

1/3746-5/2026.

SZAKMAI PROGRAM



ZUGLÓI CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

Budapest, 2026.

Tartalom

1.	Bevezetés	6
A települési önkormányzat feladata a gyermekjóléti és a szociális helyi ellátórendszer		
működtetése, a gyermekjóléti és szociális szolgáltatások biztosítása.....		6
A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ) a munkája során az		
alábbi jogszabályok és szakmai protokollok, módszertani útmutatókra tekintettel látja el a		
feladatát		6
Általános rendelkezések		7
Intézményazonosító adatai		8
2.	A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ általános bemutatása, a szervezeti egységek	
szakmai munkájára vonatkozó közös szabályok.....		9
2.1.	A család- és gyermekjóléti központ céljainak, feladatainak és küldetésének általános	
bemutatása		9
2.2.	Általános feladat ellátás.....	9
Zuglói Család és Gyermekjóléti Szolgálat		9
Feladata:		9
A Zuglói Család és Gyermekjóléti Központ.....		10
Észlelő-és jelzőrendszer működtetése		10
2.3.	Alapvető célkitűzések	11
2.4.	Családsegítés, családokkal végzett szociális munka	11
2.5.	Gyermekek nevelő családokkal végzett szociális munka	11
2.6.	A Központ működésének alapelvei	12
2.7.	A Központ adatai, kormányzati funkció szerinti besorolása	12
2.8.	A költségvetési szerv szakmai alaptevékenysége	13
4.	A szolgáltatást igénybe vevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme..	17
4.1.	A szolgáltatást igénybe vevők jogai.....	17
4.2.	Panaszjog	18
4.3.	Adatkezelési szabályok	18
4.4.	A személyes szolgáltatást végző személyek jogainak védelme	19
4.5.	A szolgáltatást nyújtók felkészültségének folyamatos biztosítása.....	19
4.6.	Tájékoztatási kötelezettség	19
4.7.	Az intézményben folyó munka dokumentálása	19
5.	A szolgáltatások igénybevétele	20
5.1.	Az ellátás igénybevétele módja	20

5.2. A szociális szolgáltatás igénybevételének és működésének rendje	20
5.3.A szolgáltató és igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:	20
5.4.Esetátadás.....	20
5.5. Esetátadás más intézmény részére	21
6. A szakmai munka belső ellenőrzésének rendje	21
6.1. A család- és gyermekjóléti központ feladatainak szakmai támogatása érdekében végzett munka 22	
Minőségirányítás:.....	22
6.1.1. Teamek rendszere:.....	22
6.2. Minőségi munkavégzést elősegítő támogató szakmai eszközök biztosítása	22
6.2.1. Szupervízió biztosítása:.....	22
6.2.2. Mentorálás	23
6.2.3. Esetkonzultációk.....	23
6.2.4. Szakmaközi megbeszélés	23
6.2.5. Esetkonferencia	23
6.2.6. Humán Fórum (02.28-ig) - az éves szakmai tanácskozás megszervezése.....	23
6.2.7. Gyermekvédelmi koncepció-elköteleződési nyilatkozata	24
6.2.8. Egyéb Belső eljárásrend /Szociális munkások etikai kódexe.....	24
6.3. Döntéshozatali mechanizmus	24
6.4. Helyettesítés rendje.....	24
6.5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	24
6. 7.A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja:	25
7. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....	25
7.1. A feladatellátás jogszabályban meghatározott háttere:.....	25
7.2. A szolgáltatás célja, feladata	25
7.3. A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információkat gyűjt, és tájékoztatja	26
7.4. A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében	26
7.4.1. A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében	27
7.5. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés.....	27
7.6. Szolgáltatási feladatok	27
7.8. Községi szociális munka	28
7.9. Családsegítéssel kapcsolatos feladatok:.....	29
Az együttműködési megállapodás tartalmazza	30

7.9.1. A családsegítő feladatai.....	30
7.9. 2.Munkaformák, szolgáltatások.....	30
7.10. Célzott segítő szolgáltatások	30
7.1. Lakhatási, adósságkezelési tanácsadó csoport.....	31
7.1.1. A Lakhatási tanácsadó csoport munkatársa a Szolgálat családsegítést végző munkatársával együttműködve az alábbi ügyek intézéséhez nyújt segítséget ügyfeleinek:	31
7.1.2. A hátralékkezelési tanácsadás legfontosabb célja	31
7.1.3. A hátralékkezelési tanácsadás helye az intézményben	31
7.1.4. A tanácsadó az adott eset igényeihez igazodva végzi tanácsadói munkáját	32
7.1.5. A hátralékkezelési tanácsadásban alkalmazott munkamódszer.....	32
7.2. Állásközvetítő és pályaválasztáshoz, pályamódosításhoz kapcsolódó szolgáltatások	33
7.2.1. Állásközvetítő program jogi háttere	33
7.2.2. Célcsoport	33
7.2.3. Szolgáltatásaink	33
7.2.4. A pályatanácsadás formái.....	33
7.2.5. Az álláskeresési tanácsadás formái	34
7.2.6. Munkaközvetítő tevékenység	34
7.2.6.1. A szolgáltatás célja	34
7.2.6.2. A célok érdekében az alábbi tevékenységeket végezzük.....	34
7.2.6.3. Munkaformái	35
7.3. Materiális szükségletek, krízis helyzetek kezelése közvetlen természetbeni juttatással 36	
7.4.Demencia tanácsadás.....	36
8.Család- és Gyermejjóléti Központ	37
8.1. A család- és gyermekjóléti központ célja, feladatai, alapelvei	37
8.2. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében az esetmenedzser	37
8.2.1. A családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülése érdekében az esetmenedzser	38
8.3. Esetmenedzseri munkaformák, szolgáltatások	39
8.3.1. A szolgáltatás folyamata és tartalma	40
8.3. 2. A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének és működésének rendje.....	40
8.3.3. Szervezési, szolgáltatási és segítői feladatok ellátásán kívül	40
8.3.4. A megelőző munka keretében végzett tevékenységek	40
8.4 Speciális szolgáltatások működtetése	41

8.4.1. A speciális szolgáltatási feladatok szervezése.....	41
8.4. 2. A speciális szolgáltatások igénybevétele, a kliensút	42
8.4. 3. Kapcsolattartási ügyelet.....	42
8.4. 4. Mediációk, közvetítői eljárások, konfliktuskezelés	44
8.4.5. Utcai, lakótelepi szociális munka.....	46
8.4.6. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység.....	48
8.4.6.1. Óvodai, iskolai, kollégiumi szociális segítő munkát végző feladatai:	49
8.4. 7. Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat	50
8.4.8. Kórházi szociális munka	51
8.4. 9. Jogi tanácsadás, tájékoztatás	52
8.4. 10. Pszichológiai tanácsadás.....	53
8.4.10.1.Felnőtt pszichológus	53
8.4. 10.2. Gyermekpszichológus.....	54
8.4. 11. Család- és párterápia, családkonzultáció.....	56
Család-és párterápia	56
Családi konzultáció.....	57
8.4. 12. Családi döntéshozó konferencia	57
8.4. 13. Fejlesztő pedagógus.....	57
8.4.14. Szociális diagnózis	59
8.4.15. Fogytékosügyi tanácsadás	59
9.Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése	60
a. Az észlelő és jelzőrendszer szervezését és fenntartását meghatározó alapelvek.....	60
b. Az észlelő és jelzőrendszer működésének főbb szabályai	60
10. Központ és a Szolgálat kötelező adminisztrációja	62
11 . A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme	65
Jogsérelem esetén a kliens az alábbi szerveknél élhet panaszával.	65
Munkavállalók alkalmazással kapcsolatos jogorvoslati lehetőségei:	66
12. Záró rendelkezések.....	67

1. Bevezetés

A települési önkormányzat feladata a gyermekjóléti és a szociális helyi ellátórendszer működtetése, a gyermekjóléti és szociális szolgáltatások biztosítása.

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Központ) a munkája során az alábbi jogszabályok és szakmai protokollok, módszertani útmutatókra tekintettel látja el a feladatát

Magyarország Alaptörvénye

2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól

2011.évi CXCV. tv az államháztartásról (a továbbiakban Ahtv.)

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (a továbbiakban Szt.)

63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól

369/2013. (X.24.) Korm.rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

1/2000 (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó Intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló

9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről

9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (a továbbiakban Gyvt.)

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

235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról

15/1998 (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi Intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban Nmr.)

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (a továbbiakban Infotv.)

Szakmai ellátást szabályozó dokumentumok:

Szociális Munka Etikai Kódexe

Szakmai ajánlás a család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól.

Protokoll a család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő és jelzőrendszer folyamatairól 2025.06.23. (4. Kiadás) -Belügyminisztérium

Protokoll a család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról

A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról szóló módszertani útmutató- CSALÁDSEGÍTÉS-2025.10.01. (Belügyminisztérium)

Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatáról.

A gyermekvédelmi észlelő-és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges elvek és módszertan

Dokumentációs vonalvezető Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez

A Slachta Margit Nemzeti szociálpolitikai Intézet ajánlása „Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségeiben családsegítőknél, esetmenedzsereknek-Fókuszban a mediáció, mint alternatív konfliktuskezelési eljárás” (Belügyminisztérium Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság 2022),

Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szövetsége által elkészített protokoll

Az utcai, lakótelepi szociális munka biztosítása a Család-és Gyermekjóléti Központokban
Útmutató - Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet 2022

Belügyminisztérium 2022. november 10-én kiadott Protokollja - Konvergencia-régiókban működő család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécser-szolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatóját- 2022

„Tegyük láthatóvá az emberkereskedelmet” -Elméleti és Gyakorlati segédanyag és szakmai ajánlás az észlelő és jelzőrendszer tagjainak, valamint a család-és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársainak-ismertetése a jelzőrendszeri tagok, Központ munkatársai számára-Belügyminisztérium-2022

A fogyatékosügy tanácsadás szolgáltatás módszertani útmutatója-2023 (Belügyminisztérium)

Az Központ szakmai programjának jelen átalakítására Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testülete 196/2025. (V.29.) önkormányzati határozata miatt került sor.

Általános rendelkezések

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok és egyedi sajátosságok alapján az Intézmény szakmai tevékenységét, ennek érdekében megállapítsa:

- a szolgáltatás célját, feladatát,
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevétele módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

A szakmai program vonatkozik a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ ellátottjaira, valamint az Intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatásai nyújtásában közreműködő személyekre. A szakmai program az Intézményre és szolgáltatásainak ellátási területére terjed ki.

Intézményazonosító adatai

Az Intézmény neve: Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ
Az Intézmény székhelye: 1144 Budapest, Füredi park 6.
Telefon/fax: 06-1-364-3013
Adószáma: 16926642-2-42
Törzskönyvi azonosító: 681414
Ágazati azonosító: S0230666
Bankszámlaszáma: 11784009-16926642
Számlavezető bank: OTP Bank Nyrt.
Szakágazat: 889900 - Máshová nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

Jogállása: önálló jogi személy

Az Intézmény által nyújtott szolgáltatások:
104042 család- és gyermekjóléti szolgáltatások
104043 család- és gyermekjóléti központ

Az Intézmény engedélyezett létszáma:
87 fő a család- és gyermekjóléti központba

Az Intézmény irodája: 1144 Budapest, Csertő park 2.
Fenntartó neve, címe: Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló
Önkormányzata
1145 Budapest, Pétervárad u. 2.

Felügyeleti szerve: Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzata

Az Intézmény működési területe: Budapest Főváros XIV. Kerület közigazgatási területe

2. A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ általános bemutatása, a szervezeti egységek szakmai munkájára vonatkozó közös szabályok

2.1. A család- és gyermekjóléti központ céljainak, feladatainak és küldetésének általános bemutatása

A család- és gyermekjóléti központ a szociális munka szakmai elveire, módszereire és eszközeire épülő személyes szociális szolgáltatás, amely hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, a szűkebb-tágabb környezethez való jobb alkalmazkodáshoz. A szociális szolgáltatások a bennük megtestesülő értékek, elvek és szakmai cselekvések révén szükségszerűen hatást gyakorolnak a környezetre, preventív és korrektív jellegűknél fogva a mindennapi együttélés során keletkező konfliktusok kialakulását, következményeit enyhítik, tágabb értelemben a társadalmi összetartozást, integrációt szolgálják.

Az integrált család- és gyermekjólét szolgáltatás nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, életciklusok menetén is széles sávban képes feltárni az emberi szükségleteket. A családot egészében látja, rendszerként tekinti, amely a szűkebb-tágabb környezetével áll kölcsönhatásban.

Jelenleg két fő jogszabály, a Szociális törvény, valamint a Gyermekvédelmi törvény határozza meg azokat a feladatokat, amelyek a Központra vonatkoznak, s amelyek külön-külön szabályozzák az egyéneket, családokat érintő szociális és egyéb problémákhoz kapcsolódó, valamint, a 0-18 éves korosztály életkorából adódó fokozott sebezhetősége és kiszolgáltatottsága miatt jelentkező speciális szükségleteket, védelmet jelentő szakmai célokat és tevékenységeket.

Ebből következően a Központ kettős funkciót tölt be, a család egészére vonatkozó általános és probléma specifikus szolgáltatásokat kínál, valamint a gyermekek legfőbb érdekére, jogainak érvényesülésére tekintettel, azon családok támogatása és megerősítése, amelyek gyermekeik felnevelésében nélkülözik a szükséges feltételeket, illetve ezeknek megteremtésében támogatásra szorulnak.

2.2. Általános feladat ellátás

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ feladat ellátása három szintéren valósul meg.

1. Zuglói Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai egységében
2. Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységében
3. Külön álló feladat az Észlelő- és Jelzőrendszer működtetése

Zuglói Család és Gyermekjóléti Szolgálat

Feladata: a családsegítés, családokkal végzett szociális munka, melyet családsegítők és tanácsadók látnak el, egy szakmai vezető irányításával.

A Szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése, a kiskorúak veszélyeztetésének megszüntetése érdekében szociális segítő munkát nyújt alapellátás keretei között.

Az ügyfelekkel való munka önkéntes együttműködésen alapszik.

Speciális szolgáltatások:

- Lakhatási tanácsadó csoport: hátralékkezelési és lakhatási tanácsadás
- Minimum jövedelmekkel való kötelező együttműködés
- Állásles- Munkaközvetítő: állásközvetítés, pálya-munkavállalási tanácsadás
- Demencia tanácsadás

A Zuglói Család és Gyermekjóléti Központ

Feladatokat az esetmenedzserek és a tanácsadók látják el, egy szakmai vezetővel.

Hatósági intézkedést igénylő gyermekvédelmi szakmai munka:

Az együttműködés hatósági kötelezésre épül. A gyermekjóléti központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsolatosan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítségét, a szolgáltatásokhoz való hozzáférését, a bevont szolgáltatások igénybevételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek.

Speciális szolgáltatások nyújtása

Mindezeket túl a központ belső szolgáltatásaival, illetve a külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával, elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését.

A gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, foglalkozásokat nyújt, mint

- utcai és lakótelepi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyeletet,
- kórházi szociális munka,
- készenléti szolgálatot biztosít nyitvatartási időn túl,
- óvodai, iskolai és kollégiumi szociális segítő munka,
- szociális diagnózis felvétele
- jogi tanácsadás
- felnőtt pszichológiai tanácsadás
- gyermek pszichológiai tanácsadás,
- fejlesztőpedagógiai tanácsadás,
- mediációs, közvetítői eljárás,
- családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia
- fogyatékosügyi tanácsadás.

Észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése alapján működő, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszerrel (a továbbiakban: jelzőrendszer) a szociális, gyerekjóléti- és gyermekvédelmi ellátórendszer egyik alapköve a családok, gyermekek és felnőttek védelmének, a problémák megelőzésnek és mielőbbi megszüntetésének alapvető garanciális eleme.

Hatékonyágának fejlesztése érdekében a jogszabály a jelzőrendszer megszervezésének, működtetésének feladatait két szinten kezeli. A jelzőrendszer szervezése és működtetése alapvetően a család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatkörébe kerül, míg annak szakmai támogatása, teljes területre vonatkozó koordinálása, a települési határokon átívelő szakmaközi együttműködések elősegítése a család- és gyermekjóléti központok feladatainak rendszerében jelenik meg.

2.3. Alapvető célkitűzések

A Központ működési területén élő, szociális helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása. A gyermekek, valamint szüleik törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó tevékenység. Támogatást nyújt a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartja a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és kultúráját. Fontos szakmai célkitűzése, feladatvállalása az esélyegyenlőség megteremtése. Feladatának ellátása során szervezi és összehangolja az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújt és megismerteti e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatja az azokhoz való hozzáférést. Tevékenysége során, feladata teljesítése érdekében együttműködik a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. Szakterületét érintően részt vesz pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

2.4. Családsegítés, családokkal végzett szociális munka

- Az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok feltérképezése, elérése, szükségleteik felmérése, az azokra reagáló szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése.
- Egyének, családok a szociális munka eszköztárával történő segítése annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytassanak, érdekeiket képviselni és érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon.
- Támogatja, szervezi a térben körül határolt vagy közös problémával rendelkezők közösségét, szakértői hozzájárulásával segíti az egyének közösséghez való tartozásának felismerését, a közösségi cselekvésekbe való részvételét.

2.5. Gyermeket nevelő családokkal végzett szociális munka

- Támogatja az arra rászoruló családokat, hozzájárul a szülők kötelességeinek teljesítéséhez, a gyermekekről történő kielégítő gondoskodás feltételeinek megteremtéséhez, amennyiben a gyermek megfelelő fejlődését a családjában vagy a közösségben veszély fenyegeti. Amennyiben ezek a veszélyek önkéntes igénybevétellel nem szüntethetők meg, a

hatóságok a gyermekek védelme érdekében a Központ munkatársaival, szolgáltatásaival való együttműködési kötelezettséget írhatnak elő.

- A segítő munka és a törvény által meghatározott szolgáltatások nyújtása, ill. más gyermekvédelmi szervezetek által nyújtott ellátások közvetítése, a helyi gyermekjóléti és védelmi rendszer szervezése, az önkormányzatok, illetve a gyámhatóságok tevékenységében történő közreműködés.
- A gyermekjóléti szociális munka a család gyermekneveléssel, gondozással kapcsolatos funkciói mellett a gyermeket a maga egyediségében észleli és veszi figyelembe, különös tekintettel a gyermek életkorából adódó szükségleteire, a testi, lelki és morális fejlődését segítő vagy akadályozó körülményekre.

2.6.A Központ működésének alapelvei

- **Nyitottság elve:** az egyének, csoportok, közösségek képviselői közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. Az intézmény olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre az ellátásra jogosult a feltárt lehetőségek közül igényt tart. Az intézmény folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére, célzottsága erősítésére.
- **Önkéntesség elve:** az intézmény a hozzáfutókkal az önkéntesség elve alapján alakít ki kapcsolatot. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és szolgáltatás az igénybe vevőkkel közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása mentén valósul meg. A munkatársak a kliens érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.
- **Egységes szakmaiság elve:** az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló/kerülő kliensekkel lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő szakmai kompetencia alapján foglalkozik, a családsegítés, tanácsadás, illetve az eset menedzselése egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes sajátos visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével.
- **A személyiségi jogok védelmének elve:** a szolgáltatások, a segítő beavatkozások során a munkatársak tudomására jutott – a kliens személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező a személyes adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- **Esélyegyenlőség és egyenlőség elve:** az intézmény munkatársai minden hozzáfutó ügyével nemre, származásra, szexuális beállítottságra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

2.7. A Központ adatai, kormányzati funkció szerinti besorolása

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a 1993. évi III. törvény Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló (továbbiakban: Szt.) és az 1997. évi XXXI. törvény A Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló (továbbiakban: Gyvt.), valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros XIV. Kerületi Önkormányzat Képviselő –testületének rendeletei határozzák meg. Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

2.8. A költségvetési szerv szakmai alaptevékenysége

A költségvetési szerv a Szt. 57 § (1) bekezdése e) pontja alapján kötelező önkormányzati feladatot lát el: személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást, valamint a Gyvt.-15. § (2) bekezdés a) pontja, 94.§ (4) pontja alapján kötelező önkormányzati feladatot lát el: a járásszékhely település, a fővárosban a fővárosi kerületi önkormányzat és a megyei jogú város (fővárosi kerület) lakosságszámtól függetlenül köteles gyermekjóléti központot működtetni. A járásszékhely településen működő gyermekjóléti központ ellátási területe a járás lakosságára terjed ki.

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

3. Ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői:

A gyermekek vonatkozásában a legtöbb jelzés a köznevelési intézményekből érkezik, mely tendencia évek óta tartja magát és több, mint a duplájára emelkedett. Ennek oka, hogy nőtt a tankötelezettséget nem teljesítő gyermekek száma és az iskolai és óvodai szociális segítők jelenléte és szakmai segítsége is jelzések számának emelkedéséhez vezetett.

A rendőrségtől érkező jelzések száma is nőtt, mely jellemzően a gyermekek vonatkozásában megindult büntetőeljárásokkal függ össze.

A kapcsolattartási nehézségek, családi konfliktusokkal összefüggésben is jelentős számú jelzés érkezik. Évek óta tartó trend és óriási probléma, hogy a válással -vagy szétköltözéssel érintett szülők sok esetben a közöttük lévő konfliktusba a gyermeket, gyermekeket is bevonják, azok áldozatává teszik. A gyermekek és a különélő szülő közötti kapcsolattartást akadályozzák vagy éppen ellehetetlenítik. Folyamatos vádaskodások zajlanak, mely során a gyermekek súlyosan sérülnek, több esetben a másik szülő elleni ellennevelés zajlik. A Szolgálat családgondozói napi szinten szembesülnek ezzel a problémával és a szülők a játszmáik során igyekeznek a családsegítő kollégát is bevonni, melyek nagy terhet jelentenek a mindennapok során.

