

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat

Prevenációs Központ

HÍD Család- és Gyermekjóléti Központ

Szakmai Programja 2026.

Készítette:



Németh Borbála
intézményvezető



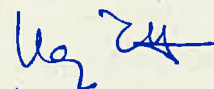
Ellenőrizte:



Karácsonyi Magdolna
aljegyző

Jóváhagyta: Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat SZEMB Bizottsága a 15/2020 (II.24.) számú határozatával. Jelen Szakmai Program hatályba lépésével egyidejűleg visszavonásra kerül a SZEMB Bizottság 26/2023 (II.21.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai Program.

Budapest, 2026. 01. 06.



Varga Zsanett
SZEMB elnöke

2026 FEBR 26

Tartalom

1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelve.....	4
2. Jogszabályi háttér.....	5
3. Az intézmény adatai, szervezeti egységei	6
4. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja.....	7
5. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek, létrejövő kapacitások.....	8
5.1. Demográfiai mutatók.....	8
5.2. Álláskereső.....	10
5.3. Kerületi családok mutatói	11
5.4. Háztartásokra vonatkozó adatok és statisztikák:	11
5.5. Lakhatás.....	12
5.6. Egészségügyi sajátosságok.....	13
5.7. Család- és Gyermekjóléti Központ	14
5.8. Pénzbeli és természetbeni ellátások	17
6. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	19
6.1. Az intézmény nyitvatartási rendje.....	19
6.2. Ügyfélfogadáson túli elérhetőségek.....	19
6.3. Telefonos-készenléti szolgálat.....	19
6.4. Az intézmény szolgáltatásai.....	20
7. A szolgáltatás igénybevétele.....	21
7.1. Az ellátás igénybevételének módja	21
7.2. Az ellátás igénybevételének menete.....	21
8. A lakosság és az igénybevevők tájékoztatásának helyi módja.....	22
9. Esetelosztás.....	22
10. A szakmai egységek közötti együttműködés módja	23
10.1. Munkaértekezlet.....	23
10.2. Vezetői értekezlet	23
10.3. Család- és Gyermekjóléti team	23
10.4. Szakmai team megbeszélés	24
11. A család- és gyermekjóléti szolgálathoz tartozó tevékenységek.....	24
11.1. A családsegítő ellátás, szolgáltatás.....	24
11.1.1. Feladatai.....	24
11.2. Jellemző problématerületek a szolgálatot felkereső egyének és családok körében	25
11.3. Általános feladat.....	25
11.4. A segítő folyamat és annak dokumentálása	25

11.5. Adósságkezelési szolgáltatás, települési támogatás	26
11.6. Aktív korúak ellátásában részesülő ügyfelek támogatása	27
11.7. A gyermekjóléti ellátás, szolgáltatás.....	27
11.8. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok.....	28
11.9. Gyermekjóléti szolgáltatás keretei.....	30
11.10. Ügyeleti/helyettesítési rend	33
11.11. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése	33
11.12. Csoportfoglalkozások.....	34
12. A család- és gyermekjóléti központhoz tartozó tevékenységek	35
12.1. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk.....	36
12.2. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok	36
12.3. A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk	36
12.4. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenció programokkal kapcsolatos feladatok.....	37
12.4.1. Szociális munka csoportokkal.....	38
12.4.2. Kapcsolattartási ügyelet biztosítása	38
12.4.3. Készenléti szolgálat biztosítása	39
12.4.4. Tanácsadások.....	39
12.4.5. Községi szociális munka	41
12.5. Az óvodai- és iskolai szociális segítő szakemberek tevékenységei.....	41
12.5.1. Óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenység.....	41
12.5.2. Községi munka	42
12.5.3. Tanoda program.....	42
13. az utcai- és lakótelepi szociális munkát végző szakmai egységhez tartozó tevékenységek	43
13.1. Utcái szociális munka.....	43
13.2. Bűnmegelőzést szolgáló feladataink	44
13.3. Ifjúsági készenléti szolgálat	44
14. az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	45
15. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	45
16. Szervezeti adatok	45
16.1. Az intézmény munkatársai.....	45
17. Az intézmény tárgyi feltételeinek megjelenítése	46
18. Záró rendelkezések.....	47
19. MELLÉKLET.....	48
19.1. ORGANOGRAM	48
20. MELLÉKLET: Házirend.....	49

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 érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünknek folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- innovatív módszerek bevezetését, alkalmazását
- a változó társadalmi igények folyamatos vizsgálatát és az ehhez való alkalmazkodást
- forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, meglévő kapcsolatok formálását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselőtét,
- 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, fogyatékosságra 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. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

- ❖ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- ❖ 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- ❖ 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- ❖ 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- ❖ 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- ❖ 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- ❖ 1991. évi LXIV. törvény: a gyermekek jogairól
- ❖ a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Sznyr.)
- ❖ a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet
- ❖ 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
- ❖ 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról, amely a gyermekjóléti szolgáltatások finanszírozására vonatkozik
- ❖ 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet. A közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény végrehajtásáról szól, amely a szociális és gyermekvédelmi ágazatban történő alkalmazására vonatkozik
- ❖ 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- ❖ a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- ❖ Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 8/2025. (III. 25.) önkormányzati rendelete a pénzbeli és természetbeni, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról
- ❖ 2011.évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- ❖ 1992. évi XXXIII. törvény: A közalkalmazottak jogállásáról
- ❖ 1993. évi XCIII. törvény: A munkavédelemről
- ❖ 1998. évi LXXXIV. törvény: A családok támogatásáról

- ❖ 23/1998. (XII.30.) kormányrendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról
- ❖ A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás)
- ❖ Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (4. kiadás)
- ❖ Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)
- ❖ Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás)
- ❖ A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásnak felismerésére és megszüntetésére irányuló szektor semleges egységes elvek és módszertan
- ❖ Szociális munka etikai kódex

3. 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.
Utcai- és lakótelepi szociális munka	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 alaptevékenységének kormányzati funkciók szerinti megjelölése:

104042	Család- és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család- és gyermekjóléti Központ
104044	Biztos Kezdet Gyermekház, Tanoda

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.

