

SZAKMAI PROGRAM

Hatályos:

ESZTERGÁR LAJOS CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS KÖZPONT

Igazgató: Nagy István



Jóváhagyta:

Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás

Társulási Tanácsa.....sz. határozatával.

Pfeffer József
Társulás Elnöke

Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ

I. Szolgáltató intézmény adatai

Székhelye, címe: 7632 Pécs, Anikó u 5.

Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32. Tel./Fax: 72/441-677, 72/444-877

Telephelyek:

- 7632 Pécs, Anikó u. 5.
- 7633 Pécs, Tüzér u.7.
- 7629 Pécs, Hársfa u. 154.
- 7621 Pécs, Megye u. 22.
- 7833 Görcsöny, Hársfa u. 31.
- 7677 Orfű, Széchenyi tér 1.
- 7673 Kővágószőlős, Újtelep 7.

/A telephelyek címe, nyitva álló helységek, nyitva tartás rendje, ügyfélfogadás rendje, munkatársak elérhetősége 1. sz. mellékletben részletezve./

Típusa: Közfeladatot ellátó intézmény

1. Személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti intézmény:
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat
Család-és Gyermekjóléti Központ
Gyermekek Átmeneti Otthona

Fenntartó neve: Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás

Fenntartó székhelye: Pécs, Széchenyi tér 1.

Fenntartó típusa: állami fenntartó

II. Szociológiai jellemzők- ellátási terület jellemzői, célcsoport sajátossága

Az intézmény ellátási területe 1 településtől eltekintve megegyezik a Pécsi Járás településeivel.

/Ellátási terület telephelyenkénti részletezése 2. sz. melléklet/

Család-és Gyermekjóléti Központ (40 település):

A járás területe: 623 km² a megye 14 %-a; Településszáma: 40

Lakosság száma: 189 707 fő

Pécsi Járás települései: Abaliget, Aranyosgadány, Áta, Bakonya, Berkesd, Birján, Bogád, Bosta, Cserkút, Egerág, Ellend, Görcsöny, Gyód, Hosszúhetény, Husztót, Keszű, Kisherend, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kővágószőlős, Kővágótöttös, Lothárd, Magyarsarlós, Nagykozár, Ócsárd, Orfű, Pécs, Pécsudvard, Pellérd, Pereked, Pogány, Regenye, Romonya, Szalánta, Szemely, Szilágy, Szilvás, Szőke, Szökéd.

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe (39 település):

Lakosság száma: 186 221 fő

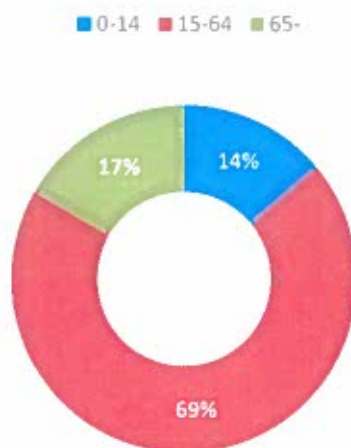
Abaliget, Aranyosgadány, Áta, Bakonya, Berkesd, Birján, Bogád, Bosta, Cserkút, Egerág, Ellend, Görcsöny, Gyód, Husztót, Keszű, Kisherend, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kővágószőlős, Kővágótöttös, Lothárd, Magyarsarlós,

Nagykozár, Ócsárd, Orfű, Pécs, Pécsudvard, Pellérd, Pereked, Pogány, Regenye, Romonya, Szalánta, Szemely, Szilágy, Szilvás, Szőke, Szőkéd.
/Lakosságszám településenkénti bontásban 3. sz. melléklet./

Az ellátási terület településszerkezete, demográfiai sajátossága.

