

# BUDAFOK-TÉTÉNYI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

## SZAKMAI PROGRAM



Készítette:

Iványi Viktória  
intézményvezető

2025.

## Tartalom

INTÉZMÉNYI ADATOK .....	4
Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői .....	6
A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI.....	9
A feladatellátás szakmai tartalma, módja .....	15
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT .....	17
Felnőtt - egyéni és családi – igénybe vevők esetén nyújtott szolgáltatásaink.....	18
Tanácsadások .....	21
Hátralékkészítési tanácsadás .....	21
Álláskeresői tanácsadás .....	22
Gyermekek és gyermekes családok számára nyújtott szolgáltatásaink.....	23
Adománypont.....	33
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT .....	34
Az intézmény család - és gyermekjóléti központ szolgáltatásai.....	35
A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó szolgáltatásaink .....	36
Család-és Gyermekjóléti Központ – Speciális tevékenységek.....	41
Kapcsolattartási ügyelet .....	41
Utcai, lakótelepi szociális munka.....	42
A kórházi szociális munka .....	44
Óvodai és iskolai szociális munka .....	45
Készenléti szolgálat .....	52
Mentálhigiénés tanácsadás .....	52
Pszichológiai tanácsadás .....	53
Családterápia, családi konzultáció .....	53
Mediáció/közvetítő eljárás .....	54
Fogyatékosügyei tanácsadás.....	56
Jogi tanácsadás .....	59
Szociális diagnózis .....	59
CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA.....	62
AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ .....	75
EGYÜTTMŰKÖDÉS .....	75
A család- és gyermekjóléti szolgálat és a család - és gyermekjóléti központ <i>együttműködése</i> .....	75
Család- és gyermekjóléti szolgálat és családok átmeneti otthona <i>együttműködése</i> .....	77

Család- és gyermekjóléti központ és családok átmeneti otthona <i>együtműködése</i> .....	77
Adomáypont és egyéb szervezeti egységek együtműködése .....	81
Más intézményekkel történő együtműködés .....	82
Család – és gyermekjóléti szolgálat és család – és gyermekjóléti központ .....	82
Családok Átmeneti Otthona .....	84
JELZŐRENDSZERI TEVÉKENYSÉG .....	85
Család – és gyermekjóléti szolgálat, család – és gyermekjóléti központ .....	85
A jelzőrendszeri munkatárs tevékenységei .....	85
AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELENEK MÓDJA .....	86
Az igénybevétel alatt (intézményi jogviszony) az igénybe vevők és a szolgáltatások biztosítói közötti kapcsolattartások módozatai .....	87
Család- és gyermekjóléti szolgálat .....	87
Család- és gyermekjóléti központ .....	88
Családok Átmeneti Otthona .....	88
A FELADATELLÁTÁS TÁRGYI FELTÉTELEI .....	89
A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA .....	92
Család– és gyermekjóléti szolgálat, család – és gyermekjóléti központ .....	92
AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELME .....	93
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	94

## INTÉZMÉNYI ADATOK

**Intézmény neve:** BUDAFOK-TÉTÉNYI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

**Intézmény székhelye:** 1225 Budapest, Nagytétényi út 261. Család- és Gyermejjóléti Központ

**Intézmény telephelyei:** 1225 Budapest, Nagytétényi út 276. Család- és Gyermejjóléti Szolgálat

1225 Budapest, Nagytétényi út 264.

1224 Budapest, Bartók Béla út 25/A. Családok Átmeneti Otthona

1222 Budapest, Nagytétényi út. 68. Adománpont

Az intézmény alapításának időpontja: 1997. január 1.

Családok Átmeneti Otthona működésének kezdete: 2006. június 1.

Adománpont működésének kezdete: 2019. február 4.

**A fenntartó neve és címe:** Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzat (1221 Budapest, Városház tér 11.).

**Szakmai felügyeleti szerve:** Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi Főosztály (1035 Budapest, Váradi utca 15.)

**Az intézmény működési területe:** Budapest XXII. kerület közigazgatási területe.

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) és gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének rendeletei határozzák meg. Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

## **A szakmai program tartalmát meghatározó jogszabályok, protokollok és útmutatók jegyzéke**

*a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény*

*a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény*

*a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény*

*a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról 2009. évi LXXII. törvény*

*az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény*

*a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény*

*a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet*

*a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23.) Korm.rendelet*

*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*

*a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet*

*a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet*

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

*a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet*  
*Budafok-Tétény XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének 7/2022. (III. 29.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokról, valamint a fizetendő intézményi térítési díjakról*

*Budafok - Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata képviselő-testületének az Önkormányzat tulajdonában álló lakások és nem lakás céljára szolgáló helyiségek bérbeadásának feltételeiről szóló 22/2020. (XII.18.) önkormányzati rendelete*

*Budafok - Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata képviselő-testületének 1/2015. (II.9.) önkormányzati rendelete a szociális rászorultságtól függő pénzbeli és természetbeni települési támogatásokról*

*Szakmai ajánlás a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól (2. kiadás)*

*Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól (2. kiadás)*

*Protokoll a család- és gyermekjóléti szolgáltatáskeretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól (2. kiadás és 3. átdolgozott kiadás)*

*A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő – és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól szóló módszertani útmutató (3. átdolgozott kiadás)*

*Protokoll a gyermekvédelmigondoskodáshoz kapcsolódócsalád- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (2. kiadás)*

*A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan (2014. évi „módszertani útmutató bántalmazás” 3. kiadás)*

*Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója*

*Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez*

*Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségeiben családsegítőknek, esetmenedzsereknek (2022.)*

*Útmutató az utcai (lakótelepi) szociális munka biztosítása a család – és gyermekjóléti központokban (2022.)*

*Fogyatékoságügyi Tanácsadás Szolgáltatás Módszertani Útmutatója (2023.)*

## **Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

Kerületünk Budapest délnyugati részén, a Duna jobb partján fekszik. A ma több, mint 50 ezres lélekszámú kerület 1950-ben jött létre Budafok, Budatétény, Nagytétény községek egyesítésével. A kerületi önkormányzat által megállapított hivatalos elnevezése Budafok-Tétény.

Ma a főváros egyik peremkerülete az összes előnyével és hátrányával együtt. Annak ellenére, hogy a város szélén helyezkedik el, megközelítése mind a város csomópontjaiból, mind a környező településekről kiváló.

Gazdasági tevékenységét korábban a mezőgazdaság (gyümölcs – és gombatermesztés, borkészítés) jelentette, az iparosítás teljesen átformálta a térség arculatát nem csak a gazdasági struktúra vonatkozásában, hanem a társadalmában is, amennyiben a paraszti kultúrát felváltotta a kispolgári, polgári kultúra. Napjainkban az országos átlaghoz képest kevés termelő és szolgáltató tevékenység folyik a kerületben, amely befolyásolja a munkavégzést - és vállalat, hiszen a kerületi lakosok máshová ingáznak e célból a fővároson belül.

A társadalom változásai gyakorlatilag folyamatosan nyomon követhetők a kerületben; míg korábban a munkavégzés helye volt a település, manapság inkább lakóterület, s talán emiatt (is) a lakosságcsere folyamatos: ma a kerületbe költözőknek a lakó- és zöldterület jelenti a fő vonzerőt, valamint a rendkívül jó intézményi infrastrukturális ellátottság.

A kerület egészségügyi szolgáltatásai között az alapellátású háziorvosi és házi gyermekorvosi, valamint fogorvosi szolgáltatás mellett természetesen jelen van a védőnői szolgáltatás is, valamint a járóbeteg szakellátás is kibővített szolgáltatásokkal (pl. diagnosztika terén). A szociális ellátások a bentlakásos intézmények kivételével megtalálhatók, ahogyan a köznevelés terén is az óvodától a felsőoktatási intézményig. A kisgyermekes családok számára a napközbeni ellátás önkormányzati és magánellátása is elérhető. A kulturális élet a közművelődés szintjén, a szakraális élet szintjén az egyházak jelenlétében mind megjelenik a településen. A szabadidő eltöltéséhez a tömegsport és a magas szintű versenysport is működik

egyesületi formákban. A civil kezdeményezések nem csak sportban, hanem a művelődés, az önképzés és a karitatív célok jegyében is megjelennek.

A közszolgáltatások rendszerében számos kerületi polgár képes munkát vállalni, de alapvetően a munkahelyre történő ingázás a jellemző a kerületben, amely a kiváló tömegközlekedés miatt problémamentes, hiszen nem csak a fővárosi, hanem az agglomerációs és a vasúti közlekedés lehetősége is adott a kerületben. A munkavégzés tekintetében jelentős változás az elmúlt években és az elmúlt évekhez képest az, hogy egyre kevesebb az álláskereső száma, a fekete és szürke foglalkoztatás mértéke pedig számottevően csökken az utóbbi években. A családokban élők gazdasági aktivitása jelentős növekedést mutat.

A családok száma a betelepülések arányával egyenlő mértékben nő, hiszen főként együtt költözők jönnek a kerületbe.

Az országos átlag alapján településünkön is nő a válások száma, ahogyan nő az egyszülős családok száma is, illetve a visszaköltöző egyszülős családok száma is. Ám a házasságban élők száma még így is majdnem háromszor annyi, mint az egy adott évre jutó válások száma. A nagycsaládosok száma messze elmarad az egy és kétgyermekes családok számától.

Kerületünk speciális elhelyezkedése miatt a lakhatás is igen változatos képet mutat: jelentős számú önkormányzati tulajdonban álló ingatlan található akár zártkerti, akár lakásingatlan, amelyek minősége is igen változatos amennyiben a fűtési módot és a komfortfokozatot vizsgáljuk. Bérleti évek, akár évtizedek óta lakják őket jelentősebb felújítás, korszerűsítés nélkül.

Természetesen a magántulajdonú ingatlanok között is találunk hasonló minőségű lakhatást. Az elmúlt évek lakosságcsereje azonban jelentős mértékű fejlődést is hozott a településre; rendkívüli mértékű építkezés folyik a területen: elsősorban egy -és/vagy kétlakásos kertes ingatlanok épültek és elsősorban családos emberek számára. Nagy, de örömteli feladatot jelent ez a településvezetés számára abban a tekintetben, hogy az infrastruktúra bővítésével kell számolnia évről-évre. Speciális kerületi sajátosság a szálló, amely elsősorban munkavállalók számára nyújt lakhatást, hiszen az ellenszolgáltatás értéke igen magas. A szálló egy része legális tevékenységként üzemel, számosan azonban a fekete zónában találhatók, ez pedig szinte napi problémát jelent az ellátórendszer számára.

A lakhatást segítik még a településen működő átmeneti otthonok is, amelyek, családok számára nyújtanak elhelyezést. A kerület önkormányzata elkötelezett azon polgárai iránt, akik átmenetileg, akutan vagy tartósan kedvezőtlen helyzetbe kerülnek, így számukra a saját költségvetése terhére az alábbi ellátási formákat állapította meg azzal, hogy a pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátások esetében a legfőbb cél, hogy az ellátás:

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

A fogyatékosügyei tanácsadás célcsoportja a mozgásszervi-, látási-, hallási-, értelmi fogyatékos, az autizmus spektrumzavarral élő, a halmozott fogyatékossggal élő, valamint a sajátos nevelési igényű (SNI), a magatartás problémás gyermek (BTM) és családtagjai, valamint minden olyan személy, aki még nem rendelkezik diagnózissal, de feltételezhető, hogy olyan fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely alapján a későbbiekben egészségkárosodott vagy fogyatékos személynek minősíthetik. A szolgáltatás biztosítása közvetlen módon irányul a gyermek és felnőtt korú fogyatékossggal élő személyek és család- és környezetük tagjai felé, közvetett módon a velük kapcsolatba kerülő segítő szakemberek, intézmények, hatóságok, akkreditált foglalkoztatók felé.

A Családok Átmeneti Otthona célcsoportját azon kerületi lakó-vagy tartózkodási hellyel rendelkező gyermekes családok alkotják, akiknek lakhatásuk átmenetileg veszélybe került vagy lakhatásuk ellehetetlenült. Annak érdekében, hogy a gyermek családban történő nevelkedését megőrizzük, szükséges az ő bentlakásos elhelyezésük.

A célcsoportot alkotják különösen azon családok, akik Budapest XXII. kerületi lakcímmel rendelkeznek és:

- a szülőnek és gyermekének, valamint a gyermek 21 évnél, vagy – ha köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll –, 24 évnél nem idősebb nagykorú testvérének a lakhatása nem lenne biztosított az elhelyezés hiányában, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától,
- életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált család, továbbá védelmet kereső családok
- válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyák, illetve a szülészetéről kikerülő anyák és gyermekeik, valamint várandós anya kérelmére az anya élettársa vagy férje.

Budafok-Tétény Budapest XXII. kerületének lakossága:

- állandó lakosság: 55.364 fő,
- lakónépesség: 56.476 fő a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban KSH) 2024. január 1-jei adatbázisa alapján.

A XXII. kerület közigazgatási határán belül (működési terület) élő, tartózkodó gyermekek, felnőttek korcsoportos megoszlása a 2024. január 1-i KSH adatai szerint:

A gyermekkorú népesség megoszlása

- 0-2 éves: 1361 fő
- 3-5 éves: 1655 fő
- 6-13 éves: 4898 fő
- 14-17 éves: 2543 fő

A felnőtt korú lakosság megoszlása

- 18-54 éves: 27085 fő
- 55-69 éves: 9160 fő



- 70-79 éves: 5826 fő
- 80-x éves: 2836 fő

A kerületben 6 %-kal kevesebb gyermek született a tavalyi adathoz viszonyítva, valamint 3 %-kal csökkent a kisgyermekek és általános iskolások száma is. A demográfiai adatok alapján a középiskolai korosztálynál némi emelkedés tapasztalható. A felnőtt korú lakosság tekintetében az idős, 70 év feletti korosztály száma 3 %-kal emelkedett.

Össességében a KSH legfrissebb adatai alapján minimális csökkenés tapasztalható az állandó lakosság körében.

### *Demográfiai jellemzők*

A kerületbe betelepülés révén a gyermekek száma és a gyermekes családok száma nő. A családösszetételt tekintve felülreprezentáltak a családban élők (mintegy háromszorosa az elváltak számának és az egyszülős családok számának).

Az iskolai végzettség tekintetében nem rendelkezünk pontos mutatókkal, hiszen adataink kizárólag az elmúlt évek igénybe vevői köréből vannak, ezek viszont torzíthatnak a gyermekszám miatt. Ám az adatokból az igénybe vevői körben az alacsony iskolai végzettség mutatkozik.

A munkavállalók szintén az igénybe vevői kör adatai alapján sokkal magasabb arányban vannak, mint az állás nélküliek, illetve az inaktívok. A család - és gyermekjólétialapellátást valamennyi, a kerületben élő és tartózkodó egyén és család, gyermek és felnőtt igénybe veheti akár egyszeri segítségkérésben érintett, akár hosszabb, a problémamegoldásban elkötelezett és együttműködő kapcsolatban, akár a hatóság által kötelezettként.

## **A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS CÉLJA, FELADATA, ALAPELVEI**

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak biztosításával legfőbb feladatunk a XXII. kerületben élő valamennyi, hozzánk forduló, de különösen a szociális, lakhatási és mentálhigiénés problémák, fogyatékkal összefüggő problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára prevenciós célú szolgáltatás biztosítása, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képességmegőrzése érdekében az, hogy intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek.

A szolgáltatás tartalma nem csak a veszélyeztetett gyermekekre, hanem minden olyan egyénre és családra irányul, akik a feladatellátás szempontjából kockázati csoportot jelentenek. Az igénybevétel során nem vizsgáljuk, nem teszünk különbséget a tekintetben, hogy az igénybe vevő hol, mikor és milyen módon igényelte a szolgáltatást. Természetesen elsődleges célunk a prevenció, amely sokkal általánosabb igénybevételt feltételez, mint a korrekció során nyújtott

szolgáltatás, különös tekintettel itt a gyermekekre, akinél a kötelezés is célunk (lehet) a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.

A gyermekjóléti szolgáltatásban végzett gyermekközpontú szociális munkánk célja, hogy a család támogatása során mindenkor a gyermek szemszögéből, az ő oldaláról fogalmazza meg a problémát, deklarálta nem semleges (gyermekközpontú), és a felnőtt családtagokkal addig halad egy úton, míg az a segített gyermek érdekeivel nem ellentétes, és ha kell, akkor bármely családtag ellenében intézkedéseket tegyen vagy kezdeményezzen.

A prevenció előtérbe helyezésével valamennyi köznevelési intézményben elérhető az óvodai, iskolai szociális segítő, akinek célja a konfliktusok megelőzése, megszüntetése, a harmonikus kapcsolat kialakítása a gyermek, szülő, intézmény hármában, a szükségletek, jogok és kötelességek megfogalmazása és közvetítése e hármis egységben, a tanulmányok, a fejlődés támogatása speciális eszközökkel, a pályaválasztás sikerességének elősegítése, valamint a tájékoztatás, s végül veszélyeztetettség esetén a jelzés.

Az iskolai szociális munka célja, hogy a célcsoport tagjai adekvát segítséget kapjanak a felmerülő szociális problémák, iskolai nehézségek, pszichés problémák, családi konfliktus a családi életvitelben jelentkező problémák, addiktológiai problémák kapcsán.

A szolgáltatás feladata az elsődleges prevenciós programok működtetése, az észlelő-és jelzőrendszer hatékony működésének segítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében való segítségnyújtás, a szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek, tanulók helyzetét javító szolgáltatások nyújtása, a helyi igényekre támaszkodva a nevelési, oktatási intézményekben megjelenő szükségletekhez igazodó tervezett és gyakorlati eredményekre támaszkodó programok, projektek és prevenciós-educációs foglalkozások megvalósítása, rendszeres kommunikáció az ellátott intézmény által kijelölt kapcsolattartóval.

Az átmeneti gondoskodás keretében a gyermekes családok lakhatásának biztosítása és a családok szükség szerinti ellátása a célunk és feladatunk, valamint a helyzet újbóli kialakulásának megelőzése érdekében a család életmódjának és napi működésének folyamatos segítése a család gondozásával.

A felnőtt lakosság vonatkozásában végzett munkánk célja - az egyének és családok életét, életmódját, tradícióját, stratégiáit tiszteletben tartva -, hogy a probléma megoldása érdekében együttműködést alakítson ki a hozzánk fordulókkal és a bevont támogatókkal, valamint segítsen szembenézni a problémával és megoldást keresni, illetve megtalálja azokat az erőforrásokat, amelyekre támaszkodhat az egyén/család/közösség.

E munka közben az egyének és családok életét, életmódját, tradícióját, stratégiáit tiszteletben tartva.

Célunk továbbá a komplex szociális segítő munkában, hogy a szükségletek változásaira nyújtandó szolgáltatásokat újra- és rugalmasan szervezzük meg, koordináljuk és kontrolláljuk azokat.

Feladatunk biztosítása során szorosan együttműködünk mindazon állami, egyházi és civil szervezetekkel, akiknek értéke, erkölce, kultúrája a klienseink érdekét szolgálja,

hasonlóképpen együttműködve a jogszabályban meghatározott jelzőrendszeri tagokkal, hatóságokkal, szervezetekkel is.

A napi munkavégzésben szem előtt tartjuk a jogszabályokat és a szabályozó protokollokat, útmutatókat, illetve cselekvéseinkben mindenkor a szociális munka etikai kódexe az irányadó, módszerében pedig a szociális munka (egyéni esetkezelés, családokkal végzett munka, csoportmunka, közösségi munka).

Az Intézmény vezetője biztosítja a feladatok pontos meghatározását, a szakmai egységek együttműködését, a társintézményekkel való kapcsolattartást, a szolgáltatást végző szakemberek szakmai továbbképzésének lehetőségét.

Gondoskodik a jó munkahelyi légkör kialakításáról, a közalkalmazottak mentálhigiénés és egészségi állapotának megfelelő szinten tartásáról, a házirend betartásáról.

A szolgáltatást végző szakemberek kötelesek önképzéssel fejleszteni és karbantartani munkájukhoz szükséges ismereteiket.

A munkatársak - a jogszerűség és szakszerűség követésével – munkájuk során érvényesítik a gyakorlati területeken elért eredményeket, tapasztalatokat, elméleti tudásukat, alkalmazkodnak az egyéni igényekhez, szükségletekhez. Fontos, hogy törekedjenek a hiányosságok pótlására, alakítsanak ki jó munkatársi kapcsolatot.

Az Intézmény gondoskodik szolgáltató tevékenységének megismertetéséről és elérhetőségéről. Az Intézmény munkatársai biztos szaktudással állnak rendelkezésre a gyermekeknek, a családoknak és a társszakmák szakembereinek.

*A hiteles szolgáltatás koordinátái*

- |                          |   |                                |
|--------------------------|---|--------------------------------|
| – az ígéret megtartása   | → | hitelesség biztosítása         |
| – a határidő betartása   | → | a Központ minőségi jellemzője  |
| – a felelősség vállalása | → | a probléma személyes vállalása |

Az Intézmény működésének alapja a költségvetési keret, amely célszerűségi és takarékosági elven működik.

## **Az alapelvek**

*Az emberi méltóság tisztelete*

Olyan minimális elismertséghez való jog, mely biztosítja, hogy emberi mivoltát senkinek se vonhassák kétségbe, s a tiszteletet megkövetelhesse. Megmaradjon az egyén autonómiája, önrendelkezése, soha nem válhat eszközzé vagy tárggyá.

#### *A gyermek legjobb érdekének szolgálata*

A gyermek mindenk felett álló érdekét figyelembe véve, a gyermekvédelemben elismert jogait biztosítva kell eljárni.

#### *A család önállóságának elve*

Cél, hogy a család alkalmas legyen gyermekének felnevelésére. Nem szabad szűkíteni a család döntési jogát, előidézni a család függő helyzetét. A megfelelő együttműködés kialakítása elsődleges szempont.

#### *A célszerűség elve*

Az ellátások, az intézkedések megválasztása és alkalmazása mindig a kliens legjobb érdekét és a törvény céljainak megvalósulást szolgálja.

#### *A hátrányos, a diszkriminatív megkülönböztetés és az ellátással való visszaélés tilalma*

Nemcsak általában tilos a gyermekek hátrányos és diszkriminatív megkülönböztetése, a gyermekek védelme, illetve a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján is tilos bármilyen megkülönböztetés.

#### *Együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás*

A szolgáltatás akkor hatékony, ha a munkafolyamat – segítő és igénybe vevő között - kölcsönös együttműködéssel valósul meg.

#### *A legkisebb kényszer elve*

A szolgáltatás elsősorban az ellátások önkéntes igénybevételén alapszik. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője csak jogszabályban meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

#### *A szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés*

A szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

#### *Az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás*

Mértékét, terjedelmét, gyakoriságát és formáját a segítségre szoruló egyén testi, lelki és szociális állapota határozza meg.

#### *A család egészének, társadalmi környezetének egységes szemlélete*

Az Intézmény a családot, mint a társadalom legkisebb egységét kezeli. A családoknak, illetve egy-egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel biztosítja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik. Az ellátást általában a család egészére nézve kell nyújtani.

#### *A Budafok-Tétényi Család – és Gyermekjóléti Központ biztosítja*

##### **A) család – és gyermekjóléti szolgáltatást**

- egyszeri találkozással lezárható szakmai munkát

- szociális segítő tevékenységet
- adomány osztást és adomány közvetítést
- projekt(ek)re szerveződő tevékenységeket
- szabadidős tevékenységeket.

***B) család – és gyermekjóléti központ szolgáltatásait***

- hatósági döntéssel érintett gyermekek és családjaik érdekében végzett munkát
- jogi tanácsadást
- pszichológiai tanácsadást
- mentálhigiénés tanácsadást
- fogyatékoságügyi tanácsadást
- álláskeresési tanácsadást
- mediációt
- család- és párterápiát
- családkonzultációt
- készenléti ügyeletet
- kapcsolattartási ügyeletet
- kórházi szociális munkát
- utcai, lakótelepi szociális munkát
- óvodai, iskolai szociális segítséget
- fogyatékosági ügyintézés.

***C) átmeneti gondozást***

- családok átmeneti otthonának működtetését
- pszichológiai tanácsadást.

A célok elérése, a szolgáltatás zavartalansága, a jogszabályoknak és rendeleteknek való megfelelés érdekében a fenntartó önkormányzat az alábbi *álláshelyeket* rendeli:

Központi irányítás		
(7 fő)		
család- és gyermekjóléti szolgálat	család- és gyermekjóléti központ	családok átmeneti otthona
(17,25 fő)	(34 fő)	(8 fő)

Az álláshelyek megoszlása a következő:

*Központi irányítás*

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő intézményvezető helyettes
- 2 fő gazdasági ügyintéző

1 fő munkaügy -bérügyintéző  
1 fő kertész-karbantartó  
1 fő takarító

#### *Család- és Gyermekjóléti Központ*

1 fő szakmai egység vezető  
5 fő családsegítő  
13 fő esetmenedzser/tanácsadó  
— 3 fő esetmenedzser  
— 2 fő tanácsadó  
— 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó  
— 1 fő jogász  
— 1 fő pszichológus  
— 1 fő szupervízor  
— 1 fő addiktológiai konzultáns  
— 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó  
— 1 fő álláskeresési tanácsadó  
— 1 fő mentálhigiénés tanácsadó  
3 fő pszichológus  
8 fő óvodai és iskolai szociális segítő  
4 fő szociális asszisztens

#### *Család- és Gyermekjóléti Szolgálat*

1 fő szakmai egységvezető  
11 fő családsegítő  
5 fő szociális asszisztens  
0,25 takarító

#### *Családok Átmeneti Otthona*

1 fő szakmai vezető  
2 fő családgondozó  
4 fő szakgondozó  
1 fő takarító

#### *A szolgáltatásokat nyújtó személyek szakképzettsége, felkészültségük biztosítása*

Az intézmény szociális alapszolgáltatási feladatainak vonatkozásában a szakképesítés megfelel a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint

személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 1. sz., 2. sz. mellékletei szerinti követelménynek.