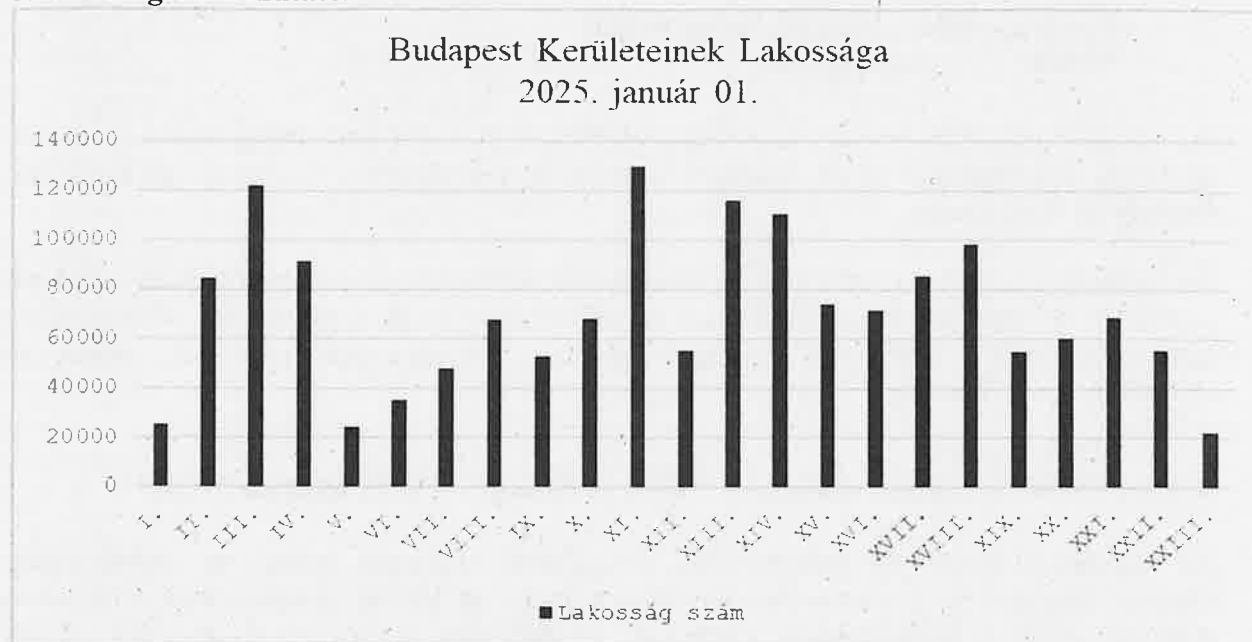
4. PARTNERINTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

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.

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

5.1. Demográfiai mutatók



1. számú diagram a fővárosi kerületek létszám adatairól (forrás: BM Nyilvántartás 2025.)

Budapest XIII. kerülete a harmadik legnépesebb kerület a fővárosban. A kerületi lakosság száma, mint ahogy Magyarország teljes népességének a száma, is csökkenő tendenciát mutat. Ez egyaránt függ a természetes szaporulat mértékétől, az elhalálozás nagyságrendjétől, az elvándorlástól és a beköltözők számától. A népességfogyás háttérében számos tényező áll. Egyrészt csökken a születések száma, kevesebb gyermek születik, mint ahányan elhaláloznak, másrészt az elvándorlás is jelentős hatással van az adatok alakulására. Az elvándorlás negatív hatását a népességfogyásra befolyásolja a beköltözők száma, de jelenleg még nem tudja teljesen kompenzálni. 2024-ben a kerület lakossága 115.930 fő volt, 2025-ben a becsült szám 117.964 fő.



2. számú tábla, forrás: KSH

Érdemes kiemelni, hogy a népességfogyás nem csupán a teljes számokban, hanem a nemek arányában is érdekes mintázatot mutat. Az adatok szerint a női lakosság minden évben jelentősen meghaladja a férfiak számát. A női többlet egy ismert demográfiai sajátosság, amely az eltérő születési arányok, életmódbeli különbségek, valamint a férfiak rövidebb várható élettartama miatt alakul így.

A XIII. kerületben az utóbbi éveket elemezve megállapítható, hogy az élve születések száma tartósan 1 000 fő felett volt, de az utóbbi években folyamatosan csökken és 2025 – ben már 1000 fő alá esett. A születések száma – KSH adat szerint - 2022. évben 1145 fő, 2023. évben 1034 fő, 2024.évben 1017 fő, 2025. évben 943 fő volt.

	2022.	2023.	2024.	2025.
Születések száma	1.145	1.034	1.017	943
Halálozások száma	1.530	1.873	1.856	1.782

3. számú tábla, forrás: KSH

A 0-18 éves korosztály egyes ellátásokra jellemző korcsoportonkénti bontása a következőképpen alakult:

Év	0-2 éves	3-5 éves	6-13 éves	14 éves	15-16 éves	17-18 éves	Összesen
2025.	2.799	2.844	7.511	950	1.914	1.802	17.820
2024.	3.034	2.830	7.544	961	1.835	1.637	17.841
2023.	3.075	2.902	7.538	884	1.746	1.569	17.714
2022.	3.195	2.990	7.588	907	1.605	1.493	16.871
2021.	3.145	2.987	7.629	891	1.622	1.531	17.805
2020.	3.419	3.200	7.550	761	1.480	1.444	17.854

4. számú tábla, forrás: KSH

A korosztály száma jelentősen nem változott. Belső arányában kisebb növekedés a középiskolai ellátásokat igénybe vevők körében látható. A 0-18 éves kor korszerinti jellemzői befolyásolják az önkormányzati közszolgáltatások szervezését, mint például gyermekek napközbeni ellátása, óvoda, gyermekétkeztetés.

A születéskor várható élettartam meghosszabbodása az egyik legnagyobb kihívást jelenti a kor társadalmá számára. Kerületünkben a 65 év feletti népesség részaránya a teljes népességhez képest 19,83%.

Év	65 év feletti állandó lakosok száma (fő)	0-14 év közötti állandó lakosok száma (fő)	Öregedési index (%)
2024.	23.009	14.369	160,12 %
2025.	22.991	14.104	163,01 %

5. számú tábla, forrás: KSH

Az idős emberek száma és aránya kihatással van a helyi idősellátás rendszerére. A nemek szerinti sajátosságokat vizsgálva megállapítható, hogy a női lakosság aránya magasabb, mint a férfiaké, különösen az idősebb korosztályokban. A nők sajátos igényeit és szükségleteit figyelembe kell venni a szolgáltatások tervezése során. A korosztályon belül kiemelt

célcsoport az egyedül élő idősök. A magányosságuk miatt fokozottabb odafigyelést és törődést igényelnek, és emiatt részben eltérőek lehetnek a szükségleteik.

5.2. Álláskereső

A regisztrált álláskeresők száma 2024. december 31-i állapot szerint: 1. 894 fő, amely a munkavállalási korú népesség (80 856 fő) 2,34 %-a.

Foglalkozáspolitikai szempontból hátrányos helyzetű csoportba tartoznak:

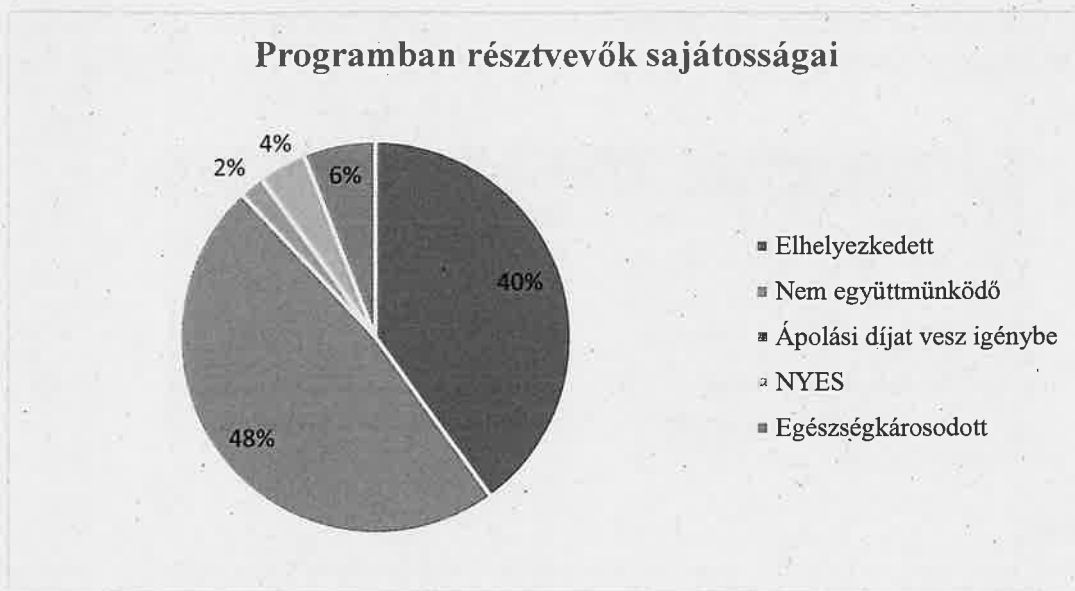
- a pályakezdő fiatalok (nyilvántartott pályakezdő az a személy, aki a 25. életévét – felsőfokú végzettségű személy esetén 30. életévét – be nem töltött, a munkaviszony létesítéséhez szükséges feltételekkel rendelkező, az állami foglalkoztatási szerv által nyilvántartott álláskereső. További feltétel, hogy álláskeresői ellátásra a tanulmányainak befejezését követően nem szerzett jogosultságot.) és
- a tartósan, egy éven túl nyilvántartásban lévő álláskereső

	2024. január	2025. január
Ellátásban nem részesülő álláskeresők száma	1.196	1.158
Álláskeresői ellátásban részesülő álláskeresők száma	498	353
Foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő álláskeresők száma	200	224
Regisztrált álláskeresők száma	1.894	1.735
Nyilvántartott álláskeresők relatív mutatója	2,34 %	2,15 %
Közfoglalkoztatási ráta	0 %	0 %
Munkavállalási korú (18-64 éves) népesség száma	80.856	80.856

6. számú diagram, forrás Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat statisztika 2025. január 31.

Az alábbi táblázat munkanélküliség mutatószámait vizsgálva megállapítható, hogy a 2024. év adataihoz viszonyítva csökkent a munkanélküliek száma és ezen belül is a tartós munkanélküliek aránya. A szociális munka során felerősödött a tartós munkanélküliek jelensége. Jellemzően ezek a csoportok szorulnak segítségre a munkaerőpiaci integrációban. A tartós munkanélküliek aránya 2024. januári adathoz (63%) viszonyítva 2025. januári adathoz (67%) mérten emelkedett. A tartós munkanélküliség helyzetben „maradás” legfőbb jellemzői: az alacsony iskolai végzettség, a korábbi hosszabb álláskeresői időszak, a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban való részesülés, az idősebb életkor (különösen: 55 év felett), megváltozott munkaképesség, kevés munkatapasztalat.

A 2023. februárjában módosult helyi rendelet értelmében a szociális támogatást igénylő álláskereső ügyfelek és családtagjaik számára kötelező az együttműködés a Prevenációs Központtal az elhelyezkedésük segítésére. A Prevenációs Központ a tartós munkanélküliség okozta kedvezőtlen hatások elkerülésére, enyhítésére egy teljes körű, személyre szabott programot működtet. A program elemei: képzések közvetítése, digitális kompetenciafejlesztő tanfolyam, egyéni és csoportos tanácsadás, álláskeresői technikák oktatása, mentorprogram, személyiségfejlesztő programok, szabadidős tevékenységek szervezése. 2025. évben 100 álláskeresőnek nyújtottak segítséget. Elhelyezkedett: 40 fő, nem együttműködő: 48 fő, ápolási díjat vesz igénybe: 2 fő, egyéb (nyes): 4 fő, egészségkárosodott 6 fő, együttműködő, azaz kapcsolatot tart: 100 fő.



7. számú diagram a Prevenció Központ adatai alapján

Néhány kerületi sajátosság a 2022. évi népszámlálás alapján megjelenített statisztikai mutatókból ismerhető meg. Ezek is befolyásolják a kerület szociális helyzetét, az egyes szolgáltatások iránti igények alakulását.

5.3. Kerületi családok mutatói

A **kerületi családok** száma: 28 735. Ebből házaspár 15.178, élettársi kapcsolat 5.970, egy apa gyermekkel 1.341, egy anya gyermekkel 6.246. A kerületi családok közül 11. 407 nem nevel gyermeket, 11.264 család 1 gyermeket, 4.914 család 2 gyermeket, 977 család 3 gyermeket és 173 család nevel 4 vagy több gyermeket lát el.



8. számú diagram, forrás: KSH 2025

5.4. Háztartásokra vonatkozó adatok és statisztikák:

A statisztikákból egyértelműen látszik, hogy a kerületben a 2011-s népszámlálási adatokhoz képest 2022-re nőtt a háztartások száma. A legnagyobb növekedést az egyszemélyes

háztartások növekedése mutatta. A kerületi háztartások száma 66 618. Ebből házaspárként vagy élettársi kapcsolatban lévő 20.281, egy szülő gyermekkel 7.058, egyszemélyes háztartás 35 159.

	2022	2011	2001
Háztartás összetétel	66.618	63.664	55.471
Házaspár és élettársi kapcsolat	20.281	21.973	22.791
Egy szülő gyermekkel	7.058	7.589	6.474
Több családból álló háztartás	671	168	482
Egyszemélyes háztartás	35.159	31.132	23.454
Egyéb összetételű háztartás	3.449	2.802	2.270

9. számú diagram, forrás: KSH 2025

5.5. 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.

A 2022-s népszámlálási adatok alapján a kerületi lakásállomány 2002-ben 81.693 darab volt, melyből a tulajdonosok nyilatkozata alapján 66.616 lakott és 15.077 darab lakatlan ingatlan. A 2024. novemberi adatok alapján ez a szám 82.431 darab lakásra emelkedett, melyből 5.455 ingatlan önkormányzati tulajdonban van. A XIII. kerületben az önkormányzati lakáshoz való hozzájutás pályázati formában valósul meg. A pályázatok során kiemelt figyelmet kapnak a fogyatékkal élők és a fiatalok.



10. számú diagram, forrás: KSH 2025

	2022. év	2023. év	2024. év
Használatbavételi engedélyek száma	15	19	5
Megépült lakások száma	1.630	2.206	451
Épülő/engedélyes lakások	9.718	11.514	11.812

2 évente, a Havaría terv felülvizsgálata során, értékelésre kerül a helyi építkezések hatása, mely adatainak vizsgálatakor látszik, hogy a világjárvány elhúzódása miatt a megépült lakások száma visszaesett.