Többek között az ilyen szülői magatartásnak is következménye, hogy a gyermekek viselkedésével, **mentális problémáival összefüggésben** is sok jelzés érkezett.

Az **öngyilkossági késztetések** száma is növekedést mutatott, 63 ilyen típusú jelzés érkezett. Ezek jellemzően falcolások – ami nem tartozik a kiemelt veszélyeztető magatartások közé- sok esetben gondolati szinten jelenik meg a gyermeknél, de valós kísérlet is előfordult 2024-ben.

Az elmúlt évek során a bántalmazásokkal összefüggő jelzések száma nőtt. Ennek oka részben annak köszönhető, hogy a jelzőrendszer hatékonyabban működik, részben pedig annak a lassan alakuló társadalmi folyamatnak, hogy egyre többen ismerik el a bántalmazás tilalmát.

Mindezek ellenére sajnos a gyermekek folyamatosan ki vannak téve a környezetükben a bántalmazásnak. Bántalmazások jellemzően a családon belül történnek, de a kortárs közösségben is gyakoriak. Sajnos sok esetben előfordult, hogy a szülők nevelési eszközként, illetve tehetetlenségük kifejezéséként alkalmazták a gyermekek testi fenyítését. Ezek számának csökkentése a folyamatos edukáció eredménye lehet csak.

Felnőttek vonatkozásában:

Lakhatási, adósságkezelési problémák

A lakhatási tanácsadásban részesülő háztartások összetételét vizsgálva azt látjuk, hogy továbbra is a legmagasabb azon háztartások száma (203), melyben nem él kiskorú gyermek. Emellett a kizárólag 60 év felettiekből álló háztartások száma (78) tovább nőtt a korábbiakhoz képest, ami az idősök elszegényedését támasztja alá.

2024-ben összesen 68 adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmet és 17 Hálózat Alapítványi hátralékkiegyenlítő támogatás iránti kérelmet nyújtottunk be.

2024-ban összes ügyfelünk 16 %-a, a visszatérő ügyfelek kb. 61 %-a azért kerül vissza az adósságkezelési eljárásba, mert segély jelleggel veszi igénybe a támogatást. Alacsony jövedelemből él, amit nem tud kiegészíteni (pl. öregségi nyugdíj, rokkantsági ellátás, olyan állapotban van, hogy nem tud mellette dolgozni, vagy beteg hozzátartozót ápol otthon, akit nem tud magára hagyni stb.), ezért jellemzőn egy-egy közüzemi díjat - melynek tekintetében a szolgáltatást nem tudják kikapcsolni (pl. távhő, víz-csatorna díj, vagy közös költség) - egész évben nem fizet az ügyfél. Közben egy év alatt a támogatáshoz szükséges önrészt összespórolja, mert annyit félre tud tenni éves szinten, és évente-kétévente megjelenik az adósságkezelési szolgáltatásban. Nagy változás a korábbiakhoz képest, hogy már nem csak a legalacsonyabb jövedelmi csoportok (rendszerint támogatásokban, segélyekben részesülők) tartoznak ide, hanem a kisnyugdíjasok, egyedül élők is nagy számban jelen vannak.

Természetesen továbbra is sok az adósságspirálba került, nagy összegű hátralékosok száma.

A hátralék rendezéséhez nyújtott támogatások között minden évben kimagasló Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Polgármesteri Hivatal felé fennálló lakbér és járulékai rendezéséhez nyújtott támogatások aránya és összege az adósságcsökkentési támogatások tekintetében.

2024-ben az azt megelőző évhez képest a hátralékkezelési ügyek száma hasonló tendenciát mutat, ugyanakkor tovább nőtt, -illetve súlyosbodott a lakhatási problémák száma, kiemelten a jogcímrendezés kérése és a lakbérfelülvizsgálat való segítségnyújtás, - valamint a kilakoltatási ügyekben való együttműködés tekintetében.

Tapasztalataink szerint az egyre mélyülő gazdasági világválság, az égbe szökő energiaárak tovább mélyítették a megélhetési válságot. Egyre kevesebben tudják vállalni a hátralékrendezési támogatás feltételeit (havi számlák folyamatos fizetése mellett részletfizetés vállalása), illetve nem tudják teljesíteni azt, fizetési mulasztás következtében a támogatás folyósítása megszüntetésre kerül.

Minimum jövedelmekkel való kötelező együttműködés

Ügyfelek száma 2024-ben összesen 136 eset, 76 nő és 28 férfi. A korábbi években nem volt jellemző különbség a nemek arányában, az elmúlt 2 évben több nő volt együttműködésre kötelezve. A 2023-as évhez képest csökkent azon ügyfelek száma (27 fő), akik a támogatás maximum összegét tudták igénybe venni: 28 500.Ft-ot.

A 2023-as évhez képest csökkent a kötelezett együttműködő ügyfelek száma, mert a kiegészítő minimumjövedelem-juttatás alacsony mértéke és a kötelezettség megállapítása nem ösztönözte az igénybevételt.

Az együttműködők közel fele (69 fő) egyedül élő.

Iskolai végzettség tekintetében az elmúlt évekhez hasonlóan nagyrészt szakmunkás és szakközépiskolai végzettséggel rendelkeznek az ügyfelek, elsősorban előfordul olyan, aki nem fejezte be a 8 osztályt vagy abbahagyta iskolai tanulmányait a 10. osztály elvégzése után. Felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkező ügyfelek száma 15 fő. Magas az 50 év felettiek, egészségügyi problémákkal rendelkezők aránya.

Munkába állás nehézségei pálya-munkavállalási tanácsadás

Legtöbben a 25-49 éves korosztályból kerülnek ki (51 %) de jelentős az 50+ éves ügyfeleink aránya (39 %). A többi csoport kis létszámban, de megjelenik: 25 év alatt (7 %) és a nyugdíjas korosztály is képviselteti magát minimális (3 %) arányban. A nők mindig is jelentősen többen vették igénybe a szolgáltatásainkat, mint a férfiak; 127/72 a nők-férfiak aránya.

Klienseink zöme sajnos alacsonyan képzett 8 általános, vagy kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezik. Ez a kör a legkiszolgáltatottabb a munkaerő-piacon és az élet más területein is, hiszen egy részük a nevén kívül még írni sem tud.

Ezek az ügyfelek egész életük során fizikai munkát kénytelenek végezni és mivel a képzésből hamar kihullanak korábban is állnak munkába így általában az 50-es éveikre teljesen elhasználódnak, számos egészségügyi problémával mozgásszervi-, vagy más krónikus, vagy pszichés betegséggel küzdenek. 8 órában már alig tudnak munkát vállalni legszívesebben portásként dolgoznának, azonban az ilyen lehetőségeket inkább megváltozott munkaképességű álláskeresőknak, vagy szakképzett vagyönöröknek tartogatják (és elvárnak egy alapszintű számítástechnikai tudást is).

Kihívás dolgozni ezzel az ügyfélkörrel, a 39,74 %-os elhelyezés éppen ezért kiválónak számít. Különösen azért, mert az elhelyezkedettek 31 %-ban az 50 + évesek közül került ki ráadásul a legnagyobb %-ban (15,38 %) éppen a legalacsonyabb iskolai végzettségűeket sikerült munkába állítanunk. Emellett jelentősebb volt a szakmunkás végzett elhelyezkedettek aránya is (12,14 %).

Nehézséget okoz a kisgyermekes édesanyák elhelyezése is mert eleve kevés a részmunkaidős állás és azok sem alkalmazkodnak a gyermekintézmények nyitvatartásához.

Sajnos az alacsonyabb iskolai végzettség gyakran rossz konfliktuskezelési és problémamegoldási készségek társulnak, így sok ügyfelünk visszapörög, akár még a próbaidő lejárta előtt a tanácsadásba. Ezeket a sokoldalú alapvető hiányosságokat csak rendszeres készségfejlesztő csoportok tartásával lehetne valamelyest javítani, amire nem is feltétlenül alkalmas az ügyfélkör egy része.

Hatósági intézkedést igénylő gyermekvédelmi szakmai munka esetében az esetmenedzsereink az alábbi problémákkal találkoznak leginkább:

- leggyakoribb nevelési problémaként fogalmazódik meg, hogy a gyermek nem jár iskolába, illetve a tankötelezettség elmulasztása (50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás).
- családi, szülők közötti konfliktusok, viharos válás, melyben a gyereket eszközként használják fel a szülők, kapcsolattartási ügyek, kapcsolattartás akadályozása, ellennevelés.

- Gyermek magatartási problémájaként megjelenik a drogfogyasztás, csavargás, lemorzsolódás, agresszív viselkedés az adott közösségben, és sajnos a bűncselekmény elkövetése is.
- Gyermek bántalmazása, elhanyagolása.
- Nehézséget okoz a szülő és/vagy gyermek kezeletlen pszichiátriai betegsége, pszichés, mentális problémái, mely problémás viselkedést okoz, belátási képesség hiánya miatt nem veszik igénybe szakember segítségét.
- Külön figyelmet kell fordítanunk a gyermekek által elkövetett öngyilkossági kísérletekre, falcolásra, megnövekedett az erről szóló jelzések száma, rengeteg, főleg a kamaszokat érinti.
- Szociális nehézségek: munkanélküliség, lakhatási problémák, eladósodás, anyagi problémák.

A felnőtt pszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb okai a következők voltak:

- bántalmazás megélése vagy annak szemtanújaként traumatizáltság
- gyermeknevelési nehézségek
- gyász
- válást követő (kommunikációs) problémák
- házassági konfliktusok
- túlterhelődésből adódó dühkezelési problémák
- káros transzgenerációs minták megjelenése

A gyermekpszichológusi szolgáltatás igénylésének leggyakoribb okai a következők voltak:

- perifériára szorult gyermek a családban
- iskolai bullying
- bántalmazás megélése vagy annak szemtanújaként traumatizáltság
- válás és lojalitáskonfliktus
- szorongás
- iskolai hiányzás
- trauma átélése (szakellátásból hazagondozott gyerekek esetében)

Jogi tanácsadó esetében a leggyakoribb ügy típusok: a szülői felügyeleti jog rendezése és járulékos kérdései (gondozás-nevelés joga, kapcsolattartás, gyermektartásdíj megállapítása) iránt indított kereset,- házassági bontóperi és ennek járulékos kérdései iránti kereset,- végrehajtással kapcsolatos ügyek,- vagyoni, vagyoni jogi kérdések (ezen belül pl.: közös vagyon megosztása, öröklés, végrendelet, tartási vagy járadék szerződéssel kapcsolatos ügyek),- gondnoksági, gyámsági ügyek, ezek vagyoni kihatási,- büntető ügyekkel kapcsolatban leggyakoribb a bántalmazással kapcsolatos ügyek, illetve a távollattási ügyek,- lakhatási ügyek,- szociális bérlettel kapcsolatos ügyek.

2024-ben a zoglói köznevelési és oktatási intézményekben az óvodai és iskolai szociális segítők által **elért személyek száma 31.047 fő**. Ebbe beletartoznak mindazok, akikkel a mindennapokban dolgoznak a kollégák: diákok, szülők, pedagógusok, szakemberek.

A prevenciós csoportfoglalkozások iránti igény egyre nagyobb a pedagógusok részéről.

Alábbi problémákkal keresik meg az óvodai és iskolai szociális segítőt:

A szociális problémák kategóriáján belül markánsabban a lakhatási probléma és a családon kívül történő nevelés száma nőtt meg. Itt inkább a szülők keresték a kollégákat. Lakhatási, illetve anyagi nehézségnek számít az a helyzet is, amikor középiskolás diákok, akár már nagykorúak is, a családi helyzet miatt kényszerülnek kollégiumba és a családjuktól semmilyen támogatásra sem számíthatnak. Ilyen esetekben a diákot a megélhetésben is segíteni kell.

Általánosságban azt tapasztaljuk, hogy a pedagógusok, oktatók, a diákok és a szülők többsége is rosszabb mentális állapotban van az előző évekhez képest. Az iskolákban, óvodákban egyre több a sajátos nevelési igényű (SNI), illetve beilleszkedési, tanulási és magatartászavarral (BTMN) küzdő és erről szóló papírral rendelkező, vagy nem rendelkező gyermeket találunk. A pedagógusok gyakran kérnek segítséget az iskolai, óvodai szociális segítőtől, valamint a pszichológustól az oktatási, nevelési nehézségek megoldásához is, mivel a speciális igényű gyerekek gyakran nehezítik a tanórák menetét. Kijelenthetjük, hogy a gyermekek, diákok mentális állapota az utóbbi években nagyon sokat romlott. Ez nem csak a zuglói diákokra vonatkozik, országos kutatások is alátámasztják. A magatartási, beilleszkedési nehézségek és az iskolai konfliktusok száma ugrásszerűen megnőtt az előző évihez képest. Ugyanígy az iskolai hiányzások miatti problémák száma is növekedett.

Azt tapasztaljuk, hogy a kollégiumok gyakorlatilag gyermekvédelmi feladatokat látnak el. Sok szakellátott is kerül a kollégiumokba, mert nincs elég hely a szakellátásban. A kollégiumi nevelők nincsenek felkészülve a traumatizált diákokkal való foglalkozásra, jó esetben van pszichológus a kollégiumban, de az sem mindenütt.

Család életviteli problémáiban az elhanyagolás kiemelkedő. Az addiktológiai problémák számának emelkedése mögött megjelenhet a szülő függősége, de ugyanúgy a diákok ilyen jellegű problémái is, sajnos egyfajta válaszként a szorongásra és egyéb problémákra.

Ha a családon belüli konfliktusokat vizsgáljuk, sokszor találkozhatunk munkánk során a szülők konfliktusos válási folyamatával, amelyben az indulatok, érzelmek, harcok áldozatává válnak a gyermekek. Láthatjuk, hogy a nevelési problémák száma is emelkedett.

A szülők közötti konfliktusok problémájára, amelyek pszichésen terhelik meg a gyermekeket. A diákoknál, gyermekeknél sokféle formában nyilvánulhat meg a szorongás, frusztráció. Az utóbbi években folyamatosan növekszik az önsértések, és az öngyilkossági kísérletek, gondolatok száma a diákok körében.

4. A szolgáltatást igénybe vevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

4.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott, vagy törvényes képviselője, neme, vallása, származása, politikai vagy más véleménye, kora,

cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Az igénybe vevőknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék. A gyermekek ügyeinek intézése során az intézmény biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülők jogainak érvényesülését.

A gyermeknek, illetve ellátottnak joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben a Gyermekvédelmi és a Szociális törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

A gyermekjogi, illetve ellátottjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban, illetve szociális támogatásban, szolgáltatásban részesülő gyermek/felnőtt törvényekben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket/felnőttet jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi-ellátottjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek/felnőtt védelmére, segítésére.

A gyermekjogi/ellátottjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, ill. szociális szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi/ellátottjogi képviselő köteles a gyermek/ felnőtt személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

4.2. Panaszjog

A Központ szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Központ igazgatójához, vagy a gyermekjogi/ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.

- az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségei megszegése esetén, vagy
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevőt 15 napon belül kell értesíteni, és szükséges esetben tájékoztatni kell a sérelem orvoslásának igénybe vehető más módjáról is.

A gyermek törvényes képviselője panaszával a Központ fenntartójához fordulhat, ha a panasz kivizsgálására jogosult határidőben nem intézkedett, vagy ha az intézkedéssel nem ért egyet.

A panasz kivizsgálására jogosultak döntésükről írásos dokumentumot készítenek, amit megfelelően indokolni kötelesek.

A gyermekjogi/ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót nyilvánosan kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan az igazgató kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

A bánásmóddal, etikai vétséggel kapcsolatos panaszok esetén a Központ szolgáltatásait igénybe vevők panasszal fordulhatnak a Szociális Szakmai Szövetség Etikai munkacsoportjához.

4.3. Adatkezelési szabályok

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, valamint a 235/1997 (XII.17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és

személyek által kezelt személyes adatokról szóló szabályok szerint a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ adatkezelőnek minősül, rendelkezik az adatvédelemre és adatkezelésre vonatkozó szabályzattal.

4.4. A személyes szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai munkát végző dolgozói közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek. A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe határozza meg. Az intézmény munkatársait megilleti az emberi méltóságuk és személyiség jogaik tiszteletben tartása, a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, a feladataik ellátásához alkalmas munkakörülmények.

4.5. A szolgáltatást nyújtók felkészültségének folyamatos biztosítása

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ egyes egységei éves továbbképzési tervet készítenek, melyben nyomon követhető a kötelező továbbképzések és a kreditek alakulása. A választott továbbképzések igazodnak az egyes szakemberek érdeklődési köréhez, de elsőbbséget élveznek a Központ munkatervéhez, adott esetben egy új szolgáltatás fejlesztéséhez kapcsolódó ismeretek, speciális készségek elsajátításához szükséges képzések. A kötelező továbbképzésekhez a lehetőségekhez mérten anyagi támogatás és/vagy munkaidő kedvezmény társul.

A belső továbbképzéseket, valamint a szakmai személyiség védelmét szolgálják a heti rendszerességgel történő eszmegbeszélések, melyeken a részvétel kötelező, valamint a szupervízió csoportos formája, de egyéni szupervízióra is van lehetőség, amelyen való részvétel önkéntes.

Szükség szerint – jogszabályi változásokhoz, új módszerekhez vagy problémakörökhöz kapcsolódóan belső továbbképzéseket szervezünk, belső vagy külső szakemberek vezetésével.

4.6. Tájékoztatási kötelezettség

Az ellátást igénybe vevőt tájékoztatni kell,

- az adatkezelés rendjéről,
- a biztosított szolgáltatások tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a Központ házirendjéről,
- az ellátás igénybevételének térítésmentességéről,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

4.7. Az intézményben folyó munka dokumentálása

A Központ feladatellátása során az ágazati törvényekben és rendeletekben, szakmai protokollokban, iránymutatásokban szabályozott dokumentációt használja.

5. A szolgáltatások igénybevétele

Zuglóban élő, vagy életvitelszerűen tartózkodási hellyel rendelkező lakosok a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Szolgálat, illetve Központ minden szolgáltatását ingyenesen vehetik igénybe. Egyes szolgáltatások esetében, mint pld. a pszichológiai, jogi, fejlesztőpedagógiai, mediáció, családterápia, előnyt élveznek azok az egyének, családok, akik alacsony jövedelmi helyzetüknél fogva más módon nem juthatnának ezekhez a szolgáltatásokhoz. A szolgáltatást igénybevétele az ügyfeleink otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és egyéb segítő tevékenységek útján valósul meg.

5.1. Az ellátás igénybevételének módja

- önkéntesen
- jelzőrendszeren keresztül
- hatóság által kötelezve vehetik igénybe.

5.2. A szociális szolgáltatás igénybevételének és működésének rendje

Az új igénybe vevőkkel az ügyeletes családsegítő, szükség szerint az esetmenedzser készít első interjút, rögzíti a szükséges adatokat, következtetéseket a Központ megfelelő dokumentációs rendszerében. Amennyiben a megoldásra váró probléma többszöri találkozást, hosszabb segítő kapcsolatot igényel, úgy az ügyeletes családsegítő lesz az esetfelelős.

Amennyiben egyéb szakmai okból az ügy később más családsegítő bevonását (esetátadás) teszi indokolttá, azt mindig a heti team ülés beleegyezésével lehet végrehajtani. Ha az ügy jellege szükségessé teszi, úgy különböző tanácsadók (pl. adósságkezelő, pszichológus, jogász) is bekapcsolódnak a segítő folyamatba.

Az intézmény egységei között, valamint családsegítő vagy esetmenedzser váltásra személyes konzultáció során szóban jelezve, a szakmai vezetővel történő konzultáció után vagy esetmegbeszélés, illetve esetkonferencián meghozott döntést követően kerül sor. Az új és korábbi családsegítőnek vagy esetmenedzser közösen tájékoztatják az érintetteket a szakemberváltás okáról, valamint megállapodnak a további együttműködésről. Az esetre vonatkozó iratanyag átadásával (esetátadási jegyzék, esetösszegzés, adatlap rendszer) az átadást kezdeményező szervezeti egység szakmai vezetője ellenőrzését követő engedélyével kerülhet sor.

5.3. A szolgáltató és igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:

A kapcsolattartás módja elsősorban személyes, amely megvalósulhat:

- intézményen belül
- igénybe vevő otthonában (családlátogatás)
- kapcsolattartás egyéb lehetőségei: telefon, írásos (levél, e-mail)

5.4. Esetátadás

Az intézmény egységei között, valamint családsegítő, vagy esetmenedzser váltásra személyes konzultáció során szóban jelezve, a szakmai vezetővel történő konzultáció után vagy

esetmegbeszélés, illetve esetkonferencián meghozott döntést követően kerül sor. Az új családsegítőnek vagy esetmenedzsernek törekednie kell az első alkalommal családlátogatás, konzultáció során közösen tájékoztassák a klienseket a szakemberváltás okáról, valamint megállapodjanak a további együttműködésről. Az esetre vonatkozó iratanyag átadásával (esetátadási jegyzék, esetösszegzés, adatlap rendszer) az átadást kezdeményező szervezeti egység szakmai vezetője ellenőrzését követő engedélyével kerülhet sor.