Az intézmény dolgozói számára biztosított a képzéseken és továbbképzéseken való részvétel, az esetmegbeszélés, valamint a szupervízió.

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet 15. § (2) bekezdésében foglalt tartalommal. Az alkalmazott köteles a továbbképzési terv szerinti képzéseken részt venni, indokolt esetben a részvételi díj rá eső részét kifizetni, és a jogszabály szerinti időben a megfelelő képzési pontszámot összegyűjteni.

A szakmai munkatársak az Intézményen belül önképző jelleggel valamennyi, az ágazatot érintő jogszabály változásánál, új szakmai anyag kiadása után megbeszélést tartanak és tájékoztatják egymást.

### **A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

A Budafok-Tétényi Család- és Gyermejjóléti Központ a szakmai program elkészítése/aktualizálása során a megjelenő feladatok és szolgáltatások biztosításának szükségességénél figyelembe vette az előző évek releváns adatait – kizárólag a klienskör vizsgálata, illetve a jelzőrendszer összegző tapasztalatai szerint.

#### *Demográfia*

A háztartások összetétele és a háztartástípusok jellemzői a nukleáris családok (egy gyermekes, több gyermekes, ritkán a nagycsalád), egyszülős családok az aktív és az eltartottakat is alkotó családok tekintetében, elvétve megjelennek az egy fős háztartások a már inaktív népesség körében, valamint minimális mértékben a több generáció együttélése.

#### *Jövedelmi helyzet, anyagi körülmények*

A lakosság és a kliensi kör az elmúlt néhány évben – kivéve a 2020-as évet – anyagi problémát az összes problémához képest minimális mértékben jelez. Jövedelemszerző tevékenység tekintetében az intézményhez fordulók száma változó, de a tapasztalat azt mutatja, hogy az aktív korúak többsége lehetőségeikhez mérten törekednek a megélhetési színvonaluk javítására. Az inaktív (nyugdíjas, fogyatékkal élők) lakosság körében teljes a jövedelmekkel való ellátottság, mindenki számára a jogosultsága alapján (szerzett nyugdíj, állapot szerinti ellátás és/vagy egyéb transzferjövedelem). E körben a kerületi állampolgárok tisztában vannak jogaikkal, lehetőségeikkel és igénybe is veszik azokat.

Amennyiben előfordul és jogosulttá válik a kerületi polgár a kerület által nyújtott támogatásokra, azokról tudomása van és igénybe is veszi azokat.

#### *Gazdasági aktivitás, foglalkozási szerkezet*

A kliensi körben a foglalkoztatási mutatóink évek óta az aktív kategória túlsúlyát mutatják (kétszeres, háromszoros, akár négyszeres szorzót is realizáltunk a foglalkoztatottak/önfoglalkoztatók javára a munkanélküliekkel összehasonlítva).

A munkakör jellege a klienseink között a munkaerőpiac valamennyi szegmensét megjeleníti a legmagasabb vállalati pozíciótól a legalacsonyabb pozíciót betöltő munkavállalóig. Tekintve, hogy a magas(abb) iskolai végzettség, valamint a felnőttkori tanulás nem jellemző a klienseink között, az általuk betöltött foglalkozási szerkezetben sincs sok változás, hiszen csak az adott (kliensre jellemző) horizontális struktúrában képes és tud elhelyezkedni – amennyiben változást eszközöl. Egyébként jellemző a munkavállaló klienseinkre a viszonylagosan hosszú - akár évtizedes - egy munkahelyen történő munkavégzés.

#### *Kulturális tőke*

Az iskolai végzettség, szakképzettség tekintetében a magasan kvalifikált egyéntől a legalacsonyabb iskolai végzettséggel sem rendelkező egyénig megjelennek a szolgáltatást igénybe vevők és végzettségüket tekintve az általuk hozott vagy realizált probléma jellege nem meghatározható és nem mutatható ki közöttük összefüggés.

A szabadidő eltöltése, a kulturális fogyasztás tekintetében igen nagy a szórás: ezek mindegyikét viszont markánsan meghatározza az iskolai végzettség (az anyagi helyzet kevésbé).

A szükségletek, az igények és a lehetőségek megteremtése a magasabb iskolai végzettségű klienseknél, lakosságnál a szabadidő szervezésében és eltöltésében, valamint a kulturális fogyasztásban mind kreativitásban, mind szortimentben sokkal nyilvánvalóbb, sokszínű és sokrétű.

#### *Egészségügyi állapot, devianciák*

Mind a betegségek, mind a munkaképesség csökkenés, valamint a fogyatékoság is megjelenik a lakosság körében, ám csak minimális esetben képez olyan problémát, jelenít meg olyan veszély - vagy krízishelyzetet, amelyben szolgáltatásaink által beavatkozni szükséges.

A devianciák körében a szenvedélybetegség az, amely szintén elenyésző mértékben jelenik meg a területben.

Az elmúlt években viszont jelentős mértékben nőtt a mentális egészségromlás: ennek különböző mértékei jelentek meg akár a felnőtt, akár a gyermekes lakosság körében, e tekintetben azonban a szükségleteket nem követi a lehetőségek és megoldások állami (és így ingyenes) ellátásai, emiatt a magánszféra szolgáltatási struktúrája iránti kereslet megnőtt és szélesedett, ugyanakkor e szolgáltatásokat nem minden társadalmi réteg képes igénybe venni nem csak az anyagi erőforrások hiánya, hanem a tájékozatlanság okán sem.

#### *Lakásviszonyok*

A területben a kliensi körben felülreprezentáltak az önkormányzati lakásban élő bérlők és az egyéb (magán) lakásbérleti jogviszonnyal rendelkezők, ugyanakkor a magántulajdon is megjelenik természetesen.

A magántulajdonú ingatlanok túlnyomó része mind komfortfokozatban, mind állapotban pozitívabb képet mutat az önkormányzati ingatlanokkal összehasonlítva, ám kevésbé releváns a problémák és veszélyeztető helyzetek tekintetében a lakás minősége - ez talán csak a sokproblémák egyike, amennyiben halmozott problémákról beszélünk.

#### *Kapcsolati hálók*



A lakosság problémamegoldó potenciálja változatos képet mutat, bár a világháló terjedésével párhuzamosan az információk kiválóan elérhetők, azok minősége és megbízhatósága azonban problémát, a kliens és segítője között akár konfliktust is eredményezhet (a lehetőségek eltérő értelmezése miatt). Még mindig vezet e körben az informális tájékozódás (rokonság, szomszédság, szociális média), a hatósághoz fordulás kritika nélkül és a civil szervezetek igénybevétele.

Évek óta tartó negatív tendencia a családok megtartó és összetartó erejének csökkenése, a rokonsági háló elégtelensége, amelyeket komoly erőfeszítések árán sem tud a segítő szakma mozgósítani.

A Budafok-Tétényi Család – és Gyermekjóléti Központ a vonatkozó jogszabályok, valamint az ezekhez kapcsolódó rendeletek és szakmai szabályozók szerint látja el a feladatát és nyújtja szolgáltatásait.

Szakembereink a szolgáltatások biztosításánál figyelembe veszik az egyének, családok személyes, családi és társadalmi kontextusát, erősségeit, képességeit, forrásait, de az akadályokat is, amelyek abban gátolják őket, hogy elérjék céljaikat. E munka során a szakembernek rendszerben kell és lehet gondolkodnia, ezért számításba veszi mind a helyi támogató rendszereket, mind pedig a közszolgáltatásokat.

## **CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

A prevenció jegyében a felnőtt lakosság körében a célcsoportot alkotja különösen:

- az Adománpontot igénybe vevő rászorulóknak
- a hátraleékelésben érintettek (tanácsadás)
- a lakhatás megőrzésében érintettek
- szociális ellátásokra és támogatásokra szorulóknak, családtámogatásra és egyéb ellátásra jogosultak
- egyezségekre igyekvők
- információra, tájékoztatásra szorulóknak
- ügyintézésben érintettek.

A korrekció jegyében a felnőtt lakosság körében a célcsoportot alkotja különösen:

- álláskeresésben érintettek
- mentális problémával küzdők
- családi konfliktusban érintettek
- krízishelyzetben lévők
- egyedül élő idős felnőtt igénybe vevők
- egészségügyi hátrány miatt szenvedők
- fogyatékkal élők, és hozzátartozóik
- lakhatási problémával küzdők
- válsághelyzetben lévő várandós anyák.

A prevenció jegyében a gyermekes lakosság körében a célcsoportot alkotja különösen:

- valamennyi, a területben a napközbeni ellátást nyújtó intézménybe, illetve köznevelési intézménybe járó gyermek és családja
- a tanácsadásra szoruló gyermek és családja
- a panasszal a gyermekvédelem felé forduló gyermek
- a pályaválasztásban érintett vagy pályát elhagyni készülő gyermek
- a szabadidős foglalkoztatásba bevont gyermek és szülője
- a lakhatása miatt nehéz élethelyzetbe került gyermek és családja
- veszélyeztetett gyermek és családja
- mindenki, aki segítségért intézményünkhöz fordul.

Az intézmény a család - és gyermekjóléti szolgáltatás során

- megelőző tevékenységet végez
- segít megoldani a felnőtt igénybe vevőknél felmerülő problémákat
- családok gondozását végzi
- gyermekes családok problémáinak megelőzését, a felmerülő problémák megoldásának segítségét, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetését végzi.

A feladatokat

- tájékoztatás nyújtásával
- szervezéssel
- családgondozás keretében a szociális munka módszereivel
- kríziskezeléssel
- tanácsadással
- adományok közvetítésével látja el.

Jellemző *problématerületek* a szolgálat működésében

- a.) mentális problémák
- b.) akut módon vagy hosszabb ideig fennálló, az egészséggel és ehhez kapcsolódóan az anyagi helyzettel kapcsolatos problémák, veszélyeztetettségek
- c.) a lakhatással és a lakhatáshoz kapcsolódó problémák
- d.) állampolgári jelzések, bejelentések az élet sokféle területén
- e.) családi konfliktus
- f.) a családi életciklushoz kapcsolódó problémák
- g.) krízishelyzetek.

## **Felnőtt - egyéni és családi – igénybe vevők esetén nyújtott szolgáltatásaink**

*1.) megelőzés és megőrzés keretében*

- tanácsadás – szociális, mentálhigiénés, álláskeresési, életvezetési ügyekben, esetekben
- a felmerülő szükségleteknek megfelelő támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutást segíti elő – ügyintézással, személyes közreműködéssel, közvetítéssel, információ nyújtásával

- a lakhatás megőrzését, illetve a lakhatás megszervezését segíti
- hátralékkezelést biztosít tanácsadással, ügyintézással, személyes közreműködéssel
- környezettanulmányt készít
- meghallgatja a hozzá panasszal fordulókat és hatásköre, valamint illetékessége vizsgálata után intézkedik
- együttműködik a kerületi és nem kerületi civil szervezetekkel a kliensek érdekében
- együttműködik, közreműködik a kerületi egyházakkal
- a bármely ok miatt menedéket kérő személyek támogatása ügyében a jogszabályoknak és a koordinációs szervek iránymutatásai szerint jár el és nyújt segítséget
- klubfoglalkozás - a felnőtt korosztály számára a digitális világ megismerése és használata érdekében biztosítunk laptopokat, mely egyéni érdeklődés szerint használható álláskeresésre, E-ügyintézésbeni támogatásra, socialmedia használatára, egészséges életmóddal kapcsolatos információk gyűjtésére, mentálhigiénia támogatására, ökotudatos szemlélet internetes támogatására, rezsi-csökkentés lehetőségére, lakberendezési tippekre.

2.) *szociális segítő munka* (gondozás) keretében azokban az esetekben, ahol a gondozás válik szükségessé önkéntes együttműködés keretében

- a megkeresés, kérés szerint jár el, cél a veszélyeztető tényező megszüntetése
- jelzésre, megkeresésre családi konfliktus vagy családon belüli erőszak esetén nyújt támogatást, illetve intézkedik a vonatkozó protokoll szerint
- akut vagy krónikus probléma megoldásában működik közre

3.) *krízishelyzetet* kezel és old meg ott és akkor, amikor erről maga az igénybe vevő vagy a jelzőrendszer bármely tagja értesít, illetve jelzi a krízishelyzetet. A problémák közül kiemelendő a bántalmazás és/vagy a hozzátartozók közötti erőszak, konfliktus, amely során

- elsősorban az életveszély elhárítása a feladatunk
- amennyiben nem a rendőrhatságtól érkezett a jelzés, a hatóság felé jelezni (azonnal)
- bántalmazás és/vagy családi konfliktus esetén a családvédelmi koordinációs szerv - amennyiben kiskorú is érintett -, a gyámhivatal értesítése mellett azonnali segítségnyújtás.

### A szolgáltatások nyújtásának módja és rendszeressége, valamint a kapcsolódó dokumentumok

#### Egyszeri eset szakmai tartalma

- a kliens megrendelésének, kérésnek, kérdésnek megfelelően
- információ nyújtása
- tanácsadás
- segítő beszélgetés
- kérelem vagy egyéb nyomtatvány kitöltése/továbbítása
- környezettanulmány készítése (családlátogatás) felkérésre

- szervezési feladat keretében a kerületi vagy kerületen kívüli akciókban, adomány gyűjtésében vagy adomány közvetítésében, osztásában való részvétel
- szervezési feladat körében kerületi vagy kerületen kívüli felajánlásokban való részvétel a kliensek bevonása mellett a nehézségek egyenlítésében és a problémák megoldásában

#### *Dokumentációja*

- nyilatkozat – adatkezelésről és adatvédelemről, a nyújtott szolgáltatásokról
- esetfelvételi lap – amely a megjelenést, az adatok felvételét, a probléma/kérés megfogalmazását, a szolgáltatás nyújtását, illetve az intézményi nyilvántartás alapját képezi
- környezettanulmány – előre meghatározott a megkeresésnek megfelelően
- KENYSZI rögzítés.

#### Szociális segítő munka szakmai tartalma

Biztosításának indokoltsága: a gyermek(ek) veszélyeztetettsége.

Ezt szükséges megfogalmazni – magatartás, mulasztás, körülmény vonatkozásában, illetve minőségében (testi, lelki, értelmi, érzelmi).

- önként vagy jelzésre, megkeresésre történő kapcsolatfelvétel és/vagy kapcsolatteremtés akár ügyeleti munka során, akár az Intézmény helyiségében, akár személyes felkereséssel – a kialakult gyakorlat szerint a jelzés súlyától, az eset minőségétől függően
- esetfelvétel, első interjú, probléma meghatározása, elköteleződés,
- helyzetértékelés - milyen veszélyeztetettséget, problémát, krízist tudunk azonosítani, amely az egyén vagy család testi vagy lelki megrendülését, társadalmi ellehetetlenülését okozza
- megállapodás
- intézkedés (tovább jelzés bántalmazás, családon belüli erőszak esetén)
- cselekvés: a jelzőrendszer bevonása, a probléma súlyának megfelelő gondozási terv, amely a feladatokat, felelősöket és határidőket tartalmazza
- havi 3 alkalommal történő személyes találkozás
- hathavonta értékelésre kerül az esetkezelés eredményessége.

#### *Dokumentáció*

- nyilatkozat – adatkezelésről és adatvédelemről, a nyújtott szolgáltatásokról
- esetfelvételi lap – amely a megjelenést, az adatok felvételét, a probléma/kérés megfogalmazását, a szolgáltatás nyújtását, illetve az intézményi nyilvántartás alapját képezi
- együttműködési nyilatkozat
- GYVR rögzítés
- környezettanulmány – előre meghatározott a megkeresésnek megfelelően
- KENYSZI rögzítés

- esetnapló
- feljegyzés vagy hivatalos feljegyzés.

*Intézményünk a szolgáltatások biztosítása során a szociális munka alábbi módszereit alkalmazza:*

- *családsegítés – a szociális munka módszereit felhasználva járul hozzá az egyének és családok jólétéhez. A segítés során, a probléma észlelését és/vagy jelzését követően az első szociális és mentálhigiénés szolgáltatás.*
- *tanácsadás – aszociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembevételében.*
- *segítő beszélgetés – a probléma típusának megfelelő és a megállapodásban rögzített célok elérése érdekében folytatott kommunikáció, amelynek végső célja a probléma felismerése, az elköteleződés kialakítása s végső soron a kliens képességeinek mozgósításával a probléma megoldása.*
- *családlátogatás – az egyén, család saját otthonában, környezetében való személyes felkeresése, amely lehetővé teszi a szociális munkás számára a mélyebb megismerést, amely a lehetőségek feltérképezésének szélesebb tárházát engedi megvalósítani a közös munka során*
- *esetmegbeszélés – a jelzőrendszer aktuális, az esetben érintett, az abba bevonható tagjaival*
- *esetkonferencia – a probléma megoldásában érintett kliens és a jelzőrendszert tagjainak közös megbeszélése a probléma, veszély elhárítása, megoldása érdekében*
- *szervezés – az adott aktivitásban, pályázatban való részvételre, közreműködésre felkérés és a felkérésnek megfelelően biztosított munka. Ezek elsősorban meghatározott célcsoport felé irányulnak, az ő megsegítésüket, részvételüket célozzák akár az adományok tekintetében (bármely élelmiszer, ruha és használati tárgyak, új áruk esetében izzók, de a környezetvédelemhez kapcsolódóan ablakcsere, vízhasználattal kapcsolatos eszközök, izzók, CO mérők stb.).*

## **Tanácsadások**

### **Hátralékkezelési tanácsadás**

(Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének 1/2015. (II.09.) Önkormányzati rendelete alapján)

A kerület közüzemi adósságokat felhalmozott lakosait segíti díjhátralékuk csökkentésben és - lehetőség szerint - azok megszüntetésében. Hátraléknak minősül: a lakhatási költségek körébe tartozó közüzemi díjtartozás (vezetékes gáz-, áram-távhőszolgáltatási, víz- és csatornahálózati, valamint szemétszállítási díjtartozás) és a társasházi lakások esetén fizetendő közösköltség-hátralék.

A hátralékkezelési tanácsadás időtartama alatt az adós együttműködik a tanácsadóval.

A tanácsadó:

- környezettanulmányt készít,
- az előegyütműködés során az igénybe vevő által vezetett háztartási naplót figyelemmel kíséri és szükség esetén életvezetési tanácsadást nyújt,
- összegyűjti a hátralékkezelési kérelem beadásához szükséges dokumentumokat, számlákat,
- ellenőrzi, hogy a beadott számlák megfelelnek-e a rendelet, illetve a Hálózat Alapítvány Támogatási Szabályzatában előírt feltételeknek és határidőknek,
- szükség szerint segíti a klienst hátralékkezelési támogatás iránti kérelem kitöltésében,
- támogató javaslatot készít a fenntartó (Hatósági Iroda - Szociális Ellátási Csoport) felé a kliens hátralékkezelési kérelmének elbírálásához,
- havi rendszerességgel ellenőrzi, és az esetenaplóban rögzíti az aktuális közüzemi díjak befizetését, a befizetett csekkről (átutalásról) fénymásolatot készít és lefűzi az esetdossziába,
- a családsegítés során felmerülő újabb problémákra megoldást keres a klienssel közösen,
- az adósságcsökkentési támogatás megítélését követően az után követés időszakában is - amennyiben szükséges - nyomon követi a háztartási napló vezetését és segítséget nyújt a felmerülő problémák rendezésében.

*A Hálózat Alapítványtól kétféle támogatás igényelhető:*

*A) Hálózat Alapítvány hátralékkiegyenlítő támogatás:*

távhő-, víz-, csatorna-, szemétszállítás, és közös költségben számlázott víz, csatorna, szemét díjtartozás esetében igényelhető.

*B) Hálózat Alapítvány Krízistámogatás:*

lakhatásban, szolgáltatás igénybevételében közvetlenül és azonnal fenyegetett hátralékosok tartozásainak rendezése céljából, akinek a lakásbérleti jogviszony felmondását kezdeményezték (a lakbér nem fizetése miatt).

### ***Álláskeresési tanácsadás***

A tanácsadó egyéni és csoportos szolgáltatásokkal segít feltárni, leküzdeni a munkavállalást akadályozó tényezőket és javítani az elhelyezkedési esélyeket. Ezt a szolgáltatást a kerületi álláskereső önkéntes alapon vehetik igénybe, illetve intézményen belüli közvetítéssel, a szülő(k) munkába állásának segítése, támogatása, a munkahely fontosságának hangsúlyozása. Ennek érdekében álláskeresési tanácsadónk – aki kapcsolatot tart a kormányhivatal foglalkoztatási szerve mellett a XXII. kerületi munkáltatók jelentős részével - segíti a szülőket az elhelyezkedésben, álláskeresési tréningek kompetenciafejlesztő csoportok szervezésével, valamint Álláskereső börzéken való részvétellel.

Egyéni tanácsadáson álláskeresési és kommunikációs, valamint a számítógépes technikákat ismerhetnek meg az igénybe vevők, továbbá állásinterjúra készülhetnek fel, mely több alkalommal is igénybe vehető. Álláskeresési tanácsadónk igény szerint közreműködik az

állásajánlatokra való jelentkezéshez szükséges dokumentumok, szakmai önéletrajz és a motivációs levél elkészítésében is.

#### A lakhatás megoldásának támogatásában, a lakhatás megőrzésében végzett munka

Az intézmény szakmai munkatársai a Budafok - Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata képviselő-testületének 22/2020. (XII.18.) önkormányzati rendelete által előírt szakmai együttműködése keretében végzik e tevékenységüket.

A feladat szakaszai:

1. a lakásbérlet létrejötte vonatkozásában
  - felkérés írásban környezettanulmány készítésére
2. a lakásbérleti jogviszony időtartama alatt
  - lakásbérleti szerződés felbontásának Intézményünk felé való megküldése esetén a kliens felkeresése, tájékoztatások nyújtása és kérelem a kliens által hátralékkezelési szolgáltatás igénybevétele miatt Hálózat Alapítványnál
3. a családok átmeneti otthonával kapcsolatban
  - az átmeneti otthonból kikerülő személy vagy család részére lakáshoz jutásuk elősegítése érdekében pályázati eljárás nélkül lakás biztosítható, mely eljárásban *családsegítő munkatárs támogató levelet ír*
4. a lakhatást megőrző intézkedésekkel kapcsolatban
  - fizetési felszólítás megküldése írásban Intézményünk felé, kapcsolatfelvétel: személyesen, telefonon, írásban, írásos üzenetben
  - annak vizsgálata, hogy bevonható-e hátralékkezelésbe
  - hátralékkezelés
  - részletfizetés lehetősége és ennek vizsgálata (jövedelem, kiadás stb.)
  - támogatások, ellátások igénybevételeinek vizsgálata
5. lakáskiürítéssel kapcsolatban
  - bérleti jogviszony felmondása megküldése írásban Intézményünk felé, kapcsolatfelvétel: személyesen, telefonon, írásban, írásos üzenetben
  - annak vizsgálata, hogy bevonható-e hátralékkezelésbe
  - hátralékkezelés
  - részletfizetés lehetősége és ennek vizsgálata (jövedelem, kiadás, stb.)
  - támogatások, ellátások igénybevételeinek vizsgálata

### **Gyermekek és gyermekes családok számára nyújtott szolgáltatásaink**

E feladatunk körében a gyermek legjobb érdekét figyelembe véve a megelőzés és a veszélyeztetettség megszüntetése képezi a szolgáltatások alapját. A gyermekjóléti alapellátás munkatársainak célja elsősorban az együttműködés, a gyermekek és családok vonatkozásában

az önkéntesség, amely feltételezi a probléma felismerését, a probléma látását, ekképpen a probléma megoldásában való elköteleződést is.

#### *A) megelőzés és megőrzés keretében*

- tájékoztatás jogokról, ellátásokról, támogatásokról
- szabadidős tevékenységek biztosítása, illetve azok szervezésére irányuló munka, azok összegyűjtése és közvetítése
- jelzőrendszert működtet és tart vele kapcsolatot
- hivatalos ügyekben jár el a kliens kérésére és/vagy érdekében
- klubfoglalkozás a tudatos internethasználat elősegítése érdekében vezetett témákban: tehetséggondozás, felzárkóztatás, korrepetálás, „Tudós klub”, háztartástan, zsebpénz, pénz beosztása, pályaválasztás támogatása, foglalkozások bemutatása, megismerése, ökotudatos életvitel, túlélési technikák, biztonságban otthon és az utcán, Kresz szabályok, biztonságos közlekedés, elsősegély, kortárs segítség, társadalmi felelősségvállalás, biztonságban az Interneten és a Social Mediában, valóság vagy fikció, kötelező, ajánlott és egyéb olvasmányok, filmklub, oktató videók.

#### *B) szociális segítő munka (gondozás) keretében azokban az esetekben, ahol a gondozás válik szükségessé önkéntes együttműködés keretében*

- a megrendelés, kérés szerint jár el
- jelzésre, megkeresésre családi konfliktus vagy családon belüli erőszak esetén nyújt támogatást, illetve intézkedik a vonatkozó protokoll szerint
- a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetésében működik közre

#### *C) krízishelyzetet kezel és old meg*

- gyermek bántalmazása esetén a család/gyermekek azonnali felkeresése, életveszély elhárítása, a felmérést követően a gyermek biztonságba helyezése azonnali intézkedés mellett (átmeneti otthon), lehetőség szerint környezettanulmány készítése, a gyámhivatalnál hatósági eljárás kezdeményezése a környezettanulmány megküldése, illetve annak jövőbeni elkészítésének megjelölése mellett.

#### ***A szolgáltatások nyújtásának módja és rendszeressége, valamint a kapcsolódó dokumentumok***

A gyermekjóléti alapellátás biztosítása során a gyermekkel vagy családjával végzett munka lehet egyszeri találkozás után lezárható eset, illetve többszöri segítségnyújtást feltételező, tervszerű, felelősökkel és határidőkkel rendelkező gondozási eset.