11. számú táblázat, forrás: helyi statisztika

5.6. Egészségügyi sajátosságok

A kerületben az egészségügyi alapellátásban 10 felnőtt háziorvosi rendelőben, 60 háziorvos, 4 házi gyermekorvosi rendelőben 17 házi gyermekorvos, a Visegrád utcai szakrendelőben 22 fogorvos (14 felnőtt-, és 8 gyermek fogorvos) működik. Ide tartozik a 4 iskolai – ifjúsági orvos és a 16 iskolai védőnő is. A háziorvosi ügyelet kerületi telephelyen működik. A XIII. kerületi lakosság járóbeteg ellátást 2 telephely, a Szegedi út 10. szám alatti és a Visegrádi utca 47/c szám alatti szakrendelő biztosítja, 31 szakmában. A lakosság ellátására egy napos sebészeti ellátás, valamint CT és MR Diagnosztikai Központ áll rendelkezésre.

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 védőnők a jelzőrendszer tagjaként összekötő szerepet töltenek be a családok és az egészségügyi- és szociális intézményrendszer között. Olyan elsődleges szereplők, akik kapcsolatba lépnek minden egyes gyermeket váró anyával, jelen vannak az újszülött első otthon töltött napjától kezdve a gyermek felnevelésének egész folyamatában és tanácsaikkal látják el a szülőket a gyermek egészséges életre nevelésének érdekében.

2023 – ban a védőnői hálózat teljes átalakítására került, a törvénymódosítás értelmében a védőnők feletti munkáltatói jogokat többé nem az önkormányzatok, hanem a megyei irányító kórház (az ÉPC Honvédkórházhoz) alkalmazottai. A hatósági felügyeletet a Nemzeti Népegészségügyi Központ, a szakmai irányítást pedig az Országos Kórházi Főigazgatóság látja el.

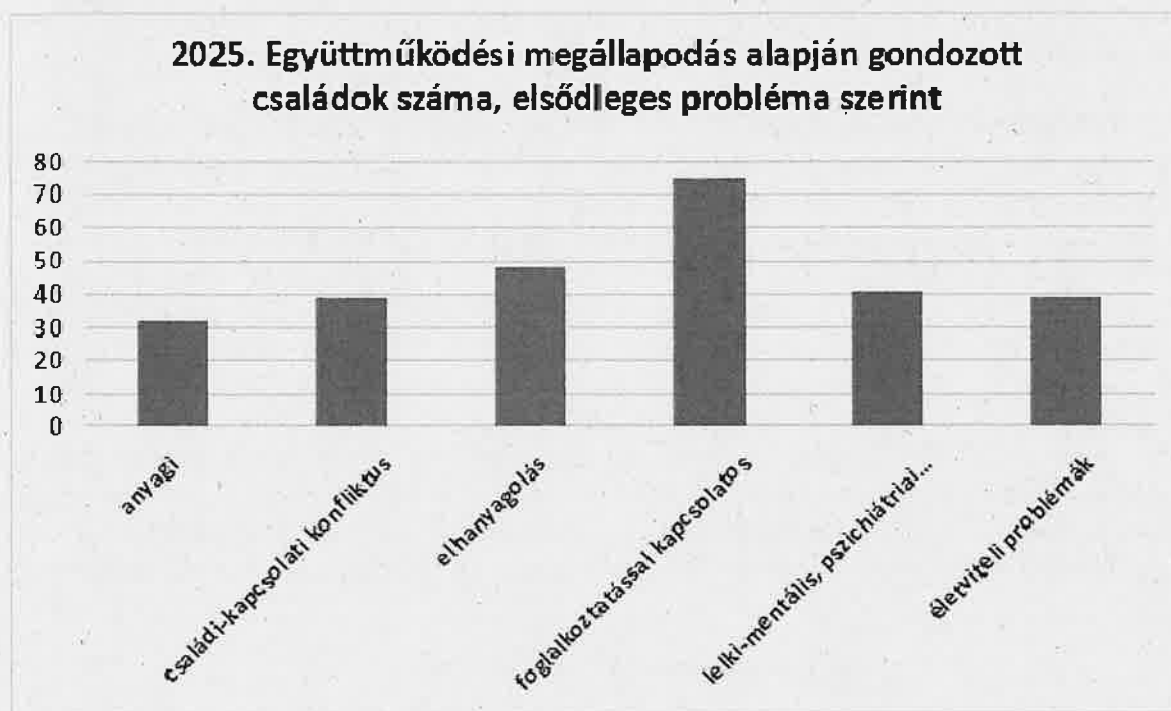


12. számú diagram: forrás: KSH

A leggyakrabban előforduló megbetegedések továbbra is belgyógyászati jellegűek. Ezen belül meghatározóak a keringési rendszer betegségei (48 %). Ide sorolhatóak a szívbetegségek, az agyi ér betegségei, a magas vérnyomás. 29 % - ban jellemző a daganatos betegségekből adódó halálok. Ha a korcsoportot vizsgáljuk, akkor a leggyakoribb keringési rendszeri betegségek 93%-ban a 60 év felettiiek 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%.

5.7. Család- és Gyermekjóléti Központ

2025. év folyamán összesen 3934 főt (2544 családból) ért el a Szolgálat tevékenysége. Ebből viszonylag rövid esetkezeléssel (max. 3 találkozással) lezárható volt 586 fő esete, míg alapellátásban történő hosszabb gondozási tevékenységre 602 fő (286 család) esetében került sor, illetve 55 gyermek esetében a hatósági intézkedés mellett került sor az alapszolgálat bevonására.

