói a kerületi újságokból, médiából, az intézmény honlapjáról, kapcsolódó intézményektől (szociális, oktatási, stb.).

Nyilvántartások – dokumentáció

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

Minden gondozott *családnak saját iratanyaga* van, melybe a kliensnek 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.

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei egyszeri ügyintézés/tanácsadás esetén:

- nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről, az intézmény adatkezelési tevékenységéről
- valamennyi írásos megkeresés, jelzés az írásos válaszokkal együtt,
- Esetnapló A/ és B/ része (ügyfél adatai),
- Az esetkezelés eseményeinek rögzítése a kliensnyilvántartásban (Esetnapló 3. pont)
- gyermekvédelmi jelzés esetén GYVR-ben is rögzíthető

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei gondozásba vétel, alapellátás esetén:

- nyilatkozat, melyben a családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről, az intézmény adatkezelési tevékenységéről
- együttműködési megállapodás,
- Esetnapló A/ és B/ része (ügyfél adatai),
- Cselekvési terv (Esetnapló 2. pont)
- Az esetkezelés eseményeinek rögzítése a kliensnyilvántartásban (Esetnapló 3. pont)
- valamennyi írásos megkeresés, jelzés az írásos válaszokkal együtt,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja (írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező),
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- gyermekvédelmi jelzés esetén GYVR-ben is kötelező rögzíteni

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.

Családsegítő teendői esetlezárás esetében:

- szükség szerint, de legalább félévente értékeli a szociális segítség menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét,
- szükség szerint esetkonferenciát hív össze,
- 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,
- 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 egységvezetőnek 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,
- összeférhetlenség, együttműködés ellehetetlenülése,
- családsegítő tartós távolléte – legalább 30 napot meghaladó betegség, fizetés nélküli szabadság.

Ajánlott esetek

- komolyabb szakmai gyakorlatot igénylő esetben.

Az esetátadás során a keletkezett iratanyag átadását-átvételét az erre a célra rendszeresített nyomtatványon kell regisztrálni, mely az iratátadó és iratátvevő személy aláírását egyaránt tartalmazza. Iratátadásra csak a szakmai egységvezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

10.10. Ügyeleti/helyettesítési rend

A munkatársak helyettesítésének megszervezése betegség, szabadság esetén a szakmai egységvezetők feladata. A helyettesítés rendjét a munkaköri leírások tartalmazzák. Csak azonos munkakörben dolgozók helyettesíthetik egymást.

A családsegítők havi beosztás alapján ügyeletet látnak el, illetve a klienssel egyeztetett időpontokban fogadják a gondozott családokat, ügyfeleket.

Lehetőség szerint biztosítani kell a munkatársak közötti személyes konzultációt a helyettesítés megkezdése előtt.

Krízis, valamint váratlan helyzet esetén a családsegítő, illetve az esetmenedzser/ tanácsadó feladatát az adott szakmai egység szakmai egységvezetője látja el. A szakmai egységvezetőt egy általa kijelölt és az intézményvezető által jóváhagyott munkatárs helyettesítheti.

Ügyeleti idő

A család-és gyermekjóléti szolgálatban ügyeleti rend működik havi beosztás alapján.

Az ügyeletes családsegítő feladata új kliens esetén:

- meghallgatni a kliens panaszát,
- tájékoztatni a szolgáltatásról,
- felvenni az adatokat, kitölteni a szükséges adatlapokat,
- megbeszélni a további kapcsolattartás, együttműködés módját, menetét,

Amennyiben az ügyeleti beosztás változik (betegség, szabadság miatt), azt a szakmai egységvezető felé jelezni kell.

10.11. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, összehangolása és működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés céljából, a jelzőrendszeri felelős feladata. Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésének célja, hogy a problémák időben felismerhetők 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 szakmai/gyermekvédelmi tanácskozás,

- ✓ szakmai délutánok, rendezvények és fórumok,
- ✓ közös képzések,
- ✓ esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- ✓ munkaértekezletek,
- ✓ helyi média, lakossági fórumok, köz-meghallgatások.

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

Éves szakmai/gyermekvédelmi 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 papír alapon, vagy elektronikus formában.

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.

Az intézkedési tervet a tanácskozás meghívottjai is kézhez kapják (papír alapon vagy elektronikus formában). Az éves szakmai/gyermekvédelmi tanácskozást minden év február 28-ig kell megtartani. Az intézkedési terv elkészítésének határideje minden év március 31.

Esetmegbeszélések, esetkonferenciák

A szakmaközi esetmegbeszélések – az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a jelzőrendszeri felelős 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, évente legalább 6 alkalommal. A megbeszéléstről 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 vagy esetmenedzser feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a cselekvési terv. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely az esetdokumentáció részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

10.12. Csoportfoglalkozások

Állás-Les:

A Zuglói Állás-LES munkaközvetítő irodával együttműködve 2016. végén elindult a HÍD Család és Gyermekjóléti Központban az álláskeresői tanácsadással egybekötött munkaközvetítés.