### *Egyszeri eset szakmai tartalma*

- a kliens megrendelésének, kérésnek, kérdésnek megfelelően
- információ nyújtása
- tanácsadás
- segítő beszélgetés
- kérelem vagy egyéb nyomtatvány kitöltése/továbbítása
- szervezés
- környezettanulmány készítése (családlátogatás) felkérésre
- krízishelyzet elhárítása.

### *Dokumentáció*

- nyilatkozat – adatkezelésről és adatvédelemről, a nyújtott szolgáltatásokról
- esetfelvételi lap – amely a megjelenést, az adatok felvételét, a probléma/kérés megfogalmazását, a szolgáltatás nyújtását, illetve az intézményi nyilvántartás alapját képező adománykezelési szabályzat valamennyi dokumentuma, illetve az adott program, pályázat vonatkozó dokumentációja
- a szervezés keretében az intézményi dokumentáció az adománykezelési szabályzatnak megfelelően
- környezettanulmány – előre meghatározott a megkeresésnek megfelelően
- feljegyzés, hivatalos feljegyzés
- KENYSZI rögzítés
- kiskorú gyermek érintettsége esetén GYVR rögzítés

### *A többszöri találkozást feltételező és/vagy gondozási esetek tartalma*

A gyermek vagy gyermekes családok ügyében feladatunk minden esetben a jelzésnek, kérésnek, megrendelésnek megfelelően, de kizárólag a gyermek veszélyeztetettségét vizsgálva eljárni a gyermek legjobb érdekében, lehetőség szerint önkéntes igénybevétellel.

Mind az egyszeri esetek, mind a gondozási esetek tekintetében a szolgáltatások nyújtásának módja a *tájékoztatás*, a *szervezés*, a *tanácsadás* és a *szociális segítő munka* keretében biztosított családgondozás.

### *Tájékoztatási feladatok*

#### *A) szülő, gyermek felé irányulóan jogokról, támogatásokról, ellátásokról*

- a tájékoztatás információnyújtás lehet egy alkalommal, illetve a gondozási folyamatba ágyazottan, a kialakult helyzetnek megfelelően.

#### *B) megkereső személy vagy szervezet felé*

- elsősorban a megkeresésben felsorolt kérésnek, kérdésnek, felkérésnek megfelelően

- hivatalos ügyben való közreműködés miatt - környezettanulmány készítése, egyéni tanrend ügyében

Ezekben az esetekben a határidő teljesítése miatt a család azonnali felkeresése történik meg, majd a megkereső személy vagy szerv határidőn belüli tájékoztatása a szükséges dokumentáció megküldése mellett.

#### *C) gyermekjogi képviselő megkeresésére tájékoztatás küldése*

- felkérésre adott ügyben összegzés vagy teljes iratánya küldése

#### *D) válsághelyzetben lévő anya tájékoztatása és az ügyében tájékoztatás nyújtása*

- jelzésre vagy önálló megkeresésre mindazon jogokról, amelyek megilletik, mindazon ellátásokról és/vagy támogatásokról, amelyekre jogosult
- személyes kérésre az örökbefogadás lehetőségéről és az kórházaknál kihelyezett inkubátorokról
- a válsághelyzetben lévő anyáról az illetékes védőnő haladéktalan tájékoztatása
- a válsághelyzetben lévő anyáról az illetékes kórház(ak) haladéktalan tájékoztatása

#### *Szervezési (közvetítői) feladatok*

##### *A) szabadidős tevékenységek szervezése vagy az azokban való közreműködés*

- intézményünk által szervezett, főként a főbb ünnepekhez, ünnepkörökhöz, jeles alkalmakhoz kapcsolódó tevékenységek szervezése
- intézményünk által szervezett akciók, alkalmak (tevékenykedtetés, projekttevékenység)
- a kerület vagy a kerületben lévő szervezetek által szervezett tevékenységekbe való bekapcsolódás, aktivitás

##### *B) a kifejezetten gyermekes családokat érintő adomány szervező és/vagy közvetítő, adomány osztó tevékenység*

- kerületi vagy kerületen kívüli szerveződés, felajánlás, akció részeként való közreműködés, amely arra irányul, hogy a kerületben élő gyermekes családok esetleges nehézségeit enyhítse, problémáit megoldja
- más személyek, szervezetek pályázatához való csatlakozás, az azokban való részvétel
- az ezekben való részvétel, tevékenység aktuálisan a feladathoz kapcsolódik

##### *C) a jelzőrendszerrel való tevékenység*

- a már működő kapcsolatok további működtetése – személyesen, telefonon keresztül adott ügyben, ügycsoportban, általánosan, tantestület szintjén

- a jelzőrendszeri intézkedési tervnek megfelelően új jelzőrendszeri tagok bevonása
- gyámhivatallal való együttműködés – rendszeres, havi- kéthavi rendszerességű személyes találkozó, amelynek résztvevői a gyámhivatali ügyintézők és a jelzőrendszeri tanácsadó, s melynek célja és egyben feladata az egymás tájékoztatása, aktuális ügyek megvitatása, kérések, kérdések, új feladatok

#### *D) átmeneti gondozást nyújtó szolgáltatókkal való kapcsolat*

- Intézményen belüli szakmai csoporttal történő közös tevékenység
- kerületen belül és kerületen kívüli átmeneti gondozást biztosító intézményekkel történő együttműködés
- közvetítés – férőhelyek alakulása, várólisták

#### *Dokumentáció*

- nyilatkozat – adatkezelésről és adatvédelemről, a nyújtott szolgáltatásokról
- esetfelvételi lap – amely a megjelenést, az adatok felvételét, a probléma/kérés megfogalmazását, a szolgáltatás nyújtását, illetve az intézményi nyilvántartás alapját képező adománykezelési szabályzat valamennyi dokumentuma, illetve az adott program, pályázat vonatkozó dokumentációja
- együttműködési megállapodás
- a szervezés keretében az intézményi adománykezelési szabályzat vonatkozó dokumentumai vagy egyéb, a szervezethez kapcsolódó dokumentum
- környezettanulmány – előre meghatározott a megkeresésnek megfelelően
- jelzőrendszerhez kapcsolódó tevékenységeknél feljegyzés, emlékeztető
- csoportos rendezvényeknél meghívó, a részvételt igazoló jelenléti ív
- KENYSZI – GYVR rögzítés.

#### *Szociális segítő munka szakmai tartalma*

Biztosításának indokoltsága: a gyermek(ek) veszélyeztetettsége.

Ezt szükséges megfogalmazni – magatartás, mulasztás, körülmény vonatkozásában, illetve minőségében (testi, lelki, értelmi, érzelmi).

#### *A) Esetfeltárás, helyzetértékelés*

- jelzést, megkeresést követően a szakmai munkatárs szabad döntése, hogy a családot személyesen keresi fel, értesítőt (személyesen) vagy levelet küld számára. Egyetlen kivétel van e tekintetben: bántalmazásról szóló jelzés, mert ez esetben a haladéktalan (azonnali) felkeresés a család otthonában elengedhetetlen
- bántalmazásról szóló jelzés – protokolloknak megfelelően hatóságok és a családvédelmi koordinációs szerv felé

- első találkozás – adatfelvétel, nyilatkozatok, első interjú, életút, jelzés ismertetése (amennyiben nem zártan kezelendő)
- első találkozás a kliens otthonában (családlátogatás)
- jelzőrendszer felkeresése (tájékoztatások kérése)
- jelzést tevő írásban történő tájékoztatása
- helyzetértékelés elkészítése.

#### *B) Intézkedések, cselekvések*

- intézkedések – a veszélyeztetettségnek megfelelően
- cselekvési terv elkészítése – a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a család és a gyermek, valamint a jelzőrendszertagjainak bevonásával
- átmeneti gondozás igénybevétele esetén a szociális segítő munka az otthon szakemberei kérésének megfelelő mértékű és mélységű, feladat kiosztás során megvalósított

#### *C) Kapcsolatok, értékelések, módosítások a gondozás során*

- a kapcsolattartás - klienssel minimum havonta három alkalommal
- a kapcsolattartás – jelzőrendszerrel, hatósággal, szolgáltatást biztosítóval, ellátást nyújtóval – szükség szerint és szükséges mértékig
- új jelzés, vagy új tény és körülmény esetén – a gondozási terv módosítása klienssel egyeztetve

#### *D) Helyzetértékelés – féléves vagy rendkívüli*

- eredményeképpen:
  - új gondozási terv készítése,
  - eredeti változatlanul hagyása
  - vagy eset lezárása
- helyzetértékelés – a veszélyeztetettség súlyossága és/vagy együttműködés hiánya miatt gyermekvédelmi gondoskodásra történő javaslatlattétel.

#### *Dokumentáció*

- *nyilatkozat* – adatkezelésről és adatvédelemről, a nyújtott szolgáltatásokról
- *esetfelvételi lap* – amely a megjelenést, az adatok felvételét, a probléma/kérés megfogalmazását, a szolgáltatás nyújtását, illetve az intézményi nyilvántartás alapját képezi
- *környezettanulmány* – előre meghatározott a megkeresésnek megfelelően
- *esetnapló*
- *feljegyzés* vagy *hivatalos feljegyzés*
- *GYVR használat* – szakmai munkatárs tevékenysége a szakmai vezető szignálása, illetve a szakmai vezető jóváhagyása mellett
- *értesítés* – esetlezárásról

- *átvételi elismervények* (iratok, dokumentumok átadásáról, átvételéről)
- *értesítés* – személyes felkeresés esetén értesítő hagyása, amely családlátogatás előtt lemásolásra kerül.

#### *Dokumentáció (összegzés)*

Az Intézményben valamennyi kliens rendelkezik *esetdossziéval*, amelynek tartalma és formája kötött:

- egy alkalmas találkozás esetén lehetséges lefűzhető műanyag irattartó
- gondozási eseteknél – összehajtható dosszié tartalommal (időrendi sorrendbe állítva, iktatószámokkal ellátott iratok felsorolása) ellátva, az esethez szükséges és kötelező dokumentumokkal, valamint mindazon iratokkal, amelyek az eset vezetéséhez szükségesek, és amelyet az igénybe vevő a szakmai munkatárs részére átvételi elismervény ellenében átad
- jelzés esetén – a jelzést tevő tájékoztatása minden esetben 15 napon belül sikertelen vagy sikeres kapcsolatfelvétel esetén is.

A jogszabályok erejénél fogva kötelező dokumentációs munkavégzés

A rendszerben két típusú jogosultság létezik:

- e-képviselő
- adatszolgáltató

A KENYSZI rendszerben az e-képviselő adja meg és szünteti meg az adatszolgáltatói jogosultságokat, valamint rendeli hozzá az adatszolgáltatót a székhelyhez/ telephelyhez.

A KENYSZI rendszerbe való belépés a regisztrációt követően saját ügyfélkapun keresztül történik meg. Korábban közvetlenül a KENYSZI felületén a <https://tevadmin.nrszh.hu> oldalon, de jelenleg a KENYSZI-IDM integrációja miatt az új felhasználók már a <https://idm.nrszh.hu> oldalon tudják a jogosultságot igényelni. A 2023. 05.31. előtt regisztrált felhasználók „átlinkeléssel” tudják véglegesíteni az IDM-ben való regisztrációjukat az intézményhez, szakmai egységhez (szolgálat, központ, CSÁO), azon belül adatszolgáltató típushoz (szakmai vezető, családsegítő, esetmenedzser, asszisztens).

Egy adatszolgáltatónak több jogosultsága is lehet. Minden regisztrációt engedélyezni szükséges az IDM és a KENYSZI rendszerében is, mely az IDM rendszerben a következőképpen alakul.

<b>engedélyezést végzi</b>	<b>regisztrált adatszolgáltató</b>
fenntartó	e-képviselő
e-képviselő	szakmai vezetők
szakmai vezetők (szolgálat, központ, CSÁO)	családsegítő, esetmenedzser, asszisztens

2021. július 1-től a gyermekjóléti szolgáltatást és a gyermekek átmeneti gondozását igénybe vevőkre vonatkozó igénybevételi jelentés a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR -ben) történik. A GYVR a rögzített adatokat elektronikus adatkapcsolat keretében küldi meg az Igénybevevői Nyilvántartás (KENYSZI) részére.

A GYVR-ben lévő adatszolgáltatóknak regisztrációs kötelességük van a KENYSZI-be is, mert ennek hiányában az automatikus adatátvitel nem valósul meg a két ügyviteli rendszer között. Az ellátottak adatait 2021.06.30-ig a KENYSZI rendszerben kellett vezetni. Ezt követően az igénylések és igénybevételek jelentése a GYVR rendszerében való rögzítéssel valósul meg az alábbi szolgáltatások esetében:

- gyermekjóléti szolgáltatás (család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ)
- gyermekek átmeneti gondozása (családok átmeneti otthona-CSÁO)

#### Törzsadatok felvétele

Minden igénybe vevő személyes adatait rögzíteni szükséges, amennyiben még nem szerepel a rendszerben. TAJ alapú azonosítás alapján a Magyar Államkincstár nyilvántartásával áll összeköttetésben.

#### Az igénybevétel (az Intézménybe kerülés) módjai:

- önkéntesen
- jelzés útján
- megkeresésre.

Az igénybevételmódja a család – és gyermekjóléti szolgálat egyes szolgáltatási elemeinek kapcsolatát az alábbi táblázat mutatja:

	<i>önkéntesen</i>	<i>jelzéssel</i>	<i>megkereséssel</i>
<i>egyszeri találkozással lezáruló igénybevétel</i>	+	+	+
<i>szociális segítő munka keretében történő igénybevétel</i>	+	+	-
<i>hátralékezelési tanácsadás igénybevétele</i>	+	+	+
<i>adománypontigénybevétele</i>	+	+	+

#### Az igénybevétel eszközei

- személyesen
- telefon útján

- elektronikus úton.

A család – és gyermekjóléti szolgálat családsegítői kizárólag a szolgáltatásban érintett esetek munkájában vesznek részt, szükség esetén együttműködve a jogszabályoknak és protokolloknak megfelelően az esetmenedzserekkel.

A családsegítő munkatársak részt vesznek a családok átmeneti otthonának ellátottjaival való munkában is.

Az esetek elosztása a szakmai egységvezető feladata.

Az esetelosztás szempontjai:

- az eset jellege, a jelzés tartalma szerint
- az esetszámok figyelembevétele
- ügyeleti munka során felvett eset és annak tovább vitele (a kliens érdekét szem előtt tartva lehetőség szerint egyetlen segítő szakember bevonása mellett)
- korábban az eset az adott családsegítő rendszerében volt
- családsegítő önálló jelentkezése
- családsegítő elfoglaltsága vagy egyéb személyes befolyásoltsága figyelembevétele
- speciális szaktudás figyelembevétele (lásd hátralékkezelési tanácsadás).

### ***Az önkéntes igénybevétel esetei***

#### *Az ügyeleti munka*

Intézményünk minden személyesen és telefon útján hozzá fordulót fogad.

Az intézmény munkanapokon nyitvatartási időben ügyeleti munkát biztosít. Ügyeleti munka alatt a napi, elsősorban az újonnan érkezett – telefonos és személyes - megkereséseket kell érteni.

#### *Az ügyélfogadás módja személyes megjelenés esetén:*

- a.) az asszisztens munkatárs azonosítja a klienst oly módon, hogy nevét az ügyfélnyilvántartásban megkeresi, majd értesíti az illetékes munkatársat
- b.) új kliens esetén nyilatkozatot, esetfelvételi lapot készítve értesíti az ügyeleti munkatársat.

#### *Az ügyélfogadás módja telefonos megkeresés esetén:*

- az asszisztens munkatárs rögzíti a forgalmi naplóban a hívó fél nevét, elérhetőségét és kapcsolja az illetékes munkatársat

A szociális asszisztens szakmai információt soha, semmilyen esetben nem adhat a hívó fél számára.

Ügyeleti munkát a szakmai munkatársak biztosítanak, az asszisztens munkatársak feladata az ügyeleti munka kiegészítése.

### *Munkamegosztásuk:*

#### szociális asszisztens

- telefonos megkeresést közvetlen fogadja, az ügyleti munkatársat kapcsolja
- személyes megjelenés esetén az ügyeletes munkatársat hívja az igénybe vevőhöz
- önállóan végezhető munka: adományért jelentkezés esetén azonnal felveszi az adatait egy erre rendszeresített füzetbe, illetve jogászhoz időpontot ad.

#### családsegítő

- ha van előzmény, megkapja azonnal az asszisztentstől, aki kikeresi az esetdossziét az irattárból
- ha nincs itt a családsegítő, de élő eset, csak a legszükségesebbet kell megkérdezni – feljegyzésben szükséges rögzíteni és azt iktatni

### *új eset esetén*

- meghallgatjuk az igénybe vevőt
- vizsgáljuk, hogy illetékesek vagyunk-e (kerületben tartózkodik vagy lakik)
- vizsgáljuk, hogy hatáskörünkbe tartozik-e a kérése, kérdése
- összefoglaljuk és visszamondjuk, hogy mindent jól értettünk-e.

### *Dokumentációja:*

- nyilatkozat
- esetfelvételi lap

Az első találkozást követően lezárható esetek, valamint a gondozási tevékenységet igénylő esetek a bekerülés módja szerint

#### Megkeresés

Intézményünket akár más szolgáltató, a fenntartó vagy a fenntartó egy csoportja, valamint hatóság is megkeresheti levél útján vagy elektronikus úton.

A megkeresések nem jelzések, közreműködésre, valamely dolog elvégzésére kér fel a megkereső. A megkeresést minden esetben a szervezeti iktatási és iratkezelési rend szerint kezelik, majd az intézményvezető aláírása, valamint a szakmai csoport vezetőjének szignálása után kerül a munka elvégzésre.

A határidőket a munkatársnak kötelező tartania, amennyiben ebben láthatóan késedelem következne be, haladéktalanul tájékoztatnia kell a megkeresőt erről és a munkát folytatnia szükséges.

#### Jelzés

Jelzéssel élhet a jogszabályban felsorolt személyeken és szervezeteken kívül valamennyi állampolgár is. A jelzést minden esetben a szervezeti iktatási és iratkezelési rend szerint kezelik, majd az intézményvezető aláírása, valamint a szakmai csoport vezetőjének szignálása után kerül a munka elvégzésre.



A határidőket a munkatársnak kötelező tartania, amennyiben ebben láthatóan késedelem következne be, haladéktalanul tájékoztatnia kell a megkeresőt erről és a munkát folytatnia szükséges.

### ***Adománpont***

A Budafok-Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ egyik telephelyén működik az Adománpont, melynek célja, az érkező bárminemű adományok, valamint a Magyar Élelmiszerbank Egyesület által felajánlott, mentett élelmiszerek a rászorulóknak való továbbítása, közvetítése.

Az Adománponton fogadunk jó állapotú gyermek, illetve felnőtt ruhákat, cipőket, berendezési- és lakásfelszerelési tárgyakat, konyhai eszközöket, asztalterítőket, ágyneműket, játékokat, könyveket.

Az élelmiszeradományok kiosztása előzetes telefonos egyeztetés után történik, melyet az idősek és a mozgásukban korlátozottak számára szükség esetén kiszállítjuk. Az adományok fogadása, valamint az egyéb adományok átvétele a nyitvatartási időben valósul meg. Igénybevétele ingyenes, önkéntes, történhet jelzésre, megkeresésre, személyes jelentkezéssel. Minden esetben az Adománpont szociális asszisztens munkatársa személyesen keresi fel az adományt kérőt a lakhelyén és környezettanulmányt végez, valamint feltérképezi a szükségleteket.

### **A család-és gyermekjóléti szolgálat szakmai tevékenység rögzítése**

A család- és gyermekjóléti szolgálat esetén a rögzítési feladat kettéválik: a gyermekek veszélyeztetettségével kapcsolatos adatszolgáltatás a GYVR-en keresztül történik, viszont az egyéb ellátottakra vonatkozó jelentés továbbra is a KENYSZI-ben valósul meg. Az eltérő jelentési szabályok miatt a család- és gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó jelentéskét naplóban jelenik meg:

#### ***Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás***

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás/családsegítés naplóban azokat az ellátottakat rögzítjük, akik nem a gyermek veszélyeztetettsége folytán állnak kapcsolatban a szolgálattal. Ilyen lehet pl.: önkormányzat által kért környezettanulmányok, élelmiszeradomány miatti KT, felnőttel kapcsolatos ügyek, információnyújtás, hátralékkezelés, elhelyezkedési tanácsadás, mentálhigiénés tanácsadás.

A szolgáltatás igénybevétele szerint rögzíthető:

- Első interjúval lezárt igénylés
- Megállapodás

Szolgáltatás igénybevételenek rögzítése legkésőbb a következő hónap 5. napjáig végezhető.

A gyermekes családokkal kapcsolatos tevékenységek rögzítése a GYVR-en keresztül valósul meg.

### ***Család- és Gyermekjóléti Szolgálat – Gyvr vezetése***

Jelzés beérkezése után a családsegítő rögzíti a GYVR rendszerben. Felveszi a kapcsolatot a családdal, majd az első sikeres kapcsolatfelvételt követően kiegészíti az esetlegesen hiányzó adatokat. Ha a gyermek és szülei szerepeltek már a GYVR rendszerében, akkor csak a jelzés rögzítésére van szükség. Az esetfeltárás során rögzíteni kell minden tevékenységet a „Feltárás során tett lépések” fül alatt. Környezettanulmány rögzítése után meghatározható a jelzés kimenetele. Az esetben keletkezett vélemények, emlékeztetők, feljegyzések is feltöltésre kerülnek.

Alapellátás esetén együttműködési megállapodás és gondozási terv elkészítésére kerül sor. Az alapellátásban rögzített feladatok teljesülését követően a gondozást megszüntetjük, az esetet lezárjuk. Ha a család elköltözik az illetékességi területünkről rögzítjük az alapellátás megszüntetésének dátumát és az esetet átadjuk az új cím szerint illetékes családsegítő szolgálatnak.

## **CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

Intézményünk a Gyvt. 40/A.§-ban meghatározott feladatokat a család-és gyermekjóléti központ szervezeti egység útján látja el.

A prevenció jegyében a felnőtt lakosság körében a célcsoportot alkotja különösen:

- jogi és pszichológiai tanácsadásban résztvevők
- hátraleékeztetésben érintettek
- álláskeresésben érintettek

A korrekció jegyében a gyermek és gyermekes család körében a célcsoportot alkotja különösen:

- az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátandó célcsoportja a kerületben működő nevelési (óvoda) és oktatási (iskola) intézménybe járó gyermek, iskola esetében tanulói jogviszonnyal rendelkező diák, családjai, az intézmények pedagógusai és más dolgozói
- veszélyeztetett gyermek és családja
- együttműködésre kötelezett gyermek és családja
- speciális nevelési igényű és magatartás problémás gyermek és családja

hatóság által a szolgáltatás igénybevételére kötelezett vagy rendelt gyermek és családja.

## **Az intézmény család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásai**

- hatósági döntéssel érintett gyermekek és családjaik érdekében végzett szociális segítő munkát végez
- kapcsolattartási ügyeletet biztosít
- utcai, lakótelepi szociális munkát végez
- kórházi szociális munkát végez
- óvodai és iskolai szociális munkát végez
- készenléti szolgáltatást biztosít
- speciális szolgáltatásokat nyújt
- szociális diagnózist készít.

### **Feladatok**

#### **A) hatósági intézkedésekhez kapcsolódó esetekben**

- esetmegbeszélésen, esetkonferencián való részvétellel
- esetfeltárással
- környezettanulmány készítésével
- javaslat elkészítésével
- tárgyaláson való részvétellel
- helyzetértékelés készítésével
- megelőző pártfogóval való együttműködéssel
- szakértői vizsgálaton való részvétel elősegítésével
- helyezési értekezleten való részvétellel
- tárgyaláson való részvétellel
- gondozási-nevelési terv elkészítésével
- a szakszolgálat, a szakellátás szakembereivel és intézményeivel való együttműködéssel
- utógondozással
- felülvizsgálattal érintett esetekben való közreműködéssel látja el.

#### **B) speciális szolgáltatások esetében**

- a kapcsolattartási ügyeletet a döntést elrendelő szerv döntése alapján
- utcai, lakótelepi szociális munkát elsősorban preventív céllal
- kórházi szociális munkát az egészségügyi szolgáltatókkal együttműködve
- iskolai szociális segítséget, valamint a köznevelési intézmények célcsoportját adó személyek, csoportok, közösségek támogatásával
- készenléti szolgáltatást telefonos rendelkezésre állással
- mentálhigiénés tanácsadással
- pszichológiai tanácsadással
- családterápiás módszerrel

- mediációval
- fogyatékosügyei tanácsadással
- jogi tanácsadással
- szociális diagnózis készítésével.

*A gyermekvédelmi gondoskodás intézkedései, amelyekhez kapcsolódóan tevékenységet látnak el a szakmai munkatársak*

- védelembe vétel és megelőző pártfogás
- ideiglenes hatályú elhelyezés
- harmadik személynél történő elhelyezés
- nevelésbe vétel
- családba fogadás
- utógondozás.

### ***A hatósági intézkedésekhez kapcsolódó szolgáltatásaink***

#### ***A) Előkészítő, megelőző tevékenységek***

- esetkonferencia összehívása
- javaslat elkészítése
- tárgyaláson való részvétel
- megelőző pártfogóval való együttműködés
- esetmegbeszélésen való részvétel szakszolgálatnál
- helyezési értekezleten való részvétel
- szakértői vizsgálaton való részvétel elősegítése, személyes közreműködés

Azokban az esetekben, ahol a gyermek veszélyeztetettségét nem sikerült megszüntetni bármely oknál fogva, a gyermek érdekében hatósági intézkedést kell kezdeményezni, amelyhez az alábbi módszereket alkalmazzuk:

- a.) esetmegbeszélő és/vagy esetkonferencia összehívása és megtartása a feladatok értékelése és a javaslat előkészítése mellett. Lényeges elem, hogy mind a jelzőrendszer tagjai, mind pedig a család tudja és értelmezze azt, hogy a hatósági eljárásban mi történik.