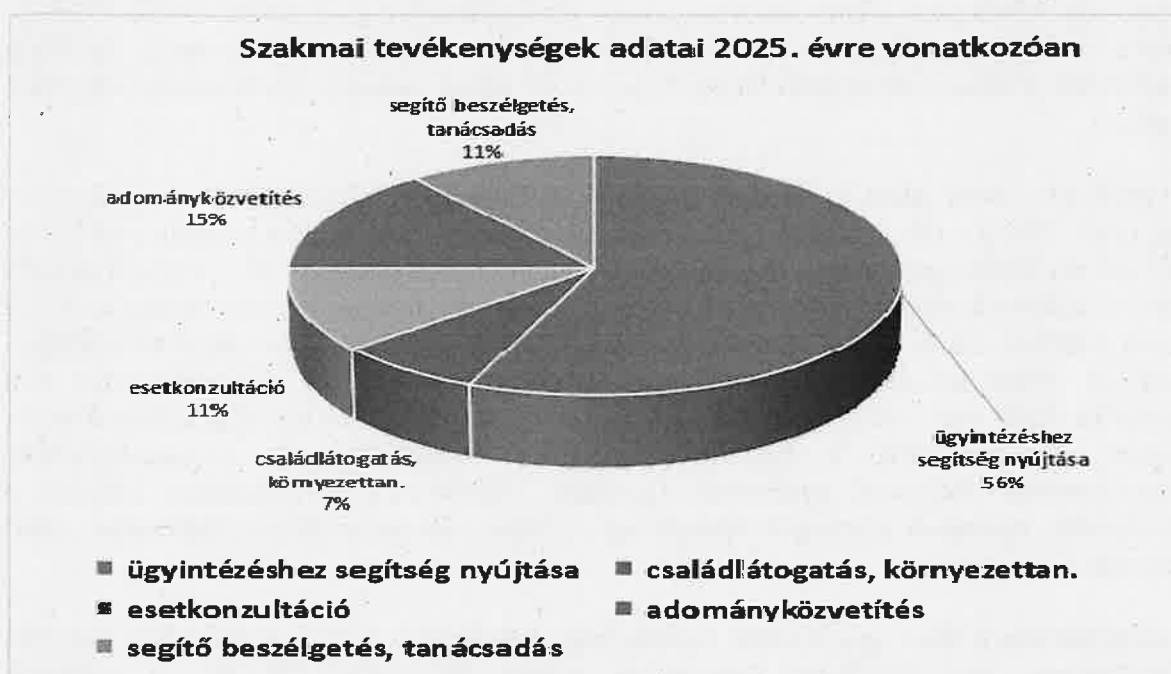


13. számú tábla, forrás: Prevenció Központ 2025. nyilvántartás

A diagramon jelöltekén kívül a családok gondozását további problémák is indokolták, mint pl: gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, magatartászavar, gyermeknevelési problémák.

Az ügyintézéshez segítségnyújtás keretében, többek között az ügyfeleket információ nyújtásban részesítették, egyéb szolgáltatásokhoz való hozzájutásban végeztek közvetítői szerepet, emellett hozzásegítették az ügyfeleket különböző pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz. A családokkal végzett gondozási folyamat során részt vettek, illetve kezdeményeztek esetkonferenciákat és esetmegbeszéléseket, melyeken a jelzőrendszeri tagok és a család részvétele mellett közös gondolkodással igyekeztek az elakadásokra, problémákra megoldási módokat találni.

Alapszolgálat tevékenység szerinti kimutatása:



14. számú tábla, forrás: Prevenció Központ 2025. nyilvántartás

Segítő szolgáltatás körében a hozzájuk fordulók legtöbbször az ügyintézésben kértek segítséget (56 %), majd ezt követi az adományközvetítés (15 %), mikor egy – egy rászoruló személy, család számára adományt közvetítettek és az előző évekhez képest hátrébb sorolódva következett a tanácsadás, segítő beszélgetés. A jogi tanácsadásra 294 fő esetében, 555 alkalommal került sor.

A HÍD Család- és Gyermekjóléti Központ hatósági feladatokat ellátó szakmai egységének gondozási tevékenysége:

A hatósági feladatokat ellátó szakmai egység az év folyamán 682 kiskorú esetében látott el gondozást hatósági eljárás okán, ebből 125 gyermek védelembevétel alatt állt, 109 gyermek volt szakellátásban, 36 gyermek ideiglenes hatályú elhelyezés alatt, illetve 4 gyermek utógondozásban volt. Ezen kívül 76 gyermeket családba fogadás keretén belül gondoztak.

A 2025. évi gondozási formák a gyermekek kora szerinti megoszlásában



15. számú tábla, forrás: Prevenció Központ 2025. nyilvántartás

A hatósági feladatokat ellátó szakmai egység által gondozott gyermekek 34%-a 6-13 év közötti, a 26%-a pedig a 14 év feletti korcsoportba tartozik. 332 gyermek ügyében javaslattevési kötelezettségünknek tettek eleget, ezzel együtt hatósági intézkedésre nem tettek javaslatot.

A védelembe vétel alatt gondozott gyermekek számának alakulása: A nyilvántartott gyermekek 35%-át, 125 gyermeket, a 350 hatósági intézkedésben érintettek közül védelembe vétel keretei között gondoztak. A gondozás eredménytelensége, vagy súlyos veszélyeztetés miatt 36 esetben került sor ideiglenes hatályú elhelyezésre, ez a szám közel azonos az előző év esetszámával. 2025. évben az esetenedzserek 185 tárgyaláson vettek részt a Gyámügyi Osztályon, ebből nevelésbe vételi felülvizsgálati tárgyaláson 5, és 180 alkalommal első védelembe vételi vagy védelembe vétel felülvizsgálati tárgyaláson. A hatósági eljárások során Központ együttműködik a Pártfogó Felügyelői Szolgálattal is, a szabálysértést, bűncselekményt elkövetett gyermekek ügyében. 2025-ben 27 javaslatkérés érkezett a hatóságoktól megelőző pártfogás elrendelése ügyében, 24 javaslattevési védelembe vételi eljáráshoz kapcsolódott.

A szakellátásban lévő gyermekek családjának gondozása A nyilvántartásban szereplő szakellátásban levő gondozott gyermekek száma 2025-ben: 109 fő. A gyermek hazakerülésével kapcsolatban sok feladatuk van, elsősorban a vérszerinti szülők segítése, hogy gyermekük minél előbb visszakerülhessen a saját családjába. A leggyakoribb baj, hogy bár az állandó bejelentett lakcím kerületi, a szülők nem fellelhetők, nem keresik velünk a kapcsolatot, vagy nem hajlandók együttműködni velünk, amennyiben elköltöznék, új címüket nem jelzik. Abban az esetben, ha van együttműködés, azzal szembesülünk, hogy olyan mértékben romlott a szülők körülménye, hogy komplex több szakmaterületet igénylő segítő munkára van szükség. (Lakhatási nehézség, kezeletlen pszichés betegségek, munkanélküliség, illetve a munkahely megtartásának nehézsége, szenvedélybetegség.). Többször előfordul, hogy a szülő és a gyermekek között a kapcsolattartás nem valósul meg, a kapcsolat fellazul, akkor is, ha anyagi okok nem állnak a háttérben. A szülőket minden esetben segítő beszélgetés keretében igyekszünk meggyőzni a gyermekkel történő rendszeres, kiszámítható kapcsolattartás fontosságáról.

A hazagondozás területén kisebb sikert tudunk felmutatni, folyamatos a konzultáció és az információcsere a gyermekotthon család gondozójával (nevelőjével vagy csoportvezetőjével), a kirendelt gyermekvédelmi gyámmal telefonon történő konzultáció, illetve közös családlátogatások alkalmával. A vérszerinti családjukba visszahelyezett kiskorú gyermekek esetén a Gyámügyi Osztály minden esetben utógondozást rendel el, az ő számuk 2025-ben: 4 fő volt. A sikeres hazagondozás egyik fő jellemzője, hogy a szülő motivált, a szakemberekkel folyamatosan tartja a kapcsolatot, életkörülményein aktívan igyekszik javítani, a kapcsolatot tartja gyermekével.

A gondozási formák összehasonlítása 2021. - 2025. év viszonylatában



16. számú tábla, forrás: Prevenció Központ 2025. nyilvántartás

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 szoruló,
- > 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 Gyermekjóléti 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 előidézik a szegénység és kirekesztődés újratermelődését, generációk közötti átörökítését.

5.8. 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 rászorulókat által igénybe vehető pénzbeli, természetbeni és gyermekjóléti alapellátásokat

Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének 8/2025. (III. 25.) önkormányzati rendelete a pénzbeli természetbeni, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 1/2023. (I.17.) önkormányzati rendelet módosításáról tartalmazza.