5.5. Esetátadás más intézmény részére

Esetkonferencia keretei között és/vagy írásos esetátadás formájában. Iratanyag továbbítása (esetátadási jegyzék, esetösszegzés, adatlap rendszer). A másolatba megküldött iratanyaggal együtt az iratátadáshoz rendszeresített „ESETÁTADÓ LAP” két kitöltött és átadó szakember és szakmai vezető együttes aláírását követően kerülhet sor.

A családsegítők és tanácsadók közötti szakmai egyeztetés, információcsere formái: team esetmegbeszélés vagy alkalmi személyes egyeztetés.

Az esetről az Az esetről az ágazati jogszabályokban meghatározott kötelező nyilvántartásokat vezetik (esetnapló, forgalmi napló,) a munkatársak.

6. A szakmai munka belső ellenőrzésének rendje

A szakmai munka belső ellenőrzésének megszervezéséért a szakmai vezető a felelős.

Belső ellenőrzésre jogosult személyek:

- intézményvezető
- szakmai vezető
 - Két szakmai vezető évente egy teljes esetfókuszú ellenőrzést tart.

Módja: - Belső nyilvántartás, adminisztráció, dokumentációk áttekintése,

- esetmenedzserek, családsegítők, tanácsadók, iskolai szociális segítők, dokumentációinak áttekintése, GYVR áttekintése
- egyéni interjú az összes dolgozóval, kötött szempontrendszerrel
- közösen csoportvezetővel együtt végzi a szakmai vezető
- írásos visszajelzés, értékelés a kollégák számára
- megállapodások megkötése, hiányosságok teljesítésének határidejének megjelölése
- hiányosságok teljesítésének határidejének ellenőrzése a csoportvezetők által

Vizsgált terület:

1. Munkakörének teljesfokú ismerete, adminisztráció ismerete, munkaszervezés
2. Szakmai felkészültség tudás
3. Szakmai elhivatottság, alázat, etikai kódex maximális betartása
4. Szakmai skillek, készségek
5. Rendszerszemléletű, esetmenedzsment alkalmazása
6. Önismeret, belső kontroll, mentálhigiéné
7. Team munka, együttműködési készség
 - Napi szintű, beépített ellenőrzés: bejövő, kimenő levelek kontrollálása, javaslatok, szakmai vélemények csak kettős aláírással mehetnek ki.

- Gondozási, cselekvési tervek folyamatos felülvizsgálata, negyedévente, de legalább fél évente meg kell, hogy történjen, szükség esetén helyzetértékeléssel esetkonferencia keretei között, melyet a jelzőrendszeri tanácsadó facilitál.
- Munkanapló, távolléti táblázat, heti hetes, szolgáltatás nyilvántartás rögzítése táblázatban, melyet havonta ellenőriz a csoportvezető, szakmai vezető.
- Vezetők írásbeli visszajelzést adnak az ellenőrzés eredményéről.

6.1. A család- és gyermekjóléti központ feladatainak szakmai támogatása érdekében végzett munka

Minőségirányítás:

6.1.1. Teamek rendszere:

Egymásra épülő, egymást segítő, támogató, hetente konzultáció.

a) VEZETŐI TEAM-igazgató vezetésével- Hetente

Tagok: Szolgálat szakmai vezetője, Központ szakmai vezetője, két szakmai vezető helyettese (csoportvezetők), iskolai óvodai szociális segítők csoportvezetője, gazdasági ügyintéző, személyi ügyintéző, szociális asszisztens- feljegyzés készül.

b) SZOLGÁLAT TEAM-szakmai vezető vezetésével, hetente

Tagok: Szolgálat munkatársai

Ezzel egyidőben történik a:

c) KÖZPONT TEAM-szakmai vezető vezetésével, hetente

Tagok: Esetmenedzserek, tanácsadók, iskolai-óvodai szociális segítők koordinátora

d) Iskolai szociális segítők teamje, hetente

Tagok: Iskolai és óvodai szociális segítők

e) Kapcsolattartási ügyelet teamje, hetente

Tagok: Kapcsolatügyi mediátorok

f) Speciális szolgáltatást nyújtók teamje-2 hetente

Tagok: pszichológusok, fejlesztő, utcai-lakótelepi szociális munkás, családterapeuta, jogász

Belső esetmegbeszélő csoportok-2 hetente egyik héten a szolgálatnál, másik héten a központba; hetente az iskolai szociális segítőknel, vezeti a jelzőrendszeri tanácsadó.

Külön munkacsoportok belső konzultációi: munkaközvetítők, adósságkezelők, felnőtt ügyekkel foglalkozók (minimum jövedelmesek), családterápiát végzők

6.2. Minőségi munkavégzést elősegítő támogató szakmai eszközök biztosítása

6.2.1. Szupervízió biztosítása:

Esetfókuszú szupervíziók bevezetésével lehetőség nyílik az esetkezelés során felmerülő nehézségek és elakadások kezelésére, ezáltal hozzájárulva a minőségi munkához.

Az alábbi team szupervíziók működnek:

- esetmenedzserek,
- családsegítők 2 csoportba

- központ tanácsadói
- iskolai szociális segítők 2 csoportba
- kapcsolatügyi munkatársak

Költségvetéshez viszonyítva 1 évre kb. minden csoportnak 4-6 alkalom van biztosítva. 1 alkalom kb. 2-2.5 óra.

6.2.2. Mentorálás

Pályakezdő kollégák mellé, illetve, olyan kollégákhoz, akik még nem dolgoztak a területen szupportív jelleggel ki van rendelve egy régi kollégát, aki szakmai támogatásban részesíti őt, akivel közvetlenül megbeszélheti a nehézségeit egy esetkezelés kapcsán, aki betanítja őt. Ennek van egy mentori szabályzata, keretrendszere.

6.2.3. Esetkonzultációk

Személyes, vagy telefonos konzultáció egy konkrét ügyről egy másik szakemberrel az intézményből, vagy egy adott jelzőrendszeri taggal, hatósággal, más szolgálat családsegítőjével.

6.2.4. Szakmaközi megbeszélés

A gyermekjóléti szolgálat, központ által összehívott, egy vagy több szakma képviselői között zajló szakmai megbeszélés előre meghatározott témakörben. Célja a gyermekjóléti szolgálat és az észlelő- és jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése, munkájuk hatékonyabbá tétele.

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ ezen szakmaközi megbeszéléseket szakterületenként kialakított jelzőrendszeri csoportokban működteti.

A jelzőrendszeri csoportok az alábbi szakterületenként alakultak: védőnők, házi gyermekorvosok, bölcsődék, óvodák, iskolák, bentlakásos intézmények (különös tekintettel a családok átmeneti otthonaira), amely szolgáltatás át is vezet a család, személy krízishelyzetét észlelő szervezetek körébe, melyek a felnőtt háziorvosok, civil és egyházi, valamint a felnőtt jelzőrendszeri csoportok

6.2.5. Esetkonferencia

Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni. Aktuális probléma-megbeszélő csoport, melyet egy adott esettel kapcsolatosan – a gondozási folyamat során akár több alkalommal is – az összes érintett (legalább 3 szakember, szülő, korától függően a gyermek is) és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény bevonásával tartanak.

6.2.6. Humán Fórum (02.28-ig) - az éves szakmai tanácskozás megszervezése

Az éves tanácskozás a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves **helyzetfeltárása**, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösség számára.

Az éves tanácskozás célja, a település **szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása**, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése. Feladata, hogy ráirányítsa a figyelmet a hiányzó ellátási formákra, az észlelt (helyi) rendszerszintű hibákra, fokozott figyelemmel az esetlegesen megvalósuló rendszerabúzusra.

6.2.7. Gyermekvédelmi koncepció-elköteleződési nyilatkozata

Intézményünk a Zuglói Gyermekvédelmi Koncepciót figyelembe véve Elköteleződési nyilatkozatot írat alá minden belépővel, és régi kollégákkal, melyben vállalják, hogy munkájukat az abban leírtakat figyelembe véve végzik, és nulla toleranciát képviselünk a gyermekekkel szembeni rossz bánásmód felé, és munkánk során mindent megteszünk, hogy ezt elkerüljük. Az új munkavállalók belépésekor megtörténik a tájékoztatásnyújtás, valamint a nyilatkozat elfogadása, aláírása.

Emellett belső eljárásrendet dolgoztunk ki az intézményen belüli bántalmazás kivizsgálására.

6.2.8. Egyéb Belső eljárásrend /Szociális munkások etikai kódexe

Panasz és közérdekű bejelentés-kezelési, valamint a szervezeti integritását sértő események kezelésének eljárásrendjére, valamint a belső visszaélés-bejelentések intézésének rendjére vonatkozó szabályzatunk van, mely magába foglalja a Szociális Munkások Etikai kódexét.

A szabályzat célja annak elősegítése, hogy az intézmény működésével kapcsolatosan felmerülő panaszok, közérdekű bejelentések, belső visszaélés-bejelentések, szervezeti integritást sértő események kezelése egységes rendszerben történjen, kialakulásának megelőzésére, a bekövetkezése esetén annak feltárására, szükség esetén a felelősség megállapítására, intézkedések megtételére sor kerüljön

6.3. Döntéshozatali mechanizmus

A vezetői team tagjai az intézmény egészére vonatkozó koncepciókat, irányokat meghatározzák meg, döntéseket hoznak. A megállapodásokat a szakmai vezetők az egységük teamjein ismertetik.

A két egység szakmai vezetőjének önálló döntési kompetenciákkal rendelkezik, a szakmai irányítás, támogatás, ellenőrzés a napi munka végzés során rájuk hárul, ők rendelkeznek jogosultságokkal. Ez igaz a csoportvezetőkre is.

Esetkezelések során folyamatos döntéshozatali helyzetbe kerülnek a kollégák, hisz a javaslataikat, szakmai véleményüket nekik kell megfogalmazni. Viszont szakmai dilemmájuk esetén tudnak fordulni a közvetlen munkatársukhoz, felettesükhöz.

6.4. Helyettesítés rendje

Az intézmény igazgatójának helyettese a Központ szakmai vezetője (Központ szakmai vezetőjének betegsége, szabadsága esetén a Szolgálat szakmai vezetője). A helyettesítés rendje szervezeti egységenként kerül meghatározásra, egységen belül a szakmai vezetők döntenek a helyettesítők személyéről munkavállalók körében kihirdetésre, azt követően a dolgozók számára jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

6.5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az intézmény rendszeres szakmai továbbképzést szervez- ütemterv szerint, valamint

- Központ belső szakmai képzései
- Szakmai Napok
- Szakmai műhely

- Szakmai konferenciák
- SZGYF és egyéb szervezetek által szervezett ingyenes képzések

6. 7.A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja:

Az Intézmény folyamatos kapcsolatot tart a helyi médiával szolgáltatásainkról, rendezvényeinkről rendszeresen tudósítanak, az újságcikkek, rádió, televízió műsorok közvetíti az intézmény szolgáltatásait, eseményeit.

Az Intézmény tevékenységéről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról szórólapok, plakátok készülnek, melyet a kerület több pontján kifüggesztünk.

7. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

7.1. A feladatellátás jogszabályban meghatározott háttere:

A Gyvt. 39–40/A. §-a, valamint az Szt. 64. és 64/A. §-a szerinti szolgáltatásra a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet szabályait is alkalmazni kell. A szolgáltatás nyújtásának szakmai módszereit a miniszter az általa irányított minisztérium honlapján közzéteszi.

(2) A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, ezen belül a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 2. § 1) pont 1b) alpontja szerinti esetkezeléssel, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

7.2. A szolgáltatás célja, feladata

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

A család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenységének fókuszában a családok szakmai eszközökön és módszereken alapuló segítése áll. A professzionális családsegítés során az egyéneket, családokat és azok problémáit nem egymástól független egységként kezeljük, hanem egységes egymásra ható rendszerként, amely a szűkebb-tágabb környezetével is kölcsönhatásban áll.

A családok működésének ismeretében a családokkal végzett szociális munka célja, hogy a családtagok felismerjék és mozgósítsák a belső erőforrásaikat, képesek legyenek a meglévő szociális kapcsolataikra, hálózataikra támaszkodni, ha szükséges segítséget kérni olyan időszakokban, amikor a család biztonsága megrendül, problémák, konfliktusok keletkeznek családon belül és/vagy kívül. A segítő munka folyamatában elsődlegesek azok a törekvések,

melyek eredményeként a családtagok képessé válnak ügyeik intézésére, konfliktusaik kezelésére.

Gyereket nevelő családokkal végzett szociális munka során különös figyelemmel kell kísérni a gyermek fejlődését, családon belüli helyzetének alakulását, a vele kapcsolatos bánásmódot és nevelési szokásokat, szülői kompetenciákat. Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségének körülményei jelentkeznek, azok súlyossági fokától, az együttműködés minőségétől függően jelzi, vonja be a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserét vagy a gyámhatóság munkatársát a szakember.

7.3. A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

a) a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,

b) a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,

c) a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,

d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

7.4. A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében

a) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,

b) az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,

d) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

e) a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,

f) közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

7.4.1. A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- a) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- b) a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- c) a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- d) segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- a) olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- b) kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél programok szervezését.

7.5. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés

- a) segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- b) tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- c) a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- d) a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

7.6. Szolgáltatási feladatok

- Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében.
- Szociális, életvezetési, gyermeknevelési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt.

- Az anyagi nehézségekkel küzdők számára biztosítja a szociális szolgáltatásokhoz, pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz való hozzájutás megszervezését.
- A családgondozás keretein belül biztosítja a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését.
- Az ellátottak problémáinak megoldása érdekében pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez.
- Programokat szervez (táboroztatás, gyermekprogramok) a működési területen élő, különösen hátrányos helyzetben lévő családok, egyének, gyermekek számára.
- Csoportfoglalkozásokat szervez.
- Segítséget nyújt az egyének családok kapcsolatkézségének javításához. A kapcsolaterősítést családterápiás, mediáció szolgáltatások szervezésén keresztül látja el a Központ speciális szolgáltatásainak igénybevételével.
- Munkanélküliek, fiatal munkanélküliek, az adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékkal élők, krónikus betegek és szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt.
- Részt vesz a szociális feszültségek okainak feltárásában, megoldásokra javaslatot készít és segítséget nyújt. Krízishelyzetben segítő beavatkozást nyújt.
- Lehetőségek felkutatása a mentálhigiénés és prevenciós programok szervezésére és megvalósítására, és ezek pénzügyi, szakmai feltételeinek megteremtésére. (pl. pályázatok)
- Segítséget nyújt hivatalos ügyintézéshez, kérelmek, beadványok elkészítéséhez.
- Közvetít a kliens és más ellátási terület szakemberei között, amennyiben a probléma jelleg azt indokoltá teszi, és meghaladja az ő kompetencia határait, illetve gondoskodik a megfelelő fogadókészségről.
- Segíti a speciális támogató, önszorgító csoportok szervezését, működtetését.

7.8. Közösségi szociális munka

A közösségi munka a szociális munka hagyományos alkalmazási területe, melyen lakóterületek vagy más közösségek tervezési-szervezési ügyeivel foglalkoznak annak érdekében, hogy új szolgáltatásokat alakítsanak ki, illetve elősegítsék az életkörülmények javítását egy bizonyos közösség tagjai részére.

A családokat érintő szociális problémák jelentős hányada nem csak az egyéni életben gyökereznek, hanem társadalmi okokra vezethetők vissza, s ezért megoldásuk, kezelésük sem hatékony az egyéni, családi esetkezelés szintjén (munkanélküliség, hajléktalanság, kirekesztettség, szegénység stb.).

A közösségi szociális munka eszköztára, probléma megközelítése merőben eltér az egyéni esetmunkától, s ebből adódóan olyan társadalmi problémák kezelésére is alkalmas, amelyeket egyéni esetként nem, vagy nem elég hatékonyan lehet kezelni. Szükség van tehát arra, hogy az egyéni esetkezelésen túl a közösségközpontú megközelítés is széles körben elterjedjen, mert csak így érhető el, hogy a társadalmi integráció, szolidaritás irányába

mozduljunk el azáltal, hogy a szociális munka végzése során olyan partnerkapcsolatot tételezünk fel, mely a közös gondolkodást, cselekvést helyezi a középpontba.

A közösségi szociális munka prevenció és korrekció céljával egyaránt jelen van a család- és gyermekjóléti szolgáltatás mindennapi feladatellátása során. Fontos szerepe van, hiszen a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a közösség tagjai mindennapi életük során alacsony részvételi aktivitást mutatnak, a lakosok nem ismerik a jogukat, kötelességeiket, lehetőségeiket. A szolgáltatásokat igénybe vevők sok esetben nem tudják finanszírozni a piaci alapokon nyugvó, hasonló témájú programokat, szolgáltatásokat, nem biztosított a hozzáférésük.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a közösségi szociális munka során a fent említett hiányok „pótlására” programokat nyújtanak a lakosság különböző életkorú, szociális helyzetű, egészségi állapotú tagjai számára. Ezáltal közelebb kerülnek a lakossághoz, kialakul egy „személyesebb” kapcsolat, a szolgáltatásai ismertebbé válnak. A korrekcióval szemben előtérbe kerül a prevenció. Lehetővé válik, hogy egy időben több igénybe vevő részesüljön a szolgálat által nyújtott szolgáltatásból, a szolgáltatások így szélesebb körben fedik le a lakosságot.

A közösségi szociális munkához kapcsolódó szakmai feladatokat csak arra felkészült szakmai stáb tudja ellátni, amely tagjai az adott programra szerveződnek, függetlenül attól, hogy munkakörükönél és beosztásuknál fogva mely szervezeti egységbe tartoznak.

7.9. Családsegítéssel kapcsolatos feladatok:

Szolgálatban a szociális segítő munkát végző családsegítők ketté bontása:

- **Családsegítő csoport:** amennyiben a családban a gyermek veszélyeztetettsége, elhanyagolása nem áll fent, illetve a családban nem él gyermek a családsegítő csoport látja el a lent ismertetett feladatokat. Feladatukat konkretizálja „A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatáról szóló módszertani útmutató- CSALÁDSEGÍTÉS” -2025.10.01. (Belügyminisztérium)

A szociális vagy mentálhigiénés problémák vagy egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok esetében esetenaplót kell vezetni. Az esetenaplót a miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában kell vezetni.

- **Gyermekevédelmi csoport:** amennyiben a családban a gyermek veszélyeztetettsége, elhanyagolása fennáll, és megjelennek a családban a gyermekevédelmi problémák a gyermekevédelmi csoport látja el az alábbi feladatokat.

Adminisztrációs munkát, esetvezetést az Országos Gyermekevédelmi Nyilvántartási Rendszerben (GYVR) vezeti a családsegítő, a gyermek veszélyeztetettsége miatti jelzés, illetve önkéntes jelentkezés esetén a GYVR-ben cselekvési vagy intézkedési tervet kell készíteni. Az együttműködési megállapodást a családsegítő az intézményvezető jóváhagyásával, írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel. A megállapodást az Szt. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia. Az együttműködési megállapodás adatait a GYVR-ben rögzíteni kell, és a megállapodást a GYVR-be fel kell tölteni.

Az együttműködési megállapodás tartalmazza

- az igénybe vevő személyes adatait, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,
- az igénybe vevő nyilatkozatát arról, hogy tájékoztatást kapott
- a szolgáltatás elemeiről, azok tartalmáról, feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- az igénybe vevő nyilatkozatát együttműködésének szándékáról,
- annak tudomásul vételét, hogy az igénybe vevő vagy törvényes képviselője köteles
- a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
- nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

7.9.1. A családsegítő feladatai

A szociális esetmunkát végző személy az adott kliens esetfelelőse, aki figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó intézményekkel és szolgáltatókkal. A segítő folyamat részeként érdekérvényesítést lát el (kivéve képviselőt) az egyén vagy a család megbízása alapján. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete ne sérüljön. Amennyiben ez szükséges a családsegítő, esetfelelős megkeresi a Központ esetmenedzserét.

7.9. 2.Munkaformák, szolgáltatások

- Egyéni tanácsadás, gyermekre és családjára irányuló szociális esetmunka, komplex családsegítés.
- szociális csoportmunka, a gyermekek, szülők kiscsoportjai számára, az érintettek részvételére támaszkodó, tervezett, célirányos szakmai tevékenység a pszicho-szociális problémák megoldására, ismeretek átadására, a szocializációs folyamatok elősegítésére;
- közösségi szociális munka, a gyermek, illetve szülőknek nyújtott tervezési és szervezési segítség, hogy adott cél érdekében az érintettek felismerjék közös érdekeiket, a közös cselekvés és részvétel adta lehetőségeket.

7.10. Célzott segítő szolgáltatások

Az ágazati törvények és rendeletek új feladatrendszerrel mellett szükséges a helyi szociális rendelet elvárásainak is megfelelni, ami a pénzbeli ellátásra jogosultak egy jelentős hányadánál a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központtal való együttműködési kötelezettség révén szociális szolgáltatás kapcsolását jelenti. Esetünkben ez egyrészt a lakhatással kapcsolatos hátraleékeztelési tanácsadást, másrészt a sikeres munkavállaláshoz tartozó pálya-, munkatanácsadást, munkaközvetítést foglalja magába. Mindkét területen speciális ismeretekre,

szakképzettségre van szükség, ezért a Szolgálat szervezetében ezeket a feladatokat, a korábbiaknál kisebb létszámban, célozottabban, arra kiképzett tanácsadók látják el.

7.1. Lakhatási, adósságkezelési tanácsadó csoport

Az önkormányzat rendelete alapján a Szolgálat hátralékkezelési tanácsadást működtet.

A Lakhatási tanácsadó csoport a kerület önkormányzati bérlakásaiban élő ügyfelek lakhatásának megőrzése érdekében kapcsolatot tart és esetek mentén együttműködik Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Polgármesteri Hivatal Lakásgazdálkodási Osztályával és Humánszolgáltatási Főosztályával.