Az álláskeresőknél a tanácsadók egy regisztrációs lap kitöltése után önéletrajzot készítenek, ami elengedhetetlen a munkakereséshez. Ezután a több, mint 100 munkáltatót tartalmazó adatbázisból közösen kiválasztják a célállásokat. (Budapesti és Pest közeli cégek, többféle területen, megváltozott munkaképességűeket is várnak)

A szolgáltatás része önéletrajzírás, elvesztett bizonyítványok beszerzése, felkészítés az interjúra. Heti két órában három kolléga áll az álláskeresőknél rendelkezésére.

„*Családi 7végék velünk*” programsorozat, melyet szociálisan hátrányos helyzetű családok számára szervezünk évek óta az ügyfélkörünkben.

A programok tavasszal és ősszel, egy-egy hétvégi napon kerülnek megrendezésre, így tudtuk biztosítani a családok számára a legmegfelelőbb időpontot a közös élményekhez.

Ebben a rohanó világban a minőségi együtt töltött idő nagyon fontos a családok számára, mindez elősegíti a gyermek-szülő közötti kapcsolat ápolását, megerősödését. Úgy gondoljuk, hogy ezek a közös családi programok élményt nyújtanak a gyermekeknek és a szülőknek egyaránt, elősegítve ezzel a tartalmas együttléteket. A kellemes programok feltöltötték a kicsiket és nagyokat egyaránt.

11. 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, - lakótelepi szociális munkát,
- a kapcsolattartási ügyeletet,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt és mediációt,
- mentálhigiénés tanácsadást,
- korrepetálást és fejlesztést,
- tanoda programot
- szociális diagnózis készítését,
- 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 esettanulmányai:

- javaslatot tesz a gyermek védelembevételére, vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,

- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembevételére, 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,
- védelembé vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, koordinálja a megfelelő szakemberek bevonását, tevékenységét a családsegítés folyamatába, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

11.1. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

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

11.2. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

A **védelembé vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az estemenedzszerrel való együttműködésre. A védelembé vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. Kötelező a védelembé vétel a megelőző pártfogás elrendelése mellett is.

A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő estemenedzszer személyét is - megelőzően esetkonferenciát szervezünk az érintett szakemberek bevonásával (az esetkonferenciát az intézmény alapszolgáltatást végző szakmai egysége kezdeményezi.)

Amennyiben a védelembé vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az estemenedzszer javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. Amennyiben a védelembé vételtől további eredmény nem várható, ugyanakkor a kiemelés sem szolgálna a

gyermek érdekét, javaslatot tesz a védelemből vétel megszüntetésére. A javaslat elkészítését megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

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

11.3. 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.

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

- ✓ 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 szükség szerint, de legalább a nevelésbe vételt követő 2 hónap során, illetve a felülvizsgálatok előtt az eseménymenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, szükség szerint kapcsolatot tart a gondozási hellyel, gyermekvédelmi gyámmal, 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 és lehetőség 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 eseménymenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről, valamint az intézmény adatkezelési rendjéről,
- ✓ gondozás jellegétől függően a Gyermekünk Védelmében elnevezésű Informatikai Rendszerben (GYVR) a rendszer által előírt dokumentáció vezetése, melyek a fontosabb adatokat, eseményeket is tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- ✓ valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,

- ✓ a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- ✓ az esetkezelés dokumentálása a kliensnyilvántartási rendszerben
- ✓ esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül.

11.4. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenciós programokkal kapcsolatos feladatok

Speciális gyermekjóléti szolgáltatások és prevenciós programok keretében végzett tevékenységek:

- ✓ utcai- és lakótelepi szociális munka,
- ✓ óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység,
- ✓ szociális munka csoportokkal,
- ✓ közösségi munka,
- ✓ bűnmegelőzést szolgáló tevékenység,
- ✓ kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- ✓ készenléti szolgálat biztosítása,
- ✓ jogi, pszichológiai tanácsadás,
- ✓ családkonzultáció, mentálhigiénés tanácsadás,
- ✓ mediáció/közvetítő eljárás,
- ✓ fejlesztőpedagógiai tanácsadás, korrepetálás,
- ✓ tanoda program.

11.4.1. Utcái szociális munka

Az utcai szociális munkát végző munkatársak területen végzett munkájához csatolt munkakörként csatlakoznak különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. Az utcai 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 találkozásaikra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény saját területén belül.

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 (csoportok, rendezvények, sportversenyek)

Az utcai szociális munkás tevékenységéről elektronikusan vagy papír alapon rendszeresen feljegyzést készít.