A helyi segélyezésben a családi segélyezés elvének kell érvényesülni. A családban életvitelszerűen együtt élő személyek életmódját, szociális helyzetét, a rászorultságot egységben kell vizsgálni. A nyújtandó támogatást úgy kell megállapítani, hogy elősegítsék a család létfenntartási és lakhatási lehetőségeit. A családi segélyezés alapelvének érvényesülése miatt minden helyi pénzbeli és természetbeni ellátás közvetve ide sorolható.

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 költségek, gyermek étkezési támogatására)
7. települési támogatás - egészségi állapot megőrzésére – közgyógy ellátásra jogosultak részére
8. települési támogatás – szépkorúak támogatása
9. települési támogatás: elhunyt személy eltétemtetésének költségeihez való hozzájárulás
10. köztemetés

C/ Pályázat keretében igénybe vehető települési támogatások:

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

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

6.1. 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

6.2. 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>

E-mail elérhetőség: prevencio@szoc.bp13.hu, gyejo13@szoc.bp13.hu vagy szolgalat13@szoc.bp13.hu

KRID azonosító: 740902123previbp13

A honlapunkon, közösségi oldalunkon, 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.

6.3. Telefonos-készenléti szolgálat

A Család- és Gyermekjóléti Központ a munkaidőn túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: hétfő 18⁰⁰ – kedd 8⁰⁰
kedd, szerda, csütörtök: 16³⁰ – másnap 8⁰⁰
szombat – vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

Telefonszám: +36/30 495 04 80

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

6.4. 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 Szolgálat:

- ❖ 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,
- ❖ hátralelkkezelési tanácsadás,
- ❖ munkavállalási tanácsadás,
- ❖ észlelő-és jelzőrendszeri koordináció.

Család- és Gyermekjóléti Központ:

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelyek keretében az alábbi ellátásokat biztosítja:

- ❖ kezdeményezi a gyermek védelembevételét 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 családból történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- ❖ védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál, végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít;
- ❖ együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

Speciális szolgáltatások keretén belül biztosítja:

- ❖ készenléti szolgálat biztosítása (munkaidő után)
- ❖ mentálhigiénés tanácsadás (ügyfélfogadási időben, előjegyzés szerint)

- ❖ kapcsolattartási ügyelet (hétfő és kedd 15⁰⁰-19⁰⁰)
- ❖ mediáció (ügyfélfogadási időben, előre egyeztetett időpontban lehet igénybe venni)
- ❖ csoportfoglalkozás
- ❖ jogi segítségnyújtás (ügyfélfogadási időben, előjegyzés alapján kedd 9⁰⁰ – 16⁰⁰, szerda 9⁰⁰ – 16⁰⁰, péntek 9⁰⁰ – 12⁰⁰)
- ❖ pszichológiai tanácsadás (ügyfélfogadási időben, előjegyzés alapján, hétfő, kedd, szerda 9⁰⁰ - 16⁰⁰, szükség esetén csütörtök 12⁰⁰ – 16⁰⁰, péntek 9⁰⁰ - 12⁰⁰)
- ❖ családterápia/családkonzultáció (ügyfélfogadási időben)
- ❖ fejlesztőpedagógiai szolgáltatás, korrepetálás (hétfő 13⁰⁰ – 18⁰⁰, kedd 13⁰⁰ – 16⁰⁰, szerda 13⁰⁰ – 17⁰⁰)
- ❖ fogyatékoságügyi tanácsadás (igény szerint ügyfélfogadási időben)
- ❖ tanoda (hétfő, kedd, szerda, csütörtök 14⁰⁰ – 18⁰⁰)

7. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELE

7.1. 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 ügyintézés helyén.

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

Egyéb jelzéseket követően 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.

7.2. Az ellátás igénybevételének 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.

8. 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 igénybevételről, 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*.

9. 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 hátralékkezelési 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.

10. A SZAKMAI EGYSÉGEK KÖZÖTTI EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

10.1. 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 kifejthessék, 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

10.2. 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.

10.3. Család- és Gyermekjóléti team

A három szakmai egység családsegítőiből, esetmenedzsereiből, 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.

10.4. 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.

11. 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.

11.1. 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 család- és gyermekjóléti 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.

11.1.1. 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 egyént, 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 fogyatékkal 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 álláskeresőssel és a munkavállalással kapcsolatos problémák megoldása, enyhítése céljából.

11.2. Jellemző problématerületek a szolgálatot felkereső egyének és családok körében

- Megélhetési problémák
A jövedelem nélküliség, az alacsony jövedelem a napi életvitelt teszi bizonytalaná. 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 tájékoztatatlanság 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 munkaerő-piaci 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.

11.3. 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.

11.4. 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

ügyintézőként, tanácsadóként, sor kerül a gondozásba, alapellátásba vételre. A gondozásba, alapellátásba vétel során Együtműködési 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 Gyermkeink 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 fentieken 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 „képesé 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.

11.5. 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 segítésének 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.

11.6. 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, álláskereső technika tréning igénybevétele. E szerződést jellemzően az álláskeresőre, elhelyezkedésre már kész, kisebb segítséget igénylő, önálló ügyfelekkel kötjük.
- Képzettségre és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma: az álláskeresőhöz kapcsolódó számítógépes készségfejlesztés, internet használatának elsajátítása, önéletrajz, motivációs levél megírása, munkavállalási tanácsadás, álláskereső technika tréning, pályaaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás, képzésbe kerülés támogatása. Azon ügyfelekkel köthető ez a szerződés típus, akiknek nincs, vagy elavult a szakmai képzettségük, vagy az álláskeresőhöz szükséges kompetenciákkal és munkaerő-piaci ismeretekkel nem rendelkeznek.

A feladat ellátása során a családsegítők szorosan együttműködnek a Budapest Főváros Kormányhivatala Foglalkoztatási Osztály illetékes kirendeltségével.

11.7. 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 harmónikus 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 hozzájutás megszervezése,
- családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadás biztosítása, az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése,
- válsághelyzetben lévő család támogatása, segítése,
- szabadidős programok szervezése, illetve információk nyújtása,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyekben,
- együttműködés társintézményekkel, hatóságokkal,
- kezdeményezi a gyermek védelembevételét, valamint a gyermeket fenyegető súlyos veszély esetén kezdeményezi a gyermek azonnali ideiglenes elhelyezését.

11.8. 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 hozzájutásról.

- 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 irányulóan:

- 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 fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.

- d) Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi a gyermek védelembevételét.

11.9. 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. Kölsönösen 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 alkalmasak lehetnek:

- 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 kapcsolatfelvételt, 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 intézményünkönél 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 egyrészről személyes biztonságukat „garantálja”, másrészről 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 segítését),
- ✓ 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.
- ✓ minden lezárási folyamat előtt a szakmai egységvezetővel egyeztet esetkonzultáció keretén belül, lezárásra csak a szakmai egységvezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

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.

11.10. 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 ügyeleti 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.