#### ***Dokumentáció***

- a.) esetmegbeszélés/esetkonferencia esetén emlékeztető (az emlékeztető írása folyamatosan történik, nem szó szerinti rögzítés, és az alkalom zárása és annak elolvasása után minden résztvevő azonnal aláírja, szükség esetén másolatot kap belőle).
- b.) A javaslat elkészítésénél mind a családsegítő, mind az esetmenedzser szakmai tevékenysége a meghatározó azon sarkalatos pontok mellett, amelyeket jogszabály rögzít

annak érdekében, hogy a döntést hozó értse, megértse és megfelelően értékelje a javaslat okát és tartalmát.

Módszere az esetmegbeszélés a családsegítő és az esetmenedzser részvétele mellett, valamint az előzmények és az előzményi iratok, a biztosított szolgáltatások ismertetése és a veszélyeztetettség pontos meghatározása, valamint a feladatok konkretizálása. A megfelelő javaslat kiválasztásánál minden esetben a gyermek érdeke a domináns szempont.

#### *Dokumentáció*

- a korábban kötelező használatot biztosító gyermekvédelmi adatlap kitöltése, melynek indokoltságát Intézményünkben az adja, hogy az esetfeltárás és esetelőzmények, a biztosított szolgáltatások bemutatása olyan mértékű, hogy a GYVR által biztosított felület erre nem elegendő. Munkatársaink a megalapozott javaslat és ennek nyomán hozott döntés érdekében elengedhetetlennek tartják ennek kitöltését és továbbítását
- a szakmai vezető által jóváhagyott adatlapok GYVR-ben való rögzítése.

A tárgyaláson mind a családsegítő, mind az esetmenedzser részvétele kötelező. Akadályoztatás esetén a szakmai vezető vagy az általa felkért munkatárs vesz részt a tárgyaláson.

- c) Amennyiben szabálysértés vagy bűncselekmény a veszélyeztetettség oka, úgy a szakmai munkatársnak a megelőző pártfogást biztosító szakemberrel kötelező az együttműködés.

Módszere a kölcsönös tájékoztatás, szükség esetén a személyes konzultáció, illetve intézményünk részéről a protokoll által meghatározott dokumentáció (törzslap, környezettanulmány és javaslat, pedagógiai vélemény, egyéb vélemények) megküldése.

#### *Dokumentáció*

- környezettanulmány
- törzslap
- pedagógiai vélemény.

- d) A gyermek családjából történő kiemelése iránti eljárásban (még a döntés előtt) a szakszolgálat a tájékozódás, az előzmények megismerése, a felkínált szolgáltatások optimalizálása miatt esetmegbeszélést hívhat össze a szakemberek részére a család jelenléte nélkül.

Intézményünk szakmai munkatársai ezeken a megbeszéléseken minden esetben csak és kizárólag a gyermek érdekét tartják szem előtt.

Hasonló ok és cél miatt a szakszolgálat helyezési értekezletet hív össze, amelyen már a család is és a gyermek is megjelenik, s ahol a felajánlott és biztosított gondozási hely mellett a további feladatokról, valamint a kapcsolattartás módjáról és gyakoriságáról is szó esik, s amely értekezlet javaslattétel megfogalmazásával zárul.

- e) Amennyiben a gyermek kiemelése a családjából elkerülhetlenné válik, úgy az optimális gondozási hely kiválasztása érdekében a gyermek szakértői vizsgálata válik szükségessé, amelynek elvégzéséhez a szakmai munkatárs segítséget nyújthat.

Módszere az esetkonzultáció (főként telefonon), előzményi iratok megküldése és szükség esetén a szakértői vizsgálaton való részvétel elősegítése akár személyes motiválással, akár személyes közreműködéssel.

#### *B) Döntést követő tevékenységek*

- egyéni gondozási-nevelési terv vagy családgondozás tervezése adatlap elkészítése
- gyermek gondozási helyen való felkeresése
- gondozási hely megváltoztatására javaslat készítése
- a nevelésbe vett gyermek szüleinek gondozása a gyermek családba történő visszahelyezése érdekében
- együttműködés más szolgáltatóval (visszagondozás érdekében is)
- együttműködés a gyermekvédelmi gyámmal
- együttműködés a gondozási hely képviselőjével, nevelőszülői tanácsadóval, nevelőszülővel
- szociális segítő munka biztosítása a szülők számára
- a szülői háztartásban történő kapcsolattartás ideje alatt a család látogatása.

A döntések minden esetben az Intézménybe érkezést követően irányadók, és minden esetben a véglegessé válás az az időpont, amelyet a határidő számításánál figyelembe kell venni.

Az egyéni gondozás-nevelésiterv, vagy a szülőkkel végzett tervezett családgondozás adatlap elkészítése a döntésben foglalt feladatoknak megfelelően és a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése vagy hazakerülése érdekében végzett tevékenység minden esetben személyre, családra szabottan.

Módszere a jelzőrendszerrel és a családdal végzett esetmegbeszélés, esetkonzultáció, feladatok, felelősök és határidők meghatározásával.

#### *Dokumentáció:*

GYVR használata a szakmai vezető jóváhagyása mellett. Feladatkártya hiányában papír alapú gysz-7 adatlapot rögzíteni szükséges, amely a dokumentáció részét képezi.

A gyermek családból történő kiemelését követően a gyermeket gondozási helyén felkeresi az esetmenedzser, valamint a visszagondozás érdekében együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, a gondozási hely képviselőjével.

Módszere minden esetben a gyermek érdekében végzett segítő munka (vérszerinti szülővel), amely megtestesülhet esetmegbeszélésben, segítő beszélgetésben, konzultációban.

### *C) A döntések felülvizsgálatához kapcsolódó tevékenységek*

- helyzetértékelés elkészítése
- tárgyaláson való részvétel

A gyermekjóléti alapellátásban gondozott gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek helyzetének felülvizsgálatakor az esetmenedzser elkészíti a vonatkozó adatlapot a gondozás folyamatának értékeléséről bevonva a jelzőrendszer tagjait és a család tagjait, ez alapján alakítja ki javaslatát.

A felülvizsgálatot megelőzően az esetmenedzser a gyermeket a gondozási helyén felkeresi, valamint a megfelelő GYVR adatlap kitöltésével (dokumentáció) tájékoztatja a gyámhivatalt a feladatok megvalósulásáról, a szülőkkel való együttműködésről, változásokról, illetve javaslatáról.

### *D) Krízishelyzet kezelése*

- életveszély, bántalmazás, súlyos bántalmazás vagy a gyermek magatartása által előidézett állapot következtében azonnali intézkedés ideiglenes hatályú elhelyezésre jogosult hatóságok értesítése mellett
- az a gyermek, aki gyermekotthonban vagy nevelőszülőnél elhelyezett, ám gondozási helyét önkényesen elhagyja, s illetékességi területünkön megjelenik, kötelességünk a rendőrhatalóságot, gyámhivatalt értesíteni. E kötelezettségre a gyermeket és szülőjét is figyelmeztetni kell.

Abban az esetben, ha a szolgáltató tudomására jut olyan eset, helyzet, körülmény, amely azonnali krízisintervenciót feltételez, haladéktalanul intézkedik és a megfelelőt ezek közül kiválasztva – szükség esetén akár telefonon is – javaslat tesz akár a gyámhivatal, akár a rendőrhatalóság felé.

### *Dokumentáció*

- ez esetben elegendő a levél formátum a veszély megjelölésével és intézkedés kérésével.

### ***Hatósági döntésekhez kapcsolódó tevékenységek esetén***

Az igénybevétel módja a család – és gyermekjóléti központ egyes szolgáltatási elemeinek kapcsolata:

	<b><i>bíróság, hatóság által</i></b>				<b><i>jelzőrendszer által</i></b>
	<b><i>jelzés</i></b>	<b><i>döntés</i></b>	<b><i>megkeresés</i></b>	<b><i>önként</i></b>	<b><i>jelzés</i></b>
<i>gyermekvédelmi gondoskodás esetei*</i>	+	+	+	+	+
<i>javaslattétel miatt szolgálattól</i>			+		

### ***Az egyes igénybevételek magyarázata***

- a.) A bíróság, hatóság által hozott döntések - a közléssel, az Intézményi iratkezelés szabályainak figyelembevételével jogviszonyt keletkeztetnek a kliens és Intézményünk között.
- b.) A bíróság/ügyészség/hatóság jelzései - a jelzés érkezésével Intézményünk részére kötelező feladatot rónak a gyermek veszélyeztetettségének megjelölése miatt.
- c.) Megkeresés bármely személytől, szervtől érkezhetsz, leggyakoribb előfordulása a társintézmény vagy hatóság megkeresése költözés miatt vagy környezettanulmány elvégzésére irányulóan.
- d.) Az Intézmény által biztosított egyes szolgáltatások – figyelemmel a Gyvt. 39. § (2) bekezdésében, valamint az Szt. 64. §-ában foglalt rendelkezésekre – önkéntesen is igénybe vehetők.
- e.) A jelzőrendszer által küldött jelzések - amennyiben abból már kitűnik, hogy hatósági intézkedést fog maga után vonni, pl. bántalmazás – az esetelosztásnál az esetmenedzserek számára történik a szignálása.

A Család-és Gyermekjóléti Központ GYVR vezetés gyakorlata

Hatósági ügyek kezdeményezése alkalmával a gyámhivataltól érkezett végzést az esetmenedzser rögzíti, majd határidőn belül elkészíti a környezettanulmányt. A környezettanulmány véglegesítésével automatikusan megküldésre kerül az illetékes gyámhivatal felé. Védelembe vétel esetén gysz-5 és gysz-6 készül. Nevelésbe vett gyermekek esetében gysz-7 és gysz-8 készül.

Az esetmenedzser rögzíti a védelembe vételi (kezdeményezés, elrendelés, megszüntetése) és a családba fogadásról (elrendelés, megszüntetés) érkezett határozatokat is.



Más központtól érkező eset kiszignálásra kerül egy esetmenedzserhez. Amikor a védelemben vétellel érintett család tovább költözik a helyzetértékelést követően a tartózkodási cím szerint illetékes Gyermekjóléti Központ felé átadásra kerül.

## **Család-és Gyermekjóléti Központ – Speciális tevékenységek**

### ***Kapcsolattartási ügyelet***

A kapcsolattartási ügyelet rendelkezésére áll azon igénybe vevők számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható, valamint azon igénybe vevők számára, ahol döntést hozó Intézményünket jelöli ki a kapcsolattartás helyszínéül.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság/bíróság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és intézményünk visszajelzése alapján a szabad kapacitáshoz igazodóan határozza meg az időpontot.

### ***Szolgáltatás igénybevételének alapja, módja***

Bíróági vagy gyámhivatali határozat/véglegessé válás beérkezése után (amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a Család- és Gyermekjóléti Központ telephelyét jelöli ki az eljáró hatóság) vesszük fel a szülőkkel a kapcsolatot mediációs tárgyalásra történő felkészítő beszélgetés időpontjának egyeztetése céljából. A beszélgetés alkalmával ismertetjük a kapcsolattartási mediáció szabályait és a kapcsolatügyi házirendet, amit egy keretszerződés aláírásával a szülő elfogad, és ezután – kizárólag szükség esetén - megbeszéljük a mediációs tárgyalás időpontját.

A mediációs tárgyalás keretében van alkalmuk a szülőknek olyan témákban megállapodni, amelyeket nem tartalmaz a bírósági vagy gyámhivatali döntés.

A megállapodás (családonként, esetenként változó) a következőket tartalmazza:

- a kapcsolattartás helyszíne,
- a kapcsolattartás időpontjainak meghatározása,
- a gyermek kapcsolattartásra történő átadásának, átvételének időpontja, helye, az átadásra kötelezett, az átvételre jogosult személy megnevezése,
- a kapcsolattartásra biztosított idő elteltével a gyermek átadásának, átvételének időpontja, helye, az átadásra kötelezett, az átvételre jogosult személy megnevezése,
- a kapcsolattartást akadályozó körülményekről való tájékoztatási kötelezettséget,
- a szülők kötelességeit a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban,
- az esetleges zsilipelés (a gondozó és a kapcsolattartásra jogosult találkozását zárja ki) igénybevételét,
- az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendjét,
- valamint minden olyan dolgot, mely a gyermek mindenképp álló érdekét figyelembe véve a zavartalan, konfliktusoktól mentes kapcsolattartás szempontjából fontos lehet.

Az aláírt megállapodás és a házirend egy példányát a feleknek átadjuk.

## A kapcsolattartás formája

Segített, valamint felügyelt módon támogatjuk a szülő (vagy más kapcsolattartásra jogosult személy) és gyermek közötti kapcsolat rendezését.

Felügyelt kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor, ha a bíróság vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt rendelte, mely során a kapcsolattartásra jogosulton és a gyermekén kívül a Központ munkatársa is jelen van a kapcsolattartáson, mely az Intézmény épületén belül történik. A szülő és a gyermek közötti interakció a szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével történik.

A felügyelt kapcsolattartásról szóló döntés mindaddig érvényben marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság másképp nem rendelkezik.

*A kapcsolatügyelet biztosításának időpontja:* kedd 14.00 - 16.00 óra között.

### *Dokumentáció*

- Házi rend
- Törzslap
- Nyilatkozat
- Keretszerződés mediációról, kontroll mediációról
- Megállapodás
- Eseménynapló

A szolgáltatást igénybe vevő minden családról és gyermekről külön esetdossziét vezetünk, amely a szolgáltatás és a család között kötött megállapodást, a bírósági vagy gyámhivatali végzés vagy határozat példányait tartalmazza.

A felügyelt és a nem felügyelt kapcsolattartásról is a szakember a döntést hozót kérésére vagy a jogszabály erejénél fogva írásban tájékoztatja.

## ***Utcai, lakótelepi szociális munka***

A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a gyermekekre, fiatalokra, akik

- napközben az iskolai órákról kimaradnak,
- akik otthonról önkényesen eltávoznak
- akiket gondozójuk a lakásból kitett
- akik közterületen olyan cselekményeket folytatnak, amelyek az ott élők ellenszenvét, erkölcsét megbotránkoztatják.

Az utcai szociális munka célja

- 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, illetve nyári programok megszervezése olyan központi, ismert közösségi térben, ahol valós esélye van annak, hogy ezen gyermekek, fiatalok betérnek.

Az utcai, lakótelepi munkát a rendőrséggel szoros együttműködéssel tudjuk megvalósítani, akik egyfelől az észlelésben, másfelől a megelőzésben partnereink e szolgáltatás nyújtása során. Szükség esetén a kérdések, kérések és a szakmai szükségletfelmérés következményeként egyéb szakemberek bevonására is sor kerül, így pszichológus, pedagógus jelenléte is adott.

Kerületünkben a célcsoport (akik felé a szolgáltatás irányul) egyértelműen a 13-16 éves fiatalok. Ennek a korosztálynak a kliensi körből vett tapasztalatok alapján a problémája meglehetősen heterogén, ezért feladatunk elsősorban az, hogy a veszélyeztetett, deviáns életformát követő fiatalok problémáit megismerve, azok jellegzetességeit feltérképezve olyan specifikus segítő választ adhassunk, ami jelentős mértékben csökkenti, illetve megelőzi a deviáns karrier mélyülését. Munkánknak két fő aspektusa van: az egyik a prevenció, illetve a kialakult helyzet kezelése, valamint a krízisintervenció.

A szolgáltatások lehetőséget biztosítanak arra, hogy a megcélzott korosztály tagjainak értékszemléletét, illetve közösség megtartó erejét növeljük, megelőzve, adott esetben egymást segítve csökkentsük a marginalizálódás kialakulásának veszélyét. A lakótelepi szociális munka másik, szintén nagyon fontos eleme a terepmunka, ahol lehetőség nyílik az utcán történő csellengés okainak feltárása és a jelzés típusának meghatározása is (kit, kinek, miért?). Egyben itt történhet meg a fiatalok szabadidős programokba való behívása is.

A középiskolás korosztály számára nyári szabadidős programok megszervezésével (heti 3 alkalommal) lehetőséget adunk a szabadidő hasznos eltöltésére, hogy az utcai céltalan csavargás és az otthoni számítógépes játékok helyett valódi közösségben eltölthető időre legyen lehetőség. Ezen alkalmak során a sportfoglalkozások mellett idő jut az őket érintő kérdések átbeszélésére, azok feldolgozására.

Az iskolákban megszervezzük a tanárok és más területen dolgozó kollégák (óvodai-iskolai szociális segítők, pszichológusok) segítségével heti egy, igény szerint két alkalommal olyan tanórák beillesztését, ahol a szükséges konkrét, jól körülhatárolható ismeretek átadása megvalósulhat (káros szenvedélyek, alkohol és a drog hatásai, kriminalitás, bullying, stb.). Emellett interaktív szociális készségfejlesztő, önismereti csoportok, tréningek megtartására kerül sor, ahol az elméleti tudás megszerzésén kívül rálátnak a fiatalok önmaguk működésére és lehetőségük van a külső visszajelzések alapján pozitív irányban változni, illetve megerősödhetnek abban a magatartás formában, ami az adott közösség érdekeit, értékeit pozitív értelemben befolyásolhatják. Különösen fontos, hogy ebben az esetben a fiatalok nagy számban megszólíthatók, elérhetők.

Igény szerint szülőcsoportos beszélgetéseket tartunk, ahol lehetőség van a problémák, nehézségek, nevelési kérdések átbeszélésére, illetve egy adott témakörből készülünk fel, mely érinti a tanulókat és szülőket is. Az előadásokba társterületen dolgozó szakembereket is bevonunk, akik érintettek az adott témában. A szülőcsoportok megtartása során egy iskolában

valódi, a mindennapi életben történő ismeretek átadására kerül sor, valamint ezen alkalmak során lehetőségük van problémáikat, nehézségeiket, örömeiket megosztani iskolai, nevelési kérdésekben.

Lehetőséget adunk az érintett korosztállyal foglalkozó szakembereknek (védőnőknek, pedagógusoknak) előadások és csoportos tréningek formájában, hogy ismereteiket, szakmaiságuk kereteit bővítsék, hatékonyságukat növeljék, ezzel is fokozva a szakmai együttműködést, az említett korosztályhoz tartozó gyermekek eredményesebb megsegítése okán.

A lakótelepi szociális munka során az a tapasztalat, hogy a fiatalok nagy részét nehéz megszólítani, nem nyitottak egy hosszabb beszélgetésre, de jó alkalom lehet arra, hogy kézzel fogható programokat tudjunk nekik felajánlani. A terepmunka tapasztalatai azt mutatják, hogy a közterületen eltöltött idejük inkább alkalmi jellegű, rendszeresebbnek inkább a 16.00 és 19.00 órai időszak jellemző, ami az iskolai időt jellemzően kevésbé érinti. Az említett időszakban többnyire a barátaikkal töltik az idejüket. Deviáns viselkedést ritkábban tapasztalunk, sokkal inkább azt, hogy a szabadidejük eltöltését illetően nincs valódi, építő jellegű alternatívájuk. Az utcai munka keretében végzett munka rávilágított arra, hogy a korosztály jellegzetességéből adódóan a fiatalok bizalmatlanabbak, nehezebben megközelíthetőek. A probléma másik forrása, mely egyre jellemzőbb, hogy a kallódó fiatalok nem feltétlen az utcán jelennek meg, a lakótelepi szociális munka látóköréből kikerülve, látensek maradnak, inkább az internetes fórumokon jelennek meg nagyobb számban. E nehézségek kiküszöbölésének egyik, számunkra hatékonyabbnak látszó formája az érintett fiatalok az iskolán keresztül való megkeresése. Ennek érdekében szorosan együttműködünk az intézményekkel.

Az ellátási formák megvalósulását nagymértékben segíti a pedagógusok, védőnők, szülők, kollégák nyitottsága és támogatása. Több esetben előfordul, hogy maga az iskola, a védőnők kértek segítséget. Ennek sikerességét mutatja, hogy egymás között terjedő információ segítségével egyre több intézményt sikerült eredményesen elérni, bevonni. A segítségkérések hátterében az ismeretek korlátozottsága, a kapacitás és a kompetencia hiánya merül fel általában. A csoportos találkozók alkalmával a szülők között olyan akad, aki egy előadás során (pl. konfliktusok kezelése az iskolában) ismerik fel gyermekük és önmaguk konfliktusait, amit csoportként egymást segítve, támogatva egyre eredményesebben kezelnek.

A fenti két programot hatékonyan egészíti ki az iskola utáni hasznos, szervezett szabadidős tevékenység biztosítása, hiszen ez hiányterület. Erre vonatkozóan összeállítottunk egy programot, amit Ifi Klub 22 néven működtetünk.

### ***A kórházi szociális munka***

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

A kórházi szociális munka helyszíne a kerületen kívül:

- Kórházak
- Vadaskert Gyermekek- és Ifjúságpszichiátriai Kórház,
- Káldor Adolf Szakorvosi Rendelő
- Délbudai Centrum Kórház Szent Imre Egyetemi Oktatókórház Védőnői Szolgálat,
- Házi orvosi
- Házi gyermekorvosi hálózat.

Ellátási területünkön fekvőbeteg - ellátó intézmény nem működik, ennek ellenére a kórházi szociális munkát a segítség és támogatás miatt, amely a kerületi polgárookra irányul, szükségesnek tartjuk és biztosítjuk az alábbi módon:

*A) felnőtt igénybe vevő esetén*

- az illetékes kórház szociális munkás szakemberével élő, rendszeres kapcsolatot tartunk a kölcsönös együttműködés jegyében akár személyesen, akár telefonon keresztül
- információt cserélünk
- tájékoztatást nyújtunk
- esetelőzményt osztunk meg
- az esetleges támogató környezetet, családtagokat térképezzük fel és mozgósítjuk
- személyes gondoskodás keretében látogatjuk meg és szükség esetén adománnyal látjuk el a kórházban fekvőt
- előkészítjük a kórházból hazavezető utat, személyes közreműködéssel vagy szolgáltatások közvetítésével tesszük alkalmassá a lakóköznyezetet a hazatérésre
- a további gondozás érdekében közvetítést végzünk más szolgáltatás igénybevételére
- a hazatérést megelőzően vagy azt követően közvetlenül tájékoztatjuk az egészségügyi alapellátás szakembereit
- hozzátartozó nélkül elhunyt személy temettetésében közvetlenül és/vagy a hivatalos ügyek intézésében járunk el.

*B) Gyermekek vagy gyermekes család esetében*

- jelzésre felkeressük a bántalmazással érintett gyermeket, családot és végezzük az ezzel kapcsolatos, a jogszabályokból és protokollokból adódó tevékenységeket
- szükség esetén biztosítunk minden olyan tevékenységet, amely a gyermek felmerülő/ esetleges veszélyeztetettsége kapcsán feladatunk
- tájékoztatást nyújtunk a jelzést tevőnek.

***Óvodai és iskolai szociális munka***

A szolgáltatás térítésmentes, és a szükségleteknek megfelelően igénybe vehető.

- *általánosságban* az igénybe vevők személyesen, telefonon és elektronikus úton is felkereshetik a szociális segítő

- *terepen (nevelési, oktatási intézmény telephelyén)* - a szociális segítők többnyire előre egyeztetett időpontban fogadják a szolgáltatást személyesen igénybe venni kívánókat, illetve pedagógusokkal előre egyeztetett időpontban tartanak foglalkozást csoportok/osztályközösségek számára. Az óvodai és iskolai szociális segítők az ellátott nevelési, oktatási intézmény épületében kijelölt teremben a tanév rendjéhez igazodva, a nevelési, oktatási intézmény működési rendjébe illeszkedően, az igények figyelembevételével ügyeletet tartanak. Az ügyelet időpontját és időtartamát az óvodai és iskolai szociális segítő, valamint az ellátott nevelési, oktatási intézmény kapcsolattartója tanév elején egyezteti, szükség szerint tanév közben megbeszélés után módosítja.
- *család – és gyermekjóléti központ telephelyén*– kifejezetten a nyári programok, illetve egyéni foglalkozások alkalmával. Az egyes rendszeres egyéni szolgáltatások esetében az igénybe vevő személy, vagy - kiskorúság esetén a törvényes képviselő/gyám, valamint a család – és gyermekjóléti központ között megállapodás kötődik. A megállapodás bármely részről bármikor felmondható. Az adatkezelés a hatályos GDPR szerint történik
- szolgáltatást biztosító óvodai és iskolai szociális segítők által szervezett *csoportos foglalkozásokon, közösségi rendezvényeken, projekteken és pályázatokon.*

***Tevékenységet egy csoportvezető irányítása és kontrollja mellett végzik a köznevelési intézmények felosztása szerint, mely alapján valamennyi munkatársnak adott intézményben (is) van a munkavégzés helye.***

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység a család – és gyermekjóléti központok speciális szolgáltatása. A tevékenységet Intézményünkben külön szakmai csoport végzi.

A szolgáltatás a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a pedagógusoknak.

Egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Az óvodai és iskola szociális segítő tevékenysége:

- A nevelési, oktatási intézménybe való beilleszkedés támogatása
- A nevelési, oktatási intézményben dolgozó szakemberek munkájának segítése (pl. gyermekjóléti team létrehozása)
- Az óvodai csoportokban és iskolai osztályközösségekben jelentkező nehézségek, problémák kezelésének, megoldásának támogatása (pl. kirekesztés, agresszió).
- Családlátogatás
- Csoport/osztály megfigyelése pedagógus kérésére
- Delegálás külső szakemberhez
- Esetmegbeszélés, esetkonferencia szervezése, illetve részvétel más szakember által szervezett esetmegbeszélésen, esetkonferencián
- Fegyelmi tárgyaláson való részvétel

- Gyermek/tanuló megfigyelése tanórán, iskolai szünetekben, tanórán kívüli foglalkozáson
- Hivatalos ügyek intézésében való segítségnyújtás
- Információnyújtás (elérhető szolgáltatásokról, jogokról, szociális ellátórendszer működéséről)
- Jelzőrendszer működésének támogatása (tájékoztatás, jelzés fogadás, megfogalmazásban való segítségnyújtás)
- Kapcsolattartás más szakemberekkel (pl. hittanár, zenetanár, gyógypedagógus)
- Kapcsolattartás társszakmákkal (pl. rendőrség, pedagógiai szakszolgálat, Családok Átmeneti Otthona)
- Kirándulás, tábor szervezése, aktív részvétel.
- Konzultáció gyermekekkel, szülővel, pedagógussal, köznevelési-közüktatási intézményi alkalmazottakkal (pl. gyermeknevelési, családi élet területeit érintő problémák, köznevelési-közüktatási intézményben jelentkező problémák)
- Közösségfejlesztés
- Krízisintervenció
- Kulturális programok szervezése, aktív részvétel (pl. színházlátogatás, szalagavató, emberi jogok napja).
- Mediáció, segítségnyújtás a kommunikációban szülő és pedagógus, pedagógus és gyermek, szülő és gyermek közötti megbeszélésen
- Nevelőtestület támogatása (gyermekvédelmi ismeretek, csapatépítés)
- Nevelőtestületi ülésen, diákönkormányzati ülésen való részvétel (pl. szolgáltatás bemutatása, munkaterv egyeztetése)
- Pályaorientáció támogatása (pl. tanulástechnikák, énkép fejlesztése)
- Prevenció, edukáció (pl. mesecsoport, függőségek, digitális biztonság, egészséges párkapcsolat)
- Sport-és szabadidős programok szervezése, aktív részvétel (pl. farsang, ökonap, diákspor-nap)
- Szociális akciók szervezése, végrehajtása (pl. adománygyűjtés)
- Szociális készségek fejlesztése (pl. konfliktuskezelési technikák, kommunikációs stratégiák, érzelmi intelligencia fejlesztése, bullying megelőzése)
- Szociometriai vizsgálat
- Szülőcsoport szervezése, vezetése (pl. családi életvitel és nevelés támogatása, önszolgáltatókör, tematikus előadás)
- Szülői értekezleten való részvétel (szolgáltatás bemutatása)
- Szülői munkaközösségi ülésen való részvétel
- Tanácsadás gyermekeknek, szülőknek, pedagógusoknak, köznevelési-közüktatási intézményi alkalmazottaknak
- Tanítási időn kívüli délutáni tevékenységek szervezése (klubfoglalkozás, szakkör)
- Tanulmányi kötelezettség és előmenetel teljesítéséhez szükséges kompetenciák fejlesztésének támogatása
- Team munka a család-és gyermekjóléti központban (pl. eszmegbeszélés, eszmátadás)

### **A szolgáltatás biztosítása során az alábbi módon járunk el:**

A szolgáltatás sokrétű szakmai feladatainak ellátása, módja, formája és köre a nevelési, oktatási intézmények szükségletein nyugszik. Ezek a szükségletek változhatnak, ezért az óvodai és iskolai szociális segítő a tanév kezdetén *szükségletfelmérést* végez, valamint a nevelési, oktatási intézmény által kijelölt kapcsolattartóval külön egyeztet.

Általánosságban elmondható, hogy megkeresések és felkérések esetén mérlegelést végzünk. Ha a probléma túllép kompetenciakörünkön, úgy más szakember felkeresését, bevonását javasoljuk.

Az egyéni, csoportos és közösségi foglalkozásokra való felkészülés során szakirodalmat dolgozunk fel, anyagot gyűjtünk, szerkesztünk, foglalkozástervet készítünk, illetve a foglalkozáshoz szükséges eszközöket felkutatjuk, lehetőség szerint beszerezzük.

#### *Információnyújtás, tanácsadás*

Szülők és pedagógusok egyaránt fordulnak hozzánk az ingyenes étkeztetés, gyógyszer-támogatás, lakhatási, beiskolázási támogatás, válás, kapcsolattartás kérdéseivel. Ezeken túl egyre többször vetődnek fel a gyermekneveléssel és a családi élettel kapcsolatos problémák és kérdések. Ezekben az esetekben az általában előzetesen egyeztetett időpontokban megtartott konzultációk során információnyújtás által segítjük a szolgáltatást igénybe vevőt.

#### *Hivatalos ügyekben való segítségnyújtás*

Szülők vagy pedagógusok kérésére segítséget nyújtunk hivatalos ügyek intézésében. Segítünk többek között a megfelelő nyomtatványok fellelésében, beszerzésében, az útmutatások értelmezésében, a nyomtatvány kitöltésében, időpontfoglalásban.

#### *Kapcsolattartás szakemberekkel, társszakmákkal*

Lehetőség szerint kapcsolatot tartunk a nevelési, oktatási intézményben dolgozó szakemberekkel. Nemcsak a védőnőkkel, iskolapszichológusokkal, hanem minden olyan szakemberrel, valamilyen módon kapcsolatba kerülnek a gyermekkel és családjával (pl. zenepedagógus, rendőr, pedagógiai szakszolgálat). Amennyiben egy probléma kezelése megkívánja, úgy szorgalmazzuk a velük való együttműködést.

#### *Szociális készségek fejlesztésének támogatása*

Munkánk során hangsúlyt helyezünk a szociális készségek fejlesztésére. Egyéni vagy csoportos foglalkozások keretében konfliktuskezelési, stresszoldó, szorongást oldó technikákat mutatunk be, az önbizalom növelésére, énkép fejlesztésére, érzelmi intelligencia fejlesztésére alkalmas eszközökkel játszunk. Igyekszünk megismertetni a gyermekekkel az empátia, a türelem, a tolerancia fogalmait. Szituációs gyakorlatokon keresztül mélyítjük el a megszerzett ismereteket. Ezen kívül a progresszív izomrelaxációt felhasználva általános iskola alsó tagozatos tanulók számára meditációs, stressz- és szorongásoldó foglalkozások szervezését is kezdeményeztük.

#### *Tanulmányi kötelezettség és előmenetel teljesítéséhez szükséges kompetenciák fejlesztésének támogatása*



Egyrészről a tanulók számára tanulástechnikai módszereket mutatunk be, mely segít az iskolai tananyag elsajátításában. Másrészről külön egyéni foglalkozások keretében támogatjuk a részképességzavarokkal küzdő gyermekek fejlesztését oktató és fejlesztő játékok használatával. Ezen kívül a nyári szünetekben az óvodás korú gyermekek számára iskolaelőkészítővel kapcsolatos foglalkozásokat, tanulóknak tantárgyi felzárkóztatást tartunk. Ezen foglalkozások anyagát a pedagógus kérésére, az általa összeállított témakörök alapján állítjuk össze.

#### *Csoport/osztály megfigyelése*

Amennyiben a pedagógus a csoportjában/osztályában problémát észlel, kéri a csoport megfigyelését. A megfigyelés során szerzett tapasztalatokat, feljegyzéseket felhasználva a pedagógussal megbeszélést tartunk, megoldási lehetőségeket vázolunk fel. A probléma kezelésének módjáról a pedagógus dönt.

#### *Az óvodai csoportokban és iskolai osztályközösségekben jelentkező nehézségek, problémák kezelésének, megoldásának támogatása*

Pedagógusok felkérésére rendszeresen részt veszünk a közösségekben jelentkező nehézségek, problémák kezelésében (pl. kirekesztés, agresszió). Kompetenciánk és végzettségünknek megfelelően közösségépítő foglalkozásokat tartunk (-) önállóan, (-) helyi szakemberekkel együttműködésben, vagy (-) külső szakemberek meghívásával. A foglalkozások jellege lehet interaktív előadás, de játékok segítségével gyakorlatiasabb is. A bevont tanulók/gyermekek létszáma változó. A problémától függően lehet egyéni, kiscsoportos, vagy osztályszintű.

#### *Prevenációs-educációs tevékenység*

Munkánk részét képezi a prevenációs-educációs csoport- és közösségi munka. Olyan témákat dolgozunk fel, mint pl. függőségek, bűnmegelőzés az iskolában, az internet veszélyei, érzékenyítés a látássérültek, hallássérültek irányába. Az anyag és az előadás formája életkortól függ. Kisebbségek esetében jól érthetőek a mesék játékos feldolgozása. Nagyobbak esetében kisfilmek feldolgozása is célravezető. Minden korosztály számára fellelhetők olyan játékok, melyek megerősítő jelleggel működnek. A prevenációs-educációs tevékenységek keretében egy ellátott általános iskolában bevezetésre került a B.A.K. (Biztonságban a közösségben) elnevezésű saját kidolgozású program, mely az osztályokat az iskolába lépéstől a ballagásig végig kíséri.

#### *Kirándulások, táborok szervezése, aktív részvétel*

A nevelési, oktatási intézmények rendszeresen kérnek fel minket csoportok, osztályok kísérésére kirándulások, színház-, koncert, múzeumlátogatások alkalmával, de lehetőségeinkhez mérten szerepet vállalunk a táboroztatásokban is. Amennyiben a pedagógus igényli, a szervezés folyamatában is segítséget nyújtunk. Csoportunk több tábor szervezésében, lebonyolításában és a gyermekek kíséretében tevékenyen részt vesz. Ilyen az önkormányzati fenntartású nyári napközis tábor, melynek keretében heti két alkalommal játékos formában érzékenyítő, prevenációs-educációs foglalkozásokat tartunk. Továbbá a ZOO tábor – A fővárosi állatkert tábora, melynek helyi szintű szervezési és kísérelési feladatait is csoportunkhoz rendelték.

### *Tanítási időn kívüli délutáni tevékenységek szervezése*

Több oktatási intézményben is működtetünk klubokat és szakköröket. Ilyen pl. filmklub, „Csajok egymás közt” tini klub, illetve társasjátéklklub. A foglalkozásokat általában heti egy alkalommal tartjuk. Októbertől ifjúsági klub is indul heti több alkalommal. A tanulók részvétele önkéntes, a létszám változó. A klubfoglalkozások tanítási időben, a tanórak után valósul meg.

### *Kulturális, sport- és szabadidős programok szervezése, aktív részvétel*

Az ellátott nevelési, oktatási intézmény részéről felmerül az igény az intézmény kulturális, sport- és szabadidős programjain való részvételre. Ezek pl. farsang, ökonap, gyermeknap, pályaorientációs nap, sport-nap, kézilabda éjszakája. Az óvodai és iskolai szociális segítő csoport évente több alkalommal szervez és hirdet meg képességfejlesztő, tehetség támogató pályázatokat és projekteket. Olyan témákat dolgozunk fel, mint pl. környezetvédelem vagy a társas kompetenciák. A gyermekek/tanulók többek között rajz, fotó, meseírás, képregényírás formájában fejezhetik ki a témával kapcsolatos elgondolásaikat. Évente megrendezésre kerül a „Most tiéd a színpad!” elnevezésű tehetségkutató projekt, melynek keretében több kategóriában minden korosztály - az óvodástól a középiskoláig - képviseltetheti magát.

### *Szülőcsoport szervezése, vezetése*

A gyermekek/tanulók edukációján kívül a szülői közösséget is érzékenyítjük pl. az internet veszélyei, az esélyegyenlőség, vagy az iskolai agresszió témakörében. Az előadások havonta egy alkalommal, késő délutáni, esti órákban valósulnak meg. Az alkalmakon való részvétel önkéntes, a létszám változó. Néhány oktatási intézményben tanév kezdés előtt „Becsengettek” elnevezésű szülői alkalmat tartunk, melynek keretében a szülők játékos formában bemutatkozhatnak egymásnak, illetve általuk fontosnak ítélt információt nyújthatnak gyermekeikkel kapcsolatban. Kérdéseket tehetnek fel az iskolai élettel és a gyermeknevelési nehézségekkel kapcsolatban is. Ezen kívül a tanév során a szülők kérésére további beszélgetőkört is biztosítunk.

### *Mediáció, segítségnyújtás a kommunikációban szülő és pedagógus, pedagógus és gyermek, szülő és gyermek közötti megbeszélésen*

A pedagógusok egyre nagyobb bizalommal fordulnak hozzánk szülőkkel kapcsolatos kommunikációs problémák kapcsán. Esetenként részt veszünk a szülő és a pedagógus közti megbeszélésen. A megbeszélés során pártatlanok vagyunk. Amennyiben beavatkozás szükséges, úgy a gyermek érdekeit, a szociális munka etikai kódexében foglaltakat szem előtt tartva képviseljük álláspontunkat, vagy javasolunk további lépéseket.

### *Szociális akciók kezdeményezése, végrehajtása*

Csoportunk támogatja az olyan szociális akciókat, mint pl. adománygyűjtés. Ilyen akció pl. a „Szegénység elleni küzdelem világnapja” alkalmából élelmiszer-, ruha- és játékgyűjtés; (-) az iskolakezdéssel összefüggő tanszergyűjtés; (-) az adventi időszak „cipősdoboz” akciója. Az adományokhoz kísérőlevelet is kérünk a gyerekektől/tanulóktól. Ez lehet idézet, üzenet vagy

rajz. A támogatottak köre elsősorban a családok átmeneti otthonának lakói, valamint a család- és gyermekjóléti központ kliens köre.

#### *Közösségfejlesztés*

Az idősebb korosztályt, valamint a speciális igényű csoportokat is igyekszünk megszólítani. A célcsoportok számára heti egy alkalommal beszélgetőkört tartunk.

#### *Iskolai Közösségi Szolgálat támogatása*

Támogatjuk az érettségi előtt álló középiskolások kötelező közösségi szolgálatát. A helyi középiskolákkal szerződést kötünk. A tanulókat az általunk szervezett szociális és tehetséggondozó programok szervezési és gyakorlati kivitelezési feladataiba vonjuk be.

#### *A nevelési, oktatási intézménybe való beilleszkedés támogatása*

A szülők vagy pedagógusok kérésére segítünk megoldást találni a helyüket nehezen találó első osztályos gyermekek, vagy az óvodát, iskolát váltó gyermekek számára. Esetenként egyénileg is foglalkozunk velük. Megkönnyíti a beilleszkedést, ha az első időkben több figyelmet és támogatást kapnak.

#### *Jelzőrendszer működésének támogatása*

A pedagógusok és szülők számára rendszeresen nyújtunk tájékoztatást a jelzőrendszer működéséről, a veszélyeztető okokról. Amennyiben igénylik, segítünk a jelzőlapok kitöltésében, a jelzés megfogalmazásában.

#### *Szülői értekezleten való részvétel (szolgáltatás bemutatása)*

Szülői értekezleteken lehetőségünk nyílik arra, hogy tájékoztatást nyújtsunk a szociális segítő tevékenységről, feladatokról, elérhetőségekről.

#### *Pályaorientáció támogatása*

Elsősorban hetedikes, nyolcadikos és középiskolás tanulók számára, az iskolaválasztást és pályaválasztást támogatva mutatunk be tanulástechnikákat, segítünk az énkép és önismeret fejlesztésében, a képességek felismerésében.

#### *Dokumentáció*

A tevékenységet papíralapon Munkanaplóban vezetjük táblázatos formában, illetve a KENYSZI rendszerében kerül elektronikus rögzítésre.

#### ***A Család-és Gyermekjóléti Központ- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység szakmai tevékenység rögzítése***

A KENYSZI az adatszolgáltatásra és a jelentés felvitelére és rögzítésére szolgáló rendszer.

Adatszolgáltató:

- az óvodai és iskolai szociális segítő
- vagy az adatszolgáltató koordinátor (pl. helyettesítés)

Jelentés:

- egyéni tevékenység jelentése – KENYSZI törzsadattal indít, TAJ alapon kell vezetni
- egyéni-egyszeri (TAJ nélküli), csoportos, közösségi – statisztikai célú tevékenység nyilvántartás

A munkanaplóban rögzített adatokat hetente viszik fel a KENYSZI-be a szociális segítők. A rendszerbe az adott hónapot a következő hónap 15-ig lehet rögzíteni.

Statisztikai célú nyilvántartást is lehet belőle kivonni, ha szükséges.

A napi munka végeztével a tevékenységeket a papír alapú munkanaplóban rögzítjük és egyéntől függően a határidőig felvisszük a tevékenységeket a KENYSZI-be.

### ***Készenléti szolgálat***

Intézményünk készenléti telefont működtet annak érdekében, hogy a kerületben az intézmény munkarendjén túl a krízishelyzetbe került egyének azonnali segítséget, tanácsadást, vagy tájékoztatást nyújtsanak.

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 kerületben lakó szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat előre egyeztetett módon történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni. Az elkészített adminisztrációt a szakmai vezető ellenőrzi. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezetőnek kell jelezni előre, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről.

*Dokumentáció*

- készenléti szolgálati feljegyzés,
- készenléti beosztás.

### ***Mentálhigiénés tanácsadás***

A mentálhigiénés munkatárs feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése. A komplex segítségnyújtás érdekében nyújtott

kiegészítő szolgáltatások: pszichológusi tanácsadás, családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

### ***Pszichológiai tanácsadás***

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az Intézményt önkéntesen felkereső kerületi igénybe vevők számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül. A pszichológus munkatárs a szakmai munkatársak jelzései alapján is biztosít szolgáltatást, hiszen a gondozási esetekben a feladat az igénybe vevők részére ennek a szolgáltatásnak az igénybevétele is lehet – akár kötelezéssel is a hatósági döntéseknek megfelelően. Pszichológusi munkakörben ellátott tevékenységként jelenik meg az addiktológiai konzulensi munkakör.

A pszichológus feladatellátása során

- feltárja és korrigálja az igénybe vevő problémáit, okait a pszichológiai módszereivel
- heti rendszerességgel foglalkozások (tanácsadás, terápia) tartása
- csoportok tartása
- kérésre pszichológiai véleményt készít
- problémától függően csoportos terápiákat tart
- rendszeres konzultáció szülőkkel
- rendszeres konzultáció a családsegítőkkel
- rendszeres konzultáció a szakemberekkel
- részvétel esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon
- amennyiben a felmerülő probléma túllépi a tanácsadás, támogató terápia kereteit, segítségnyújtás a megfelelő szakember felkutatásában
- egyéni foglalkozások folytatása a gyermek és családja elfoglaltságához igazodóan
- nevelési oktatási és egyéb kerületi intézményeiben dolgozók támogatása, előadások szervezése
- Családok Átmeneti Otthonában élők megsegítése.

### ***Családterápia, családi konzultáció***

A családi konfliktusok megoldására - az érintett családtagok bevonásával – családterápiát, családkonzultációt biztosítunk. 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 családterápia a segítség során pedig egy olyan komplex módszer, amelyet a családterapeuta önállóan használ figyelembe véve a probléma súlyát, az elköteleződést a tagok részéről, a családi dinamikát.

Családterapeuta feladatellátása során

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

### ***Mediáció/közvetítő eljárás***

A vitás feleket hatékonyan segíti a közöttük felmerülő problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

A mediátor a feladatellátása során:

- tájékoztatást nyújt a mediáció menetéről, szabályairól
- előkészítő beszélgetést tart
- megtartja a mediáció/közvetítő eljárást (tárgyalás)
- biztosítja egyezség esetén utánkövetést/konzultációt
- köznevelési intézmények felkérései alapján biztosítja a szolgáltatást.

A mediáció célcsoportja intézményünkben összetett.

- a.) Lehetővé teszi az iskolai konfliktusok kezelését a tanár-tanár között, tanár-diák között, szülő-tanár között. Ezen kívül eszközei vannak a csoportos iskolai konfliktusok megoldására mind rövid, mind hosszú távon.
- b.) Az intézmény keretei között lehetséges megoldást kínál a párkapcsolatok, a családok konfliktusainak kezelésére, ezzel biztosítva családok hatékonyabban működő egységét. Válás esetén olyan megállapodások megkötését segíti, amelyek – a veszteség ellenére – a család tagjainak későbbi együttműködését szolgálja, csökkentve ezzel a gyermek veszélyeztetettségét.
- c.) A kamaszmediáció a szülő és gyermek közötti konfliktusokra keres megoldást.

Természetesen szakmai szempontok alapján is figyelembe kell venni, hogy az egyes eset mediálható-e. Erre vonatkozóan a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény az irányadó.

A közvetítői eljárás módja

Indikációja:

- ha a szakmai munkatárs ezt jelző lapon jelzi (kéri)

- határozat alapján
- a fél vagy a felek közös írásban történő kérelme alapján a kérelem kézhezvételét követő 8 napon belül a mediátor köteles írásban vagy elektronikus levélben nyilatkozni arról, hogy a felkérést elfogadja-e.

Elutasítása - a közvetítő a felkérést a jogszabály erejénél fogva összeférhetlenség esetén köteles visszautasítani, egyéb akadályoztatás esetén pedig visszautasíthatja.

Eljárása:

- a közvetítő tájékoztató levelet küld a feleknek, amennyiben hatóság vagy az egyik fél a kezdeményező
- azt követően, hogy a felek mindketten kérték a közvetítői eljárást /felkérték a közvetítőt, a szakember értesíti a feleket az első, előkészítő ülés időpontjáról.
- az első ülésen aláírják a közvetítői megállapodást.

A közvetítői eljárást nem kötelező lefolytatni, ha a mediátor észleli, hogy annak szakmai akadálya van:

- bántalmazó kapcsolat,
- önkéntesség hiánya,
- valamelyik felet képviseli vagy valamelyik fél támogatója,
- a felek bármelyikének a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti hozzátartozója,
- az őt foglalkoztató jogi személynek valamelyik féllel való viszonyában többségi befolyás áll fenn,
- a felek bármelyikével munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban, továbbá tagsági viszonyban áll,
- az ügyben egyébként érdekelt, elfogult.
- a közvetítő köteles a feleket tájékoztatni arról a tényről, ha a felek bármelyikét a felkérést megelőző öt éven belül képviselte, vagy ha a felek bármelyikével munkaviszonyban, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban, továbbá tagsági viszonyban állt a felkérést megelőző öt éven belül. Ha a felek a tájékoztatás alapján másként nem állapodnak meg, az ügyben a közvetítő nem járhat el.

A közvetítő az első és további megbeszéléseken a felekkel egyeztetni a következő megbeszélések időpontját.

- A közvetítői eljárás befejeződik
  - a megállapodás aláírásának napjával,
  - azon a napon, amelyen az egyik fél közli a másik féllel és a közvetítővel, hogy a közvetítői eljárást befejezettnek tekinti,
  - azon a napon, amelyen a felek egybehangzóan kijelentik a közvetítő előtt, hogy kéri a közvetítői eljárás befejezését, vagy
  - a felek eltérő megállapodása hiányában a nyilatkozat aláírásának napjától számított négy hónap elteltével.

A közvetítő a felek együttes jelenlétében megkötött megállapodást írásba foglalja és a megállapodást tartalmazó okiratot a feleknek átadja. A megállapodást a közvetítő és az együttesen, személyesen jelen lévő felek aláírásukkal látják el.

A közvetítői eljárás megindítása, lefolytatása és befejezése során a személyes megjelenés követelményét nem kell teljesíteni, ha a közvetítői eljárást videokonferencia alkalmazásával folytatják le.

A közvetítői eljárásban létrejött megállapodás nem érinti a feleknek azt a jogát, hogy a vitás ügyben igényüket bírósági vagy választottbírói eljárás keretében érvényesítsék.

A közvetítő (a jogi személy nevében eljáró közvetítő esetében a jogi személy) a közvetítői eljárás megindítását igazoló nyilatkozatot, a létrejött megállapodást, vagy az eredménytelenül zárult eljárásról (az ok megjelölésével) készített feljegyzést az eljárás befejezését követő 10 évig köteles megőrizni.

A tárgyalás végén a felek együttműködési megállapodást kötnek, melyben a mediátor egyértelműen rögzíti az egymás által elfogadott megoldásokat.

### ***Fogyatékoságügyi tanácsadás***

Az Budafok- Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ 2024. január 1. napjától, mint a fogyatékoságügyi tanácsadás feladatellátására kijelölt intézmény működik.

A fogyatékoságügyi tanácsadás keretében a gyermekjóléti központ elősegíti a fogyatékossgal élő emberek és családtagjaik információkhoz, szolgáltatásokhoz való akadálymentes hozzáférést, valamint az egyenlő esélyű hozzáférés megvalósulását.

A tevékenység szorosan kapcsolódik a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatáshoz. A tanácsadót a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője, a család-és gyermekjóléti központ esetmenedzsere a tevékenységbe bevonhatja. Meghívottként, szakemberként részt vehet esetmegbeszélésen, esetkonzultáción, esetkonferencián.

#### **A fogyatékoságügyi tanácsadás célja:**

Alapvető célunk az Országos Fogyatékoságügyi Program alapján, hogy speciális szolgáltatás biztosításával támogassuk a fogyatékos személyek önálló, önrendelkező, aktív életvitelét, a teljes és hatékony társadalmi részvétel és befogadás érdekében.

Fogyatékoságügyi tanácsadóként feladatainkat az Országos Fogyatékoságügyi Programban meghatározott alapelvek mentén (prevenció, önrendelkezés, teljes és hatékony társadalmi részvétel, egyetemes tervezés, semmit rólunk nélkülünk, hátrányos megkülönböztetés tilalma, indokolt előnyben részesítés, szubszidiaritás, ésszerű alkalmazkodás) végezzük.



### **A fogyatékosági tanácsadás célcsoportja:**

A mozgásszervi-, látási-, hallási-, értelmi fogyatékoságban érintett gyermek és felnőtt személyek, hozzátartozóik, valamint a velük kapcsolatba kerülő szakemberek. Segítséget nyújtunk továbbá az autizmus spektrumzavarral, a sajátos nevelési igényű (SNI), a magatartás problémás (BTM) diagnózissal rendelkező gyermeket nevelő családoknak.

Minden olyan személyt is ellátunk, aki még nem rendelkezik diagnózissal, de feltételezhető, hogy olyan fizikai, értelmi, szellemi vagy érzékszervi károsodással él, amely alapján a későbbiekben egészségkárosodott vagy fogyatékos személynek minősíthetik.