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

10.4.2. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

2015. márciusától a törvényi változások lehetővé tették az iskolai szociális munka bevezetését a Gyermekjóléti Központokban, mely lehetőséggel a Prevenációs Központ élt, azóta végezzük intézményünkben ezt a tevékenységet. Összességében 2020/2021-es tanévben fogadóórák keretén belül **1397** gyermekkel, tanárral, szülővel foglalkoztunk, osztályfőnöki órák keretében **3804** gyerekekkel és egyéb óvodai/iskolai program keretében **217** gyermekkel foglalkoztunk. Az intézményben eltöltött alkalmak száma összesen **623** volt. (halmozott adat).

2018. szeptemberétől kötelezően végzendő feladat az óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenység, melynek iránymutató száma, hogy 1000 diákonként egy fő szociális munkás lássa el a feladatot. A XIII. kerületben 19 óvoda és 28 általános-, illetve középiskola és 3 kollégium, diákotthon van. Ezáltal kerületünkben közel 17.000 (16.866) 3-18 éves kor közötti fiatal tanul, mely számnál nem a tényleges tartózkodási helyet kell figyelembe venni, hanem azt, hogy kerületi oktatási intézményben teljesíti tankötelezettségét. Az új feladat bevezetését fokozatos és folyamatos létszámbővítéssel, szakmai lefedettséggel tervezzük.

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet a Közép-Pesti Tankerületi Központtal együttműködve végezzük, támogatásukra számíthatunk. Emellett folyamatos az együttműködés az iskolákkal, a pedagógusokkal, az iskolapszichológusokkal, az iskolai védőnőkkel, a fejlesztő pedagógusokkal és minden olyan szakemberrel, akikkel a tevékenység során kapcsolatba kerülhetünk. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző munkatársak tagjai a XIII. kerületi gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszernek, részt vesznek az esetkonferenciákon, a szakmaközi megbeszéléseken és egyéb fórumokon.

A szolgáltatás biztosítását megelőzően minden tanév kezdetekor szükségletfelmérés készül az érintett oktatási intézményben, valamint személyes találkozásra is sor kerül az adott iskola igazgatójával és tantestületével. A szolgáltatás biztosításának feltétele egy együttműködési megállapodás megkötése, amelyben rögzítésre kerül a szolgáltatás kezdetének időpontja, helye, a szolgáltatást végző szakember(ek) neve(i), a szolgáltatás feltételei és megvalósulása egyaránt.

Az iskolai szociális segítő tevékenységet végző szakember a szociális munka eszköztárával, annak munkamódszereivel dolgozik. A problémamegoldó modell alkalmazásával a veszélyhelyzet természete szerint választ a tanácsadás, tárgyalás, intervenció, képviselő és gondoskodás között. Az iskolai szociális segítő tevékenység során az iskola egészével foglalkozunk, tanár, diák és szülő egyaránt felkereshet bennünket.

Két típusú szolgáltatást tudunk biztosítani a kerületi iskolákban: fogadó óra keretén belül tanácsadás, segítségnyújtás, konfliktuskezelés (délutáni órákban), vagy tanórai keretek között preventív témájú csoportfoglalkozások tartása.

Az egyéni segítség (tanácsadás) keretein belül:

- ✓ tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az iskolában jelentkező problémák kapcsán,

- ✓ információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális ellátórendszer működéséről,
- ✓ közvetítés (mediáció) az iskolában kialakult konfliktusos helyzetekben,
- ✓ pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása,
- ✓ krízisintervenció,
- ✓ egyéni tanácsadás a tanulók számára.

A csoportban végzett szociális segítő munka keretein belül:

- ✓ csapatépítés, csoportkohézió növelése,
- ✓ problémamegoldás, konfliktuskezelés erősítése,
- ✓ pályaaorientáció, továbbtanulás segítése,
- ✓ döntéshozás, felelősségvállalás erősítése,
- ✓ internet világa – Facebook,
- ✓ kirekesztés, csoporton belüli bántalmazás,
- ✓ iskolai kötelezettségek
- ✓ önismeret, értékfeltárás,
- ✓ káros szenvedélyek – dohányzás, alkohol- és drogfogyasztás hatásai, elkerülése.

A 2020/2021-es tanévben az óvodai- és iskolai szociális segítő munkába az alábbi intézményeket vonjuk be (a bevont intézmények köre folyamatosan bővül):

Óvodák:

- Angyalkert Tagóvoda
- Futár Tagóvoda
- Gyermekkert Tagóvoda
- Mesés kert Tagóvoda
- Madarász Viktor Tagóvoda
- Napraforgó Tagóvoda
- Napsugár Tagóvoda
- Pitypang Tagóvoda
- Pöttyös Tagóvoda
- Prizma EGYMI
- Varázskarika Tagóvoda

Általános iskolák:

- Csata Utcai Általános Iskola
- Eötvös József Általános Iskola
- Ének-zenei és Testnevelési Általános Iskola
- Gárdonyi Géza Általános Iskola
- Gyermekház Iskola
- Hegedűs Géza Általános Iskola
- Hunyadi Mátyás Általános Iskola
- Pannónia Német Nemzetiségi Kétnyelvű és Angol Nyelvet Oktató Általános Iskola
- Prizma EGYMI
- Tomori Pál Általános Iskola
- Számítástechnikai Általános Iskola
- Vizafogó Általános Iskola