7.1.1. A Lakhatási tanácsadó csoport munkatársa a Szolgálat családsegítést végző munkatársával együttműködve az alábbi ügyek intézéséhez nyújt segítséget ügyfeleinek:

- bérleti jogviszony fennállásának lekérdezése
- hátralékigazolás kikérése, amennyiben az ügyfél hátralékrendezési szolgáltatásban vesz részt
- határozott idejű lakásbérleti szerződés meghosszabbítására irányuló kérelem
- jogcím nélküli lakáshasználat jogviszonyrendezésére irányuló kérelem
- lakás bérbevételére irányuló pályázat beadása
- lakáscsere iránti kérelem beadása
- lakásbérleti jogviszony folytatására irányuló kérelem beadása
- egyéb, az önkormányzati lakások használatával kapcsolatos kérdések, problémák (pl. műszaki hiba bejelentése, vízóra felszerelés, fogyasztásmérő átíratása stb.) rendezése

7.1.2. A hátralékkezelési tanácsadás legfontosabb célja

A hátralék további halmozódásának megállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése, a szolgáltatásból való kizárás elkerülése, szükség szerint a közüzemi szolgáltatásba való visszakapcsolás lehetőségének megteremtése.

A hátralékkezelési tanácsadás magába foglalja a fenti rendeletben szabályozott adósságcsökkentési támogatás kérelem elkészítésén kívül a hátralék rendezését segítő egyéb támogatási formák, lehetőségek és az azokhoz való hozzájutás feltételeinek ismertetését, azok bekapcsolását az egyénre szabott hátralékrendezési folyamatba. Ilyen lehetőségek a szintén a fenti rendeletben szabályozott rendszeres lakásfenntartási támogatás és más kerületi támogatások, a Hálózat Alapítvány támogatásai, szolgáltatói kedvezmények, védendő fogyasztói státusz és egyéb, a fővárosban elérhető civil szervezetek, illetve egyházak támogatásai.

Fontos feladat a hátralék rendezése érdekében a hátralékkezelési folyamatban résztvevő szakemberek (önkormányzat, szolgáltatók) és a Szolgálat közötti jó, hatékony együttműködés kialakítása

7.1.3. A hátralékkezelési tanácsadás helye az intézményben

A hátralékkezelési tanácsadás a Lakhatási tanácsadó csoport feladataként, mely tanácsadók foglalkoztatásával önálló szervezeti egységként működik.

A Lakhatási tanácsadó csoport, valamint a Gyermekjóléti Központ többi szakmai egysége közötti együttműködést intézményi szinten együttműködési megállapodás rögzíti, a

megállapodás tartalmazza az együttműködés szakmai szabályait, annak tartalmi és formai kereteit, a kompetencia és felelősségvállalás határait.

A hátralékkezelési tanácsadás minden esetben családsegítő munkatárs kezdeményezésére indul. Amikor a Gyermekjóléti Központban folyó esetmunka során a családsegítő a háztartásban hátralékot észlel, a probléma megoldásához ügyfelével/családdal egyeztetve adósságkezelő tanácsadó bevonását kezdeményezi.

7.1.4. A tanácsadó az adott eset igényeihez igazodva végzi tanácsadói munkáját

- a családsegítővel konzultálva, az ő információi alapján javaslatot tesz a hátralék rendezésére
- a családsegítő kollégával és az ügyféllel hármas leülés (vagy családi konzultáció) során egy vagy több alkalommal közreműködik a hátralék rendezésében
- a családsegítő kollégával és az ügyféllel hármas leülés (vagy családi konzultáció) során egy vagy több alkalommal közreműködik a hátralék rendezésében
- hátralékkezelési tanácsadást végző családsegítő folyamatot kezdeményez a hátralék rendezése, vagy csökkentése érdekében, melyet az ügyféllel és a családot segítő családsegítő kollégával együttműködési megállapodásban rögzít

7.1.5. A hátralékkezelési tanácsadásban alkalmazott munkamódszer

- Elsődlegesen alkalmazott munkamódszer az egyéni esetkezelés. Ennek során az elérni kívánt cél az ügyféllel és a vele egy háztartásban élőkkel közösen felállított egyénre szabott hátralékrendezési terv segítségével a már felhalmozott hátralék rendezése.
- A tanácsadás során hangsúlyos elem az előzetes erőfeszítések feltárása, az erőforrások megfogalmazása és mozgósítása, a változás szükségességének támogatása.
- Az egyéni esetkezelés mellett prevenció szerepet is betöltve lehet szerepe a csoportos szociális munka eszközének is. Háztartásgazdálkodási csoport keretében lehetőségük nyílik ügyfeleinknek a háztartásgazdálkodás résztémáinak közös feldolgozására, racionális és arányos fogyasztási minták megismerésére, praktikák, ötletek cseréjére.

Amennyiben az ügyfél adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmet kíván benyújtani, annak feltételeit megismerte és elfogadta, sor kerül az adósságcsökkentési támogatás kérelem együttműködési megállapodásának megkötésére. Ez a megállapodás részletesen tartalmazza a tanácsadó és a hátralékos ügyfél feladatait, többek között:

- ügyfél együttműködik a tanácsadóval a támogatás iránti kérelem előkészítésében, vállalja, hogy a folyó havi lakásfenntartási költségeit továbbiakban rendszeresen fizeti
- tanácsadó, ha a szolgáltatásból való kikapcsolás, kizárás veszélye áll fenn, kezdeményezi a szolgáltatónál az eljárás szüneteltetését.

A kérelem előkészítéséhez szükséges találkozások száma az esettől függő, de legkevesebb négy személyes találkozás, valamint családlátogatás keretében végzett szociális helyzetfelmérés elengedhetetlen. A tanácsadó a kérelem alapján hozott határozat végrehajtását, a részlefizetési megállapodás megkötését, az önrészfizetés megkezdését szintén személyes találkozás keretében segíti. Ezt követően részletfizetés esetén a kötelező együttműködésben foglaltak szerint az ügyfél havonta legalább egyszer felkeresi a Szolgálat családsegítő munkatársát, az aktuális havi lakásfenntartási befizetéseket és az önrészt igazoló bizonylatot bemutatja. Ennek elmulasztását követő lépésekről a korábban idézett jogszabály részletesen rendelkezik.

Bármelyik hátralékkezelési eszköz alkalmazásával valósul is meg a hátralékkezelés, annak lezárásakor a folyamat értékelését mind az ügyfél, mind pedig a hátralékkezelési tanácsadást végző családsegítő és a családot gondozó családsegítő nézőpontjából szükséges elvégezni. Hármaskör keretében fontos áttekinteni a folyamatot, hogy az alkalmazott módszerek, technikák mennyire bizonyultak megfelelőeknek, mennyiben segítették a kitűzött cél elérését.

7.2. Állásközvetítő és pályaválasztáshoz, pályamódosításhoz kapcsolódó szolgáltatások

7.2.1. Állásközvetítő program jogi háttere

Szt. 64. § e pontja kötelező feladatként tartalmazza az álláskeresőket segítését, különös tekintettel a pályakezdőkre és a tartós munkanélküliekre.

A foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény és a munkaerő-piaciszolgáltatásokról, valamint az azokhoz nyújtható támogatásokról szóló a 100/2021 (II.27) Korm.rend a foglalkoztatás elősegítő programokról és szolgáltatásokról szabályozza.

A magán-munkaközvetítői tevékenységet a munkaerő-kölcsönzési és a magán-munkaközvetítői tevékenység nyilvántartásba vételéről és folytatásának feltételeiről szóló 118/2001. (VI. 30.) Korm. rendelet szabályozza.

7.2.2. Célcsoport

A munkaközvetítő program célcsoportját a legszélesebb körben határozzuk meg. Vagyis minden olyan álláskereső számára nyújtunk szolgáltatásokat, akik önként jelentkeznek vagy kötelezettek a Zuglói Család- és Gyermekeikért Szolgálatokkal való együttműködésre, illetve állandó vagy ideiglenes jelleggel Zuglóban élnek.

7.2.3. Szolgáltatásaink

- munkatanácsadás, mely célja az azt igénybe vevő személy elhelyezkedését akadályozó körülmények feltárása, valamint az azok megszüntetésére, a sikeres elhelyezkedés megvalósítására irányuló terv kidolgozása,
- pályatanácsadás, az igénybe vevő személy pályaválasztásának, pályamódosításának elősegítése, és számára érdeklődésének, képességének, személyiségének és a munkaerő-piaci igényeknek megfelelő pályaterv kialakítása
- álláskeresői tanácsadás célja azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskeresőihez szükséges ismeretekkel
- pszichológiai tanácsadás, a munka-, pályaválasztási és álláskeresői tanácsadáshoz, kapcsolódóan amennyiben arra a szolgáltatás céljának elérése érdekében szükség van.

7.2.4. A pályatanácsadás formái

- pályaválasztási tanácsadás
- pályamódosítási tanácsadás

A pályaválasztási tanácsadás elősegíti a pályaválasztási döntés meghozatalát, az e döntésnek, valamint a munkaerő-piaci keresletnek megfelelő képzési lehetőség kiválasztását.

A pályamódosítási tanácsadás segítséget nyújt új képzési irány vagy foglalkozás megtalálásához olyan személy számára, akinek a szakmai képzettsége a személyiségének, képességének, valamint a munkaerő-piaci keresletnek nem felel meg.

Az álláskeresési tanácsadás célja azok elhelyezkedésének elősegítése, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek az álláskereséshez szükséges ismeretekkel.

7.2.5. Az álláskeresési tanácsadás formái

- egyéni álláskeresési tanácsadás, próbaintervjú
- álláskeresésre- munkavállalásra felkészítő komplex tréning,
- álláskeresési technikák oktatása,
- akciócsoporthoz
- pszichológiai tanácsadás segít feltárni az álláskereső számára az életvezetésből, a személyiségproblémákból eredő, elhelyezkedést akadályozó körülményeket.
- **Módszerek**
- egyéni tanácsadói beszélgetés,
- csoportos tanácsadás, strukturált csoportfoglalkozás,
- érdeklődés-, érték-, képesség, munkamód önkitöltős papír-ceruza vagy online kérdőívek kitöltése
- pályaismeret bővítése.

7.2.6. Munkaközvetítő tevékenység

Az **Állás-les Munkaközvetítő Iroda** a munkaközvetítő tevékenységet a munkát keresőkkel, valamint a munkaadókkal együttműködve folytatja.

Az ügyfelek programba kerülése egy csatornán keresztül történik, a családsegítő, vagy esetmenedzserek delegálásával. Ennek módja, hogy az Munkaközvetítő csoport által kezelt exel-táblázatba rögzíti az ügyfél adatait, elérhetőségét Ezeket az ügyfeleket a heti team-megbeszélésen osztja ki az irodavezető a kollégáknak, akik egy héten belül időpontot egyeztetnek az ügyféllel. Ezen a módon önkéntes és önkormányzati rendelet által kötelezett ügyfelek is a programba kerülhetnek, de a munkaközvetítő programokat kizárólag önkéntes alapon vehetik igénybe.

7.2.6.1. A szolgáltatás célja

Az álláskereső szakszerű támogatása révén kívánunk hozzájárulni olyan fejlesztő szolgáltatások nyújtásával, amelyek a munkaerőpiacra való visszatéréshez, illetve a jobb életvezetési képességek kialakításához szükségesek. A munkáltatók versenyképességéhez a megfelelően képzett és felkészült munkaerő kiválasztása és közvetítése révén igyekszünk hozzájárulni.

7.2.6.2. A célok érdekében az alábbi tevékenységeket végezzük

- adatbázis létrehozása-bővítése, amelyben az álláskereső minden releváns - az álláskereséshez szükséges dokumentációja megtalálható (szakmai önéletrajz, képzettséget igazoló okiratok szkennelve, esetleges munkaképesség csökkenést igazoló dokumentáció). Ez lehetővé teszi a kínálgató álláslehetőségekre történő gyors közvetítést,

- adatbázisban szereplő álláskeresők munkaerő-piaci jellemzőinek felmérése a szükséges fejlesztési irányok meghatározása (egyéni fejlesztési terv),
- a meghatározott fejlesztések érdekében az álláskeresők egyéni- vagy csoportos foglalkozásokra történő bevonása, illetve átirányításuk a megfelelő szakemberhez, intézményhez,
- felkészítés eredményességének ellenőrzése feladatlapok kitöltése, illetve próbaintervjú keretében (kvízzjáték, próbaintervjú értékelő lap),
- a bevont álláskeresők elégedettségének mérése (ügyfél elégedettségi kérdőív),
- a felkészített ügyfelek közvetítése,
- az elhelyezkedett ügyfelek után követése a 3. és a 6. hónapban (után követő interjúk),
- akciócsoportok tartása a nem elhelyezkedett ügyfelek részére a motiváció és a megszerzett készségek, képességek fenntartása, ill. a szorongás, frusztráció csökkentése érdekében. Az álláskereső, állásinterjúk tapasztalatainak és egyéb releváns információk megosztása a csoportban,
- a munkáltatók megkeresése és együttműködési megállapodás kötése,
- a mindenkori közfoglalkoztatás szervező szervezetrel szorosan együttműködés kialakítása, hogy a közfoglalkoztatottakat minél nagyobb számban az elsődleges munkaerő-piacra tudjuk közvetíteni.
-

7.2.6.3. Munkaformái

- fókuszinterjú keretében személyes beszélgetést (strukturált interjú alapján) folytatunk a munkát keresővel, amelynek során feltárjuk a foglalkoztatással kapcsolatos, valamint az azt akadályozó körülményeit (iskolai végzettség, szakképzettség, korábban betöltött munkakörök, szakmai gyakorlat, lakóhely, tartózkodási hely, munkaképesség),
- a foglalkoztatást akadályozó körülmény megállapítása esetén a megfelelő szolgáltatás igénybevételeit tanácsoljuk,
- kapcsolatot tartunk azokkal az munkaadókkal, akik foglalkoztatásra irányuló jogviszony keretében foglalkoztatnak, vagy foglalkoztatni kívánnak, továbbá
- elősegítjük a munkát keresők és az munkaadók találkozását annak érdekében, hogy közöttük foglalkoztatásra irányuló jogviszony jöjjön létre.
- a megfelelően felkészített álláskeresőt tájékoztatjuk a számára megfelelő munkalehetőségek fő jellemzőiről, így különösen a foglalkoztatás helyéről, idejéről, a munkarendről, továbbá a kereseti lehetőségről.
- a munkaközvetítés egyéni és csoportos közvetítés formájában valósulhat meg.

A munkaközvetítés során törekszünk arra, hogy a munkát kereső számára feltárjuk a szakképzettségének, szakmai gyakorlatának, s egyéb körülményeinek megfelelő foglalkoztatási lehetőségeket, továbbá arra, hogy az munkaadók részére a munkaerőigénynek megfelelő munkát kereső személyek kerüljenek kiválasztásra és közvetítésre.

A munkáltatókkal elsősorban állásbörzéken lépünk kapcsolatba (de a Zuglóban állásokat hirdető munkáltatókat is megkeressük e-mailben) annak érdekében, hogy együttműködési megállapodást kössünk, amelyben az együttműködés feltételeit, az együttműködők jogait, kötelezettségeit és felelősségét rögzítjük.

A munkáltatók a munkaerő-igényüket a munkakör részletes leírását tartalmazó munkaerő-igény bejelentő lapon e-mailben küldik meg részünkre. Ennek alapján az adatbázisból a munkáltatói kapcsolattartó kiválasztja a megfelelő jelölteket, majd e-mailben elküldi ezeket a pályázati anyagokat a munkáltatónak.

A munkáltató visszajelzést ad az interjún részt vett általunk közvetített álláskeresőkről (megjelent, nem jelent meg, megfelelt- nem felelt meg) e-mailben.

7.3. Matriális szükségletek, krízis helyzetek kezelése közvetlen természetbeni juttatással

A Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ a költségvetésében meghatározott források erejéig természetbeni juttatásokkal támogathatja az intézménnyel kapcsolatban álló, akut, átmeneti anyagi krízishelyzetbe kerülő rászoruló egyéneket és családokat.

Anyagi krízis: minden olyan váratlan esemény(ek) eredményeképpen létrejövő, vagy adott időpontban az egyén és/vagy család számára anyagi erőforrásaik hiányai miatt kezelhetetlen, megoldhatatlannak bizonyuló (élet)helyzet, amely az egyén és/vagy család elsődleges, alapvető szükségleteinek kielégítetlenségével jár, s amely hiányállapotokat, és/vagy egészségkárosodás lehetőségét hordozza.

A krízishelyzet feltárását, mibenlétét minden esetben a kijelölt családsegítőnek, vagy az utógondozást, nevelésbe vett gyermek családjával foglalkozó esetmenedzsernek kell elvégeznie, és az általa is alátámasztott indoklással, a Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központban rendszeresített kérelem nyomtatványon tehet támogatásra vonatkozó javaslatot az illetékes szakmai vezetőnek. A kapott támogatást rögzíteni kell az igénybe vevő intézményi dokumentációjában. Krízishelyzettel jelentkező, új igénybe vevő esetén az ügyeletes családsegítő vizsgálja a támogatásra való jogosultságot, szükség esetén azonnali családlátogatást kezdeményez a krízishelyzet feltárása, és a segítség eszközeinek felmérése érdekében. A szakmai vezető dönt a támogatásról, akadályoztatása esetén a kijelölt helyettes, a döntést követően az intézményvezető engedélyezi a támogatás kifizetését. A támogatásból történő beszerzés, vásárlás a kijelölt családsegítő részvételével, kíséretével valósulhat meg.

7.4. Demencia tanácsadás

Célunk, hogy Zugló településen az arra rászorulóknak segítsünk eligazodni az ellátási területen elérhető egészségügyi és szociális szolgáltatások között, a demenciával élő személy és hozzátartozója releváns információt, állapotának megfelelő ellátást, támogatást, tanácsot kapjon. Segítségnyújtás elemei: életviteli tanácsadás, mentálhigiénés tanácsadás, tájékoztatás a szociális és az egészségügyi rendszerben elérhető szolgáltatásokról, ellátási lehetőségekről, segítségnyújtás az ellátások igénybevételéhez, információnyújtás a gondnokság alá helyezéssel kapcsolatos ügyintézésről, tájékoztatás önszorgító csoportokról (Alzheimer Café), témában elérhető kiadványokról, bármilyen egyéb, a demenciával kapcsolatos kérdésben.

8.Család- és Gyermekjóléti Központ

A feladatellátás jogszabályban meghatározott háttere:

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a Gyvt. 40/A. §-a szerinti feladatokat.

Feladatokat az esetmenedzserek és a tanácsadók látják el.

8.1. A család- és gyermekjóléti központ célja, feladatai, alapelvei

Család- és gyermekjóléti központ (a továbbiakban: gyermekjóléti központ) a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgáltatónak minősül, amely önálló intézményként, illetve szervezeti és szakmai szempontból önálló intézményegységként működik.

A gyermekjóléti központ a szociális munka és más segítő szakmák módszereinek és eszközeinek felhasználásával, a gyermekvédelmi ellátásokhoz, hatósági intézkedésekhez kapcsolatosan szervezi és monitorozza a gyermekvédelmi intézkedés alá vont gyermekek és családjuk segítségét, a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, a bevont szolgáltatások igénybevételének alakulását, annak érdekében, hogy a veszélyeztető körülmények megszűnjenek. Mindezekon túl a központ belső szolgáltatásaival, illetve a külső szolgáltatások szervezésével és koordinálásával elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, illetve a családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülését.

A hatósági feladatokhoz kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységek, speciális szolgáltatások biztosítása a Központ feladatköréhez tartozik 2016. január 1-jétől.

8.2. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében az esetmenedzser

- kezdeményezi a gyermekvédelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előre haladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére,
- továbbá javaslatot tesz a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- szükség esetén javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére, valamint együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a

megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

- A javaslatát a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain, a Gyermkeink Védelmében elnevezésű Informatikai Rendszerben (GYVR) teszi meg, ahol ismerteti a gyermek helyzetét, különösen a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását, a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét, a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó adatokat, a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- Rendszerezi a kliens szükségleteit, az elérhető informális és formális erőforrásokat, környezeti feltételeket, a helyzetjavítás során számításba jöhető megoldási módokat, valamint a – széles értelemben vett – támogatási lehetőségeket.
- Az esetmenedzser a családsegítővel és a klienssel közösen alakítja ki a helyzet javulásához vezető segítségi folyamat tervét, a megteendő lépések menetét, szervezi a megfelelő, szolgáltatásokhoz történő hozzáférés konkrét teendőit, mely lépéseket a folyamat résztvevőivel között megállapodásban írásban is rögzít
- Az esetmenedzser az érintettekkel együttműködve, azokat bevonva, elkészíti a nevelési-gondozási tervet, tartalmazza az adott veszélyeztető körülmények felsorolását, a célokat, s e célok eléréséhez szükséges teendőket, az együttműködés pontos eljárásait, szabályait.
- A megállapodásnak és a nevelési-gondozási tervnek megfelelően rendszeresen kapcsolatot tart az esetmenedzser a családsegítővel és a klienssel, ellenőrzi a megtett lépéseket, értékeli azok eredményességét, szükség esetén módosítja a cselekvési tervet.
- Aktív kapcsolatot tart az igénybe vett szolgáltatókkal a kliens megfelelő színvonalú szolgáltatáshoz jutása érdekében és rendszeresen intézményközi megbeszéléseket, egyeztetéseket szervez.
- Az esetmenedzser vezeti a megtett lépésekre vonatkozó dokumentációt a GYVR-ben folyamatában és meghatározott időszakonként értékeli a munkafolyamatot és az előrehaladást az igények, kapacitások, elért változások összegzésével és szükség esetén javaslatot tesz a gondoskodási forma megváltoztatására.