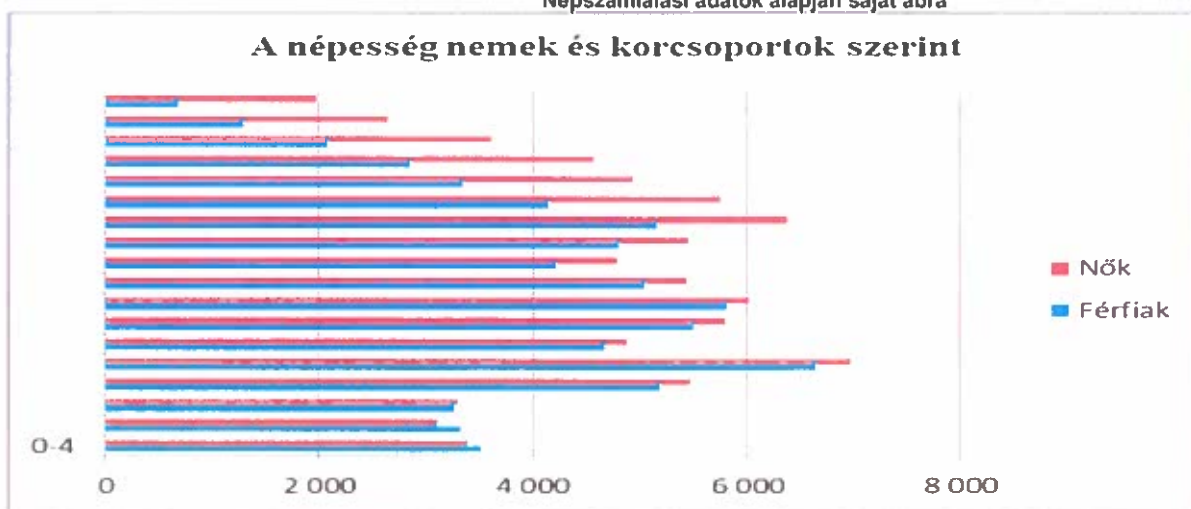
A térség aprófalvas szerkezetű: 2 település 100 fő alatti, 18 település 500 fő alatti, 9 település 500-1000 fő közötti, 5 település 1000-1500 fő közötti, 3 település 1500-2000 fő közötti, 1 település 2000 fő feletti, 1 település 5000 fő feletti (Kozármisleny a térség legdinamikusabban fejlődő települése, amely 2007-ben kapott városi rangot), és 1 település Pécs városa 156 801 fő feletti lakossal rendelkezik.

Lakosság korcsoportonkénti megoszlása (KSH 2011. Népsz.)



A járás területén a nyugdíjasok és gyermekkorúak aránya az összlakossághoz viszonyítva, közel megegyező. Természetesen településenként ez az arány más képet mutat.

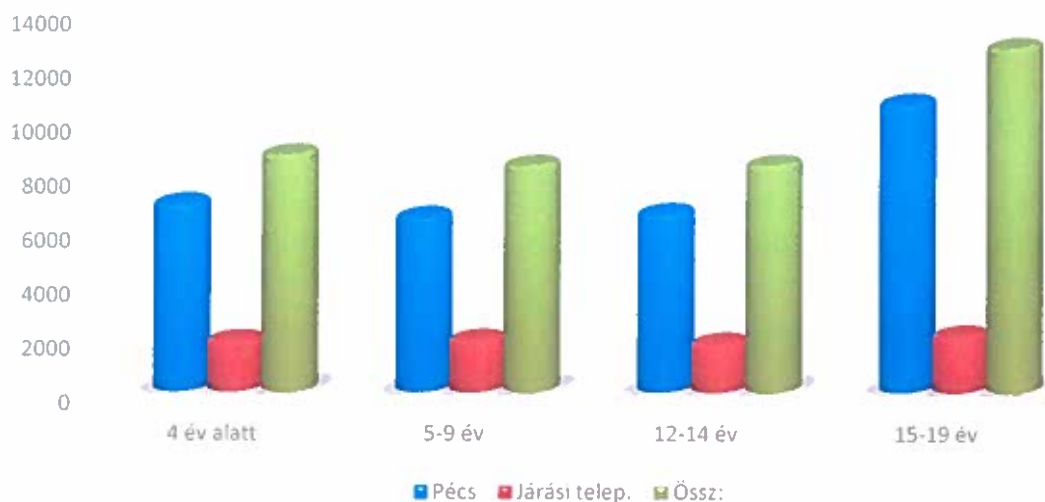
Népszámlálási adatok alapján saját ábra



A diagram alapján megállapítható, hogy a férfiak-nők aránya tekintetében, a gyermekkorban még a fiúk-lányok száma közel megegyező, azonban a felnőtt kortól az időskor felé haladva a nők száma jelentősen meghaladja a férfiak számát.