Középiskolák és kollégiumok:

- Ady Endre Gimnázium

- Berzsényi Dániel Gimnázium
- BGSZC Bánki Donát Közlekedésgépészeti Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
- BGSZC Károlyi Mihály Két Tanítási Nyelvű Közgazdasági Szakgimnáziuma
- BGSZC Magyar Hajózási Szakgimnázium és Szakközépiskola
- BGSZC Katona József Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Felnőttoktatási Gimnáziuma
- BKSZC Mándy Iván Szakközépiskolája és Szakiskolája
- BMSZC Bólyai János Műszaki Szakgimnáziuma és Kollégiuma
- BMSZC Verebély László Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája
- BGSZC Dobos C. József Szakképző Iskolája
- Forrai Gimnázium és Művészeti Szakgimnázium
- Pannónia Középfiskolás Kollégium

11.4.3. 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 foglalkoznak, 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 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.

Jelenleg rendszeresen működtetett csoportjaink: Previ Stúdió, Previ Buli, Previ Főzőshow, Previ Foci. Esetenként egyéb tematikus csoportokat is szervezünk pályázati forrásokból. A csoportmunkát elsődlegesen az utcai szociális munkát, valamint az óvodai és iskolai szociális tevékenységet végző munkatársak végzik.

11.4.4. Közösségi munka

Nyári és szünidei tábor, nyári és szünidei gyermekétkeztetés

Az intézmény területén a nyári és az évközi szünetek idejére tábort szervezünk klienskörünk gyermekei részére. A tábort nyáron heti, az évközi szünetek alatt a szünet időtartama alatt, munkanapokon vehetik igénybe a rászoruló családok gyermekei. A táborok keretében különböző szabadidős, kézműves és fejlesztő célú programokat szervezünk a gyermekek számára, esetenként az intézményen kívül is.

A nyári táboroztatást elsődlegesen az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végző munkatársak végzik.

Családi Nap

Több éve minden évben részt veszünk a kerületi gyermekes családok számára szervezett Családi Napon. 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.

Tudat-törő drogprevenációs szabadulószoza

2017-ben átadott, az országban egyedülálló témát felölelő szabadulószoza, mely egy szerhasználó fiatal tudatában zajló történetet mutat be. Az ország egész területéről várunk 5-6 fős csoportokat.

11.4.5. Bűnmegelőzést szolgáló feladataink

A Központban végzett bűnmegelőzési tevékenységünk nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban 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 tanultság, 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.

11.4.6. Kapcsolattartási ügyelet biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve intézményünk már évek óta rendelkezésre áll azon kliensek 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, névleges felügyelet mellett, valamint szükség szerint, mediáció biztosításával. A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: péntek délután 13-18 óra között és szombaton: 09-13 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 a kapcsolattartási ügyeletet koordináló munkatárs felveszi a kapcsolatot a szülőkkel, és egy "nulladik találkozás" alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, a kapcsolattartási ügyelet házirendjéről, egyben írásban megállapodnak. A létrejött, avagy meghiúsult alkalmakról a kapcsolattartást végző munkatárs feljegyzést készít a kapcsolatügyi naplóba, melyekről felkérésre összegzést készítünk. A kapcsolattartási ügyeletet biztosító munkatársak általában mediátori képesítéssel rendelkeznek.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a kapcsolattartást végző munkatárs javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál, és erről a családsegítőt vagy esetmenedzsert is értesíti.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- ✓ kapcsolatügyi napló
- ✓ kapcsolattartási megállapodás,
- ✓ tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, aláírással kell igazolni annak elfogadását.

11.4.7. Készenléti szolgálat biztosítása

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenlétet 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.

A készenléti szolgálat biztosításában a központ szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített füzetben. A telefont, valamint az adminisztrációs füzetet személyesen adják át egymásnak a munkatársak a szakmai teamen.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- ✓ készenléti szolgálat ügyeleti füzetének vezetése,
- ✓ készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét a szakmai team naplóban rögzítjük

11.4.8. Tanácsadások

Jogi segítségnyújtás

A jogász feladatai kétirányúak:

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

A jogász szükség szerint konzultál az esetet vivő családsegítővel vagy esetmenedzserrel.

Pszichológiai tanácsadás

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

A pszichológus feladata

- heti vagy kétheti rendszerességgel foglalkozások (tanácsadás, terápia) tartása
- rendszeres konzultáció szülőkkel,
- rendszeres konzultáció a családsegítőkkal, esetmenedzserekkel
- esetenként részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,
- amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás, támogató terápia kereteit, segítségnyújtás a megfelelő szakember felkutatásában,

Családkonzultáció, mentálhigiénés tanácsadás

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. A mentálhigiénés tanácsadás keretében egyéni segítő beszélgetés történik.