A családra, gyermekre nézve a hatósági, gyermekvédelmi intézkedés jellegzetes következménye a gyermekjóléti szolgáltatásokkal való kötelező együttműködés, ami ugyanakkor nem jelenti azt, hogy az érintetteknek ne maradna meg a választási szabadsága, a véleményalkotás, a javaslattétel lehetősége, illetve a kötelezettség csak azokra a cselekvésekre vonatkozik, amely belátás és megfelelő bizalom megléte esetén pozitív változásokat eredményez a családban, a gyermekvédelmi intézkedés megszüntetéséhez vezet.

8.2.1. A családjából kiemelt gyermek családjába való visszakerülése érdekében az esetmenedzser

- családsegítést végez, az otthont nyújtó ellátást, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési

körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

- a gyermek visszahelyezése érdekében együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, a nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható,
- javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi
- a gyermeknevelésbe vételének felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülők életkörülményeinek alakulásáról, valamint a családba fogadás lehetőségéről.
- A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermekgondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
- Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.
- Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

8.3. Esetmenedzseri munkaformák, szolgáltatások

- Egyéni tanácsadás, gyermekekre és családjára irányuló szociális esetmunka, komplex családsegítés.
- **Esetmenedzsmunka:** a szociális munkában alkalmazott munkamódszer, illetve munkavégzési forma, melynek során a szociális munkás felméri az ügyfél és családja szükségletei, megtervezi, szervezi, koordinálja, mozgósítja és értékeli mindazon beavatkozások, szolgáltatások együttesét, melyek igénybevételét az ügyfél szükségletei indokolnak. Másrészt, az esetmenedzser a gyermekvédelmi intézkedésben érintett családon, gyermekén kívül együttműködik mindazon intézmények munkatársaival, elsődlegesen a kijelölt családsegítővel, akik összehangolt munkája szükséges a családban, illetve annak környezetében jelentkező kockázatok, a gyermeket veszélyeztető tényezők csökkentéséhez.

8.3.1. A szolgáltatás folyamata és tartalma

A gyermekjóléti szolgáltatások a gyermek érdekében, a gyermek környezetében lévő fontos személyek, érintettek bevonásával történik. A szociális munkás a segítő folyamatot tervezett módon, a szülővel és a gyermekkel együttműködve, velük közösen valósítja meg.

Az eredményes segítő folyamat érdekében:

- szükség szerint, de legalább félévente az érintettekkel együtt a szakemberek értékelik az addig megtett lépések, cselekvések eredményességét
- az esetmenedzser esetmegbeszélést, esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy a gyermekkel kapcsolatban álló, különféle szakmákat képviselő szakemberek véleményét, javaslatait minden érintett számára megismerhetővé tegye, és a cselekvéseket a közös célok mentén összehangolja
- a gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is
- az összes körülmény feltárása után a szociális tények, jogok és együttműködések alapján az esetmenedzser mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető ellátásokkal vagy szükséges-e a gyerekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.
- Kiemelt feladat, hogy a szociális munkás minden szakmai beavatkozást a gyermek és családja számára érthetővé és átláthatóvá tegyen.

8.3. 2. A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevételének és működésének rendje

Az új igénybe vevő esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyeletes családsegítője, szükség szerint, egyszeri tanácsadás céljából az esetmenedzser bevonását kérheti. Kérésével a központ szakmai vezetőjét keresi meg, ki dönt az esetmenedzser személyéről.

A hatóság által kötelezett eseteknél az esetmenedzser személyéről a központ szakmai vezetője dönt.

8.3.3. Szervezési, szolgáltatási és segítői feladatok ellátásán kívül

- folyamatosan fegyellemmel kíséri a területben élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyerekvédelmi feladatainak ellátását,
- kezdeményezi a kerületi önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- szervezi, koordinálja és segíti a jelzőrendszer működését.

8.3.4. A megelőző munka keretében végzett tevékenységek

- Gyermekjóléti Központ működtet problémaorientált, illetve a gyermekek kreatív foglalkoztatását szolgáló csoportokat.
- Kamaszoknak, a gyermekeknek és a szülőknek szervezett csoportjaink részben a prevenciót, részben a veszélyeztetettség-csökkentést szolgálják,

Szervezzük az ünnepekhez kapcsolódó gyermekprogramokat és a nyári szünet idejére táborokat, illetve napközis foglalkozásokat veszélyeztetett gyerekek számára.

8.4 Speciális szolgáltatások működtetése

A gyermekjóléti központ a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos szolgáltatásokat nyújt, amelynek keretében biztosítja:

- kapcsolattartási ügyeletet, ehhez kapcsolódó közvetítői eljárást,
- mediációt
- utcai és lakótelepi szociális munkát,
- Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenységet
- a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot
- a kórházi szociális munkát
- jogi segítségnyújtást, tanácsadást
- pszichológiai tanácsadást felnőttek és gyermekek részére
- családkonzultáció, családterápiát
- családi döntéshozó konferenciát
- fejlesztőpedagógiai szolgáltatást
- szociális diagnózist készít
- fogyatékosügyi tanácsadás

8.4.1. A speciális szolgáltatási feladatok szervezése

A speciális szolgáltatásokat a szakmai vezető irányításával, egy fő szociális munkás koordinálja. A koordinátor aktívan részt vesz a speciális, szolgáltatások végrehajtásában is.

Feladatai közé tartozik:

- A kapcsolatügyi szolgáltatások megszervezése, előkészítése, lebonyolítása, kapcsolatügyi munkatársak munkájának koordinálása kapcsolattartás a hatóságokkal, bíróságokkal.
- Mediációk szervezése, mediációk tartása, mediátorok összefogása.
- Tanácsadók munkájának nyomon követése, szervezése.
- Készenléti szolgálat. szervezése, működtetése
- Kórházi szociális munka koordinálása.
- Heti rendszerességgel teamek konzultációk tartása.
- Szakmai támogatás nyújtása a szolgálatban dolgozó családsegítőknek.
- Központban együttműködik az esetmenedzserekkel. Részt vesz a vezetői értekezleteken, esetmegbeszéléseken, esetkonferencián, teameken.
- Szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokat összegyűjti, és haladéktalanul tájékoztatja a Központ szakmai vezetőjét, továbbá együttműködik a panaszok kivizsgálásában. A jelzőrendszer működésével kapcsolatos panaszokat és a kliensek felől érkező, felmerülő

szolgáltatási igényeket továbbítja a szakmai vezető és az esetmenedzserek koordinátora felé.

8.4. 2. A speciális szolgáltatások igénybevétele, a kliensút

- Elsődlegesen a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőjének vagy a gyermekjóléti központ esetmenedzserének javaslatára a szolgáltatás igénybevételének előkészítése után kerülhet sor a speciális szolgáltatások bevonására.
- Amennyiben a speciális szolgáltatásban kezdődik az igénybe vevővel a kapcsolat (pld. utcai munka, készenléti ügyelet) a speciális szolgáltatást ellátó munkatársnak, a probléma jellegét, kockázatokat és a gyermeket érintő veszélyeztetettség súlyosságát tekintve, a szerzett információkat összegezve jeleznie kell a Szolgálat vagy a Központ felé.
- Gyermek(ek) súlyos veszélyeztetettsége esetén, vagy ha a gyermeket a családjából való kiemelés fenyegeti, vagy a klienshelyzet feltárása sürgős, s szakértői véleményre van szükség, esetleg a gyermek veszélyeztetettsége viszonylag gyorsan csökkenthető speciális szolgáltatással, vagy krízishelyzetben, a speciális szolgáltatások igénybevételét, sürgősséggel kell biztosítani.
- Miután lezárult a szolgáltatás, arról írásban tájékoztatja a tanácsadó a speciális szolgáltatások koordinátorát, családsegítőt, esetmenedzsert.
- Ha a tanácsadók, vagy egyéb szolgáltatásokat ellátó kollégák, a munkájuk során olyat tapasztalnak, ami a gyermekkel kapcsolatosan aggodalomra ad okot, azt jelzik a speciális szolgáltatások koordinátora felé, aki erről 3 napon belül írásban tájékoztatja az esetfelelős családsegítőt, vagy az esetmenedzsert. Ha nincs még kijelölt esetfelelős, úgy írásban kezdeményezi a család-és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetőjénél a családgondozás megkezdését.

8.4. 3. Kapcsolattartási ügyelet

A gyermek személyiségfejlődése szempontjából elengedhetetlen, hogy számára megfelelő módon körülmények között tudjon kapcsolatot tartani bármelyik szülőjével, hozzátartozójával, ha az ő érdekeit az nem sérti.

Így a kapcsolattartási ügyelet biztosítja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt a kapcsolattartás idejére, amely adottságait, felszereltségét tekintve a különféle korosztályok igényeihez igazodik.

A kapcsolatügyeleti szolgáltatás célja, hogy a gyermeket gondozó szülők és a kapcsolattartásra jogosult személyek képessé váljanak arra, hogy a gyermek egészséges fejlődése érdekében megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában, valamint, hogy az intézményi, mesterséges, ellenőrzött környezetet és körülményeket a természetes lakókörnyezet és közeg váltsa fel.

A család -és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, bentlakásos gyermekintézménnyel, gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

Szakmai stáb

A kapcsolattartást mediációs képzettséggel rendelkező munkatársak bonyolítják le, akik feladatait a szakmai vezető irányításával a családkonzultációs és mediációs koordinátor speciális szolgáltatásoki koordinátora hangolja össze.

A kapcsolatügyleti szolgáltatás során az aktuális létszámnak megfelelő munkatársi létszám látja el a feladatot, előre elkészített és egyeztetett beosztás mellett, megállapodás alapján és külön díjazás fejében. A kapcsolatügylet igénybevételére az előkészítő találkozások, megállapodások után kerülhet sor.

A kapcsolatügylet helyszíne: a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ.

Fogadási idő: minden szombaton 10 - 12 óra, és 13-15 óra között.

A kapcsolatügyleti munkatársak, a mediátorok feladata:

- a kapcsolattartás előkészítése, különös tekintettel a tájékoztatásra, a megállapodásra,
- a gyermek biztonságát, szükségleteit elsődlegesen figyelembe vevő körülmények megteremtése
- kapcsolattartás dokumentálása
- az esetfelelős családsegítő, estmenedzser tájékoztatása a kapcsolattartás során szerzett tapasztalatokról, megfigyelésekről,
- bírósági, gyámhatósági felkérésre, írásos összefoglaló elkészítése a kapcsolattartások alakulásáról,
- felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról 5 napon belül; megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre; felülvizsgálatra vonatkozóan javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele:

- bírósági ítélet, végzés vagy gyámhivatali jogerős határozat, amelyben a kapcsolattartás megvalósítójaként az illetékes gyermekjóléti szolgálat került megjelölésre;

Ennek hiányában:

- az érintettek együttes kérésére történt gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) során született mediációs megállapodásban foglaltak, vagy
- a kapcsolattartásra jogosult(ak) és a kapcsolattartásra kötelezett együttes kérelme alapján.

A kapcsolattartás lehetséges módjai:

- **Az ellenőrzött kapcsolattartás**

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a kapcsolattartásra jogosult szülővel és a mediátorral tartózkodik a szobában. A gondozó szülő - telefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért

- **A segített kapcsolattartás**

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a kapcsolattartásra jogosult szülővel, mediátor, kapcsolatügyi leti munkatárs áll rendelkezésükre, ha szükségük van valamire. A gondozó szülő telefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

- **Átadás-átvétel helyszínének biztosítása**

Mikor a Gyermekeket intézményünk területén adják át az erre kötelezett felek, vagy a meghatározott időben visszahozzák, és átadják a gondozó szülőnek, vagy intézményen kívüli helyen történik a visszaadás.

Ellenőrzött kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor, ha a bíróság, vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt kérte. Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

A kapcsolattartásokat mediátorok készítik elő, mely lehetséges eredményeként a felek megállapodnak a kapcsolattartás minden részletében, valamint aláírásukkal elismerik a házirendben megfogalmazott szabályokat, előírásokat. A kapcsolatügyelet igénybevételére az előkészítő találkozások, megállapodások után kerülhet csak sor.

Kötelező adminisztráció:

- kapcsolatügyi leti megállapodás,
- mediációs megállapodás megkötése
- Házirend elfogadását jelentő aláírás, szükséges végzések, határozatokról készült másolat után
- kapcsolatügyi leti napló, feljegyzés, forgalmi napló vezetése.

Kiegészítő szakmai munka

Szolgáltatás koordinátora hetente team megbeszélést tart a mediátoroknak, rendszeres konzultációk a család gondozókkal. Minden kapcsolatügyeletet ellátó munkatárs számára a szupervízió, esetmegbeszélésen kötelező a részvétel, meghívásra, amennyiben a kapcsolatügyelet része a segítő folyamatnak, gondozási-nevelési tervnek esetkonferencián, szakmai konzultáción a kapcsolatügyi leti koordinációt ellátó csoportvezető képviseli a szolgáltatást.

8.4. 4. Mediációk, közvetítői eljárások, konfliktuskezelés

A mediációs szolgáltatást a Központ kiképzett mediátorai végzik. Ez két területre osztható: a kapcsolatügyeletet előkészítő, azzal kapcsolatos mediációsra, egyeztető konzultációkra. Illetve az ettől független mediációra, közvetítői eljárásokra.

Kapcsolattartási ügyeletről független mediációk jogi, szakmai feltételek:

Az alábbi jogszabályok, 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, szakmai protokollok tartalmazzák, hogyan kell mediációs szolgáltatást biztosítani a gyermekjóléti központokba, és kik végezhetik azt.

- ▶ 15/1998. (IV.30.) NM rendelet
- ▶ A Slachta Margit Nemzeti szociálpolitikai Intézet ajánlása „Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségeiben családsegítőknak, esetmenedzsereknek-

Fókuszban a mediáció, mint alternatív konfliktuskezelési eljárás” (Belügyminisztérium Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság 2022),

- Protokoll a gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól (EMMI)

Ezek szerint a mediáció személyi feltétele:

- mediáló szakember alapvégzettsége a 15/1998. (IV.30.) NM rendeletben felsorolt tanácsadói képesítési előírásban felsorolt végzettség meglétének valamelyike gyermekjóléti és gyermekvédelmi személyes gondoskodás egyes formáiban dolgozók részére meghatározottak közül
- hároméves szakmai gyakorlat
- akkreditált tanfolyamon vagy felsőoktatási képzésben mediátor végzettséget szerzett, amelyet tanúsítvánnyal, oklevéllel képes igazolni.

Nem szükséges a közvetítői igazolvány megléte. Hisz gyermekvédelmi közvetítői eljárást, vagy támogatott közvetítői eljárás; illetve kötelező gyermekvédelmi közvetítői eljárást és kötelező támogatott közvetítői eljárást nem végzünk, nem vállalunk.

Mediációt az intézmény dolgozói végzik főtevékenységük mellett, akik megfelelő végzettséggel rendelkeznek.

A mediáció speciális konfliktuskezelő módszer, amely a méltányosságra és az együttműködésre épít. Két fél vitája kapcsán egy semleges harmadik fél – maga a mediátor – segít kommunikálni, anélkül, hogy bárkinek is igazat adna. A mediátorok célja, hogy a felek egyezsége jussanak, amely során mindkét fél számára kielégítő megoldás szülessék.

Mediáció működhet, ha:

- a felek számára fontos a fennálló kapcsolat
- nincs hatalmi különbség a vitázók között
- mindketten megoldást akarnak
- mindkét félnek szüksége van arra, hogy „kiengedje a gőzt”
- a felek nem kommunikálnak egymással, de készek arra, hogy egy harmadik fél segítsen a kommunikációban
- külső segítség nélkül nem működik a tárgyalás
- nem találtak eddig megoldást a vitára, de igénylik annak elrendezését
- egyéb megoldások már befücsoltak
- a vita rendezetlensége elfogadhatatlan mindkét fél számára
- mindketten önként vállalják
- a mediátort mindketten elfogadják, és elfogulatlannak tekintik
- a résztvevők képesek a problémák megoldására

Kizáró okok

A mediátor nem járhat el:

- ha valamelyik felet képviseli,
- ha valamelyik félnek hozzátartozója,
- ha bármelyik féllel munkaviszonyban áll,

- ha a felek bármelyikével összefonódásban lévő szervezet a mediátort foglalkoztató jogi személy.
- bizonyos viták nem oldhatók meg a mediáció segítségével: különösen azok nem, ahol erőszak vagy komoly zaklatás van jelen;
- ha a mediátor bármilyen egyéb oknál fogva nem tudja megőrizni semlegességét, pártatlanságát, és az adott ügyben érdekelt, elfogult (pl., ha érzelmileg érintett)
- ha ő a családgonozó.

Kedvezőtlen a mediációra

- a felek között nagymértékű hatalmi erőeltolódás van;
- felsőbb hatóságra van szükség a döntéshozatalhoz;
- jogi eljárás már folyamatban van;
- alapvető jogok forognak kockán – például személyi biztonság;
- a felek egyike, vagy egyik fél sem érzi magát biztonságban;
- a két fél állásfoglalása szélsőséges és merev.

Mediáció menete

A felek előkészítő beszélgetésen vesznek részt, amely során mindkét felet külön-külön meghallgatják a mediátorok. Ha a felek vállalják a mediációt, aláírják a „Megállapodás a közvetítői (mediatori) segítség igénybevételéről” című szerződést. A mediáción kizárólag azok a felek vehetnek részt, akik a szerződést aláírták! A folyamat végén egy írásbeli mediációs megállapodás születik. A megállapodás önként vállalt, intézmények, hivatalok által (bíró, gyámhivatal, gyermekjóléti központ) számon nem kérhető.

Adminisztrációs kötelezettség:

- „Megállapodás a közvetítői (mediatori) segítség igénybevételéről” aláírása
- a Mediációs megállapodás megírása, aláírása

Személyi feltételek:

- két mediátor, akik közül egyik sem az ügyfél családsegítője, esetmenedzsere.

Mediáció helyszíne:

- gyermekjóléti központ erre kialakított helyiségei, amik hétvégén kapcsolatügyi szobaként funkcionálnak.

Szolgáltatás igénybevehetőségének ideje:

- nyitvatartási időben, egyeztetve a mediátorokkal.

8.4.5. Utcai, lakótelepi szociális munka

Az utcai, lakótelepi szociális munka biztosítása a Család-és Gyermekjóléti Központokban Útmutató -Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet 2022- figyelembevételével valósul meg.

Utcai (lakótelepi) szociális munka célja, hogy a szociális munka módszereivel és eszközeivel segítséget nyújtson az ellátási területén élő kallódó, csellengő gyermekeknek, fiataloknak.

Feladatellátás kiterjed a célcsoport szempontjából preferált terület felderítésére, információgyűjtésre, információ átadásra, kapcsolatteremtésre, közösségszervezői munkára, szabadidős programok szervezésére, megvalósítására, továbbá a közterületeken megjelenő

kiskorú veszélyeztetettség időben történő észlelése szempontjából állandó/rendszeres jelenlét biztosítására.

Elsődleges feladat a kallódó gyerekekkel, kamaszokkal való kapcsolat kialakítása, információnyújtás, felvilágosítás, közvetíti a célcsoport számára releváns preventív jellegű szolgáltatásokat, vagy abba delegálja.

Munkamódszerek:

Kamasz mentoráció: egy olyan egyéni szolgáltatás, mely a kamaszok panaszaira fókuszál.

A mentoráltak célcsoportja: a 10-18 éves korosztály.

A kollégák heti rendszerességgel találkoznak mentoráltjaikkal és lehetőség van arra, hogy akár egész évben és iskolaszünetekben és a nyári szünetben is folyamatos kapcsolattartásban legyenek a fiatalokkal.

Mentoráltjaink kerületi lakosok és sokan közülük nem kerületi iskolába járnak, vagy 16 évesen félbehagyták a tanulmányaikat. Ez a célcsoport sok esetben nem érhető el az iskolai szociális segítők által, de kerületi lakosokról van szó.

Természetesen abban az esetben- amennyiben kerületi iskolába jár a gyermek- a családsegítő és esetmenedzser feladata egyeztetni az adott iskola szociális segítővel.

Az egyéni mentoráció folyamatos tanácsadó " kamasz-panasz" szolgáltatást biztosít, heti rendszerességgel, akár 1 éven át, hosszú időn át kísérik útján a gyermeket/ fiatalot.

Az egyéni mentoráció nem tehetséggondozás, célja: a gyermekek lelki egészségének védelme.

Olyan esetekben, amikor a gyermek, kamasz problémáját az utcai munka eszközeivel megoldani nem lehet a központ munkatársai a család- és gyermekjóléti szolgálatnak jeleznek, illetve súlyos veszély- vagy krízishelyzet esetén a hatóságokat is értesíthetik.

Adminisztrációs kötelezettség:

-Munkanapló, feljegyzés, tájékoztatással kapcsolatos dokumentáció, belső nyilvántartásba történő dokumentálás.

Közösségi terek fiataloknak:

A közösségi terek célja, hogy a szabadidő hasznos eltöltésének biztosításával a fiatalok elkerüljék az olyan közösségeket, ahol a drog, az alkohol, a dohányzás és a kriminalizálódás veszélyeinek vannak kitéve. Cél továbbá a közösséghez való tartozás igényének kielégítése; új kapcsolatok, baráti társaságok kialakulásában való segítségnyújtás; a fiatalság lelki, mentális egészségének megőrzéséhez, fejlesztéséhez való hozzájárulás; a deviáns viselkedésminták kialakulásának megelőzése; halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek szocializációjának elősegítése.