Kiskorúak száma			
Korcsoport	Pécs	Járási települések	Össz:
4 év alatt	6912	1877	8749
5-9 év	6440	1920	8360
12-14 év	6576	1807	8383
15-19 év	10657	2092	12749
Összesen	30585	7696	38241

KSH adatai alapján saját tábla

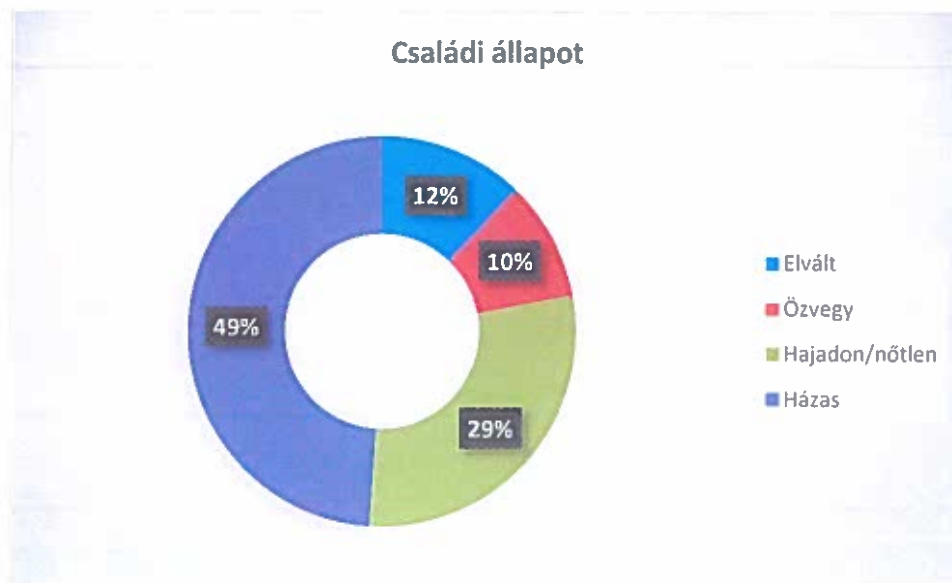


A járásban élő, 19 éves korcsoport alatti korosztály közel 80%-a a járásszékhelyen él. Legmagasabb számban a 15-19 éves korcsoport képviselteti magát.



Pécs- Népszámlálási adatok alapján saját ábra

Pécsen a családi állapot szerint a népességben a nőtlenek és hajadonok aránya megközelíti a házasságban élőkét. A házasságkötések számának csökkenő trendje országos jelenség napjainkban, ugyanúgy, mint a nőtlenek és hajadonok, valamint az elváltak arányának növekedése. Míg 8 évvel ezelőtt minden ezer lakosra 4,4 házasságkötés jutott, ma már csak 3,6.



Népszámlálási adatok alapján Pécs környéke saját ábra

Pécs környéki településeken számottevően (9%) nagyobb a házasságban élők aránya és kisebb a hajadon vagy nőtlen személyeké, mint a nagyvárosban.

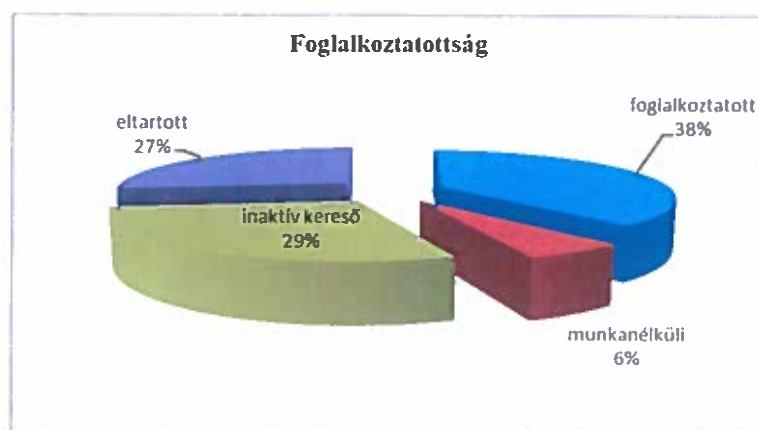


A népesség iskolai végzettségét tekintve szembetűnő, hogy a legalább középiskolát végzett, érettségizett pécsiek aránya meghaladja a lakosság felét.

Az iskolai végzettség a – 7 éves és idősebb korcsoportokat tekintve – a Pécsi járás települései területén alacsonyabb, mint Pécsen, itt az általános iskolát végzettek, a középfokú szakvégzettséggel és az érettségivel rendelkezők hasonló arányban vannak jelen.