Családkonzulens, mentálhigiénés tanácsadó feladata

- az előzetesen megbeszélt időpontokban terápia/konzultáció megtartása,
- konzultáció az érintettekkel
- rendszeres konzultáció a családsegítőkkal, esetmenedzserekkel
- esetenként részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon,
- amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás, támogató terápia kereteit, segítségnyújtás a megfelelő szakember felkutatásában,

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 utánkövetés/konzultáció biztosítása

Fejlesztőpedagógiai tanácsadás, korrepetálás

A gyógy/fejlesztőpedagógus/korrepetítor feladata

- az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése,
- prevenciós tevékenység,
- A közös munkát minden esetben egy állapotfelmérés előzi meg, amely a szülő, iskola, illetve a családsegítő vagy esetmenedzser kérésére történik.

11.4.9. Tanoda program

Az 1997. évi XXXI. törvény, mely a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásokról szól, 2019. január 1-jétől lehetővé teszi, hogy a gyermekjóléti alapellátás keretei között szereplő szolgáltatás legyen a *tanoda* működtetése.

A törvény 38. §: „(1) A tanoda olyan, elsősorban rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő vagy hátrányos helyzetű, vagy halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek és kivételesen fiatal felnőttek számára nyújtott, önkéntesen igénybe vehető társadalmi felzárkózást segítő, a személyiségfejlődés egészét szem előtt tartó, prevenciós szolgáltatás, amely az Nkt. szerinti kötelező tanórai és egyéb foglalkozásokon való részvétel idején kívül, valamint a tanítási szünetekben segíti elő a szociokulturális hátrányok kompenzálását, a tanulmányok folytatását, a társadalomba való sikeres beilleszkedést, az életpálya-tervezést és a szabadidő hasznos eltöltését.

(2) A tanoda a szolgáltatásait a helyi sajátosságokra és a gyermekek egyéni szükségleteire építve, a szülők bevonásával, a gyermek nevelési-oktatási intézményével, a család- és gyermekjóléti szolgálattal, a család- és gyermekjóléti központtal, a helyben elérhető egyéb, az érintett korosztály számára szolgáltatást nyújtó intézménnyel, valamint szükség esetén a gyermekvédelmi jelzőrendszer egyéb tagjával együttműködve nyújtja. A szolgáltatásnyújtás helyszínén kizárólag tanoda ellátás biztosítható.”¹

2020 tavaszán a COVID-19 világjárvány első hullámakor az közoktatási intézmények bezárásával szükségessé vált, hogy az óvodai- és iskolai szociális segítők munkája alkalmazkodjon a kialakult helyzethez. Mivel az intézményekbe való kijárára nem volt lehetőség, ezért online nyújtottak segítséget a pedagógusoknak, szülőknek és a diákoknak egyaránt. Az óvodai- és iskolai szociális segítők munkája által lefedett 28 kerületi intézmény mindegyike kért támogatást, melyet maradéktalanul elláttak a központ munkatársai.

Az általános- és középiskolákban több mint 150 diáknak tartottak folyamatosan korrepetálást, tanulócsoporthoz, felzárkóztatást, melyet a nyári szünidő alatt is folytattak. A szociális segítők munkájának köszönhetően a segítséget kért diákok az év végén teljesíteni tudták a tanévet.

2020 őszén a COVID-19 világjárvány második hulláma ismét egy új feladat elé állította a Prevenciós Központ óvodai- és iskolai szociális segítőt, hiszen még nem zártak be az általános iskolák, de a segítők az intézményeket óvintézkedésből csak veszélyhelyzet esetén látogathatják. A munkájuk átformálása, a körülményekhez való igazodás új kihívásokat jelent a szakembereknek. A középiskolákból számos megkeresés érkezett tanulássegítés, érettségire való felkészítés, korrepetálás céljából, illetve többeknek nehézséget okoz a technikai eszköz biztosítása.

A tavaszi járványügyi helyzethez hasonlóan ősszel is megkezdtek a kollégák az elsősorban kerületi cégek felkeresését számítógép/laptop-adomány ügyében. Felmérték az iskolák körében, hogy hozzávetőlegesen hány technikai eszközre van szükség, illetve egyéb feltételek adottak-e a diákok háztartásában (internet). A felmérést követően világossá vált, hogy nagy szükség van a tanulásban való segítségre, ezért indokoltnak látszik egy olyan szolgáltatás bevezetése, ami kimondottan ezt segíti. A XIII. kerületben a Roma Nemzetiségi Önkormányzat évekig sikeresen működtette tanodáját, viszont mára már működését nem tudja biztosítani. Az elmúlt évek tapasztalata alapján a kerületben rengeteg olyan diák van, akinek szüksége és igénye lenne az iskola melletti korrepetálásra, közös tanulásra, hogy megértsék a tananyagot, erre egy tanoda lehet a jó megoldás.