A család-és gyermekjóléti szolgálat keretén belül működtetett programok lehetőséget teremtenek a fiatalokkal való közvetlen bizalmi kapcsolat kialakítására. A prevenciós programokkal a fiatalok hasznos információkhoz, tapasztalatokhoz jutnak az egészségesebb testi, szellemi fejlődés jegyében. Társas kapcsolati, kommunikációs, konfliktuskezelési mintákat kapnak.

Közösségi terek létrehozását megelőzően célszerű szükségletfelmérést és helyzetelemzést végezni az adott ellátási terület és célcsoport vonatkozásában. Ennek elemei a fiatalokat jellemző statisztikai, demográfiai és egyéb mutatók: nem; életkor; iskolai végzettség;

munkaerő piaci helyzet; információszerzési, információfogyasztási, kommunikációs és médiafogyasztási szokások; a korosztály számára rendelkezésre álló szabadidős és kulturális lehetőségek; szükségletek, igények a fiatalok körében. Emellett a fiatalokkal kapcsolatban álló szakemberektől, intézményektől nyert információk is hatékony segítséget jelentenek a tervezés fázisában. A felmérés során kapott eredményekre építve lehet olyan közösségi teret létrehozni és olyan programokat működtetni, mely a fiatalok igényeire, szükségleteire épülve hatékony eszköze lehet a közösségi szociális munkának.

Iskolai szünetekben szervezett közösségi programok

A kirándulás és a tábor sajátos szocializációs, közösségfejlesztő és nevelési szintér, amely élményszerzéssel, tartalmas és értékteremtő szabadidős programokkal járul hozzá a fiatalok személyiségének fejlődéséhez. A kirándulási és a táborozási lehetőség egyúttal természetbeni juttatás, egyedüli lehetőség is a nehéz körülmények között élő fiatalok számára. A család-és gyermekjóléti szolgálat munkatársai a programokon részt vevőkkel kapcsolatot építenek, prevenciós és szükség esetén korrekciós szakmai munkát végeznek.

Az iskolai szünetekben szervezett közösségi programok tervezése és szervezése kapcsán az érintettek megkérdezése mellett fontos feltérképezni az elérhető és igénybe vehető hasonló típusú szolgáltatásokat is, így képet kapunk a már működő szolgáltatások típusáról, mennyiségéről, tartalmáról és elérhetőségéről. Ezáltal elkerülhetők az átfedések, lehetővé válik a szükségletek minél szélesebb körben történő kielégítése.

Ünnepekhez kötődő közösségi rendezvények szervezése

Mivel a gyerekek sok mozgással és különböző észlelő funkciók együttes működésével jól fejleszthetők, a programok kialakításában fontos szerepet kap a játék, ami által az itt töltött idő hasznossá és kellemessé válik.

A kreatív műhelyek, kézműves foglalkozások, ünnepkörökhöz kötődő rendezvények (farsang, húsvét, mikulás, advent, karácsony) célja a szabadidő hasznos eltöltése, a gyermekek kreativitásának, ügyességének, képzelőerejének fejlesztése, illetve az adott ünnepre való készülődés.

8.4.6. Óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység

A szolgáltatás célja:

A feladatellátás jogszabályi alapját Gyvt., valamint a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet) nyújtja.

Az NM rendelet¹ rendelkezései szerint az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célja a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel

¹ NM rendelet 25. § (1)-(2)

támogatást nyújtani a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak, az intézményben megjelenő egyéb szakembernek. Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Ennek keretében segíti:

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

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet kiadta „Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatóját” 2022-ben, ez meghatározza az óvodai és iskolai segítő tevékenységet, annak munkaformáit.

Ez a szolgáltatás olyan speciális segítségnyújtás, mely a szociális munka etikai kódexét betartva, a szociális munka módszereit, eszközeit felhasználva támogatja a gyermeket, annak családját, az iskola, óvoda, kollégium munkatársait, jelzőrendszer egyéb tagjait (iskolaőr, iskolai védőnő) a nevelési-oktatási intézmény helyszínein, vagy programhoz kötötten máshol. A fentiekén kívül célja még munkánkban a tanulók sikeres előmenetelének támogatása, családban történő nevelésének elősegítése, egészségfejlesztése, veszélyeztetettség megelőzése, kiszűrése, a már meglévő veszélyeztetettség megszüntetésében való közreműködés, illetve a szakemberek együttműködésének elősegítése, kialakítása, fenntartása.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás feladatellátás a XIV. kerület ellátásában jelen esetben (2023-évben) az Oktatási Hivatal közlése szerint 21207 fő gyermek részére kötelező a szolgáltatás biztosítása. Az Nmr. 1000 fő köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekre vetítve 1 fő alkalmazását írja elő.

A szolgáltatás intézményünkben 20 iskolai szociális segítő látja el.

8.4.6.1. Óvodai, iskolai, kollégiumi szociális segítő munkát végző feladatai:

- Az együttműködési megállapodásban rögzített időpontban és időtartamban az adott köznevelési intézményben tartózkodik,
- az éves munkaterv kidolgozása és megvalósítása, melyet a köznevelési intézmény, annak személyzete és az érintett egyének/családok szükségleteire építve, a család-és gyermekjóléti központ szakmai vezetésének irányításával, a köznevelési intézménnyel egyeztetve végzi,

- szakmai tudásuk és eszközeik segítségével hozzájárulnak az óvodai, iskolai szociális szolgáltatásokat igénybe vevő egyének, családok problémáinak feltárásához, e problémák kezeléséhez,
- egyénre, csoportra, közösségre irányuló szolgáltatásokat nyújtanak a szociális munka módszereinek, eszközeinek felhasználásával,
- gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok körében önállóan, azokban a köznevelési intézményekben, ahol alkalmaznak gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, vele együttműködve, adatokat gyűjt a gyermekek, tanulók helyzetéről; nyilvántartást vezet a valamilyen hátránnyal, tanulási, egyéb akadállyal, speciális szükségletekkel rendelkezőkről,
- a jelzőrendszer tagjaként igény szerint részt vesz a gyermekvédelmi intézkedésekhez kapcsolódó eljárások eseményeiben: esetkonferencia, szakmai konzultáció stb.,
- indokolt esetben írásbeli összefoglalót készít a gyermek, tanuló veszélyeztetettségét enyhíteni, megszüntetni hivatott helyzetértékeléshez, szerepet vállal a gondozási-nevelési terv kialakításában, megvalósításában.

8.4. 7. Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat feladata a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

Feladata

- Állandóan hívható, közismert mobiltelefonszám biztosítása
- telefonon történő tanácsadás, tájékoztatás,
- segítség mozgósítása,
- kapcsolatfelvétel olyan intézmények, szolgáltatók (rendőrség, gyermekvédelmi szakszolgálat, kórház, családok átmeneti otthona, anyaothtonok, utcai szolgálat stb.) munkatársaival, akik krízishelyzet esetén azonnali, konkrét segítséget tudnak nyújtani.

Célja

- A gyermekjóléti szolgáltatást ellátó intézmény nyitvatartási idején túl (éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon) folyamatosan biztosítsa gyermekjóléti szakember elérhetőségét abból a célból, hogy krízishelyzet esetén a gyerek ne maradjon segítség, illetve ellátás nélkül.
- A készenléti szolgálat tehát a limitált időkeretben működő gyermekjóléti szolgáltatás elérhetőségének meghosszabbítását jelenti. Szakmai tartalmában nem hordoz többletet a gyermekjóléti szolgáltatáshoz képest, csupán annak a lehetőségét teremti meg, hogy a gyermekjóléti szolgálat nyitvatartási idején túl, szükség esetén, a gyermek biztonsága érdekében ezek a szolgáltatások mozgósíthatók legyenek.
- Ez a szolgáltatás a lakosság és a jelzőrendszer felé állandó elérhetőséget biztosít, erről tájékoztatni szükséges (honlap, szórólapok, intézményekbe eljuttatni az információt) a célcsoportot. A közismert telefonszám biztosításával szervezzük úgy, hogy a készenléti levő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

Belügyminisztérium 2022. november 10-én kiadott Protokollja szerint- „Konvergencia-régiókban működő család –és gyermekjóléti központok és szolgálatok, valamint a regionális diszpécser-szolgálatok krízisidőszakban történő együttműködésére” az alábbi feladatokkal egészül ki a munkavégzés:

-téli krízisidőszakban együttműködik a regionális diszpécser-szolgálattal, fogadja hívásait, intézkedik, amennyiben az szükséges.

Szakmai stáb

A készenléti szolgálat az esetmenedzserek végzik. Tekintettel a fent megfogalmazott célokra, feladatokra, alapkritérium, hogy a készenléti gyakorlatot gyakorlott, családgondozásban jártas, felsőfokú végzettséggel rendelkező gyermekjóléti területen dolgozó szakember biztosítsa. A kollégák forgó rendszerben, megfelelő beosztás mellett, az igazgatóval kötött megállapodás szerint, külön díjazás ellenében látják el ezt a feladatot.

Készenléti telefon száma: 06-70-310-8585 (normáldíjas).

Hívható, a nyitvatartási időn túl: hétköznap: hétfőtől péntekig, zárást követően este 18 órától reggel nyitásig, 9 óráig, hétvégén (munkaszüneti napon, ünnepnapokon 0-24 óra) péntek 15 órától hétfő reggel 9 óráig.

Szolgáltatás keretei

A készenlét legfőbb kritériuma tehát, hogy a szolgáltatást nyújtó szakember az adott településen, egy közismert telefonszámon folyamatosan elérhető legyen, azaz a készenléti mobiltelefon használatával munkaidőn túl saját otthonában is elláthatja.

A készenléti szolgálat biztosításához a készenléti szolgáltatást ellátó szakembernek cím- és telefonlistával kell rendelkeznie (családok átmeneti otthona, gyermekek átmeneti otthona, rendőrség, befogadó otthon stb.) a hatékony tájékoztatás és intézkedés érdekében.

A készenléti szolgálat működéséről nyilvántartást kell vezetni (részletesen lásd lejjebb). A készenlét ideje alatt történt eseményekről az adminisztrációs teendőkön túl a gyermekjóléti központban szabályozott módon kell tájékoztatást adni.

Adminisztráció

A készenléti szolgálatot dokumentálni kell, melynek tartalma:

- a készenlét időtartama;
- a hívások
- a hívó személy, illetve az érintett gyermek azonosításához szükséges adatok,
- tartalma,
- időpontja
- a segítségnyújtás módja, illetve a megtett intézkedések, a bevont szakemberek, szervezetek neve, elérhetősége.

8.4.8. Kórházi szociális munka

Célja

- a kórházakkal, különös tekintettel a területileg illetékes szülészeti, nőgyógyászati, pszichiátriai részlegekkel, gyermekkorházakkal való kapcsolattartás, a kerületi és egyéb kórházból érkező jelzések fogadása, intézkedések kezdeményezése, a krízishelyzetbe került várandós anyák helyzetének kezelése, az újszülötteket veszélyeztető körülmények elhárítása.

- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátásokhoz történő hozzájárulásának szervezése.

Mivel a Központunk illetékességi területén lévő kórházban, egészségügyi intézményben van szociális szakember a Központ munkatársa koordináló feladatot lát el a kórházak és a család- és gyermekjóléti központ között.

A szolgáltatás tartalma

Központ koordinátora az illetékes kórházak szociális munkásaival, védőnőkkel kapcsolatot, tartant, szervezi a szakemberekkel való rendszeres szakmai konzultációkat, igény szerint az esetmegbeszélő csoportot, továbbképzést szervez a kórház és a Központ munkatársai számára. Lehetővé teszi, hogy a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzéssel éljen a kórházi szociális munkás, védőnő a területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat, illetve a hatóság felé, a további bántalmazás megakadályozása érdekében.

A kórházi szociális munkás (koordinátor) ügyeleti idején túl, ill. hétvégén, ünnepnapokon a jelentkező problémáról, válsághelyzetben lévő anya, bántalmazott, veszélyeztetett gyermek stb. a kórház a legelső munkanapon értesíti a gyermekjóléti központ esetmenedzserét, szolgálat szociális munkását. Krízishelyzet, vagy azonnali intézkedést igénylő probléma esetén, felveszi a kapcsolatot a gyermekjóléti központ által működtetett készenléti szolgálattal, aki a probléma ismeretében megteszi a szükséges intézkedéseket; - a kórház jól látható helyen elhelyezi az ellátási területén működő gyermekjóléti központ, ill. szolgálat elérhetőségét, címét, telefonszámát, mind a betegek, mind dolgozói számára.

8.4. 9. Jogi tanácsadás, tájékoztatás

A nyitvatartási időn belül folyamatosan fogadjuk az önkéntesen hozzánk forduló ügyfeleket.

Feladata ügyfelek számára:

- tájékoztatást nyújt egy adott élethelyzetben, szituációban alkalmazandó jogszabályokról.
- Segítséget ad az ügyfél számára annak feltérképezésében, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre, mely illetékes szervhez, hatósághoz kell fordulnia problémája orvoslása végett.
- amennyiben az ügyfélnek már folyamatban lévő ügye van, segítséget nyújt számára az eljárásban történtek kiértékelésére, az ügyfél által bemutatott iratok alapján figyelemmel kíséri az eljárást, segíti ügyfelet a további lehetőségek mérlegelésében
- segítséget nyújt rövid beadványok, válaszlevelek elkészítésében
- ha a peres eljárás indokolt, segítséget nyújt rövid keresetlevél elkészítésében.

A jogász az e célra elkészített előjegyzés alapján fogadja az ügyfeleket a Központ által biztosított helyiségben, oly módon, hogy egy ügyfél kb. egy óra időtartamban veheti igénybe a szolgáltatást.

Amennyiben az adott ügyfélnek iratszerkesztésre, beadvány, levél keresetlevélre lenne szüksége, az meghaladja az egy ügyfélre jutó időkeretet. Ilyen esetben biztosítja a megfelelő időt az irat elkészítésére.

Jogász a szolgálat és központ valamennyi munkatársa számára egyeztetett időpontban biztosít időkeretet a munkájukhoz szükséges jogi tanácsadás céljából.

8.4. 10. Pszichológiai tanácsadás

8.4.10.1.Felnőtt pszichológus

Speciális segítség nyújtása azoknak a klienseknek, akik ideiglenesen vagy tartósan szorulnak támogatásra valamilyen pszichés ok miatt.

Az alkalmazott munkamód a pszichológiai tanácsadás módszere, mely olyan eljárás, ami a tanácsadó pszichológus segítségével módot ad a kliens számára, hogy az adott élethelyzetben fellépő probléma, elakadás vagy krízishelyzet esetén „külső”, szakember (pszichológus) segítségével áttekintse élethelyzete specifikumjait, okokat keressen és megfelelő erőforrásainak feltárásával és aktiválásával lehetőséget adjon az élethelyzeti nehézség, probléma kezelésére, megoldási javaslatok kidolgozására.

Szolgáltatást nyújtó szakember

A szolgáltatást szakképzett krízistanácsadó szakpszichológus nyújtja teljes állásban, fő munkaidőben a Központ épületében, ügyfélfogadási idejében.

Munkája általános alapelveit a pszichológusok etikai kódexe és a pszichológiai szakma általánosan kötelező elvárásai szerint végzi, kiemelten figyelmet fordítva a személyiségi jogok védelmére, az egyenlő bánásmód elvére, az esélyegyenlőségre, és a titoktartásra mindaddig, amíg az jogszabályba nem ütközik.

Kliensút

Munkánk egyik alapelve szerint klienseinket a hozott, vezető probléma mentén lássuk el, annak megoldásában nyújtva elsődlegesen segítséget, eközben azonban a felmerülő kísérő problémákra is kínálunk segítséget lehetőség szerint intézményünkben, ha pedig ez szakember hiányában nem lehetséges, akkor szakszerű tovább küldéssel.

Az intézményünkbe érkező kliens vezető problémáit családsegítő és esetmenedzser kollégák tárják fel a különböző általuk használt interjútechnikákkal. Minden olyan esetben megajánlják a pszichológiai szolgáltatást, amennyiben felmerül, annak gyanúja, hogy a kiváltó probléma pszichológiai természetű, így annak kezelése is pszichológus feladata és kompetenciája.

Időtényezők

Indokolhatja a pszichológus belépését az, hogy a probléma különösen régóta fennáll, és érdemi változás eddig a kliens és a szakemberek erre irányuló erőfeszítései ellenére sem következett be. Felmerülhet ilyenkor kezeletlen mentális probléma és orvosi segítség szükségessége.

Specialitása a Központunkban folyó pszichológusi munkának, hogy időről-időre szükséges olyan szupportív/támogató/ tevékenység nyújtása, ami a klienskör nehezített szociális helyzetéből, akár válság, vagy krízishelyzetéből adódik.

Előfordulhat a kliens életútjában, hogy az interjú során bizonyos ismétlődésre figyelhetünk fel. Ekkor a szociális készségek pszichológiai támogatásra, az élethelyzet új szempontú áttekintésére, elemzésére, a probléma megoldását szolgáló erőforrások feltárására, illetve új megküzdési módok aktiválására van szükség.

Krízishelyzetben lévő klienseink esetében a lehető leggyorsabb elérhetőség a fő szempont. Krízis esetén az ajánlott szolgáltatás gyorsan elérhető, intenzív, és rövidebb időtartamú, a

krízisellátás sajátosságait tartalmazó munkaforma, amiben a krízis-tanácsadás szakmai alapelvei az iránymutatók.

A pszichológus munkája szinte minden esetben többszintű kommunikációt és kapcsolatot igényel: /gyermeket nevelő szülő esetén/ a szülővel, szülőkkal, harmadrészt a családsegítővel, esetmenedzserrel, negyedrészt a család ellátásában részt vevő gyermekpszichológussal, családterapeutával, mediátorral, esetlegesen az iskolapszichológussal. A pszichológus részt vesz az esetmegbeszélő és a szervezetet érintő értekezleteken, továbbá a szakmai esetmegbeszélő konferenciákon is.

Adminisztráció

A pszichológus minden találkozás után esetsnaplót vezet, továbbá az Intézmény adminisztrációs rendszerében a kliensnek nyújtott szolgáltatást rögzíti.

8.4. 10.2. Gyermekpszichológus

Munkájának célja

A gyermekpszichológusi munka célja a gyermekek pszichés veszélyeztetettségének felmérése, illetve annak megszüntetése, akár közvetett (tovább küldésé, konzultációk), akár közvetlen (rövid terápiás jellegű foglalkozások) módján.

Szolgáltatásra való jogosultság és a hozzáférés módja

A gyermekpszichológusi szolgáltatás csak családgondozás keretein belül, és a családsegítő és/vagy esetmenedzser javaslatára vehető igénybe, amit minden esetben egy alapos, előzetes családsegítői esetszűrés előz meg. A szolgáltatásban Budapest Zugló közigazgatási területén élők 0-18 éves népessége részesülhet.

A bekerülés folyamata a következő:

1. Családsegítő és/vagy esetmenedzser előzetes konzultációja a szülővel (motiváció, hajlandóság).
2. Családsegítő és/vagy esetmenedzser konzultációja a gyermekpszichológussal.
3. Amennyiben a gyermek nem töltötte be a 16. életévét, a szülő telefonon felkeresi a gyermekpszichológust, hogy időpontot egyeztessenek első interjúra (16 éves kortól a gyermekkel történik az első interjú, a szülő/k tudtával és beleegyezésével).

A gyermekpszichológusi szolgáltatás folyamata és végkimenetele

A pszichés állapot felmérésére 1+5+1 alkalom áll rendelkezésre, azaz 1 konzultáció a szülővel (szülőkkal), majd 5 találkozás a gyerekekkel, amit a szülővel (szülőkkal) való záró konzultáció követ. Egy gyermek hetente egy alkalommal, 45 percet tölt a gyermekpszichológussal, a szülő/k 1,5 órás első interjún, majd 1 órás záró szülőkonzultáción vesznek részt.

Erre infrastrukturálisan az intézményben található, játékokkal felszerelt gyermekpszichológusi szoba nyújt lehetőséget. A gyermekpszichológus az Intézmény ügyfélfogadási idejében fogadja a klienseket, hetente.

Ezt követően dönthető el, hogy milyen további pszichológiai ellátást tudunk nyújtani a gyerek (család) számára. Lehetőségeink a következők:

1. Az eset – azaz a pszichológusi munka – **lezárása**, konzultáció a családdal és a családsegítővel.
2. **Tovább küldésé** más szakemberhez, intézményhez

- a. Pszichológusi kompetenciát meghaladó esetben a gyermeket tovább kell irányítani klinikai szakpszichológushoz vagy gyermekpszichiáterhez, illetve szükség esetén a családnak megajánlhatunk családterápiát vagy a szülőknek egyéni pszichológiai tanácsadást (felnőtt szakpszichológus közreműködésével), vagy mediációt.
 - b. Ha a gyermek nem pszichológiai ellátást igényel, akkor megfelelő ellátó helyet javasoljuk (pl. korai fejlesztő központ, tanulási képességek egyéni fejlesztése stb.)
3. Az esetszám 1/3-a esetében, kompetencia-körön belül maradva elkezdhető a **gyermekkel való terápiás jellegű foglalkozás** az intézet saját gyermekpszichológusa által. Ezt indokolja:
- a. A gyermekkel 5 alkalom alatt kialakult olyan speciális bizalmi kapcsolat, különösen szorongás, gyászmunka, enyhe depresszív állapot stb. esetében, ami miatt a tovább küldés kontraindikált, a gyermek pszichés állapotrosszabbodását eredményezné.
 - b. Nincs elegendő befogadó kapacitás más intézményben (nem áll rendelkezésre államilag támogatott gyermekpszichológusi ellátás a kerületen belül) és az igény sürgető (nem várhat hónapokat a gyermek).