11.11. 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 alkalmat adó lehetőségek:

- ✓ éves szakmai/gyermekevédelmi 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 gyermekevédelmi 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 megbeszélésről emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan *esetkonferenciát* kell tartani a család/gyermek/személy és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a segítő folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő 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.

11.12. 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 álláskeresőknak 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 álláskereső rendelkezésére.

Csoportfoglalkozás álláskeresőknél: 2023-ban módosított helyi rendelet előírja a Szociális és Köznevelési Osztályra benyújtott kérelmek, segélyek mellé az együttműködést a HÍD Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal. Az együttműködés lényege, hogy egy olyan teljeskörű szolgáltatást biztosítsunk az ügyfelek számára, mely segítséget nyújt a munkába álláshoz. A foglalkozás része az önéletrajzírás, a segítő csoportfoglalkozás, az állásbörze a kerületben működő cégek bevonásával, és minden olyasfajta segítség biztosítása, mely elősegíti az elhelyezkedésüket.

12. 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, amelyek keretében biztosítjuk:

- ✓ a kapcsolattartási ügyeletet,
- ✓ gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- ✓ jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- ✓ családkonzultációt és mediációt,
- ✓ mentálhigiénés tanácsadást,
- ✓ korrepetálást és fejlesztést,
- ✓ 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 esetmenedzsere:

- ✓ 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 bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- ✓ a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- ✓ utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

- ✓ védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, 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) készíti.

12.1. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

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

12.2. Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

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

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

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az esetenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. Amennyiben a védelembe vételtől további eredmény nem várható, ugyanakkor a kiemelés sem szolgálná a gyermek érdekét, javaslatot tesz a védelembe vétel megszüntetésére. A javaslat elkészítését megelőzően esetenkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Az esetenedzser 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.

12.3. 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-kontrollig feladatokat kell ellátnunk.

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

- 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 estemenedzser 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 estemenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről, valamint az intézmény adatkezelési rendjéről,
- gondozás jellegétől függően a Gyermkeink 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 kliens nyilvántartási rendszerben
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül.

12.4. Speciális gyermekjóléti szolgáltatásokkal és a prevenció programokkal kapcsolatos feladatok

Speciális gyermekjóléti szolgáltatások és prevenció programok keretében végzett tevékenységek:

- szociális munkacsoportokkal,
- kapcsolattartási ügyelet,
- készenléti szolgálat biztosítása,
- jogi tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,

- családkonzultáció,
- mentálhigiénés tanácsadás,
- mediáció/közvetítő eljárás,
- fejlesztőpedagógiai tanácsadás, korrepetálás,
- közösségi szociális munka

12.4.1. 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.

12.4.2. Kapcsolattartási ügyelet biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve intézményünk már évek óta rendelkezésére 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: hétfő és szerda 15⁰⁰ – 19⁰⁰ 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 szülővel, 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 kapcsolatügyeleti 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:*

- kapcsolatügyeleti napló

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

12.4.3. 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

12.4.4. 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,

Dietetikai tanácsadás:

Egészségünk megőrzésében, egyes betegségek megelőzésében és a már kialakult betegségek kezelésében is döntő szerepet játszik a táplálkozás. A táplálkozási tanácsadást a XIII. kerületi lakcímmel rendelkező lakosok vehetik igénybe.

A tanácsadáson hasznos információkat kaphat az alábbi témakörökben:

- Az egészséges táplálkozás alapelvei (minden korosztály számára)
- Energia egyensúly kialakítása (hízás, fogyás, testtömeg szinten tartása)

- Várandósság, szoptatás alatti étkezés
- Gyermek étkezése, a hozzátáplálástól egészen a felnőttkorig
- Táplálék allergiák, intoleranciák (tejfehérje, tojás allergia, tejcukor vagy glutén érzékenység)
- Cukorbetegség, inzulinrezisztencia
- emésztőrendszeri betegségek (pl.: Chron, Colitis, reflux, epekő, fekélybetegség)
- Szív- és érrendszeri betegségek (magas vérnyomás, emelkedett koleszterin-, triglicerid szint)
- Csont és ízületi rendszer betegségei
- Műtét utáni étrend

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 fejlesztőpedagógus/pedagógus 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.

12.4.5. Közösségi szociális munka

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 drogrevenziós szabadulószo

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

Éjjeli utak, Kösz, jól vagyok!, Nappali utak

2018-tól kezdve összesen három drogrevenziós filmet forgattunk, melyből kettő (Éjjeli utak, Nappali utak) interaktív, feleletválasztós módszerrel próbálja a lehető legjobban bevonni a fiatalokat a foglalkozásba. A Kösz, jól vagyok! szintén egy szerhasználó fiatalról szól, esetében a gyógyuláshoz vezető utat mutatja be a film.

12.5. Az óvodai- és iskolai szociális segítő szakemberek tevékenységei

12.5.1. Óvodai- és iskolai szociális segítő tevékenység

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 prevenciós 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,
- pályaeorientáció, továbbtanulás segítése,
- döntéshozás, felelősségvállalás erősítése,
- internet világa – Facebook,
- kirekesztés, csoporton belüli bántalmazás,
- iskolai kötelezettségek
- önismeret, értékfeltárás,
- káros szenvedélyek – dohányzás, alkohol- és drogfogyasztás hatásai, elkerülése.

12.5.2. Közösségi munka

Nyári és szünidei tábor, nyári és szünidei gyermekéktetés

Az intézmény területén a nyári és az évközi szünetek idejére tábort szervezünk klienskörünk gyermekei részére. A tábor 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.

12.5.3. 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. Intézményünk lehetőséget tud biztosítani arra, hogy a házon belül egy kihasználatlan területet erre a célra jelöljünk ki. Napjainkban a feladat ellátása és biztosítása a külső körülmények miatt (iskolai nehézségek, pedagógushiány) egyre indokoltabb. A tanodának célja, hogy minél több hátrányos helyzetű kerületi diáknak tudjunk a tanulási nehézségeiben segítséget nyújtani, valamint kikapcsolódási lehetőséget tudjunk biztosítani a tanulási időt követően. Célunk, hogy a lehető legtöbb kerületi diáknak segíteni tudjunk, akik a szolgáltatást szeretnék igénybe venni.

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

A *Previ Tanoda* a törvényhez és szakmai ajánláshoz² igazodva a Prevenció 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. Fontosnak tartjuk, hogy a tanoda diákjai ne csak a tanulásban kapjanak segítséget, hanem egy olyan közösségépítő, kikapcsolódási lehetőséget biztosító hely legyen a kerületi fiatalok életében, ahova szeretnek járni. Elsősorban általános iskolás korosztályt fogadunk a tanodába, tanulássegítésre, korrepetálásra, felzárkóztatásra.

13. AZ UTCAI- ÉS LAKÓTELEPI SZOCIÁLIS MUNKÁT VÉGZŐ SZAKMAI EGYSÉGHEZ TARTOZÓ TEVÉKENYSÉGEK

13.1. Utcai 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 találkoásaikra, 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.

¹ 1997. évi XXXI. törvény

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

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.

13.2. 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.