¹ 1997. évi XXXI. törvény

A *Previ Tanoda* a törvényhez és szakmai ajánláshoz² igazodva a Prevenációs Központ ügyfélkörében lévő szociálisan rászoruló, hátrányos helyzetű diákok számára nyújtana segítséget. A tanoda a tanulás, korrepetálás, pótvizsgára való felkészítés mellett, hetente többször biztosítana kikapcsolódási lehetőséget az odajáró fiataloknak, illetve szeretnénk egy mentorprogramot is kialakítani.

Previ Tanoda Mentorprogram

A *Previ Tanoda mentorprogramja* az iskolai szociális segítők, valamint a középiskolás tanulók, segítő hivatásra készülő önkéntesek munkájára épül. A program célja, hogy a szociális segítők szakmai munkájára alapozva, egy olyan hátránykompenzációs, esélyteremtő programot hozzon létre, ami elősegíti a felzárkóztatást és az integrációt. Teszi mindezt egy komplex segítségnyújtás biztosításával, amely nem csupán a segített, de a segítő önkéntesek személyiségfejlődését is szem előtt tartja. Ehhez, az általános iskolákkal és középiskolákkal szoros és jó együttműködés szükséges, melyet az iskolai szociális segítők kapcsolati rendszere, az intézményekkel folytatott közös szakmai munka teremti meg.

A tanoda egy olyan prevenációs szolgáltatás, amelynek egyik pillére az önkéntességre épülő munka, amely humánerőforrás bevonását is jelenti, új innovatív szolgáltatások biztosításával. A tanodai szolgáltatás működésére vonatkozóan az EMMI szakmai ajánlásában kétféle önkéntességi formát különböztethetünk meg:

- formális önkéntesség
- informális önkéntesség

A formális önkéntesség alapján a tanoda fogadhat fiatalokat (14–30 év), felnőtteket (30-60 év) és Senior (60+) önkénteseket. Számukra a *közérdekű önkéntes tevékenységről szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény* alapján, önkéntes jogviszony keretében határozzák meg a vállalt feladataikat és tevékenységüket. Az informális esetén önkéntesként a szülőket, családokat, valamint a kortársak és egyetemi hallgatók bevonását is lehetővé teszi.³

A *Prevenációs Mentorprogram* keretein belül egyszerre tudnak az önkéntes fiatalok segíteni és saját személyiségfejlődésükben előre haladni. Ugyanis ez a program felzárkóztatás, amely a tanuló igényire és szükségleteire épül. Integráló hatása a közös szabadidős programokban is megvalósul. Az önkéntesnek jelentkező középiskolás diákok szakmai támogatást kapnak a minden alkalommal jelen lévő és a munkába bekapcsolódó iskolai szociális segítőtől. Lehetőségük van élményeik, nehézségeik feldolgozására és önismeretük megerősítésére. Erre alkalmat biztosít a „*Previ mentor találkozó*”, ahol kéthetente csoportos formában feldolgozhatják mindazt, ami velük történik, közösséget építve egymással, melynek alapja a kölcsönös bizalom.

Az önkéntes mentorok megtalálásában fontos kérdés, hogy hogyan lehet elérni és eljutni hozzájuk. A Prevenációs Központ és a XIII. kerületben működő Közoktatási Intézmények együttműködésének köszönhetően ez könnyen megvalósulhat. Fontos, hogy láthatóvá váljon, hogy sokan halljanak és olvassanak erről a lehetőségről. Erre a plakát, valamint az online térben működő, a közösségi oldalakon való terjesztés alkalmas. A jelentkezést követően egy személyes beszélgetés alkalmával egyrészt informálódni tudunk a mentorjelölt indíttatásáról és kompetenciáiról; másrészt ezen alkalommal tudjuk részletesebben megismertetni őket feladataikkal és elvárásainkkal.

² EMMI Gyermekesély Főosztály (2019) *Szakmai ajánlás a tanoda szolgáltatás működésére.*

³ EMMI Gyermekesély Főosztály (2019) *Szakmai ajánlás a tanoda szolgáltatás működésére.*

A mentorprogram egy olyan biztonságos közeg mind a mentor, mind a mentorált számára, amit az iskolai szociális segítőkkel való kapcsolat és szakami tudás alapol meg és biztosít. Az egyénre való specifikus figyelés sokszor a közoktatásban kevésbé sikeresen működik és ezért ezt a társadalmi perifériára szoruló gyermekek és fiatalok korlátozottan vagy egyáltalán nem érhetik el.⁴ A *Previ Tanodában* lehetőségük van az odajáró fiataloknak ennek az ellenkezőjét megtapasztalni. Integrációs eszközökkel, kortárs segítőkkel, szakemberek mellett valósul meg a hátránykompenzáció.

Previ Tanoda Plusz

A Previ Tanoda életében szeretnénk olyan plusz szolgáltatást biztosítani a fiataloknak, ami egy alternatíva lehet, egy olyan kikapcsolódási lehetőség, ami csökkenti az utcán való csellengést, a bűnelkövetést és az áldozattá válást, valamint segít a fiataloknak megtalálni önmagukat.