### **A fogyatékosági tanácsadás feladata:**

- tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjaik számára, velük való kapcsolatfelvétel, információnyújtás, szociális készségek fejlesztése, ügyintézés, klubfoglalkozás-és sorstársi csoportok szervezése, működtetése
- együttműködés a szociális, gyermekjóléti-és gyermekvédelmi szolgáltatást nyújtó intézmény munkatársaival, alap-és szakellátást nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási-, foglalkoztatási-, sport -, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel
- együttműködés a szociális diagnózist felállító esetmenedzserrel, kapcsolattartás a többi fogyatékosági tanácsadóval
- a tanácsadót a család-és gyermekjóléti szolgálat családsegítője, a család-és gyermekjóléti központ esetmenedzsere a kliens fogyatékoságával összefüggésben az egyén/család problémáinak kezelése érdekében az esetkezelés, esetvezetési, esetmenedzselési tevékenységébe bevonhatja
- a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a család-és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat
- felméri a területéhez tartozó szociális, egészségügyi, oktatási, munkaügyi szolgáltatásait, melyekről nyilvántartást vezet és azt rendszeresen frissíti, Figyelemmel kíséri az új szolgáltatásokat, szolgáltatókat.
- tanácsadás keretében meghatározza a kliens problémáját, felméri a helyzetét, ezt figyelembe véve segítségnyújtást biztosít
- jelzés esetén, a jelzés fogadását követően személyes kapcsolatot alakít ki az érintett klienssel és családjával
- csoportos foglalkozásokat szervez az igénybe vevők, hozzátartozóik vagy szakemberek részére
- közreműködik egyes életvitelt támogató eszközök felkutatásában, kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében
- felkutatja az érdekvédelmi és támogató szervezeteket
- szemléletformáló, érzékenyítő foglalkozásokat tart

**A fogyatékossgal élő személy, valamint családtagjaik/hozzátartozóik részére nyújtott szolgáltatások:**

- információnyújtás / tájékoztatás (szociális- és egészségügyi szolgáltatásokól, megváltozott igénybe vehető pénzügyi ellátásokról, komplex minősítésről, közgyógyellátásról, szabadidős tevékenységekről, megváltozott munkaképességű személyek részére munkahelyekről, stb.)
- ügyintézés (segítség a nyomtatványok beszerzésében, értelmezésében, kitöltésében, a dokumentáció benyújtásában, időpont foglalásban, stb.)
- tanácsadás
- szolgáltatások közvetítése (gyógyászati segédeszköz kölcsönzők, AAK eszköz kölcsönzők, fogyatékos személyek nappali ellátást végző intézmények, támogató szolgálatoknál személyszállítás, lakóotthonokba jelentkezés, munkára való felkészítő egyesületek/alapítványok, stb.)
- klubfoglalkozások, sorstársi közösségek létrehozása
- szemléletformálással felhívni a figyelmet a fogyatékos személyekkel kapcsolatos ismeretekre, jogokra, egyenlő bánásmódra, szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférésre

**A fogyatékossgal élő személlyel/családdal kapcsolatban álló szakember részére nyújtott szolgáltatások:**

- információnyújtás/tájékoztatás
- konzultáció
- közös esetvitel
- egyéni és csoportos érzékenyítés, szemléletformálás

*A fogyatékossgal élő személy tanácsadás területi illetékessége:*

A fogyatékossgal élő személy tanácsadó tevékenysége ellátási területként kiterjed a XI.; XVII.; XVIII.; XX.; XXI.; XXII.; XXIII.; kerületek teljes lakosságára, tekintet nélkül az életkorra és a fogyatékossgal típusára.

*A kapcsolatfelvétel módja:*

- önkéntes megkereséssel – személyesen (előre egyeztetett időpontban, telefonon, e-mailben)
- közvetítéssel (szóban vagy írásban)

*Dokumentáció:*

A fogyatékossgal élő személy tanácsadás szolgáltatás módszertani útmutatója alapján: adatlap fogyatékossgal élő személy tanácsadás igénybeviteléhez, tájékoztató/adatkezelési nyilatkozat.

### ***Jogi tanácsadás***

Az intézmény heti két alkalommal, előre egyeztetett időpontban a kerületben élőknek ingyenes jogi tanácsadást biztosít.

A jogi tanácsadó feladatellátása során

- az igénybe vevők jogi problémáiban tanácsot ad
- a családok, a gyermek segítése helyzetének rendezésében
- beadványokat szerkeszt
- végzéseket, határozatokat értelmez
- rendszeresen konzultál az igénybe vevő családsegítőjével, esetmenedzserével
- részt vesz az intézmény vezetésével, működésével kapcsolatos jogi kérdések megoldásában.

Jogi tanácsadás időpontja: kedd 10:00 – 14:00 óra  
csütörtök 10:00 – 16:00 óra

A jogász által használt dokumentumok:

- Esetfelvételi lap,
- Adatvédelmi Nyilatkozat.

Azokban az ügyekben, ahol már az intézmény ellátottja az érintett, konzultálnia kell az egyén, a gyermek/család érdekében a szolgálat, illetve központ illetékes munkatársával. A heti rendszerességgel, előre egyeztetett időpontban érkező kliensek regisztrálása KENYSZI rendszerben történik.

### ***Szociális diagnózis***

Szociális diagnózist képzett esetmenedzser készít olyan esetekben, amikor szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a családsegítő szükségesnek tartja. Szociális diagnózis elkészítését a Szt. alapján meghatározott jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik.

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

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

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

A szociális diagnózis kiterjed az egyén:

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

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

A Család-és gyermekjóléti központ szakmai tevékenység rögzítése

- Első interjúval lezárult esetek, amely szolgáltatásokat a központ biztosítja pl.: pszichológus, kapcsolat ügyelet, jogi segítségnyújtás, családterápia
- Szolgáltatás igénybevételének rögzítése legkésőbb a következő hónap 15. napjáig végezhető.
- A család- és gyermekjóléti központ/ család- és gyermekjóléti központ naplóba a GYVR-en keresztül történik az adatszolgáltatás.  
CSGYJK/Család- és gyermekjóléti központ már nem havi jelentő szolgáltatás, ami azt jelenti, hogy a GYVR-be egy hónapon túl visszamenőlegesen berögzített adatok is áttöltésre kerülnek és megjelennek a KENYSZI-ben

### *Igénybevételi napló*

Naponta kell lejelenteni a különböző szolgáltatás típusok szerinti naplókat.

### *Önellenőrzés*

Szükség esetén a rögzítés javítására, pótlására van lehetőség.

### ***Speciális tevékenységek***

	<i>önként</i>	<i>jelzésre</i>	<i>bevonással</i>	<i>kötelezéssel</i>
<i>kapcsolattartási ügyelet</i>	-	-	-	+
<i>kórházi szociális munka</i>	-	+	-	-
<i>készenléti ügyelet</i>	+	-	-	-
<i>utcai, ltp. szociális munka</i>	+	+	+	+
<i>mediáció</i>	+	+	+	+
<i>pszichológiai tanácsadás</i>	+	+	+	+
<i>mentálhigiénés tanácsadás</i>	+	-	-	-
<i>jogi tanácsadás</i>	+	-	+	+
<i>családterápia</i>	+	+	+	+
<i>álláskeresési tan.</i>	+	-	+	+
<i>szociális diagnózis</i>	-	+	+	-

### ***Az egyes igénybevételek magyarázata***

- A) *A kapcsolattartási ügyelet* – előzetes megkeresés és Intézményünk részéről tájékoztatás nyújtása után – hatósági/bírósági döntéssel igénybe vehető az Intézményi eljárást (felkészítő beszélgetés, adatok, hátirend ismertetése) követően
- B) *Kórházi szociális munka* – a jogszabály és a protokollok szerint nem a klasszikus módon, a kórházban való részvétellel történik meghatározott napokon, tekintve, hogy az ellátási területünkön nincsen fekvőbeteg ellátás.
- Ennek ellenére akár az illetékes, akár a más területen lévő kórház jelzésére, felkérésére elvégezzük az írásban küldött feladatot. Szükség esetén vagy szükség szerint az illetékes kórház szociális munkásának közreműködésével és az ő együttműködésével felkeressük a szakellátó intézményt a beteg érdekében, a részére nyújtott vagy nyújtható segítség, támogatás, adományozás miatt. E körben szorosan együttműködünk akár az illetékes, akár a távolabbi szülészeti,

nőgyógyászati osztály védőnőjével, illetve illetékes kórházi szociális munkásával és e tevékenységben látjuk el a protokoll által előírt feladatokat.

- C) *Készenléti ügyelet* – a nyitvatartási időn túl az adott, ügyeletben lévő munkatársfolyamatosan rendelkezésre áll akár kérdések, kérések, vagy bármilyen krízishelyzet elhárításában vagy annak megoldására irányulóan közreműködéssel.
- D) *Utcai, lakótelepi szociális munka* – e tevékenységben elsősorban preventív munkavégzés a cél, vagyis a gyermekek, fiatalok szabad idejének hasznos eltöltésére irányuló programok szervezése, az azokba való bevonás, az azokon való részvétel, az aktivitás, az edukáció. E körben akár jelzéssel érintett gyermekek és terület felkeresését is feladatunknak érezzük, szükség szerint tájékozódunk, szükségletet mérünk fel és ennek megfelelő programot biztosítunk.
- E) *Mediáció* – valamennyi módon igénybe vehető a konfliktuskezelésnek vagy a megegyezésre való törekvésnek ezen módszere.
- F) *Pszichológiai tanácsadás* – elsősorban a klienseink számára nyitott e szolgáltatás, szükség szerint azonban önkéntes jelentkezéssel is biztosítjuk ezt.
- G) *Mentálhigiénés tanácsadás* - elsősorban a klienseink számára nyitott e szolgáltatás, szükség szerint azonban önkéntes jelentkezéssel is biztosítjuk ezt.
- H) *Jogi tanácsadás* – elsősorban a klienseink számára nyitott e szolgáltatás, szükség szerint azonban önkéntes jelentkezéssel is biztosítjuk ezt.
- I) *Családterápia* – elsősorban a klienseink számára nyitott e szolgáltatás, szükség szerint azonban önkéntes jelentkezéssel is biztosítjuk ezt.
- J) *Álláskeresési tanácsadás* - elsősorban a klienseink számára nyitott e szolgáltatás, szükség szerint azonban önkéntes jelentkezéssel is biztosítjuk ezt
- K) *Szociális diagnózis* – akár a gondozási folyamat elején, akár a gondozási folyamat során (különösen az elakadásoknál) jelzésre igénybe vehető szolgáltatás.

## CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA

Az átmeneti gondozás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Az igénybevételről az intézményvezető dönt. Az ellátásra vonatkozóan az Intézmény vezetője és az igénybe vevő írásbeli megállapodást köt. A megállapodásnak tartalmaznia kell, hogy a teljes körű ellátásból mely ellátásokat nyújtja az Otthon, és melyeket biztosítja a szülő. Amíg a szülő semmilyen ellátást nem képes biztosítani a gyermeknek, a Családok Átmeneti Otthona teljes körű ellátást nyújt a gyermeknek.

Intézményünkbe XXII. kerületi illetőségű személyeket, családokat fogadunk be alapvetően az alábbi módokon:

- önálló személyes megkeresés a család részéről
- Intézményen belüli munkatársi megkeresés, javaslat beköltözésre
- válsághelyzetben lévő várandós esetén a védőnő jelzése alapján.

A családok átmeneti otthona a gyermek és családja, a válsághelyzetben lévő várandós anya, az anya férje/élettársa számára szükség szerinti ellátást nyújt az átmeneti gondozás ideje alatt, illetve az azt kiváltó okok felszámolásáig. Az elhelyezés időtartama 1 év, amely kérésre 6 hónappal meghosszabbítható.

Az átmeneti otthon feladatainak ellátása során

- a családok problémáinak felderítése, azok megoldásában nyújt segítséget
- tanácsadást, konzultációt, krízisintervenciót, információs szolgáltatást, ügyintézkést biztosít
- csoportos foglalkozásokat szervez mind a szülők, mind a gyermekek részére
- prevenciós szolgáltatásokat, felvilágosító programokat szervez, rendez
- pszichológiai tanácsadást nyújt
- jogi tanácsadást nyújt
- tanulószobai foglalkozást biztosít
- játszósobai foglalkozást biztosít.

### ***A családok átmeneti otthonában végzett segítő munka szakmai tartalma***

#### ***A) Felvétel módja***

Jelentkezés módja:

- telefonon (kérelmező vagy intézményi megkeresés alapján)
- ajánlás alapján írásban (email-en, kérelmező vagy intézményi megkeresés alapján.)
- személyesen, előre egyeztetett időpontban
- minden esetben személyes felvételi elbeszélgetés történik.

Felvételi elbeszélgetés során - melynek résztvevője az érintett család, családgondozó, szakgondozó, illetve a szakmai vezető - feltérképezik a család előtörténetét, feltárják az aktuális helyzetet, melynek alapján a család és elsősorban a gyermekek érdekét figyelembe véve a leginkább megfelelő döntés meghozatalára kerül sor. A család felvételéről – a Családok Átmeneti Otthona szakmai vezetőjének javaslata alapján – az intézményvezető dönt.

Azon családokról, akik bármely oknál fogva nem nyernek felvételt aktuálisan az intézménybe, várólistát vezetnek külön kijelölt mappában, elzárt iratszekrényben, szakmai vezető, szakgondozó és családgondozói hozzáféréssel.

#### ***Dokumentáció***

- Értesítés felvételtől
- Értesítés várólistára kerülésről
- Feljegyzés (Házirend, tájékoztatót 1 példányban átvette, dokumentumokon szereplő adatok nyilvántartásba vételének engedélyezése)
- Felvételi adatlap
- Javaslat
- Kérelem
- Házirend átvétele

- Tájékoztató átvétele.

### *B) Beköltözés és a beilleszkedés időszaka*

Amennyiben felvételt nyer a család az intézménybe, az értesítést követő 3 napon belül be kell költözniük a számukra kijelölt lakrészbe.

Az intézménybe való beköltözés hétfőtől – csütörtökig munkaidőben, 8:00-16:30 között lehetséges előzetesen egyeztetett időpontban.

*A beköltözés előkészítése során az intézmény* leltárt készít és átadja az ingóságokat. A Családok Átmeneti Otthonába történő fogadás előkészítése során a család leendő családgondozója tájékoztatja a szülőt az átmeneti gondozás során nyújtott szolgáltatásokról, a házirendről, a szülő feladatairól, valamint a térítési díjfizetési kötelezettségről, tájékoztatást ad a szülő(k) által vállalható előtakarékoságról, mely a jövőre irányuló önálló életvitel megteremtésének alapját képezi. Ezt követően az intézmény átmeneti gondozásra vonatkozó megállapodást köt a szülővel, mely magában foglalja: a gondozás időtartamát, a térítési díj mértékét, a szülő, a család problémáinak, helyzete rendezése érdekében vállalt feladatait az együttműködés során. A családot segítő családgondozót a szakmai vezető jelöli ki.

A családgondozó esettérkép, a segítő munka kezdete és módszerei

#### *a.) gyermekjóléti alapellátás szempontjából*

- adatok rögzítése, felvétele
- megállapodás aláírása
- esetleges hatósági intézkedések megléte, hatósági intézkedés alatt álló gyermek a családban
- szülői felügyeleti jog vizsgálata
- esetmegbeszélés összehívása
- természetes erőforrásaik feltérképezése
- az állandó lakcím szerinti és a jelenlegi költözés szerinti gyermekjóléti szolgálattal való kapcsolatfelvétel, értesítés.
- munkaerőpiaci helyzet
- ellátások, támogatások megléte vagy hiánya, ügyintézése

#### *b.) az átmeneti gondozás intézményi szempontjából*

- személyi térítési díj megállapítása a bizonyítékok és nyilatkozatok alapján
- lakcím rendezése
- beilleszkedés segítése, esetleges felmerülő konfliktusok elsimítása
- rövid és hosszútávú terv készítése.

### *Dokumentáció*

Egyéni gondozási-nevelési terv elkészítése



A gyermekvédelmi nyilvántartás ÁTG-2 és ÁTG-3 számú adatlapjának kitöltésével, a befogadást követő 15 napon belül el kell készíteni gyermekenként az egyéni gondozási-nevelési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének vagy a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserének bevonásával.

#### Családok Átmeneti Otthona és a GYVR rendszer használata

- regisztráció: a regisztrációt követően minden munkatárs betekintői jogosultsággal tudja használni a GYVR-t.
- CSÁO esetében: szakmai vezető, családgondozók
- vezető hagyja jóvá, regisztrálja, a belépő kilépő, munkatársakat
- feladat kiosztás, vezetői GYVR-ben
- adatlapok keresése, áttekintése
- gyermek és családja beazonosítása ha már szerepelnek a rendszerben, nyomon követése eddigi életük GYVR-ben, róluk felkerült dokumentáció áttekintése.
- célítűzések, szükséges intézkedések áttekintése
- a családgondozó regisztrálja a beköltöző családot
- ÁTG-1: Intézményi megállapodás: – új lakó felvétele társadalombiztosítási azonosító alapján, minden családtag rögzítésre kerül annak említésével, hogy mettől- meddig szól az itt tartózkodásuk, családgondozó rendezi az anyagokat egy megállapodásba, majd bescanneljük az intézményi megállapodást, ezt követi a szakmai vezetői jóváhagyás
- ÁTG-2 gyermekekre történő adminisztráció
- ÁTG-3 beköltözéstől számított 30 napon belül kell kitölteni.

#### *C) Szakmai tevékenység az intézményi jogviszony időtartama alatt*

##### *Ellátás*

A Családok Átmeneti Otthonába élő családok szükség szerinti ellátásban részesülnek. Az ellátás mértékének meghatározásakor a család egyedi élethelyzetét, a természetes támogatórendszer meglétét vesszük figyelembe, ehhez mérten biztosítjuk az ellátást. Az otthon biztosítja a szülők és gyermekeik apartmanban történő közös elhelyezését. Egy lakrészben egy család vagy egyedülálló szülő és gyermekei helyezhetők el. Az Intézmény gondoskodik az alapvető bútorokról mind a felnőttek, mind a gyermekek számára. A családgondozóval történt egyeztetés után korlátozott mennyiségben saját berendezési tárgyat hozhat magával a család. A szükséges konyhai bútorokról, eszközökről, az élelmiszerek tárolására alkalmas felszerelésekről egyedi igények figyelembevételével az Intézmény gondoskodik.

A családok saját ruházattal rendelkeznek, saját ruházat híján, krízishelyzetben az Otthon az évszaknak megfelelő, szükségletekhez igazodó ruházatot biztosít, elsődlegesen adományok közvetítésével, tisztántartásra mosási lehetőséget közöshasználatú külön helyiségben található mosókonyhában biztosít az Intézmény.

A családok a lakrészüket maguk takarítják és tartják rendben. A közös helyiségeket közösen takarítják előre egyeztetett rendben. A családok a maguk részére főznek az erre célra kijelölt helyiségben, ahol lehetőség van közös étkezésre is.

A szociális válsághelyzetben lévő várandós anyát szükség szerinti teljes körű ellátás illeti meg gyermeke születéséig és utána addig, amíg megérkezik a gyermek jogán járó jövedelme. Ebben a folyamatban is kiemelt szerepű az öngondoskodás támogatása.

A várandós anyák esetében a munkatársak feladata a kismama felkészítése a szülésre, feladataik figyelemmel kísérése, a vizsgálatok helyszínére való eljutás segítése. A családgondozó a folyamatba lehetőség szerint bevonja a természetes támogató rendszert, a leendő apát, nagyszülőt, egyéb rokont, rokonokat.

A bölcsődés, óvodás és kisiskolás gyermekeket nevelő családok esetében a Családok Átmeneti Otthonába való bekerülés időszaka a legkritikusabb az ellátás szempontjából is. Ekkor – a megfelelő személyi és tárgyi feltételek biztosítása mellett – a család helyzetéhez igazodó szükség szerinti ellátást nyújt a családgondozó és a szakgondozó. Beköltözkor ez időnként teljes körű ellátást jelent, ami a gondozási folyamat során tervszerűen és fokozatosan csökken. A szülő a krízishelyzet enyhülésekor, amint képesség válik rá, fokozatosan visszaveszi a gyermekéről való teljes körű gondoskodást.

A szülő kötelessége, hogy gondoskodjon gyermeke ellátásáról, neveléséről, étkeztetéséről, egészségügyi gondozásáról, köznevelési intézményekben történő részvételéről.

Az ellátás részeként a szülői gondoskodás fontosságának szem előtt tartása mellett időnként a gyermekek felügyeletének megoldása a szülő akadályoztatása esetében (kórházi ellátás, ügyintézés stb.) a dolgozók feladata.

Munkatársi feladat a tanulmányokban való szükség szerinti segítségnyújtás, az ösztönzés az iskolába járásra.

Az otthonban élő felnőtteket érintő ellátás kizárólag szülői mivolta okán, csak a gyermeke jogán illeti meg. A szülő ellátottsága feltétele a gyermek jóllétének. Ennek alapján a tárgyi feltételek biztosítása a felnőttet is megilleti. A természetbeni ellátás mértékét az adott felnőtt körülményei és lehetőségei határozzák meg.

A családgondozó feladata, hogy kiegészítse a felnőtt ellátását, meghagyva öngondoskodását, felelősségét saját maga és családja ellátásában. A dolgozók segítik a felnőtt kapcsolattartását a tágabb családja tagjaival, barátokkal.

A gyermekek gyógyszerrel, vitaminnal, gyógyászati segédeszközzel való ellátásáról – anyagi lehetőségeihez mérten – a szülő gondoskodik, a társadalombiztosítási kedvezmények igénybevételeivel. A társadalombiztosítási ellátásokról a családgondozó ad számára felvilágosítást.

A szakgondozók, családgondozók tanácsal segíti a szülőket gyermekük ápolásában, gondozásában. Az éjszakai szolgálatot teljesítő szakember különös figyelmet fordít az újszülött és a beteg gyermek szülő általi gondozás támogatásra, igény szerint megszervezi az egészségügyi szolgáltatóhoz való eljutást, illetve mentőt hív, amennyiben szükséges.

A szakgondozók és a családgondozók fokozott figyelemmel követik az újszülött és édesanyja egészségügyi állapotát, segítséget nyújtanak a szakszerű gondozás, egészséges táplálás elsajátításában.

Az otthon munkatársai kisebb balesetek esetén segítséget nyújtanak a szülőnek a sérülés ellátásában, szükség esetén elsősegélyben részesítik a sérültet. Az elsősegélynyújtáshoz szükséges eszközöket – amennyiben azzal a szülő nem rendelkezik – az Intézmény biztosítja.

#### *A családgondozás*

Az átmeneti gondozás idején a családgondozó munkatársak folyamatosan figyelemmel kísérik család működését, különös tekintettel a szülők párkapcsolatára, a közöttük lévő feladatmegosztásra, a szülő-gyerek kapcsolatára, a nevelési módszerekre, valamint mindazon okokra, amelyek az átmeneti gondozás szükségességét előidézték.

A gondozás kezdetén a közös munka során megállapodást kötnek az elérendő cél érdekében, amelyet időről-időre, Intézményünkben tervezett módon értékelnek. A családgondozó havonta értékelő megbeszélést tart a családdal, ahol értékelik az előző megbeszélés óta eltelt idő alatt elvégzett feladatokat és egyeztetik a tovább lépés irányait. Amennyiben a dolgozók azt tapasztalják, hogy a szülő magatartása a gyermeke fejlődését, előmenetelét negatívan befolyásolja, a családgondozó feladata a szülővel megbeszélni a problémákat és megtalálni a szükséges megoldásokat a változás elérésére. A családokat, valamint az otthont érintő kérdések, feladatok a heti szakmai és kéthetente megtartandó munkatársi teameken kerül megbeszélésre.

Amennyiben a szülő veszélyezteti gyermeke testi, lelki, szellemi fejlődését és nem működik együtt szakemberrel, úgy az Intézmény jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felé.

#### ***A bekerülés okait (is) vizsgálva a jellemző problématerületek és a megoldási módok az alábbiak:***

- *lakhatási problémák elsősorban és az intézmény profiljából következően*

A szülőkkel való foglalkozás során kiemelt cél, hogy aktívan törekedjenek helyzetük mielőbbi rendezésére. A családgondozó ezért rendszeres segítséget nyújt az otthonteremtés lehetőségeinek felkutatásában, különös tekintettel a megtakarítások, a lakás pályázatok, albérleti lehetőségek tekintetében.

- *elégtelen vagy nem megfelelő munkaerőpiaci helyzet*

Saját hatáskörben a családgondozó vagy intézmény belüli közvetítéssel a szülő(k) munkába állásának segítése, támogatása, a munkahely megtartása fontosságának hangsúlyozása még

akként is, hogy a munkaadóval rendszeres kapcsolat áll fenn az intézmény részéről – természetesen a kliens tudta és beleegyezése mellett. A munkába állás támogatása érdekében a Budafok- Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ álláskereső tanácsadó munkatársa segíti a szülőket, aki kapcsolatot tart a kormányhivatal foglalkoztatási szerve mellett a XXII. kerületi munkáltatók jelentős részével, továbbá szorgalmazza a szülők részvételét az álláskereső tréningeket, az Álláskereső börzéken. Amennyiben a szülő nem rendelkezik szakképesítéssel vagy az általános iskolai bizonyítványa még nincs meg, a családgondozó ösztönzi a szülőt a tanulásra. Ennek érdekében felveszi a kapcsolatot az oktatási intézményekkel, segít a szükséges iratok beszerzésében, közreműködik tankönyvek, taneszközök beszerzésében. Az Otthon a telefon- és internethasználat biztosításával segíti a munkanélküli lakók munkaerő-piaci reintegrációját. A családgondozó segítséget nyújt a Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak igénybevétele során, időpontot egyeztet az álláskereső tanácsadóhoz. Munkatársaink segítsége nélkül, önállóan is intézhetik ügyeiket ehhez eszközt biztosít az otthon erre a célra elkülönített klienslaptopokon, tájékozódhatnak lakóink.