(Népsz. adatok alapján)		
Ált. isk. első évfolyamát sem végezte el	10 év felett	0,40%
Legalább ált. isk. 8. évf.	15 év felett	97,10%
Legalább érettségi	18 év felett	57,70%
Egyetem, főisk. Oklevél	25 év felett	24,60%

Iskolai végzettségek korcsoportonkénti megoszlása a fenti táblázat szerint alakult.



Pécs városában a népesség gazdasági aktivitását tekintve a teljes népességből 60.060 fő volt foglalkoztatott, 44.724 fő inaktív kereső, 42.283 fő eltartott és 8.982 fő munkanélküli a népszámlálás idején.



38 Pécs környéki település

Pécsi járás lakosságának gazdasági aktivitása nagyon hasonló a pécsihez, illetve a munkanélküliség valamelyest magasabb. Településenként azonban, jelentős eltérés tapasztalható ezen a téren.

A lakosság munkaerő-piaci aktivitásának vizsgálata alapján, az ellátási terület egészét tekintve megállapítható, hogy Pécs és a járás lakosságának gazdasági aktivitása, az arányokat tekintve, közel megegyező.

Az ellátási terület sajátosságai: A területi egységek ellátási területei között, a lakosság szociális helyzetében jelentős különbségek tapasztalhatók.

Az intézmény városi ellátási területének sajátossága, hogy slumosodó területek ágyazódtak be jól karbantartott városrészekbe, eltekintve Pécs keleti városrésztől, mivel ezen a területen, több nagyterjedésű szegregált terület helyezkedik el. A slumosodó területek jellemzője, hogy a szegénységben élő lakosok száma meghaladja más városrészekben tapasztalható mértéket. A területen élőkre jellemző az alacsony iskolázottság, körükben magas a munkanélküliek száma, munkaerő-piaci pozícióik rosszabbak a város egyéb településrészeihez viszonyítva. A slumosodó területeken a roma népesség magasabb száma, valamint a sokgyermekes, nagycsaládok száma jellemző. Pécs több városrészében felfedezhetjük a slumosodás

folyamatát, de elsősorban azokra a városrészekre jellemző ez a folyamat, ahol nagyarányú az önkormányzati bérlakásokban élők száma, ahol a szegregáció valamilyen formája tapasztalható. A lakások alacsony komfortfokozatúak, kis alapterületűek, a közszolgáltatások hiányosak, a közbiztonság ezeken a területeken nem kielégítő, a deviáns viselkedés nagyobb arányban tapasztalható.

A járás területén elhelyezkedő települések nagyságukban, gazdasági helyzetükben, a lakosok munkaerő-piaci aktivitásában változatos képet mutatnak. Jó gazdasági helyzetben élő lakosság által lakott kisváros, fejlődő nagyközség, valamint elszegényedő kistelepülések egyaránt jelen vannak. A szolgáltatás szervezése során ezeket a területi sajátosságokat szükséges figyelembe venni.

Az ellátási terület klienseinek sajátosságai Pécs területén:

Felnőtt munkaképes korú kliensek: Az ellátott családok nagy része alkalmi munkából, illetve a gyermekek után járó támogatásokból tartja fenn magát. A munkanélküliek egyébként is magas száma, növekvő tendenciát mutat bizonyos területeken (Meszes, Belváros, kistelepülések).

A családok jelentős hányadánál tapasztalható egyik, vagy mindkét szülő csökkent munkaképessége, mely évek óta fennáll, munkaerő-piaci reintegrációjuk, állapotuk és munkaerő-piacról való tartós távolmaradásuk miatt nehézségekbe ütközik.

A szociálisan hátrányos helyzetű családok esetében szinte általános sajátosság az alacsony iskolázottság, ami munkaerő-piaci lehetőségeiket beszűkíti, ezért az alkalmi munkavállalás vált jellemző tendenciává. Klienseink jelentős száma a fekete-gazdaságban szerzi jövedelmét, ami rendszertelen jövedelemszerzést, társadalombiztosítás hiányát, és egyéb hátrányokat hordoz magában.

A gazdaságban elfoglalt hátrányos helyzetükből következik a közüzemi tartozások felhalmozása, ami gyakran a lakhatási biztonságukat kockáztatja.

Egyedül élő idős emberek: Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként magatehetetlen kliensek. Jellemző a családi-szociális kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya. Saját magukat ellátni csak részben képesek, napi szintű segítő tevékenységet igényelnek, melyhez a szociális alapellátó rendszer szolgáltatása nem elegendő. Segítségnyújtás során gyakori a kevés férőhellyel bíró, szociális szakellátásba történő elhelyezés kezdeményezése, ügyintézése, melynek realizálása hosszú várakozási idő után történik meg.