Heti három fix foglalkozással várjuk a tanodásokat:

- Tanoda társas délután
- Tanoda TE+ÉN
- Tanoda Sztár

Tanoda társas délután: olyan társasjátékokat ismerhetnek meg a tanodások, melyek fejlesztik a készségeiket, képességeiket, segítik a csapatmunka elsajátítását és növelik a csoportkohéziót.

Tanoda TE+ÉN: ezen a programon önismereti foglalkozáson vehetnek részt a diákok. Az iskolai szociális munka eszköztárával segítünk megismerni és elfogadni énjüket, másokat és az őket körülvevő világot.

Tanoda Sztár: napjainkban a fiatalokhoz a legkönnyebben a zenével lehet eljutni. Erre tökéletes példa a Prevenációs Központban évek óta sikeresen működő *Previ Stúdió*. Terveink szerint a tanodában minden héten Ki mit tud? versenyt tartunk, ahol bárki megcsillogtathatja zenei tudását; havonta egy alkalommal pedig vendégül látunk egy előadóművészt, a ki nemcsak értékeli a fiatalok produkcióit, de tanácsokkal is ellátja őket.

A Tanodába minden, a XIII. kerületben életvitelszerűen élő diák csatlakozhat, aki úgy gondolja, hogy szüksége van a tanulásban segítségére.

Tanodába való bekerülés feltételei és módja:

- XIII. kerületi lakosság
- a Prevenációs Központ delegálja a diákot (családsegítő, esetmenedzser, óvodai- és iskolai szociális segítő)
- iskola kérésére

Hátrányos helyzet, a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, illetve a Prevenációs Központ ügyfelének lenni nem feltétel a Tanodába való bekerüléshez.

Amennyiben a Tanoda csapata úgy dönt, hogy a diák felvételt nyert és járhat a tanodába, egyéni, személyre szabott együttműködési megállapodás készül, mely mindenki számára

⁴ Fejes József Balázs és Szűcs Norbert (2016): A tanodaszféra és a TanodaPlatform kapcsolódási pontjai. In: Fejes József Balázs, Lencse Máté és Szűcs Norbert (Szerk.): *Mire jó a tanoda?* Budapest: Motiváció Oktatási Egyesület.

betartandó és három havonta felülvizsgálandó. Az együttműködési megállapodás megkötésekor a szülővel és gyermekkel is ismertetjük a Tanoda speciális házirendjét, melynek be nem tartása kizárással, majd együttműködési megállapodás bontásával járhat.

Tanoda nyitva tartása: igazodva a diákok iskolai (vagy online oktatási) elfoglaltságához, kezdetben heti három nap, majd minden hétköznap 14.00–18.00 óra között tart nyitva a Tanoda, a Prevenció Központban erre kijelölt helyen.

11. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL 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 intézményvezetőjéhez, vagy 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 jogorvoslattal.

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 jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- intézményvezető
- szakmai vezető
- családsegítő
- esetmenedzser
- tanácsadó
- óvodai és iskolai szociális segítő
- a szociális asszisztens

13. SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGÉNEK BIZTOSÍTÁSA

A magas színvonalú munkavégzés és a szakmai fejlődés, fejlesztés biztosítása érdekében a munkatársak részt vesznek: egyéni és/vagy csoportos szupervízió, esetmegbeszélő csoporton, rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben foglaltak szerint, belső továbbképzéseken (melyet az intézmény szervez meg).

14. SZERVEZETI ADATOK

14.1. Az intézmény munkatársai

	1 fő intézményvezető
Család és Gyermekjóléti Szolgálat:	1 fő családsegítő/szakmai egységvezető 27 fő családsegítő 2 fő szociális asszisztens
Család és Gyermekjóléti Központ:	1 fő esetmenedzser/szakmai egységvezető 16 fő esetmenedzser/szociális diagnózist készítő/tanácsadó 17 fő óvodai és iskolai szociális segítő 2 fő szociális asszisztens

megbízási jogviszonnyal

2 fő pszichológus
1 fő jogász
3 fő fejlesztő pedagógus/korrepetitor
2 fő szupervízor /esetmegbeszélést vezető

15. AZ INTÉZMÉNY TÁRGYI FELTÉTELEINEK MEGJELÉNÍTÉSE

Az intézmény székhelye: 1134 Budapest, Tüzér utca 56-58.

Család- és gyermekjóléti szolgálat (1. emelet)

4 db dolgozói munkaszoba
6 db tanácsadó, ügyfélfogadó szoba
2 db csoportszoba
Kiszolgáló és szociális helyiségek

Tárgyi eszközök:

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

Család- és gyermekjóléti központ (2. emelet)

4 db dolgozói munkaszoba
5 db tanácsadó, ügyfélfogadó szoba
1 db csoportszoba
Kiszolgáló és szociális helyiség

Tárgyi eszközök:

- ✓ szerver szobából irányítva 20 db számítógép a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított,
- ✓ 2 fénymásoló, melyből 2 szkennelésre, 1 fax küldésre és fogadására is alkalmas.