– *napközbeni ellátás megszervezése és az ebben való támogatás, illetve a tankötelezettség előmozdítása*

Szükség esetén a szülő munkába állásának érdekében (is) a dolgozók elősegítik a kisgyermekek bölcsődébe kerülését. A 3. életévét betöltött gyermek részére támogatást nyújtanak az óvodakötelezettség teljesítésében.

A családgondozó közreműködik a gyermek számára leginkább megfelelő köznevelési intézmény kiválasztásában, a felvétellel, beíratással kapcsolatos ügyek intézésében.

A gyermekek bölcsődébe, óvodába, iskolába, vitele a szülő feladata. Amennyiben a szülő – alapos indokkal – nem tudja ezt a feladatot ellátni, az Intézmény átmeneti segítséget nyújt a gyermek szállításában.

Szükség esetén az Otthon megszervezi és/vagy saját hatáskörben biztosítja a gyermek számára a korrepetálást.

A családgondozó kapcsolatot tart a köznevelési intézményekkel, iskolai- és óvodai szociális segítőkkel, akik szükség esetén bekapcsolódnak a korrepetálás mellett a szülő és pedagógus, illetve gyermek és pedagógus között kialakult konfliktus rendezésében, továbbá segít a szülőnek a családgondozókkal együttműködve, a pedagógustól érkezett megjegyzések, jelzések értelmezésében, a gyermek iskolába járása fontosságának megértésében.

– *mentális problémák*

Az ellátás során fontos feladat a szülők élethelyzetéből és személyiségéből fakadó pszichés nehézségek, elakadások feltárása. Az azonosítást követően a családgondozó javaslatot tesz a megoldást segítő módszer, elérhető szolgáltatások igénybevételére. Ebben a folyamatban kiemelt szerepet kap az Intézmény pszichológusa. Ha az egyéni szükséglethez igazodó szolgáltatás az Intézmény keretein belül nem áll rendelkezésre, a családgondozó feladata a szükséges ellátás felkutatása, külső erőforrások feltérképezése, valamint a családok érintett

tagjainak tájékoztatása, az igénybevétel nyomon követése. A gyermekjóléti központ pszichológusa heti rendszerességgel a családok átmeneti otthonában biztosítja a mentálhigiénés megsegítést a lakók számára.

– *probléma az ügyintézésben*

A családgondozó feladata a szülőtámogatása az önállóság biztosítása mellett a hivatali ügyek intézésében akár információ nyújtásával, akár személyes közreműködéssel.

– *életvezetési problémák*

A családgondozó segíti a szülőket életvezetési problémáik megoldásában, úgy mint a jövedelem beosztásban, háztartásvezetés megszervezésében, mely kapcsán kötelező jelleggel háztartási naplót vezet a család a családgondozóval együttműködve. A háztartási naplót a lakó rendszeresen vezeti családgondozó segítségével és megbeszéli annak tartalmát és következtetéseket vonnak le abból annak érdekében, hogy az optimális gazdálkodást elérjék.

A háztartásvezetés összetett feladat, mely folyamatos tervezést igényel a szülőktől. Annak érdekében, hogy az ehhez szükséges képességek fejlődjenek, az Otthonban eltöltött idő alatt a családgondozó, együttműködve a gondozónőkkel, folyamatosan segítséget nyújt a lakóknak napirendjük összeállításában, a háztartási munkák rangsorolásában. Fontos szempont, hogy a családok képessé váljanak arra, hogy napi feladataikat rangsorolják, fogyasztásukat megtervezzék, strukturálják, fontossági sorrendeket állítsanak.

Szenvedélybetegség felmerülése esetén az otthon szakemberei tájékoztatják a szülőt az igénybe vehető, szenvedélybetegek számára fenntartott szolgáltatásokról és azok elérhetőségéről.

Az otthonban dolgozó szakemberek támogatják a család és a hozzátartozók közötti kapcsolat erősítését.

– *a szocializáció elégtelensége vagy hiánya (felnőtt és gyermek esetében) és/vagy az ebből eredő családi működési zavarok*

- A lakók függőségével (kávé, energiaital és a dohányzás) kapcsolatos prevenciós és leszoktató, a tudatosságot fokozó programok segítik az egészséges életmód kialakítása mellett a pénzügyi tudatosság fokozást.
- A takarékossgal előtérbe helyezése érdekében több aktivitás (egyéni és csoportos) is elérhető az Otthonon belül: folyékony mosószer, egyéb tisztító anyagok, zsályás orrcsepp, körömvirág krém, aromaillatosító, testpermet készítése házilag. A fűszer és gyógynövényeket a saját fenntartású fűszerkertből szedhetik lakóink. A kertészkedés (veteményes és fűszerkert) mindennapi feladat a lakók számára tavasztól ősziig. Egyéni beosztás alapján végzik a feladatokat. A szülők tudásszintjéhez igazodó varró tanfolyamukon a régi ruhák újra- gondolása mellett egyedi darabok is készülnek.

- Főzőklub keretében havonta készítünk a lakókkal együtt egészséges és tápláló ételeket, melyek közösen fogyasztunk el. A melegebb hónapokban a kerti üstben, a hidegebb napokban a konyhában és az ebédlőben készülnek az ételek. Közös szakácskönyvünk tartalma folyamatosan bővül a lakók ötletei, receptjei alapján, a takarékoság jegyében.
  - A kerületi programnak köszönhetően a laptopokat is rendszeresen használják a felnőttek és a gyermekek egyaránt, többek között tanulásra, információgyűjtésre, E- ügyintézésre, álláskeresésre.
  - Negyedévente gyakorlatorientált szemléletű egészségnapot szervezünk, amelynek keretében mentálhigiénés szakember, a témához igazodó különböző területen tevékenykedő orvosok érkeznek családjainkhoz.
  - A hétvégi kreatív foglalkozások témái az aktuális évszakhoz vagy ünnepkörhöz igazodnak, céljuk egyfelől a tevékenykedtetés, kreativitás fejlesztése, a közösségben való lét tanulása és gyakorlása, másfelől az intézmény dekorálása.
  - Heti rendszerességgel játszószoba működik. A gyermekek rossz időjárás esetén itt kapnak lehetőséget az Otthonban élő társaikkal való közös játékra. A szolgáltatás bonyolítására kijelölt helyiségben az Otthon folyamatosan megújuló játékkészletet biztosít azzal a céllal, hogy a készségeket, képességeket fejlessze.
- *a család, mint közösség életét befolyásoló, a család, mint kiscsoport dinamikáját elősegítő programok*
- Tematikus beszélgető köröket is szervezünk a szülők számára, amely gyakorlatorientált, mentálhigiénés önszorgató jellegű és a lakók mindennapi életét és nehézségeinek enyhítését célozza.
  - Negyedévente játékbörze délután van, ahol újszerű és új adomány játékok találhatnak gazdára.
  - Havonta - jó időben szabad téren - családi napokat szervezünk, szabadtéri közös főzés, előre eltervezett programok, kirándulás, játékos ismeretbővítés gyermekeknek, felnőtteknek egyaránt szakgondozók és családgondozók vezetésével.
  - Az Otthon ünnepséget rendez minden ünnep alkalmából, amely lehetőséget teremt a családok számára az együttlétre. Az ezekre való felkészülés lépéseit (pl.: gyermekek vers- és énektanulása, dekorációk készítése) mindig az előre kijelölt gondozónő koordinálja.
  - A munkatársak az intézmény falain kívül bonyolított programokat is szervez a gyermekek számára, első sorban egynapos kirándulások, és játszóházi látogatások formájában. Az ilyen típusú programok időpontjának meghatározásakor fontos szempont, hogy a szülőkkel együtt történjen az élmény.
  - Az Otthonban élő gyermekek számára a hét minden napján elérhetőek a tanulószoba szolgáltatásai 16:00-18:30 között. A tanuláshoz biztosított nyugodt

környezet mellett a gyermekek szükség esetén segítséget kaphatnak házi feladataik elkészítéséhez, a másnapi felkészülés érdekében. A tanulószoba szolgáltatásainak igénybevételét a szülőkkel együttműködve a családgondozó kötelező jelleggel előírhatja azon gyermekek számára, akik nem teljesítenek az iskolában képességeiknek megfelelően.

- Szülő edukáció: Kréta rendszer megismertetése, alkalmazásának segítése, megértetése, gyermekek tanulmányainak, iskola üzeneteinek nyomon követése.
- Utolsó éves nagycsoportos óvodásoknak igény szerint iskolai felkészítés, játékos feladatlapok, egyéni foglalkozások, beszélgetések szervezése, amely fokozatosan felkészít az első osztályra. Célja a tudás fejlesztése célzottan első osztályra koncentrálva, az ismeretek bővítése, a szűkebb - tágabb környezetről alapvető ismeretek bővítése.
- A mesesarokban klasszikus mesék megismertetése és feldolgozása folyik gyermekeknek - felnőtteknek egyaránt. Érdeklődő felnőtt számára mesemondási, olvasási kultúra átadása történik, valamint a korosztályos minőségi gyermekirodalom megismertetése.

### *Dokumentáció*

#### Családgondozó

- A megtervezett, megszervezett és megvalósított programokat a tervezés fázisától a lebonyolítás és a részvétel dokumentálása mellett kronológiai sorrendben lefűzve, szükség esetén a költségvetés, anyagi vonzat megjelölése mellett.
- Szakmai Tevékenységi Napló
- Országos GYVR adminisztráció
- Esetdossziék kezelése
- Előadói ív vezetése (Esetdosszié belül)

#### Szágondozók

- Gondozási napló vezetése
- Átadás-átvételi napló vezetése
- Tárgyak kiadása- vissza vétele, fűzetbe vezetése
- Lakók ki/be engedésének adminisztrációja átadás -átvételi naplón belül
- Tűzvédelmi napló vezetése
- Takarítási napló vezetése
- Szobavizit napló vezetése
- Iroda takarítás dokumentálása

#### Szakmai vezető

- Felvételi dokumentumok megléte
- Gondozási dokumentumok megléte

- Térítési díj dokumentálása
- CSÁO működésével kapcsolatos általános dokumentációk megléte
- Átvételi elismervény kezelése
- Háztartási napló vezetésének ellenőrzése
- Országos GYVR adminisztráció
- egyéni dokumentáció (fontosabb napi történések, elvégzendő feladatok, határidők)
- Térítési díj szedése, dokumentálása, befizetése
- Lakcím bejelentési nyomtatványok kitöltése
- Havi zárás (élelmiszer fogyás lejelentése, mérőórák leolvasása, ellátási napos táblázat vezetése, aktuális lakókról nyilvántartás vezetése)
- Élelmiszer fogyás dokumentálása
- negyedéves élelmiszer leltár vezetése
- Jelenléti ív vezetése
- Posta (levelek átvitele/elhozása központból)
- Intézményi hibák bejelentése
- Ellátmány felvétele/elszámolása
- Havi tisztítószer, gyógyszer egyéb dolgok beszerzése
- Szabadságok vezetése
- Mosási-, takarítási beosztások elkészítése
- Átadás-átvételi napló előkészítése
- Leltár nyilvántartás vezetése (tárgyi eszköz)
- Heti mérőórák fényképezése, dokumentálása elküldése a gazdasági irodának
- Adományozással kapcsolatos dolgok dokumentálása és kiadása
- Fizetési felszólítások, dokumentációjának vezetése
- Kerti játékok állapotának ¼ éves jelentése
- Normatíva ¼ éves jelentése
- Team jegyzőkönyv készítése
- Lakógyűlések alkalmával jegyzőkönyvkészítés

#### *Egyéb dokumentációk*

- szakgondozók helyettesítése esetén átadási-átvételi napló mindenki feladata
- Telefon füzet: lakók által kezdeményezett hívások adminisztrálása
- Konyha füzet: konyhát használók dokumentálása
- Látogatók fogadásának adminisztrálása
- Távollétek dokumentálása: lakóé
- Nagytakarítás, napi szintű takarítás dokumentálása
- Gyermekfelügyelet dokumentálása
- Tanulás, korrepetálás dokumentálása

#### **D.) Az ellátás megszűnik**

- a határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam – illetve a meghosszabbított időtartam – leteltével



- a jogosultsági feltételek megszűnésével
- az igénybe vevő kérelmére, melynek alapján az intézményvezető az ellátást megszünteti
- az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett, a családok átmeneti otthonában a szülőnek, nagykorú testvérnek nyújtott ellátást megszünteti, ha a szülő, nagykorú testvér mások életét, testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít. Az intézményvezető ezzel egyidejűleg értesíti a szülő lakóhelye, ennek hiányában tartózkodási helye szerinti gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, és szükség esetén hatósági intézkedést kezdeményez
- az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátást megszünteti, ha az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn
- Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozataig az ellátást biztosítani kell.

#### *A jogviszony megszűnése, megszüntetése*

Az ellátás megszűnik a megállapodásban megjelölt időtartam leteltével, a jogosultsági feltételek megszűnésével, ha az ellátott a Házi rendet többszörösen, súlyosan megsérti, illetve a szülő kezdeményezésére.

A család kiköltözése megvalósulhat tervszerű kigondozás keretében, mely előre jól kiszámítható, tervezhető folyamat eredménye. A kiköltözést megelőzően két hónappal a családgondozó megbeszélést kezdeményez a családdal a szakmai vezető részvételével, melynek témája a kiköltözéssel kapcsolatos feladatok átgondolása.

A kiköltözés nem tervezhető, amennyiben előre nem látható esemény vagy körülmény következik be - ekkor a családgondozó feladata annak mérlegelése, hogy a kiköltözés a gyermek érdekeit szolgálja-e. Ennek eldöntésében szükség esetén kéri más szakember segítségét. Amennyiben a szakemberek szakmai véleménye szerint a család kiköltözése veszélyezteti a gyermek érdekeit, és ennek ellenére a család mégis kiköltözik, akkor a családgondozó azonnal értesíti a család- és gyermekjóléti szolgálatot/központot, szükség esetén a gyámhatóságot.

#### *Dokumentáció*

A Családok Átmeneti Otthona családgondozója elkészíti a megszüntetéssel kapcsolatos dokumentumokat: az ÁTG-4 számú adatlapot, melyet feltölt és beküld a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ felé a gondozás befejezését követő 15 napon belül.

Családok Átmeneti Otthona értesíti az állandó lakcím és a kiköltözés helye szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot/központot, valamint az érintett köznevelési intézményt, a gyermekorvost, védőnőt.

## **A Családok Átmeneti Otthona GYVR vezetés gyakorlata**

Új igénybe vevő esetén a családdal új megállapodás készül. A megállapodást rögzítése után az ÁTG lapok kitöltésre kerülnek. Ha család nem szerepel a GYVR rendszerében, szükségessé válik a családtagok rögzítése.

- Regisztráció: A regisztrációt követően minden munkatárs betekintői jogosultsággal használja a GYVR-t.
- CSÁO esetében: Szakmai vezető, családgondozók, központ munkatársai
- Vezetői feladat a belépő kilépő, munkatársak jóváhagyása, feladat kiosztás, a beköltöző család azonosítása előző dokumentáció áttekintése.
- Családgondozói feladat: célitűzések, szükséges intézkedések áttekintése, család regisztrálása

Dokumentumok használata:

- ÁTG-1: Intézményi megállapodás: – Új lakó felvétele, TAJ szám alapján
- ÁTG-2 gyerekekre történő adminisztráció
- ÁTG-3 kitöltése, a beköltözéstől számított 30 napon belül. Javítás/jóváhagyás.
- lezáráskor az információk automatikusan átkerülnek ÁTG-4-be
- a megállapodás lejártával ÁTG-4 véglegesítése, vezetői jóváhagyás.

Megállapodás meghosszabbítása esetén újra indul a folyamat.

### **Az intézmény fenti szolgáltatásainak nyújtása során a szociális munka alábbi módszereit alkalmazza:**

*családsegítés* – a szociális munka módszereit felhasználva járul hozzá az egyének és családok jólétéhez. A segítés során, a probléma észlelését és/vagy jelzését követően az első szociális és mentálhigiénés szolgáltatás.

*tanácsadás* – aszociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembevételében.

*segítő beszélgetés* – a probléma típusának megfelelő és a megállapodásban rögzített célok elérése érdekében folytatott kommunikáció, amelynek végső célja a probléma felismerése, az elköteleződés kialakítása s végső soron a kliens képességeinek mozgósításával a probléma megoldása

*konfliktuskezelés*–az egyetértés hiánya, oka, az egyet nem értési pontok azonosítása, megbeszélése, alternatívák megfogalmazása és a megoldási módok kiválasztásában való közreműködés, facilitálás.

*családlátogatás* – az egyén, család saját otthonában, környezetében való személyes felkeresése, amely lehetővé teszi a szociális munkás számára a mélyebb megismerést, amely a lehetőségek feltérképezésének szélesebb tárházát engedi megvalósítani a közös munka során

*esetmegbeszélés* – a jelzőrendszer aktuális, az esetben érintett, az abba bevonható tagjaival

*esetkonferencia* – a probléma megoldásában érintett kliens és a jelzőrendszert tagjainak közös megbeszélése a probléma, veszély elhárítása, megoldása érdekében

*konzultáció* – itt: a szakmai munkához kapcsolódóan általánosan, továbbá dilemmák megvitatása, nehézségek megoldása érdekében, illetve egy-egy esetben az előre haladás érdekében

*esetlezárás* - itt okai: a probléma megoldása, a veszélyeztetettség megszüntetése és/vagy megszűnése, a kliens nyilatkozata szerint a szolgáltatás nyújtásának befejezése.

## **AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI ÉS MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS**

### **Az intézményen belüli együttműködés**

Az intézmény egyes szakmai csoportjai (család – és gyermekjóléti szolgálat, család – és gyermekjólét központ, családok átmeneti otthona), illetve a szolgáltatások biztosítói között formális és informális kapcsolat biztosított - kizárólag az adott eset jellegének megfelelően és kizárólag az adott kliens és/vagy család problémáinak, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében.

### **A család- és gyermekjóléti szolgálat és a család - és gyermekjóléti központ együttműködése**

A formális együttműködést mindenkor meghatározza a jogszabály, illetve a szakmai szabályozók (protokoll, útmutató).

A személyes részvétellel érintett formák

#### *A) szakmai formái*

- esetkonzultáció
- esetmegbeszélés
- esetkonferencia
- esetjelzés intézményen belül

Az esetkonzultáció, esetmegbeszélés és esetkonferencia összehívása minden esetben a szakmai munkatárs kezdeményezésére történik, dokumentációja a vonalvezető által meghatározott.

*Dokumentációja* protokollok, útmutatók és az Intézményi iratkezelési szabályzat alapján:

- meghívó
- emlékeztető
- jelenléti ív

- tájékoztatás kérés (gondozási folyamaton belül, helyzetértékeléskor, rendkívüli esetben)
- tájékoztatás (gondozási folyamaton belül, helyzetértékeléskor, rendkívüli esetben)
- javaslat
- gondozási-nevelési terv
- gondozási terv.

#### *B) szervezeti formái*

#### ***Az együttműködés szervezeti formái***

- összmunkatársi értekezlet
  - az értekezletet, meghatározott céllal az intézményvezető évente legalább egy alkalommal, vagy szükség esetén hívja össze, mely minden munkatársat érint
  - témái: évértékelés, beszámolók, tervek, aktualitások, tűz- és munkavédelem
- vezetői értekezlet I.
  - az értekezletet, meghatározott céllal az intézményvezető havonta hívja össze, mely a vezetőhelyettest, szakmai vezető, szakmai egységvezetőket, szükség esetén a fenntartó képviselőjét érinti
  - témái: tájékoztató, szervezeti és működési keretek, szabályok, munka összehangolása, aktualitások, dolgozókat, szakmai munkát érintő kérdések, beszámolók, ellenőrzés tapasztalatai, felújítások, fejlesztések, tervek
- vezetői értekezlet II.
  - az értekezletet, meghatározott céllal az intézményvezető havonta hívja össze, mely a vezetőhelyettest, gazdasági/ munkaügyi ügyintézőket érinti
  - témái: témái: tájékoztató, szervezeti és működési keretek, szabályok, munka összehangolása, aktualitások, dolgozókat érintő kérdések, beszámolók, ellenőrzés tapasztalatai, felújítások, fejlesztések, tervek
- ad hoc értekezletek
  - az értekezletet, meghatározott céllal az összehívó (bármely munkatárs) és az általa meghívott munkatársak
  - témái: aktualitások
- személyes tájékoztatás
  - a tájékoztatás, meghatározott céllal szükség szerint történik, melyen annak jogosultja és kötelezettje vesz részt
  - témái: aktualitások
- szakmai teamek
  - az értekezletet, meghatározott céllal a szakmai vezető/szakmai egységvezető/munkatárs hetente hívja össze, mely szakmacsoportok tagjait érinti
  - témái: aktualitások, szakmai kérdések, esetek, munkaterv, szakmai tervek, beszámolók, kapcsolattartás más szakmai csoportokkal, munkatársakkal, ellenőrzés tapasztalatai, tervek

- esetmegbeszélő csoport
  - az értekezletet, meghatározott céllal az intézményvezető/intézményvezető helyettes/szakmai egységvezetők/szakmai munkatársak szükség szerint hívja össze, mely az érintett munkatársakat érinti
  - témái: szakmai esetek

Az informális együttműködés a munkatársak között folyamatos, rendszeres, amely egy-egy egyént, családot érint. Ezek lehetnek információcserék, tájékoztatások, amelyek egyrészt szóban személyesen, másrészt az Intézmény iktatási rendszerében rögzített módon írásban is történhetnek.

Az egyes szakmacsoportok vagy szolgáltatások biztosítói között a szervezeten belüli együttműködésben rögzített forma is megtalálható, mégpedig az egyes szolgáltatásokba delegált kliensekről szóló *ún. esetjelző lapok*, amelyek segítségével az esetet vivő munkatárs jelzéssel él azon munkatárs felé, akitől szolgáltatást kér/vár (pl. pszichológus, családterapeuta).

### **Család- és gyermekjóléti szolgálat és családok átmeneti otthona együttműködése**

Az együttműködéssel érintett szakaszok

- a bekerülés (az igénybevétel kezdete)
- az otthonban töltött időszak (a gondozás szakasza)
- a kiköltözés (a kigondozás szakasza).

### **Család- és gyermekjóléti központ és családok átmeneti otthona együttműködése**

Azokban az esetekben, amennyiben az átmeneti otthonban bármely gyermek és/vagy szülője (pl. nevelésbe vétel) gyermekvédelmi gondoskodással érintett – ezekben az esetekben a szakmai szabályozók szerint jár el az otthon családgondozója és a központ esetmenedzsere.

*Az átmeneti otthonba kerülés körülményei és esetei, feladatai, együttműködés keretei*

	<i>átmeneti otthon</i>	<i>csgyjsz</i>	<i>csgyjk</i>
<b><i>kliens kérelmére történik a felvétele</i></b>	<p>értesítés befogadásról csgyjsz felé</p> <p>hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetén értesítés küldése csgyjk felé</p>	<p>értesítés iktatása és irattárba tétele havi bontásban szolgáltatók szerint</p>	<p>hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetén értesítés fogadása</p>

<i>Javaslat szolgáltató részéről a szolgáltatás igénybevételére</i>	előzmények megkérése a szakmai egységektől	előzmények esetén a vonatkozó dokumentáció és eseteleírás megküldése átg. felé	
<i>szolgáltatás igénybevétele hatósági elrendelés alapján</i>			átg. értesítése a döntésről - határozat és esetelőzmény egyidejű megküldése mellett

*Az otthonban töltött idő alatti együttműködés*

	<i>átmeneti otthon</i>	<i>csgyjsz</i>	<i>csgyjk</i>
<i>alapellátás biztosítása-gondozás</i>	A család szükségleteinek és a szükséges mértékig történő családsegítés és családgondozás.		--
<i>speciális szolgáltatások igénybevétele</i>	a szervezeten belül használatos esetjelzőlap célirányos kitöltésével és a központi iktatásba küldéssel  tájékoztatás kérése speciális szolgáltatás biztosítójától		szakmai csoport fogadja a jelző lapot és 15 napon választ küld  a válaszkérést követő 15 napon belül írásbeli válasz adása
<i>esetmegbeszélés, esetkonferencia szükségessége</i>	írásbeli jelzés a szolgálat felé az esetmegbeszélés vagy esetkonferencia szükségességéről, annak indokáról, javaslat a meghívottak listájáról	jelzőrendszeri felelős feladata a megbeszélés vagy konferencia	hatósági intézkedés szükségessége esetén esetmenedzser meghívása is szükséges
<i>azonnali hatósági intézkedés kezdeményezésének szükségessége</i>	bántalmazás, életveszély észlelése esetén azonnali tájékoztatás és javaslat küldése gyámhivatal felé, ennek egyidejű küldése mellett csgyjk értesítése is, valamint azonnali esetmegbeszélés		javaslat elkészítése az esetmegbeszélésen elhangzottak és a dokumentáció figyelembevételével
<i>gyermekétkezővel kapcsolatos feladatok</i>	a gyermekétkező jogosultjainak listája naprakész állapotban, változások nyomon követése  a szünidei gyermekétkező igénybevételéhez szükséges	koordináció a megrendelő, a szállító és az igénybe vevő között mind a gyermekétkező, mind a szünidei	

	nyomtatványok kitöltésében való közreműködés  a szünidei gyermekétkeztetés igénybevételekor az átvétel napi szintű ellenőrzése	gyermekétkeztetés nyújtása alatt	
<i>javaslat hatósági intézkedésre</i>	esetmegbeszélés és/vagy esetkonferencia kezdeményezése a javaslat előkészítéséhez  dokumentáció előkészítése – kiemelten a gondozási terv szükségessége		javaslat elkészítése az esetkonferencián elhangzottak és a dokumentáció figyelembevételével
<i>alapellátás biztosítása-gondozás</i>	az alapellátás biztosítása a szociális segítő munka eszközeivel  a gondozási folyamat alatt jelzés érkezése esetén a jelzést tevőnek 15 napon belüli válaszadás kötelezettsége	a gondozási folyamat alatt jelzés érkezése esetén a jelzést tevőnek 15 napon belüli válaszadás kötelezettsége	azokban az esetekben, ahol a gondozás korábban is esetmenedzseri tevékenység volt  a.) az alapellátás biztosítása a szociális segítő munka eszközeivel  b.) a gondozási folyamat alatt jelzés érkezése esetén a jelzést tevőnek 15 napon belüli válaszadás kötelezettsége

### ***Az igénybevétel megszűnése***

	<b><i>átmeneti otthon</i></b>	<b><i>csgyjsz</i></b>	<b><i>csgyjk</i></b>
társintézmény értesítése	helyi szolgáltató értesítése környezettanulmány készítés céljából  amennyiben megfelelőek a lakáskörülmények, esetátadás  esetátadás – amennyiben szükséges további gondozás, úgy azt írásban a veszélyeztetettségi okok pontos megjelölése	amennyiben szükséges további gondozás, úgy azt írásban a veszélyeztetettségi okok pontos megjelölése mellett és az addig biztosított szolgáltatások pontos rögzítésével szükséges folytatni	hatóság értesítése  hatósági intézkedés felülvizsgálata céljából értesítés küldése akkor, amennyiben a csao írásban értesít a kiköltözésről

	mellett és az addig biztosított szolgáltatások pontos rögzítésével, az együttműködés pontos megfogalmazásával, a veszélyeztetettségi okok megszüntetésének sikertelensége magyarázatával szükséges leírni.		
--	--	--	--

### ***Az együttműködés szervezeti formái***

- szakmai teamek
- vezetői értekezletek

Az értekezletek, team-ek összehívására az intézményvezető vagy az általa kijelölt/megbízott munkatárs jogosult, de a szakmai munkatárs javaslatára bármikor összehívható (pl. szakmai team). Dokumentációja az Intézmény SZMSZ-ében rögzített.