Pszichiátriai betegek: A pszichiátriai betegellátó intézmények számának csökkentésével, sajnálatos módon megnövekedett az ellátatlan, kezeletlen betegek száma. A betegség okán kialakult patológiás viselkedés és annak következményei miatt, egyéni és családi működészavarok jelentkeznek. Ezek a problémák a jelzőrendszer kezdeményezése által, intézményünkönél jelennek meg, azonban a szociális munkások kompetenciája a pszichiátriai jellegű problémákra nem terjed ki. Az egészségügyi ellátórendszer túlterheltsége következtében kialakult hiányos működése miatt a probléma nem megoldott.

Gyermekek és gyermekes családok: A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A gondozott gyermekek családjában, nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, ami a

munkaerő-piaci elhelyezkedést jelentős mértékben megnehezíti. A munkaerő-piaci változások (munkahelyek megszűnése, üzemek bezárása) miatt a munkanélküli szülők száma magas. A munkanélküliség miatt a családok anyagi helyzete romló tendenciát mutat, nagy számban fordul elő a közüzemi díjak fizetésének elmulasztása, nagy összegű hátralék felhalmozása. A megélhetési problémák miatt, növekedés tapasztalható a „megélhetési bűnözés” előfordulásában, mely cselekmények elkövetésébe gyakran bevonják a kiskorúakat. Egyre gyakoribb a kiskorú, fiatalok csoportok által elkövetett lopás, rablás cselekmények előfordulása.

A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

A szülők problémáinak transzgenerációs volta beavatkozás nélkül, diszfunkcionális családi minták generációról - generációra történő átöröklését, a minták rögzülését eredményezi, mely tendencia hatása a segítő tevékenység folytatása során már jelenleg is tapasztalható.

A fent jelzett okok miatt a gyermekek fizikai, egészségügyi, értelmi, érzelmi és szocializációs fejlődéséhez szükséges feltételeket a szülők nem képesek biztosítani, melynek következményeként a gyermekek hátrányai behozhatatlanná válnak.

Főbb problématípusok

Gyermeknevelési problémák: Az iskolai, óvodai hiányzások problémája egyre nagyobb gyakorisággal jelenik meg. A családok egy része esetében sajnos már generációk óta nem jelent problémát, ha a gyermek még az általános iskola nyolc osztályát sem járja ki, annak ellenére, hogy az iskolai végzettség megszerzésének fontosságára, folyamatosan figyelem felhívás történik. A szülők egzisztenciális, szociális, egészségi állapotának válságos helyzete miatt, szülői szerepeiknek nem képesek eleget tenni, gyermekeikkel kapcsolatosan jelentkező problémák kezelésében tehetetlennek bizonyulnak. Az iskolai hiányzások problémája a kamasz gyermekek egy részénél egyéb devianciákkal párosul, míg más esetekben inkább a teljesítmény-zavarra vezethető vissza. Az iskolai hiányzások hátterében húzódó okok feltérképezése során gyakran derül fény arra, hogy a családban fellelhető problémák mellett, rendszerabúzus áldozataivá válnak a gyermekek, ami a gyermekek beilleszkedési nehézségeihez, deviáns magatartáshoz vezet. A deviáns magatartás és az alacsony szintű teljesítmény miatt gyakori volt a magántanulói státusz iránti kérelem benyújtása, ami a gyakorlatban nem tükrözi a Köznevelési Törvényben megfogalmazott irányelveknek való megfelelést. A magántanulói státuszt felváltotta az egyéni tanulmányi rend, melyet már nem az iskolák igazgatói engedélyeznek, nehezebb a magatartásproblémás gyermekek távoltartása az iskolától. Az iskolák nincsenek felkészülve ezeknek a problémáknak kezelésére, a gyermekek és családjuk intézményünkben jelennek meg. Az egzisztenciális problémák gyakran előforduló megoldási technikája a külföldön történő letelepedés, mely a gyakorlati tapasztalatok szerint előkészítetlen, nem váltja be a hozzá fűzött reményeket. Eredményképpen a veszélyeztetett gyermekek/ családok helyzete az ellátórendszer számára nem nyomon követhető, a gyermekek oktatása megszakad, hazatérésüket követően hátrányuk növekedik.