Család- és gyermekjóléti központ (fszt.)

utcai- és lakótelepi szociális munkások szobája, illetve az óvodai- és iskolai szociális segítők szobája:

5 db dolgozói munkaszoba, melyből 2 stúdióként is funkcionál

Tárgyi eszközök:

- ✓ 17 db számítógép, melyből 3 a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,
- ✓ 2 db multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre és nyomtatásra
- ✓ a két Previ Stúdióban fény- és hangtechnika (4 nagy teljesítményű hangfal, mikrofonok, 1 db kamera, vetítő vászon, LCD tv-k, bokszz zsák, xbox játékkonzol, táncszőnyeg, darts, stb.)
- ✓ 3 db kerékpár és 10 db elektromos roller áll a rendelkezésre az utcai- és lakótelepi szociális munkások, illetve az óvodai- és iskolai szociális segítőknek

Minden munkatárs számára biztosított a telefonkészülék és a mobiltelefon használata (internet hozzáféréssel együtt). Útiköltség térítés (BKV bérlet)

Az intézmény akadálymentesített, lift és mozgáskorlátozottak számára külön mosdó biztosított.

Az intézmény megközelíthetősége:

Az Intézmény a kerületi lakosok számára jól megközelíthető, a kerület központi részén helyezkedik el. 14-es villamos megállójától 300 méterre, 1-es villamostól 300 méterre, metró állomás (Dózsa Gy. u-i) és troli (75-ös, 79-es) megálló a közelben.

16. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szakmai Program mellékletei:

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

Záradék: I.:

Az Szakmai Program hatályba lépése

A Prevenációs Központ és Családi Bölcsődei Hálózat Szakmai Programja a Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat SZEM Bizottsága jóváhagyásával 2022.08.29. napján lép hatályba. és visszavonásig érvényes. Jelen Szakmai Szabályzat hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a SZEM Bizottság 115/2022 (08.23) számú határozatával jóváhagyott Szakmai Program..

Készítette:


Németh Borbála
intézményvezető



Ellenőrizte:


Karácsonyi Magdolna
aljegyző



Záradék

A Prevenációs Központ és Családi Bölcsődei Hálózat Szakmai Programját Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat SZEM Bizottsága a 115/2022. (08.23.) számú határozatával jóváhagyta.


kiadmány hitelekül
Karácsonyi Magdolna
ALJEGYZŐ



17. MELLÉKLET

HÁZIREND

Az intézmény az alábbi időpontban tart nyitva:

hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰	8 ⁰⁰ – 16 ³⁰	8 ⁰⁰ – 16 ³⁰	ügyfélfogadás szünetel	8 ⁰⁰ – 12 ³⁰

1. Az ügyfelek a tanácsadó szobákban csak intézményi munkatárs engedélyével és jelenlétében tartózkodhatnak saját ügyük intézésének idejére.
2. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken az ügyfelek nem tartózkodhatnak.
3. Kiegészítő szolgáltatások igénybevételével (pl. telefonálás, fénymásolás stb.) csak az intézmény által biztosított szolgáltatásokat igénybevevők élhetnek, ők is kizárólag indokolt esetben, az ügyükben illetékes családsegítő vagy esetmenedzser tudtával és engedélyével.
4. Mobiltelefonnal, illetve más technikai eszközzel a tanácsadó szobákban bármiféle hang- vagy képfelvétel készítése szigorúan tilos, jogszabályba ütköző. Jogsértés esetén a rendőrhatalóság értesítésre kerül.
5. Az intézmény munkatársai az ügyintézés során semmiféle kép- vagy hangfelvételt nem használhatnak fel vagy bizonyítékként nem fogadhatnak el.
6. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
7. Órizetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.
8. Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás.
9. Tűz keletkezése esetén az ügyfelek – a kifüggesztett tűzriadó tervvel összhangban, az intézményi munkatársak irányításával – kötelesek elhagyni az intézmény területét.
10. Az intézmény területén alkohol és egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt tartózkodni, illetve azokat fogyasztani tilos.
11. Az intézmény területén elvárt a kulturált viselkedés, az intézmény munkatársainak és ügyfeleinek tisztelete.
12. Egyéb felmerülő – a Háziirendben nem szabályozott – kérdésekben az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Panaszjog

Az ügyfél panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a szóban előterjesztett panaszra szóban, írásos panaszra 15 naptári napon belül írásban, köteles érdemben válaszolni. Ha az ügyfél nem elégedett az intézményvezető döntésével, akkor a fenntartóhoz fordulhat, illetve megkereséssel élhet felnőttek esetében az ellátottjogi, gyermekek esetében a gyermekjogi képviselők felé, akiknek neve és elérhetősége a recepciónál van kifüggesztve.

Budapest, 2022.

8.3.