13.3. Ifjúsági készenléti szolgálat

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 teámen.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

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

14. 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 jogaikat, 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
- utcai szociális munkás
- a szociális asszisztens
- kisegítő munkatárs

15. 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).

16. SZERVEZETI ADATOK

16.1. Az intézmény munkatársai

intézményvezető
közfoglalkoztatást szervező
szociális ügyintéző
kisegítő
takarító

Család és Gyermekjóléti Szolgálat:

családsegítő/szakmai egységvezető
családsegítő
szociális asszisztens
óvodai és iskolai szociális segítő koordinátor

óvodai és iskolai szociális segítő/tanoda

Család és Gyermekjóléti Központ:

esetmenedzser/szakmai egységvezető
esetmenedzser/tanácsadó
szociális diagnózist készítő esetmenedzser

Utcai és lakótelepi szociális munkát ellátó szakmai egység:

utcai szociális munkás/szakmai egységvezető
utcai szociális munkás
szociális asszisztens

Megbízási jogviszonnyal:

- pszichológus
- jogász
- fejlesztő pedagógus/pedagógus
- szupervízor /esetmegbeszélést vezető

17. AZ INTÉZMÉNY TÁRGYI FELTÉTELEINEK MEGJELENÍTÉSE

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

Család- és gyermekjóléti szolgálat (1. emelet)

Helyiségei:

- dolgozói munkaszoba
- tanácsadó, ügyfélfogadó szoba
- csoportszoba
- Kiszolgáló és szociális helyiségek

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva számítógép a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított,
- szövegszerkesztésre alkalmas gépet ügyfeink használnak,
- fénymásoló, amely szkennelésre is alkalmas.

Család- és gyermekjóléti központ (2. emelet)

Helyiségei:

- dolgozói munkaszoba
- tanácsadó, ügyfélfogadó szoba
- csoportszoba
- Kiszolgáló és szociális helyiség

Tárgyi eszközök:

- szerver szobából irányítva számítógép a munkatársak részére, melyeken az internet-hozzáférés biztosított,
- fénymásoló, mely szkennelésre is alkalmas.

Utcai és lakótelepi szociális munkát ellátó szakmai egység (földszint)

Helyiségei:

- dolgozói munkaszoba

- csoportszoba
- Tárgyi eszközök:
- számítógép, melyből van, amely a gyermekek számára nyújt internetezési és játék lehetőséget,
 - multifunkciós készülék, amely alkalmas fénymásolásra, szkennelésre és nyomtatásra
 - fény- és hangtechnika
 - játékok
 - kerékpár és elektromos roller áll

18. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

A Szakmai Program mellékletei:

1. Szervezeti és Működési Szabályzat
2. Szervezeti felépítés/ Organogram
3. Házirend

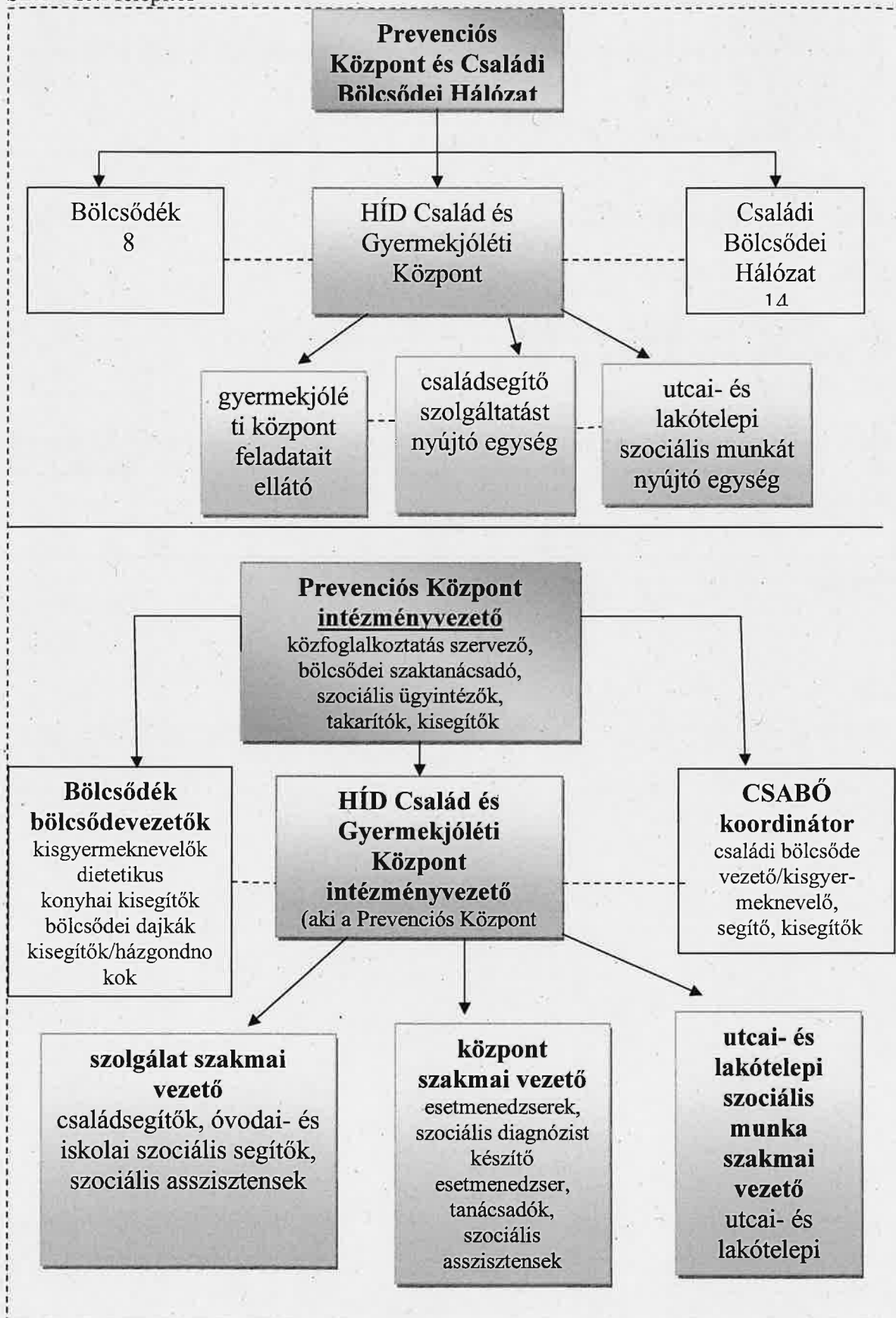
A Szakmai Program a fent felsorolt mellékleteivel együtt érvényes, és a Budapest Főváros XIII. kerület Önkormányzatának Szociális, Egészségügyi és Művelődési Bizottságának jóváhagyása után lép hatályba.

Budapest, 2026. 01.06.

19. MELLÉKLET

19.1. ORGANOGRAM

Szervezeti felépítés



20. MELLÉKLET: Házi rend

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. Örízetlenül 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 Házi rendben nem szabályozott – kérdésekben az intézményvezető rendelkezései az irányadók.

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, 2026.

.....
Németh Borbála
Intézményvezető