Az egyéni munka a következő formákban valósulhat meg:

- Heti gyakorisággal, szükség szerint közbeiktatott szülőkonzultációval
- Kéthetenként, illetve havi gyakorisággal, negyed-, illetve félévenkénti szülőkonzultációkkal, illetve a családgondozóval való rendszeres együttműködéssel (a gyakoriság eldöntése a pszichológus szakember kompetenciája)

A terápiás jellegű egyéni foglalkozások lehetséges formái

1. Szupportív terápia (támogatás, 'töltés')
2. Krízis-intervenció
3. Gyászmunka elősegítése
4. Önismeret, személyes narratívák kialakítása
5. Énerősítés
6. Enyhe hangulatzavar kezelése, szorongáscsökkentés

A kompetenciahatárt meghaladó (nem végezhető) tevékenységek:

1. Analitikus hosszúterápia
2. Személyiségzavarok kezelése
3. Közepes/súlyos szorongásos zavarok kezelése
4. Közepes/súlyos hangulatzavarok kezelése
5. Gondolkodási zavarok kezelése
6. Közepes/súlyos viselkedészavarok (evés, szexuális, antiszociális stb.) kezelése
7. Addikció kezelése

Adminisztráció

A gyermekpszichológus minden találkozás után esetsnaplót vezet, továbbá az Intézmény adminisztrációs rendszerében a kliensnek nyújtott szolgáltatást rögzíti.

8.4. 11. Család- és párterápia, családkonzultáció

Család-és párterápia

A pár- és családterápia olyan interaktív folyamat, amelyben heti vagy kétheti rendszerességgel, másfél órás alkalmak során egy konkrét párkapcsolati vagy családi problémával foglalkozunk, lehetőleg az összes érintett részvételével.

A rendszerszemléletű megközelítés a családot tekinti a problémák keletkezésének és a terápiás beavatkozás egységének. A terápia fókuszában a család, annak alrendszerei, ill. az egyén szignifikáns családi kapcsolatai állnak. A családterápiára jellemző a terapeuta fokozott aktivitása a terápiás folyamat kezelésében. A családterapeuta gyakran használ különféle akcióos technikákat (pl. szobor, pszicho dráma, levélírás) és gyakran ad a családnak otthoni feladatokat is. A családterápia eszköztára rendkívül gazdag, színes és sok szinten mozgatja meg a rendszerfolyamatokat. Egy családterápiás folyamat általában 6-25 ülésben zajlik a probléma természetétől függő gyakorisággal. Kezdetben hetenként, kéthetenként majd havonkénti gyakorisággal. Után követő ülés lehetséges 6-12 hónappal a folyamat lezárása után.

Milyen esetekben javasolható a pár-, ill. családterápia?

- kommunikációs problémák
- párkapcsolati vagy családi konfliktusok
- gyermeknevelési nehézségek
- kamaszkori változások kezelése a családon belül
- lelki felkészülés a gyermekvállalásra
- ismétlődő párkapcsolati játszmák
- családi vagy párkapcsolati krízisek feldolgozása
- válás
- új családtag elfogadása, integrációja
- „vele vagy nélküle” dilemma

Ha a felek is motiváltak, akkor a sérült kapcsolatok magas százaléka megmenthető a párterápia segítségével. Ha mégis szakításra/válásra kerülne sor, a párterápia segíthet a döntés meghozatalában is, megkímélve a párt a több hónapos érzelmi traumától, könnyebbé téve a kapcsolat lezárását. A párterápia a válást követő megfelelő szülői együttműködés kialakításában is segíti a párt.

Bekerülés útja

- önkéntes kliensek: első interjú a Szolgálatban dolgozó ügyeletes családsegítővel, majd telefonos időpont egyeztetés a terapeutával.
- kötelezett kliensek: előzetes szakmai megbeszélés a családsegítővel, ill. az esetmenedzserrel az által delegált családról, ill. párról, majd ők is telefonon veszik fel a kapcsolatot a terapeutával.

A terápiák a Gyermekjóléti Központban kialakított terápiás szobában zajlanak. A terápiák hétköznaponként folynak, 09:00 és 18:00 között. Hetente maximum 13 ülés.

A terapeuta részt vesz az esetkonferenciákon, valamint rendszeresen kapcsolatot tart a családsegítővel, esetmenedzserrel, a családot segítő egyéb szakemberekkel. Ezen felül részt vesz az esetmenedzserek megbeszélésein. A speciális szolgáltatások koordinátorával napi szintű kapcsolatot tar.

Családi konzultáció

A szolgáltatást az esetmunka során felmerülő problémák feldolgozásában nyújtanak segítséget azoknak az ügyfeleknek, akik a mindennapi élet általános kérdéseiben elakadt, és elakadásuk oka nem egészségügyi/pszichiátriai probléma. A módszer a terápiánál kevésbé szigorú kereteket alkalmaz, de a családterápia módszereit és eszközeit felhasználva halad.

Családkonzultációt 1 fő, a szükséges végzettséggel rendelkező szakember látja el, egy családterápiában jártas szakemberrel párban dolgozva.

8.4. 12. Családi döntéshozó konferencia

A konferencia-megbeszélés a család, a közeli hozzátartozók, valamint a barátok aktív részvételével zajlik, akik a találkozóra meghívott szakemberek támogatásával, az érintett családtagok igényeinek leginkább megfelelő megoldást és egy konkrét tervet dolgozzanak ki a probléma kezelésére. A konferencia megbeszélés segítségével egy kiterjedt és hosszú távon is fennmaradó támogató közösség jön létre.

A módszer lényege, hogy biztonságos körülmények között egy külső, semleges személy (facilitátor) irányításával lehetőséget nyújt a fiatal, annak családja és az általuk megnevezett támogatók számára az együttes problémafeltáráásra és megoldási alternatívák keresésére.

A támogatói körbe tartoznak azok a személyek, akik valamilyen formában kapcsolatban állnak a fiatallal és/vagy családjával. A segítő szakemberek szintén részesei a megbeszélésnek, akik például a gyermekvédelem, a szakellátás, az oktatás, a szociális ellátás, szükség esetén addiktológia területén végzik mindennapi munkájukat, de az esettől függően egyéb szakember jelenléte is lehetséges. A konferencián jelenlévő szakemberek kiválasztását a családon belüli probléma jellege határozza meg, amelyhez a családdal folytatott előkészítő megbeszélés nyújt támpontot.

8.4. 13. Fejlesztő pedagógus

Cél, feladat

A Gyermekjóléti Központ által nyújtott fejlesztőpedagógusi szolgáltatás célja, hogy az intézmény látáskörébe került, speciális szükségletet igénylő gyermekek igényeit felmérjük, és mielőbb eljuttassuk azokba az intézményekbe, ahol a számukra megfelelő speciális vagy többletsegítséget megkapják. Támogatjuk a speciális igényű gyermeket nevelő szülőket gondozási és nevelési tanácsokkal. Segítünk a szülőknek megtalálni a gyermek számára a legmegfelelőbb oktatási, nevelési intézményt. Segítünk azoknak az intézményeknek, ahová ezek a gyermekek már bekerültek vagy be fognak kerülni, elfogadni és megtartani ezeket a gyermekeket.

Nevelési gondozási tanácsot nyújtani azoknak a szülőknek, akik segítséget kérnek.

Felkutatni és kapcsolatot teremteni azokkal az intézményekkel, amelyek a különböző speciális igényeket szolgálják ki. (pl. Autizmus Alapítvány, Mozgássérültek Egyesülete, XIV. kerületi Pedagógiai Szakszolgálat, Korai Fejlesztő Központ), illetve a különböző speciális szolgáltatásokat nyújtó oktatási-nevelési intézményekkel.

Helyszín és időkeret

A fejlesztő foglalkozások helyszíne: Gyermekjóléti Központ.

A kliensek bekerülésének módja:

- **önként:** egy a szakszolgálatba dolgozó ügyeletes családgondozó kollega első interjúját követően, telefonos vagy személyes egyeztetés alapján. A gyermeket nevelő szülő keresi fel telefonon a fejlesztőpedagógust.
- **kötelezett:** a központban dolgozó kollega jelzését követően, szintén telefonos egyeztetés követően. Ebben az esetben is a gyermeket nevelő szülő keresi fel telefonon a fejlesztőpedagógust.

A fogadás ideje: nyitvatartási időben 9 órától 18 óráig, a szülővel előre egyeztetett időpontban.

Felmérés esetén: 1-4 alkalom közötti időintervallum szükséges egy gyermek felméréséhez. Egy felmérési alkalom 50 perc. Az alkalmakat a szülővel egyeztetve egymáshoz minnél közelebbi időpontokra téve szervezzük.

Egy foglalkozás 50 percet tart, heti 1 vagy 2 alkalommal. Fejlesztésre egy gyermeknek 8 alkalmat biztosítunk. Ez a 8 alkalom nem foglalja magába a felmérést.

A felmérés előtt és után a szülőnek kötelezően meg kell jelennie a fejlesztőpedagógus által biztosított szülői konzultáción. Egy - egy szülői konzultáció 60 percet tart. A felmérés előtti első szülői konzultáción a gyermek eddigi fejlődésével, személyiségével, szokásaival, illetve a családdal kapcsolatos kérdések átbeszélésére kerül sor. A felmérést követő szülői konzultáción pedig a felmérés eredményéről, a felmérés ideje alatt tapasztalt észrevételekről kap a szülő tájékoztatást, illetve megbeszélésre kerülnek a további teendők. Ezeken a szülői konzultációkon a szülő a gyermek nélkül jelenik meg.

A szülő is kérhet a fejlesztőpedagógustól szülői konzultációra időpontot. Ezeken a szülői konzultációkon is a szülő a gyermek nélkül jelenik meg.

A fejlesztőpedagógus a szülővel való konzultáció mellett konzultál a gyermekkel foglalkozó pedagógussal, vagy óvodapedagógussal. Ezeket a konzultációkat a családsegítő/esetmenedzser kollegával közösen végzik, a Gyermekjóléti Központ intézményében, vagy az adott oktatási, nevelési intézményben.

A felmérés és a fejlesztés egyénileg zajlik, ugyanis minden gyermek egyedi igényekkel érkezik a központba, bár sokszor a jelzett problémák azonosak.

A felméréseket a már standardizált eszközökkel végezzük. Abban az esetben, ha nincs semmilyen támpontunk arra vonatkozólag, hogy a gyermek fejlődésében hol lehet lemaradás (pl. nem az iskola jelzi, hogy az iskolai tanulmányai gyengék a gyermeknek, mert nem tud olvasni) akkor egy általános, mindenre kiterjedő gyors felmérést végzünk: nagy és finom motorikus mozgás, figyelem, emlékezet, téri és időbeni orientáció, auditív és vizuális differenciáció, beszéd, értelmi szint.

Abban az esetben, ha egy konkrét területfejlődési lemaradást jelzik pld: számolási készségek elmaradása, akkor a gyermek életkorának megfelelő standardizált mérőeszközzel mérjük fel a gyermeket.

Dokumentáció

A szülői konzultációkról, illetve a felmérésekről, fejlesztésekről a fejlesztőpedagógus esetenaplót vezet.

Munkatársakkal való együttműködés

A fejlesztőpedagógus részt vesz az intézmény munkatársai által szervezett esetkonferenciákon, amelyeket azon gyermekek ügyében szerveznek, akikkel ő is foglalkozik.

A fejlesztőpedagógus részt vesz a munkatársak által szervezett esetmegbeszélőn.

Folyamatosan tartja a kapcsolatot és informálja az esetfelelős esetmenedzsert, családsegítőt, jelzi a foglalkozás kezdetét és végét, írásban összegezi a gyermekkel kapcsolatos tapasztalatait, az elért eredményeket.

8.4.14. Szociális diagnózis

Célja: A szociális diagnózis elkészítése az igénybe vevő oldaláról a szolgáltatás igénybevételének, a szolgáltató oldaláról a szolgáltatás nyújtásának feltétele. A szociális diagnózis része az egyén szükségletvizsgálata, és a jogosultság vizsgálat, amelynek egyik eleme az egyén és családja jövedelmi és vagyoni helyzetének vizsgálata.

A szolgáltatási igény felmérése az egyén, család átfogó, rendszerezett szempontok alapján elkészített helyzetértékelés, diagnózis elkészítése eredményeként. A szociális diagnózis eredménye meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - gyermekjóléti alapellátásokat.

A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni.

A szociális diagnózis felvevő esetmenedzser feladata

- az igénylő problémájának megismerése, definiálása, szükségleteinek felmérése,
- az igénylő szükségleteinek megfelelő szolgáltatások megállapítása,
- az igénylő jogosultságának vizsgálata,
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése,
- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása,
- az igénybe vevő ellátásának nyomon követése (határozott időre történő jogosultság meghatározásával),
- az igénybe vevő szociális szükségleteinek és jövedelmi-vagyoni rászorultságának felülvizsgálata.

A felmérés menete

A szociális diagnózis felvétele adatlappal segített strukturált interjú alapján történik. Az adatlap számba veszi az összes olyan téma-, vagy problématerületet, mely szükséges ahhoz, hogy a jogszabályok szerint jelenleg működő szociális szolgáltatásra vonatkozóan megismerhető legyen az ügyfél meglévő, vagy meg nem lévő szükséglete.

A szükségletek mellé rendelt szolgáltatások sokaságából, a diagnózist felvevőnek szükséges értékelni, s dönteni arról, hogy melyik szociális szolgáltatás igénybevételével kap szükségletére megfelelő eredményes választ az igénybe vevő.

8.4.15. Fogytékosügyi tanácsadás

Tájékoztatást és segítséget nyújt fogyatékos személyeknek és családtagjaiknak a különféle szociális, jogi, munkaügyi és életviteli kérdésekben.

Külső szakemberrel, előre egyeztetett időpontban tanácsadást biztosítunk a fogyatékos személyek (látássérült, hallássérült, mozgássérült, autista, beszéd fogyatékos, értelmi fogyatékos, pszicho szociális fogyatékos) és családtagjaik számára az alábbiakban:

- a helyi szintű szolgáltatásokról, ellátásokról, intézményekről, segédeszközök beszerzési lehetőségeiről Segítség nyújtása helyi szakemberek keresésében,
- közreműködés hivatalos ügyek intézésében,
- egyének és családok önálló életvezetési képességének megőrzésében, fennálló problémák kezelésében együttműködés kialakítása,
- munkaerő – piaci szolgáltatások nyújtása megváltozott munkaképességű munkavállalóknak,
- szolgáltatások igénybevételének segítése,
- közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében.

9. Az észlelő- és jelzőrendszer működtetése

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében a gyermekvédelmi jelzőrendszer működésének és működtetésének szakmai módszereit alkalmazva a jelzőrendszeri tagok aktív közreműködésével négy szinten van szabályozva az észlelő és jelzőrendszer munkája.

a. Az észlelő és jelzőrendszer szervezését és fenntartását meghatározó alapelvek

- A jelzőrendszer, illetve a jelzőrendszert alkotó intézmények tevékenysége szerves része a családsegítő, gyermekjóléti tevékenységnek.
- A jelzőrendszer működtetésének célja a krízishelyzetben levők segítése, és nem hatósági intézkedés (ilyen esetben értesíteni kell az illetékes hatóságot).
- A jelzést követő tevékenységnek is mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia.
- A jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás, amely csak az érintettek tudtával, súlyos veszélyeztető körülmények esetén oldható fel, azaz gondoskodni szükséges az információk felelős kezeléséről.
- A jelző személy gyermek bántalmazása, elhanyagolása bejelentése esetén jogosult az adatainak zárt kezelésére.

b. Az észlelő és jelzőrendszer működésének főbb szabályai

- A jelzőrendszer tagjai alakítsák ki egymás között az együttműködési szabályokat, határozzák meg a kompetenciahatárokat, ehhez elengedhetetlen, hogy a jelzőrendszer tagjai legyenek tisztában egymás feladataival, kötelezettségeivel, szolgáltatásaival.
- A jelzés szükséges, de nem elégséges feltétele a jelzésben megnevezett személyek, családok problémájának, a gyermekek veszélyeztetettségének kezelésében, mivel a jelzést adó egyének, intézmények cselekvési kötelezettségét, felelősségét a jelzés ténye nem helyettesíti, nem váltja ki.
- A jelzőrendszer tagjai között egyenrangú, partneri kapcsolatok keretében zajlik az együttműködés, bármiféle időleges elsődlegességet a problémában érintett egyének, családok, a veszélyeztetett gyermekek helyzetének jobbítása érdekében történő szakmai beavatkozások logikája határoz meg.

- Az ágazati törvényeknek megfelelően, rendszeres találkozási, szakmai konzultációkat biztosító alkalomok során szervezi és koordinálja a kerület jelzőrendszeri tagjainak együttműködését, biztosítja az információáramlást. Évente egy alkalommal Humán Fórum néven jegyzett rendezvényen bemutatja a saját tapasztalatait, adatait, esetleg célzott kutatásain és az együttműködések révén szerzett információkon alapuló helyzetértékelését a kisebb-nagyobb társadalmi csoportok szociális problémáinak alakulásáról, a helyi és országos szociálpolitika hatásosságáról. Az éves értekezlet alkalom arra is, hogy a jelzőrendszert alkotó intézmények képviselői prezentálják az általuk tapasztalt a szociális és egyéb problémákat, visszacsatolást adjanak a jelzőrendszer, közte a család- és gyermekjóléti szolgálattal kapcsolatos működés jó és kevésbé jó oldalairól.
- A Központ résztvevője a kerület különféle fórumainak (kerekasztalok, KEF), a Szociális Bizottság munkájának, aktuális ügyekben szakmai ismereteivel hozzájárul Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzatának döntéseéhez.

Észlelő- és jelzőrendszer¹²			
I. szint	II. szint	III. szint	IV. országos szint
család- és gyermekjóléti szolgálatok	család- és gyermekjóléti központok	Fővárosi és Vármegyei Kormányhivatalok	Egy szervezeten belül a konkrét beavatkozástól a kormányhivatal felé való jelzés megtételén át a módszertani kidolgozásig valósul meg.
A helyi veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer szervezése, az együttműködési formák kialakítása, működtetése, dokumentálása.	Koordinál és szakmai támogatást nyújt a családszolgáltatóknak, jelzőrendszeri felelősöknek.	Szakmai támogatást nyújt a család- és gyermekjóléti központok járási jelzőrendszeri tanácsadóinak, valamint évente egyszer összehívja őket és közösen értékeli a vármegyei jelzőrendszer működését	Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének országos szakmai támogatása, fejlesztése, képzések kidolgozása és megszervezése, szabályozási és módosítási javaslatok megfogalmazása az ágazati irányítás felé.
Jelzőrendszeri felelős	Jelzőrendszeri tanácsadó	Vármegyei észlelő- és jelzőrendszeri koordinátor	A Kormányhivatalok jelzőrendszeri koordinátorainak beszámolóiban foglalt megállapítások alapján évente összegző értékelést készít
			24 órás ingyenesen hívható gyermekvédő hívószámot működtet. (06-80-21-20-21)
			Országos akkreditált továbbképzési programot dolgoz ki.
			Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

Amennyiben a Szolgálat és a Központ egy telephelyen van, lehetőség van arra, hogy a jelzőrendszeri felelős és a jelzőrendszeri tanácsadó egy ember legyen.

2025-től az észlelő és jelzőrendszeri munkát 1 fő állású jelzőrendszeri tanácsadó és jelzőrendszeri felelős látja el.

Településszintű feladata a jelzőrendszer szervezése és működtetése, hozzájuk beérkező jelzésekről intézkedésekről tájékoztatni a központot. Járási szintű feladata a jelzőrendszer működtetésének járási/kerületi szintű koordinálása, szakmai támogatása, **Humán Fórum (02.28-ig) - az éves szakmai tanácskozás megszervezése** minden évben.

Az éves tanácskozás a településszintű jelzőrendszeri hálózat működésének minden tag részvételével elkészített írásbeli beszámolókon alapuló éves **helyzetfeltárása**, és annak rendszerezett visszacsatolása a szakma, a fenntartó, a helyi közösség számára.

Az éves tanácskozás célja, a település **szociális és gyermekvédelmi helyzetének bemutatása**, fejlesztési irányainak meghatározása, valamint a helyi közösség, illetve a döntéshozók érzékenyítése. Feladata, hogy ráirányítsa a figyelmet a hiányzó ellátási formákra, az észlelt (helyi) rendszerszintű hibákra, fokozott figyelemmel az esetlegesen megvalósuló rendszerabúzusra.

Fontos előkészítő része *jelzőrendszeri tanácsadó bekéri a jelzőrendszeri tagok éves értékelését a jelzőrendszer működéséről, amelyben összegzik a települést érintő, szakterületükön felmerült problémákat, tendenciákat, jelzik az esetlegesen hiányzó szolgáltatásokat, ellátásokat, javaslatokat fogalmaznak meg, esetleg ezek megvalósítására adekvát szolgáltatókat, személyeket jelölnek ki az együttműködés elősegítésére és a helyi ellátórendszer fejlesztésére.*

A tanácskozás eredményeinek összegzése szükséges.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak beszámolóinak és éves jelzőrendszeri konferencia megállapításainak összegzését, rendszerezését és elemzését követően kerül sor az éves jelzőrendszeri intézkedési terv elkészítésére. 03.31-ig mely a települési jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket tartalmazza

Tartalmazza:

- a járási jelzőrendszer előző évi tapasztalatait,
- a hatékonyabb működésre vonatkozó javaslatokat,
- a fejlesztendő területeket.