### ***Az esetelosztás, feladatosztás***

Intézményünkben a szolgálat és központ szakmai munkatársai, a családsegítők és esetmenedzserek a közös épület és az egy helyen való tartózkodás miatt (is) a napi munkában szorosan együttműködnek és munkájuk is szorosan összekapcsolódik.

A család és gyermekjóléti központ szakmacsoport esetmenedzserei a protokoll szerinti feladatokat látják el.

A családok átmeneti otthona és a család – és gyermekjóléti központ munkatársai között a szakmai protokolloknak megfelelő az együttműködés, vagyis a hatósági döntéssel érintett esetekben az esetmenedzseri feladatokat az esetmenedzser, míg a szolgáltatási feladatokat az átmeneti otthon családgyozója végzi.

A gondozási esetek elosztása (gyermekvédelmi gondozással érintettek) a szakmai egységvezető feladata.

Az esetelosztás szempontjai

- az eset jellege, a jelzés tartalma szerint
- az esetszámok figyelembevétele
- korábban az eset az adott esetmenedzser rendszerében volt
- esetmenedzser önálló jelentkezése
- esetmenedzser elfoglaltsága vagy egyéb személyes befolyásoltsága figyelembevétele
- speciális szaktudás figyelembevétele (lásd hátralékkézelési szolgáltatásdöntést követően).

A speciális szolgáltatások biztosítói valamennyien a szolgáltatás biztosításához szükséges szakirányú végzettséggel rendelkeznek, így ott az esetelosztás nem releváns



A családokért végzett munka alapja a munkatársak közötti folyamatos konzultáció, a napi történések ihlette beszélgetések, a családra vonatkozó megfigyelések megfogalmazása, az esetmegbeszélések, egyéni és szervezett képzések, szupervízió.

Az esetkonferencia, majd az azt követő elemző, értékelő munkatársi megbeszélés az együttműködést teszi eredményesebbé a kompetencia-határok betartásával, mely minden résztvevő saját felelőssége. Az esetkonferenciák közötti időkben az érintett szakemberek tájékoztatják egymást a rendkívüli eseményekről. Az esetkonferenciák összehívásáért, az érintettek meghívásáért a konferenciát kezdeményező munkatárs a felelős.

A családok eredményes támogatását biztosítja a szakmai együttműködés alapjául is szolgáló „Eseménynapló” folyamatos vezetése, melyben a napi események kerülnek rögzítésre. A feljegyzéseknek tartalmazniuk kell: a dátumot, a munkaidő alatt történt legfontosabb eseményeket, a feladatokat, amelyeket a munkatársaknak folytatniuk kell. Tartalmazza továbbá információkat a családokról, a családdal kapcsolatos munkáról, amelynek ismerete az érintettek számára is szükséges, tájékoztatás a rendkívüli eseményről.

A szakmai vezető a szakdolgozók számára hetente, az összmunkatársak számára kéthetente, és az Intézményvezető részvételével havonta teamülést szervez, melyek feladata az Otthon mindennapi életével kapcsolatos történések, feladatok megbeszélése és a családok gondozásával kapcsolatos feladatok egyeztetése, esetmegbeszélés, valamint az intézményt érintő információk megosztása, átbeszélése.

Szükség esetén egy-egy esetben az érintett szakemberek részvételével esetmegbeszélésre kerül sor, ahol lehetőség van az eltérő nézőpontok egyeztetésére, feladatok meghatározására. Különösen fontos szerepet töltenek be az esetmegbeszélések a Családok Átmeneti Otthona dolgozói által végzett szakmai munka támogatásában.

## **Adománypont és egyéb szervezeti egységek együttműködése**

Az Adománypont a család – és gyermekjóléti szolgálat része, külön telephelyen működik két szociális asszisztenssel. Az Adománypont és bármely szervezeti egység közötti együttműködés minden esetben kétoldalú:

- a.) bármely szervezeti egység munkatársa írásbeli kéréssel, ajánlással (informálisan, elektronikus úton) fordul az Adománypont felé, amelyben kliense számára adományt kér, illetve oda közvetíti őt,
- b.) az Adománypont szükség esetén jelzéssel él, illetve kéri bármely szakmacsoport munkatársainak közreműködését akkor, amikor adományok közvetítését végzi. Ezt a munkatársak névsor és elérhetőségek megadásával, az adatvédelem maximális betartása mellett teszik meg az Adománypont felé.

## **Az intézményen belüli együttműködéshez kapcsolódó helyettesítési rendszer**

Az intézményen belüli helyettesítés rendjét a szervezeti működési szabályzat és a helyettesítési szabályzat részletesen leírja.

A szakmai működés során az azonos szakmai egységeken belül az azonos munkakört ellátó munkatársak egymást helyettesítik vagy helyettesíthetik, továbbá az egy adott család ügyében a család életében részt vevő esetmenedzser és családsegítő munkatárs szükség esetén egymást helyettesítheti.

Azonnali beavatkozást igénylő esetben vagy krízishelyzetben az ügyeletes munkatárs, a feladatra önállóan jelentkező munkatárs vagy a szakmai egységvezető járhat el helyettesítőként.

## **Más intézményekkel történő együttműködés**

### ***Család - és gyermekjóléti szolgálat és család- és gyermekjóléti központ***

A Budafok-Tétényi Család – és Gyermekjóléti Központ külső kapcsolatai, más személyekkel és szervezetekkel való együttműködése több irányú, több célú:

A jogszabály és szakmai szabályozók által kötelezően előírt együttműködés (szervezeti és szakmai)

#### ***A) A szervezet tekintetében***

- a fenntartó önkormányzattal, annak a munkánkat érintő szakirodáival, így különösen a Budapest Főváros XXII. kerület Budafok-Tétény Önkormányzat Polgármesteri Hivatal, Vagyongazdálkodási Iroda, Hatósági Iroda és annak Szociális Ellátási Csoportja, Intézmények Gazdasági Irodája
- a felügyeletet gyakorló szerv, vagyis Budapest Főváros Kormányhivatala, Gyámügyi Főosztály
- Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet.

#### ***B) Szakmai, a célcsoport és az ellátandó terület által indokolt kapcsolatok***

*A család – és gyermekjóléti szolgálat és központ jelzőrendszerének tagjaival való való kapcsolatok:*

- valamennyi háziorvos, házi gyermekorvos
- védőnői szolgálat
- járóbeteg szakellátását biztosító intézmény
- szociális szolgálat
- gyermekek átmeneti otthona
- családok átmeneti otthonai

- bölcsődék
- családi bölcsődék
- egyesített óvoda valamennyi tagóvodája
- civil és egyházi fenntartásban működő óvodák
- valamennyi állami és civil fenntartású általános iskola, középiskola
- pedagógiai szakszolgálat
- gyermek neurológia és pszichiátria (járóbeteg és fekvőbeteg egyaránt)
- gyámhivatal
- rendőrség
- bíróság
- pártfogó felügyelői szolgálat
- áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság,
- javítóintézet,
- gyermekjogi képviselő.

A jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködés minden esetben formalizált, akár személyesen, akár írásban történik.

Az együttműködés *módját* meghatározza

- a jogszabályi kötelezés (rendszeresség, írásbeliség, dokumentáció),
- az egyén, kliens, gyermek, család érdeke – amely akár azonnali is lehet és informális is. Szükség esetén Intézményünk él vagy kérésre lehetőséget biztosít az azonnali személyes együttműködésre, mely rendszeresen, alkalomszerűen előfordul. Ez utóbbira lehetőséget teremt és indokolja a rendkívül jó kapcsolat a jelzőrendszer egyes tagjaival, és egyes esetekben nem csak az akut krízishelyzet lehet az oka, hanem akár a prevenció, vagy csak egy tájékoztatás, információnyújtás is
- egy-egy jelzőrendszeri szakmacsoport kérése, vagy Intézményünk szakmacsoporttal történő megbeszélése probléma, nehézség, dilemma miatt.

*A család – és gyermekjóléti szolgálat és központ egyéb, akár a prevenciót, akár a korrekciót szolgáló kapcsolatai:*

Elsősorban a kliensek érdekében folytatott tevékenység, másodsorban lehetőség arra, hogy az Intézmény akár szervezeti, akár tárgyi feltételeinek kiszolgálják a külső kapcsolatok.

Kiemelt kapcsolatunk van a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel az élelmiszer mentés érdekében és annak közvetítésében, a kerületi vállalkozókkal, civil szervezetekkel,

A személyekkel, szervezetekkel való együttműködés indokoltsága e pontban minden esetben az igénybe vevői kör segítése, támogatása, ily módon a módja (személyes, írásbeli) és rendszeressége is ezen igényekhez igazodik.

## **Óvodai és iskolai szociális munka**

A szolgáltatás biztosítása érdekében a csoport együttműködést alakított ki:

- az iskolai védőnőkkel
- iskolaorvosokkal
- iskolapszichológusokkal
- a helyi rendőrség körzeti megbízottjaival (iskolarendőr)
- a helyi pedagógiai szakszolgálattal.

A kapcsolat és a közös munkaindokoltságát a nevelési, oktatási intézményben megjelenő egyént, családot, csoportot vagy közösséget érintő probléma megoldása adja, illetve a pályázatok, projektek megvalósítása.

Az együttműködés célja

- információcsere;
- a probléma feltérképezési folyamatának és megoldási mechanizmusának segítése, támogatása;
- a problémát bemutató és feldolgozó prevenciós-educációs foglalkozások szervezése, lebonyolítása;
- pályázatok és projektek tervezése, szervezése, lebonyolítása.

Csoportunk rendszeresen együttműködik a Klauzál Gábor Budafok-Tétényi Művelődési Központtal, amely rendszeresen ad otthont a gyermekeknek/tanulóknak szóló alkotópályázataink eredményhirdetésének és díjátadó ünnepségének.

A kapcsolatrendszer bővítése történik helyi szinten szabadidős tevékenységet nyújtó szolgáltatók irányába is (pl. Tétényi Dunapart Lovasklub, Campona Játsház, Nagytétényi Kohász Sportpálya).

### ***Családok Átmeneti Otthona***

A külső kapcsolatok kialakításánál a szociális munka hatékonyságának növelésére törekszünk, ennek jegyében fogadjuk, illetve kezdeményezzük ezeket a kapcsolatokat. A külső kapcsolatok fogadásának motivációját a kapcsolatok oldaláról zömmel a humanitárius szándék vezérli, valamennyien közülük adományt adnak akár azonnal felhasználható termék formájában (pl. élelmiszer, főtt étel), akár tartós javak formájában (pl. használati tárgyak). A külső kapcsolataink is változatos képet mutatnak: a magánszemélyektől kezdve a civil szervezetekig, cégekig állandó változásban.

## JELZŐRENDSZERI TEVÉKENYSÉG

### Család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ

Az Intézményben egy fő munkatárs látja el a jelzőrendszeri felelős és jelzőrendszeri tanácsadó feladatokat. Munkáját a jogszabályok, valamint a protokoll és az útmutató szerint végzi.

A kerületben található intézmények, szolgáltatások

*Személyes gondoskodást, szociális ellátást nyújtó intézmények*

- bölcsőde 5 telephellyel
- szociális szolgáltatás
- családok átmeneti otthona (civil és önkormányzati)
- gyermekek átmeneti otthona (civil)
- hajléktalan utcai szolgáltatás (szerződéssel)
- családi bölcsőde

*Köznevelési intézmények*

- óvodák
- általános iskola
- pedagógiai szakszolgáltató
- középiskolák

*Egészségügyi intézmények*

- házi gyermekorvosok
- felnőtt háziorvosok
- szakrendelés (járóbeteg szakellátással)
- védőnői szolgáltatás (területi, iskolai)

### *A jelzőrendszeri munkatárs tevékenységei*

*Éves tanácskozás*

A megszervezése és megtartása a protokollnak és útmutatónak megfelelően történik. A meghívók és kérdőívek kiküldése és visszaérkezése után elkészül a tanácskozás tematikája, bemutatója, szükség esetén az előadókkal való egyeztetés, majd a tanácskozást követő összegzés elkészítése és kiküldése.

*Intézkedési terv készítése*

Az éves tanácskozást követően, annak konklúziójával, valamint az előző év jelzéseinek összesítése, analizálása és szintetizálása után készül el határidőre.

### *Szakmaközi megbeszélés*

A jelzőrendszeri tevékenység során az éves kötelező találkozások személyesen valósulnak meg, az egyes szakmacsoportok képviselőit írásban hívjuk a találkozókra, amelyeket személyes részvétellel tartunk akár előre meghatározott tematika, akár az aktuális kérdések, kérések, felmerülő dilemmák témáiban.

A találkozásokról minden esetben emlékeztető készül, a részt vevő tagok jelenlétét igazoló jelenléti ívvel együtt.

Mivel a jelzőrendszeri tagok közül a házi orvosokon és a házi gyermekorvosok egyes tagjain kívül kiépített, működtetett, hatékony, állandó, rendszeres és folyamatos a kapcsolatunk, velük fontos és elengedhetetlen a kapcsolat újra építése, amelyet a jövőben tervezünk. Célja, hogy a problémát, nehéz helyzetet, krízist felismerjék és azonnal éljenek jelzési kötelezettségükkel.

### *Szakmai konzultáció*

A jelzőrendszeri munkatárs kérésre, felkérésre keresi fel bármely hozzá forduló jelzőrendszeri tagot szakmai konzultáció, általános esetek megbeszélése, dilemmák feloldása, új információk megbeszélése céljából.

### *Jelzésekkel kapcsolatos tevékenység*

A beérkező jelzéseket az Intézmény elektronikus tároló felületéről begyűjtve, azokat egy előre szerkesztett táblázatba illesztve, heti és havi bontásban rögzítve, havi végén összegezve gyűjti a munkatárs.

### *Statisztika, beszámoló készítése*

Az Intézmény valamennyi munkatársának részvétele mellett az összegző statisztika és beszámoló elkészítése a feladat.

## **AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

### **Az Intézmény nyitvatartási rendje**

Szolgáltatás	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
Szolgálat	8.00 – 18.00	8.00 – 18.00	8.00 – 16.30	8.00 – 18.00	8.00 – 14.00
Központ	8.00 – 16.30	8.00- 16.30	8.00- 16.30	8.00- 16.30	8.00 – 14.00

Adománypont	8.00 – 16.30	8.00- 16.30	8.00- 16.30	8.00- 16.30	8.00 – 14.00
Családok Átmeneti Otthona	A hét minden napján: 0 – 24				

*Az Intézmény nyitvatartási idején túli elérhetőségek*

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre a kapcsolattartásra:

Az Önkormányzat honlapja: <https://budafokteteny.hu/>

Az intézmény honlapja és e-mail címe: <https://gyermek22.hu> ; [gyjolet@gyermek22.hu](mailto:gyjolet@gyermek22.hu)

Az intézmény által készített tájékoztatók segítségével, valamint a „Városházi híradó” című kerületi lapban megjelenő cikkek, tájékoztatók, valamint a Promontor Tv-ben megjelenő videóanyagok útján rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

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

Ügyeleti idő: Hétfőtől – Péntekig: 16.30 – 8.00,

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

**Telefonszám: 06-20-293-5586**

**A szolgáltatások igénybevétele**

Budafok-Tétényi Család – és Gyermekjóléti Központ valamennyi szolgáltatása a kerületben élő személy számára térítésmentesen igénybe vehető.

**Az igénybevétel alatt (intézményi jogviszony) az igénybe vevők és a szolgáltatások biztosítói közötti kapcsolattartások módozatai**

**Család- és gyermekjóléti szolgálat**

munkatárs	kapcsolattartási mód	igénybe vevő
családsegítő	intézményen belül személyesen	

	telefon útján	
	családlátogatás keretén belül	
	egyéb külső helyszínen	
szociális asszisztens	intézményen belül személyesen	
	telefon útján	
	családlátogatás keretén belül	

### Család- és gyermekjóléti központ

munkatárs	kapcsolattartási mód	igénybe vevő
esetmenedzser	intézményen belül személyesen	
	telefon útján	
	családlátogatás keretén belül	
	egyéb külső helyszínen	
tanácsadó	intézményen belül személyesen	
	telefon útján	
óvodai, iskolai szociális segítő	köznevelési intézményen belül személyesen	
	telefon útján	
	családlátogatás keretén belül	
	egyéb külső helyszínen	



## Családok Átmeneti Otthona

munkatárs	kapcsolattartási mód	igénybe vevő
családgondozó	intézményen belül személyesen	
	telefon útján	
	egyéb külső helyszínen	
gondozó	intézményen belül személyesen	
	telefon útján	

## A FELADATELLÁTÁS TÁRGYI FELTÉTELEI

Az intézmény gyalogosan, gépkocsival, valamint tömegközlekedési eszközzel is jól megközelíthető helyen található, akadálymentes. A kliensfogadás körülményei és tárgyi felszereltsége megfelel a munkavégzés elvárásainak.

A feladatellátáshoz a szükséges technikai eszközök rendelkezésre állnak a négy telephelyen: az intézményi infrastruktúra (elektronikus eszközök, adathordozók, kommunikációs eszközök, az aktivitásokhoz és egyéb projektekhez szükséges eszközök) rendkívül jó, mind a munkatársak, mind az igénybe vevők érdekét szolgálják. Intézményünk jelenleg egy személygépkocsival rendelkezik.

Az intézmény tárgyi feltételei

Az intézmény székhelye: 1225 Budapest, Nagytétényi út 261. Gyermekjóléti Központ

Telephelyei: 1225 Budapest, Nagytétényi út 276. Gyermekjóléti Szolgálat

1225 Budapest, Nagytétényi út 264. (35 m<sup>2</sup>)

1222 Budapest, Nagytétényi út 68. Adománypont

1224 Budapest, Bartók Béla út 25/a. Családok Átmeneti Otthona

Család-és Gyermekjóléti Központ

1225 Budapest, Nagytétényi út 261.

7 db dolgozói munkaszoba

1 db tanácsadó szoba

1 db játszó szoba  
1 db tárgyaló szoba  
1 db ügyfél fogadó tér  
1 db ügyfél mosdó  
2 db személyzeti mosdó  
1 db konyha  
1 db irattári helyiség  
1 db raktárhelyiség  
1 db padlásfeljáró helyiség

Összesen: 198 m<sup>2</sup>

#### Gyermekjóléti Szolgálat

1225 Budapest, Nagytétényi út 276.

5 db dolgozói munkaszoba  
2 db terápiás szoba  
1 db ügyfél fogadó tér  
1 db akadálymentesített ügyfél mosdó  
1 db ügyfél mosdó női  
2 db személyzeti mosdó  
1 db konyha  
Összesen: 174 m<sup>2</sup>

#### Adománpont

1222 Budapest, Nagytétényi út 68.

1 db előtér (ügyféltér)  
1 db hátsó szoba (rakodó szoba)  
1 db kis konyha  
1 db személyzeti mosdó

1 db Ügyfél mosdó

Összesen: 86,8 m<sup>2</sup>

Családok Átmeneti Otthona

1224 Budapest, Bartók Béla út 25/a.

12 db lakrész

1 db konyha

1 db mosókonyha

1 db iroda

1 db pince

1 db mosdó

Összesen: 384,31 m<sup>2</sup>

Udvar: 1155 m<sup>2</sup>

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

A Családok Átmeneti Otthonában összesen 40 fő szülő és a gyermek együttes lakhatása biztosított.

A családok elhelyezésére az Otthon különálló, saját fürdőszobával és mellékhelyiséggel ellátott lakrészt biztosít, melyekben lehetőség van az éjszakai és nappali tartózkodásra, a személyi tisztálkodásra és az étkezésre.

Az Otthon a közös használatú konyhában biztosítja a lehetőséget a főzésre, valamint a közösségi együttlésre.

Az Otthon mosókonyhájában három mosógép és két szárítógép áll a lakók rendelkezésére, melyeket az előre meghatározott rend szerint, minden család legalább heti két alkalommal használhat. Szükség esetén az Otthon mosószert biztosít azon családoknak, akik ezt saját bevételeikből nem tudják megvásárolni.

Az Otthon biztosítja a textíliával történő ellátást és a személyes higiéné feltételeinek megteremtését, szükség szerint ruházatot és élelmiszert, - mindaddig, amíg erről a szülők nem képesek önállóan gondoskodni, - illetve az elsősegélyhez szükséges felszereléseket.

A családok számára a szabadidő eltöltésére nyitott klubhelyiség, udvar és udvari játékok állnak rendelkezésre.

A válsághelyzetben lévő várandós anyák gyermekük születéséig közös lakószobában is elhelyezhetők, ha nem kerül sor férjükkel, élettársukkal együttes elhelyezésre.

## **A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA**

### **Család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ**

Az intézmény működését, szolgáltatásait bemutatja, illetve a tájékoztatás eszközei, helyszínei:

- helyi televíziós szolgáltatója (Promontor Tv)
- helyi újság (Városházi Híradó)
- szórólapok, plakátok
- szervezett programok
- intézmény és az Önkormányzat honlapja
- a nevelési, oktatási intézményekben kihelyezett plakátok
- nevelőtestületi értekezlet, a szülői értekezlet, illetve általában az osztályfőnöki óra.

A *lakosság* tájékoztatásának helyi módja:

Széles körben tájékoztatjuk szolgáltatásainkról, programjainkról az érdeklődő, illetve érintett lakókat a kerületben megjelenő „Városházi Híradó” lapban és a helyi Promontor Tv-ben. Kampányszerűen, egy-egy aktuális téma vagy aktuális projekt megvalósítása során a helyi információs eszközök és azok munkatársai rendszeresen tudósítanak, illetve intézményünk képviselőjével interjú készül.

Az információkat szórólapokon, plakátokon és honlapon (<https://gyermek22.hu>) is közzétesszük.

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

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

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

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

- az irat betekintési jog gyakorlásáról
- a panaszjog gyakorlásának módjáról
- az intézmény által vezetett rá vonatkozó nyilvántartásokról, adatokról, így a „Gyermekeink Védelmében informatikai rendszerről”, és a Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszerről.

Az igénylő a tájékoztatást követően, annak megtörténtéről „Nyilatkozat Tájékoztatásról” elnevezésű dokumentumot ír alá.

## **AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELME**

### *Az igénybe vevők jogainak védelme*

Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül. Az intézmény az általa végzett szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az egyént megillető alkotmányos jogok tiszteletben tartására, különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, a testi - lelki egészséghez való jogra, valamint megilleti az egyént a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titoktartás.

Az igénybe vevők panasszal fordulhatnak szóban és írásban az intézményvezetőhöz. Az intézményvezető 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasszal hozzá fordulót. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

### *A szolgáltatást végző személyek jogainak védelme*

A munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Munkaköri leírások tartalmazzák a szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit.

A szakmai munkatársak közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

Jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézményvezetőhöz.

A Közalkalmazotti Tanács közreműködik a jogok érvényesítéséhez.

### *Etikai és magatartási szabályok:*

- az Intézményben dolgozók munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően, annak szellemében kötelesek végezni.
- érvényesül az önkéntesség elve (kivéve az együttműködésre kötelezetteket).
- titoktartás, adatkezelés (vonatkozó jogszabály értelmében).

## **ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

A Szakmai Programot a Budafok- Tétényi Család- és Gyermejjóléti Központ állította össze. Jelen Szakmai Program hatályba lépésével egyidejűleg a 2018. július 25. napján jóváhagyott szakmai program hatályát veszti.

Jóváhagyta Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének átruházott hatáskörében eljáró Szociális, Egészségügyi és Esélyegyenlőségi Bizottsága .....SZEB határozatával.

Budapest, 2025.

**Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének Szociális, Egészségügyi és Esélyegyenlőségi Bizottság**

**28/2025. (III.25.) SZEB határozata**

**a Budafok-Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programjának módosításáról**

Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzata Képviselő-testületének Szociális, Egészségügyi és Esélyegyenlőségi Bizottsága a Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 10/2015. (IV.20.) önkormányzati rendelet 5. melléklet VI. 2.2. pontjában átruházott hatáskörében eljárva úgy dönt, hogy a Budafok-Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ – határozat mellékletét képező, módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt – Szakmai Programját jóváhagyja.

**Határozat melléklete:** Budafok-Tétényi Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programja

Kiadmány hitelélül:  
Budapest, 2025.03.28.

  
Tabányi Gréta