A Jelzőrendszeri tanácsadó megküldi a megyei jelzőrendszeri koordinátornak.

A jelzőrendszeri szereplők hatékony együttműködése és a közös munka eredményessége érdekében az alábbi működtetési formákat alkalmazza, szervezi, vezeti a jelzőrendszeri tanácsadó:

- egyéni konzultáció
- esetkonzultáció
- esetmegbeszélés
- esetkonferencia
- jelzőrendszeri szakmaközi megbeszélés, jelzőrendszeri csoportok

10. Központ és a Szolgálat kötelező adminisztrációja

A gyermekjóléti alapellátás során, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására, sorsának megtervezésére és végig kísérésére 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 alapján működtetett Gyermekünk védelmében elnevezésű

informatikai rendszer (a továbbiakban: GYVR) szolgál.

A GYVR célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, és lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A munkatársak az adminisztráció vezetése során a fenti kormányrendeleten túl a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály "Dokumentációs vonalvezető" című, útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez módszertani anyagban foglaltaknak megfelelően járnak el.

1. Kapcsolatfelvétel
 - Tájékoztatási nyilatkozat
 - Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
2. Információs szolgáltatás, egyszeri ügyintézés
 - Tájékoztatásról szóló nyilatkozat
 - Ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés
 - KENYSZI egyszerűsített adattartalommal
 - Feljegyzés
 - Első interjúval lezárható ügyek esetében, amennyiben kiskorú gyermek érintett, a GYVR rendszerben történő rögzítés és a törvényben meghatározott módon történő dokumentáció vezetése.
3. Az együttműködési megállapodás megkötése utáni dokumentáció
 - Veszélyeztetett gyermek esetén: a kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítése, valamint a GYVR rendszerben történő dokumentáció vezetése a törvényben meghatározott módon
 - Hatósági intézkedés kezdeményezésének lehetősége felmerül:
 - Eset lezárását megelőzően esetkonferencia (emlékeztető),
 - Esetnaplóban és KENYSZI-ben lezárás.
4. Hatósági intézkedés kezdeményezése
 - A kiskorú gyermek GYVR rendszerbe történő rögzítését követően a GYVR rendszerben a törvényben meghatározott módon a hatósági intézkedés kezdeményezése
 - Családsegítő részéről az esetmenedzser írásban történő tájékoztatása a GYVR rendszerben történő rögzítésről
5. A gyermekvédelmi gondoskodás intézkedései
 - A GYVR rendszerben a gondozási folyamat összegzését követően a szükséges javaslattétel elkészítése
 - Családba fogadás: az esetmenedzser a családba fogadás elrendelése, vagy felülvizsgálata ügyében a gyermeket a GYVR rendszerben rögzíti, majd a GYVR rendszerben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.

- A gyermek harmadik személynél történő elhelyezése: az esetmenedzser a gyermek harmadik személynél történő elhelyezése ügyében a gyermeket a GYVR rendszerben rögzíti, majd a GYVR rendszerben a szükséges környezettanulmányt és javaslatot elkészíti.

6. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás egyéb tevékenységeinek adminisztrációja

- Halmozottan hátrányos helyzet megállapítása: tájékoztatásról szóló nyilatkozat, ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, KENYSZI, Gyer. 3/a melléklete, környezettanulmány.
- Gyermekétkeztetés: ügyfélnyilvántartásba történő bevezetés, 328/2011 (XII.29.) Korm. rendelet 7. számú melléklete.
- Szociális csoportmunka: az előkészületek folyamatának, értékelésének rögzítése, feljegyzések, döntések, orientációs interjúk, ügyfélnyilvántartás, ha már kapcsolatban van a szolgálattal, v. központtal akkor az igénybevétel bevezetése az esetvezetés adminisztrációjába, megállapodás a csoportban való részvételről, jelenléti ív, helyi csoportdokumentáció, a csoportmunka értékelése.

7. A jelzőrendszeri felelős kötelező és ajánlott adminisztrációja

- Kötelező: elvégzett tevékenységekről feljegyzés, szakmai tapasztalatokról adatgyűjtés, észlelő- és jelzőrendszeri címlista, esetkonferenciák és esetmegbeszélések jelenléti íve, és egyéb adminisztrációs nyomtatványok intézkedési terv, éves statisztikai adatok összesítése, éves szöveges beszámoló.
- Javasolt: statisztikai kimutatások, tevékenységének értékelése, munkaterv.

8. Központ egyéb dokumentációi

Esetmenedzser

- Kliens adatlap
- Adatvédelmi tájékoztatási és együttműködési nyilatkozat
- A gondozási folyamathoz kötődő gyermekvédelmi adatlaprendszer vezetése (GYVR)
- Esetátadó lap
- Eset visszajelző lap
- Iratbetekintési kérelem
- Esetkonferencia: jelzőrendszeri tagok meghívása írásban, emlékeztető dokumentálása és továbbítása a résztvevők számára. Belső használatra jelenléti ív.

Asszisztens

- Ügyfélnyilvántartás gondozási formák megjelölésével
- Határidős megkeresések nyilvántartása

Jelzőrendszeri tanácsadó

- Beérkezett jelzések nyilvántartása
- A jelzésekről éves statisztika készítése, értékelés, elemzés, beszámoló
- Intézkedési terv a jelzőrendszeri felelőssel beszámolója alapján

Speciális szolgáltatások

- Kérelemnyomtatvány a szolgáltatás igényléséhez (pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógus, családterápia, családkonzultáció, mentálhigiénés tanácsadás, mediáció, szociális diagnózis)
- Nyilvántartás vezetése a beérkezett igényekről
- Tevékenységi napló vezetése
- Mediáció esetén: megállapodás a felekkel a mediáció igénybevételéről
- Szociális diagnózis adatlap

Készenléti szolgáltatás

- Hívásfelvételi adatlap
- Készenléti szolgáltatás átadás-átvétel

Kapcsolatügyelet

- Megállapodás a szolgáltatás igénybevételéről
- Kapcsolatügyeleti házirend
- Kapcsolatügyeleti napló a jelenlétről

11. A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme

A közalkalmazotti jogviszonnyal kapcsolatos jogok és kötelezettségek a Közalkalmazotti Törvény által vannak szabályozva.

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

- Közfeladatot ellátó személynek minősül az intézményben közalkalmazotti jogviszonyban álló dolgozók.
- Az intézmény vezetése együttműködik az intézményi dolgozók törvényes szakszervezetével, valamint a Közalkalmazotti Tanáccsal, amelynek célja a dolgozók érdekképviselése és érdekvédelme.
- Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviselői szervezetek működését.
- Az intézmény vezetője a munkaviszonyból származó jogok és kötelezettségek gyakorlásának, illetve teljesítésének módjáról, az ezzel kapcsolatos eljárás rendjéről, az érdekvédelmi szervezetek támogatásának mértékéről, a működési feltételek biztosításáról, jogszabályok idevonatkozó rendelkezései alapján megállapodást köthet.
- Szakmai kérdésekben – Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma segítséget nyújthat.

Jogsérelem esetén a kliens az alábbi szerveknél élhet panaszával.

- Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ Igazgatója 1144 Budapest, Füredi park 6.
- Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzat Polgármestere, 1145 Budapest, Pétervárad u. 2-4.

- A területileg illetékes gyermekjogi képviselő és ellátottjogi képviselő elérhetősége a központ váróhelységének a faliújságán is megtalálható.

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Gyermekjogi képviselő: dr. Jásper András

Elérhetősége:

email: andras.jasper@ijsz.bm.gov.hu

telefon: 06-20 2266 567

Ellátottjogi képviselő: Forgács Béla

email: bela.forgacs@ijsz.bm.gov.hu

telefon: 06204899529

- Belügyminisztérium Szociális, Család– és Ifjúságügyért Felelős Államtitkárság Cím:
1054 Budapest, Alkotmány u. 3.

Szakmai felügyeletet biztosító szerv:

Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály

Gyámügyi Döntés-felülvizsgálati Osztály

1035 Budapest, Váradi u. 15.

Munkavállalók alkalmazással kapcsolatos jogorvoslati lehetőségei:

- Fővárosi Ítéltábla 1055 Budapest, Markó utca 16.

12. Záró rendelkezések

Jelen Szakmai Program a fenntartó jóváhagyásával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Ezen dokumentum hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Szakmai Program. A Szakmai Program és annak mellékletei napra kész állapotban tartásáról az Intézményvezető által kijelölt személy gondoskodik. Ennek érdekében szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni és szükség esetén aktualizálni.

A Szakmai Program mellékletei, valamint az azt kiegészítő egyéb dokumentumok jelen Szakmai Program változtatása nélkül is módosíthatók, amennyiben jogszabályi előírások, belső Intézményi megfontolások vagy az Intézmény vezetőjének megítélése ezt szükségessé teszi. A Szakmai Program változása esetén azt a fenntartó felé ismételt - jóváhagyás céljából - be kell nyújtani.

A Szakmai Program mellékletei:

1. számú melléklet: Házi rend
2. számú melléklet: Kapcsolattartási Házi rend

Budapest, 2026. január 29.



Máhr-Urbán Beatrix
igazgató



Zárókérdés: Ezen szakmai programot a Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testületének szervezeti és működési szabályzatáról szóló 15/2019. (XI. 7.) önkormányzati rendelete 16. § (7) bekezdés 14. pontja alapján a Népjóléti Bizottság átruházott feladat és hatáskörben hagyta jóvá, mint személyes gondoskodást nyújtó intézmény szakmai programját.

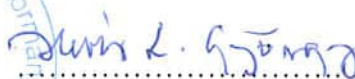
Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Népjóléti Bizottsága a 11/2026. (I. 27.) NJB határozattal jóváhagyta a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programját.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Népjóléti Bizottsága által az 487/2023. (XII. 12.) NJB határozatával jóváhagyott Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programja.

Budapest, 2026. ...02... hó...12... nap

Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói
Önkormányzatának képviseletében

Rózsa András
polgármester
megbízásából



Hevér László György
alpolgármester

HÁZIREND

- **Az intézmény neve:** Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ
- **Az intézmény elérhetősége:**
 - Székhelye: 1144 Budapest, XIV., Füredi park 6.
 - Telephelye: 1144 Csertő Park 2/A
 - Tel: 06-1-364-3013, 384-0318
 - FAX: 06-1-220-0391
 - E-mail: zugloi.csaladsegito@zcsk.hu; kozpont@zcsk.hu; szolgalat@zcsk.hu; igazgato@zcsk.hu
 - Honlap: www.zcsk.hu

- **Az intézmény fenntartója:** Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testülete

- **A házirend hatálya:** *Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ*
(1144 Budapest, Füredi park 6.)

Az Intézmény irodája: (1144 Budapest, Csertő park 2.)

- **Házirend személyi hatálya:** kiterjed minden intézményünket felkereső személyre, ügyfélre, valamint az intézmény minden munkatársára.

- **Az Intézmény nyitvatartási rendje:**

A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén:

Hétfő	9 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Kedd	9 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Szerda	9 ⁰⁰ -12 ⁰⁰ 15 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Csütörtök	9 ⁰⁰ -18 ⁰⁰
Péntek	9 ⁰⁰ -15 ⁰⁰

- A szolgáltatás igénybevételére a kerületben **állandó, vagy ideiglenes lakóhellyel rendelkező**, ill. életvitelszerűen tartózkodó személyek jogosultak, valamint - ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik- az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, valamint a magyar hatóságok által menekültként, oltalmazottként elismert gyermek, fiatal felnőtt és szülei. A felsorolt személyek a szolgáltatásokat **alanyi jogon, ingyenesen** vehetik igénybe.
- A szolgáltatás **igénybevételétől átmenetileg** kizárja magát, aki ittas állapotban vagy tudatmódosító szer hatása alatt jelenik meg, vagy szóban, tettelesen fenyegeti a közszolgálatot ellátó munkatársakat, ill. várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja a többi ügyfelet.
- A szolgáltatás igénybevétele időpont egyeztetéssel, illetve érkezési sorrendben történik.
- **Az intézmény működési elvei:**
 - humán szakmai szolgáltatásokat biztosító intézmény,
 - nyitott, az ellátási területen élők önként vehetik igénybe,
 - hatósági megkeresésre a törvényben előírtaknak megfelelően jár el,

- minden szolgáltatás alapja a segítő kapcsolat, az együttműködés,
- a szolgáltatások igénybevétele díjtalan.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivéve a hatóság által elrendelt kötelező együttműködést. Az intézmény vezetője az önkéntesen igénybe vett ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet súlyosan megsérti.
- Az intézmény az **általa gyűjtött adatokat** a vonatkozó jogszabályokban előírt módon kezeli és kizárólag a jogszabályban meghatározott célból továbbítja az adat fogadására jogosultnak. Az ellátást igénybe vevőnek a személyére vonatkozó adatok tekintetében betekintési és helyesbítési joga van, továbbá írásban kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatai közlését a szakmai vezetőtől, az intézmény vezetőjétől.
- A Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ **bejáratainál biztonsági kamera van elhelyezve**, mely képet rögzít, s amely rögzített képi adatokat a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szabályai szerint tárol, továbbít vagy semmisít meg. A bejáratnál figyelmeztető piktogram került kihelyezésre.
- **Panaszjog gyakorlása:** Amennyiben az igénybe vevő a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ bármely szolgáltatásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, azt megteheti az intézmény vezetőjénél, szakmai vezetőnél írásban, a fenntartónál, valamint a gyermekjogi és ellátott- és betegjogi képviselőnél. A gyermekjogi és az ellátott- és betegjogi képviselő elérhetőségei a váróhelyiségben ki vannak függesztve. (Részletezi a Szakmai program)
- Az Intézményben dolgozó családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók, szociális asszisztensek és más feladatot ellátó **munkatársak közfeladatot ellátó személyek**, akiket fokozott büntetőjogi védelem illet meg.
- A Sztv. 94/L.§ (1) bek. és a Gyvt. 15§ (6) bek. alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti a jog, hogy személyét megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogait tiszteletben tartsák, tevékenységüket elismerjék és értékeljék.
- **Területhasználat:** A szolgáltatásokat igénybe vevő a váróhelyiségben, illetve a munkatárs jelenlétében az ügyfélfogadásra kijelölt helyiségekben tartózkodhatnak. Az intézmény egyéb helyiségeit ügyfelek csak a Központ/Szolgálat munkatársainak jelenlétében, illetve a meghívott szakemberek vehetik igénybe.
- A szolgáltatásokat igénybe vevők kötelesek ügyelni az intézmény tisztaságának, berendezési tárgyainak épségére. Amennyiben kárt okoznak az intézményben, azt kötelesek megtéríteni.
- Az 1999. évi XLII. a nemdohányzók védelméről szóló törvény szerint az Intézmény területén és a bejáratoktól számított 5 méteren belül **tilos a dohányzás!**
- Az intézményben hagyott tárgyakért az intézmény nem vállal felelősséget.

Budapest, 2025.....

Ph.
Máhr-Urbán Beatrix
igazgató

KAPCSOLATÜGYELETI HÁZIREND

A Kapcsolatügyelet nyugodt, semleges hely a gyermek számára, hogy külön élő szüleikkel, rokonaikkal barátságos, otthonos környezetben találkozhassanak.

Amit kínálunk: a gyermekek életkorának megfelelő játékok, mesekönyvek.

Amit kérünk: Kérjük együttműködését és tartsa be a Házirendet!

Nyitvatartási idő: minden szombaton 10-12, ill. 13-15 óráig

- A szülők a kapcsolatügyileti munkatárssal való előzetes megbeszélés, a kapcsolatügyileti szolgáltatás igénybevételéről szóló megállapodás aláírása, illetve a kapcsolatügyileti házirend elfogadása nélkül a Központ helyiségeit találkozás céljára nem vehetik igénybe. Ez érvényes a bírósági, gyámhivatali határozattal a Kapcsolatügyelethez delegált, kötelezett szülőkre is.
- Az előzetes megbeszélés célja az ismerkedés, ill. a kapcsolattartás technikai részleteinek tisztázása.
- A Kapcsolatügyelet helyiségeiben csak a határozatban/végzésben/mediációs megállapodásban megjelölt személyek tartózkodhatnak.
- Amennyiben határozat, ítélet nélkül, egyezséggel, közös megállapodással, segített kapcsolattartás keretein belül vannak itt a felek, évente felülvizsgáljuk, értékeljük annak létjogosultságát az érintett felekkel együtt.
- A kapcsolattartó szülő a kapcsolattartásra 10 perccel korábban érkezik, és helyet foglal az egyik kapcsolattartó helyiségben, a gondozó szülő a határozatban/végzésben/mediációs megállapodásban rögzített időpontra pontosan érkezik, ezután átadja a gyermek(eket) a kapcsolattartó mediátornak, megvárja, amíg bekíséri a gyermek(eket) a kapcsolattartó szobába, majd elhagyja az épületet.
- Amennyiben az egyik fél késése miatt később kezdődik a kapcsolattartás, annak befejező időpontja nem változik a megállapodásban foglalthoz képest. Ha a kapcsolattartási időpont kezdetétől 20 perccel később érkezik az érintettek bármelyike (és erről előzetesen nem értesíti Központunkat), úgy az aznapi kapcsolattartás elmarad. A pótlás csak a kapcsolatügyelet mediátorával/vezetőjével előre egyeztetett időpontban lehetséges.
- A gondozó szülő távozáskor a Kapcsolatügyelet munkatársainak megadja a mobiltelefonszámát, vagy azt a telefonszámot, amin a kapcsolattartás ideje alatt - szükség esetén - elérhető.
- A kapcsolattartás végeztével a kapcsolattartó szülő átadja a gyermeket a kapcsolattartó szobának és a kapcsolattartó szobában marad. A gondozó szülő a kapcsolattartás végére pontosan érkezik a gyermek(ek)ért, majd távozik. A kapcsolattartó szülő a gyermek távozása után 10 perccel hagyja el a kapcsolattartó szobát és az épületet.
- Ha a kapcsolattartó szülő a kapcsolattartás idejére gyermekének enni-inni valót hoz, a munkatársaktól kérhet ehhez tányért, poharat.
- A kapcsolattartó szülő a gyermek előtt nem használhat becsmérlő kifejezéseket a gondozó szülőre nézve; társadalmi normáknak megfelelő viselkedést kell tanúsítania. A kapcsolattartás ideje alatt egyik fél sem beszélhet a szülők között zajló peres/hivatalos eljárásokról; a mediátorokra sem tehetnek degradáló kifejezéseket, velük együtt kell működniük.
- A Kapcsolatügyeleten ittas, drogos, vagy egyéb tudatmódosító szer hatása alatt álló, kapcsolattartásra jogosult szülő felszólításra köteles az intézményt elhagyni, a kapcsolattartás nem jöhet létre. Megtagadás esetén rendőri intézkedésre kerül sor.

- Az agresszív, más módon provokatív, a Kapcsolatügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és sikeres működését veszélyeztető magatartás a találkozások azonnali leállítást vonja maga után.
 - A kapcsolatügyelet munkatársai közfeladatot ellátó személyek, szükség esetén a rendőrség segítségét kérhetik, valamint az intézmény feljelentéssel élhet az illetékes hatóság felé.
 - Az intézmény területén tartózkodó kapcsolattartó szülőkkel és a gyermekekkel a média munkatársai videó, hangfelvételt, fényképfelvételt nem készíthet.
 - Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobát ugyanolyan rendben kell átadni, ahogy ezt megkapták. Ez minden esetben a kapcsolattartó szülő felelőssége.
 - A Kapcsolatügyeleten a mediátorok tudomása/engedélye nélkül az ügyfelek kép és hangfelvételt nem készíthetnek. Mobil telefonok és egyéb digitális eszközök használata csak a mediátor engedélyével szabad.
 - A kapcsolattartási ügyelet munkatársai nem adnak át csomagot és üzeneteket a másik félnek.
 - A kapcsolatügyeleti szobát egy időben több kapcsolattartó család is igénybe veheti.
- Amennyiben a kapcsolattartásra valamelyik fél nem tud eljönni, azt jelzi a Központ családgondozóinak a hétvégét megelőző csütörtök 18.00 óráig. Erről köteles tájékoztatni a másik felet is. Ez esetben a Központunk elérhetősége: 06-1/364-3013, Kapcsolatügyelet: 06-1/300-1218; email cím: kapcsolatugyelet@zcsk.hu
- A kapcsolatügyeleti munkatárs joga és kötelessége a házirend betartatása. Amennyiben az sérül, a második figyelmeztetés után a találkozót megszakítja, ezzel együtt Központunk jelzéssel él a határozatot/végzést kiadó illetékes szervnek és a családsegítő/esetmenedzser felé.
 - A kapcsolattartás alakulását, a találkozások tapasztalatait félévente esetkonferencia keretében, az érintett felek és a szakemberek részvételével értékeljük, szükség esetén javaslatot fogalmazunk meg az érintett hatóság számára
 - Bírósági vagy gyámhivatali megkeresésre a kapcsolattartások tapasztalatainak összefoglalóját Központunk megküldi az adott szervnek.
 - A kapcsolattartás végeztével a szülők és a 12. életévét betöltött gyermek aláírja a Kapcsolatügyeleti naplót, mely az érkezésük és a távozásuk idejét rögzíti.
 - Intézményünk bejárata kamerával felszerelt, erre a bejáratnál kihelyezett piktogram figyelmezteti a feleket.

Budapest, 2025.....

Ph.

Máhr-Urbán Beatrix
igazgató

A házirendet megismertem és elfogadom.

Elfogadás és aláírás dátuma: 20.....

.....

.....

.....
kapcsolattartásra kötelezett

.....
kapcsolattartásra jogosult

.....
gyermek