Szülő vagy család életvitel: A családok életvitelének alakításában az egyik legnagyobb problémát a család felnőtt tagjainak addikt (leggyakoribb formája – alkoholfogyasztás) életmódja jelenti. Az addikcióval együtt járó kontrollvesztés miatt

súlyos problémát okoz a családtagok, gyermekek verbális és fizikai, esetenként szexuális bántalmazása, nem utolsósorban a kóros szülői minta bevéssződésének lehetősége.

Szülő és gyermek közötti konfliktus: A diszfunkcionálisan működő családok esetében gyakori a szülő és gyermeke közötti konfliktus, melynek számtalan oka közül nagy jelentőséggel bír a családon belüli szerepek tisztázatlansága, határok hiánya, egymás tiszteletének, megbecsülésének hiánya.

A társadalmi rétegek szinte minden szintjén előforduló jelenség a gyermekek elhanyagolása. A legrosszabb társadalmi helyzetben élő családok esetében – értelmi, érzelmi, fizikai-, a magasabban kvalifikált családok esetében az érzelmi elhanyagolás a jellemző.

Anyagi jellegű problémák: A munkanélküliségből vagy alacsony bérezésből fakadóan, a kliensek szükségleteinek kielégítése nem megfelelő, alapszükségletek kielégítésében szenvednek hiányt, melynek elsődleges áldozatai a gyermekek. Ezen problémák befolyásolják a gyermekek szocializációját, későbbi iskolai teljesítményüket, hosszútávon behozhatatlan lemaradást eredményeznek. Az anyagi jellegű problémák szakmai szempontból is problematikusak, mivel amíg a szükséglet hierarchia alsó szintjének kielégítésére kell törekedni, addig a magasabb szintű szükségletek kielégítése csak illúzió maradhat.

Gyermekintézménybe beilleszkedési problémák: Tanulási és részképesség zavarok iskolai beilleszkedési problémákhoz vezetnek, mivel a gyermekek nem képesek lépést tartani a társaikkal, sorozatos kudarcok érik őket, ami magatartási, beilleszkedési problémákhoz és iskolakerüléshez vezet. Gyakran ebben a tárgykörben megoldási technika volt a szakmailag kifogásolható magántanulói jogviszony létesítése, az egyéni tanulmányi rend viszont nehezebben engedélyeztethető, ezért ezek a gyerekek és családjuk kliensként jelennek meg. Amennyiben a gyermek a szükséges fejlesztést, terápiát megkapja, a szülő az iskolával és a családsegítővel együttműködő, más veszélyeztető tényező nincs, a szociális munka módszereivel ez a probléma nem kezelhető.

Kapcsolati problémák-kapcsolattartás

A szülők, egymással folytatott válási harca során, nem vesznek tudomást arról, hogy gyermekeik lelki károsodását ők maguk idézik elő, a problémák forrása a szülők közötti háború.

III. A szolgáltatás célja, szakmai feladatai, alapelvei

Az intézmény az ellátási területén élő, szociális, életvezetési és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, valamint a krízishelyzetbe került egyének és családok számára nyújt segítő szolgáltatást. Célja az egyének és családok életvezetési képességének megőrzése, fejlesztése, a problémák kialakulásának megelőzése, kiváltó okok feltárása, krízishelyzetek kezelése, a kialakult problémák megszüntetésének elősegítése a szociális munka eszközeinek, módszereinek, valamint a szociális szakember készségeinek alkalmazásával.

Feladatellátást meghatározó jogszabály:

1997. évi XXXI. tv. 1993. évi III.tv.

A szakmai munkát, a vonatkozó jogszabályoknak, a minisztérium által kihirdetett módszertani útmutatónak, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően végezzük.

A szociális munka célja

Egyének családok, társadalmi csoportok, közösségek életében jelentkező problémák feltárása, gyakorlati kezelése. Probléma megoldási javaslatok kialakításával a hátrányos mentális és szociális helyzet enyhítése, elősegítve az egyének, családok, csoportok, és környezetük közötti összhangot. Módszerei alkalmazásával képessé tegye a klienseket az önálló életvitel biztosítására, emberi méltóságuk megtartására, segítve őket abban, hogy a társadalom elfogadott, megbecsült tagjaként élhessék életüket. Az alkalmazott tevékenység egyszerre korrektív és preventív jellegű, mely direkt és indirekt módszerek alkalmazásával valósítható meg.

A szociális szakember felelőssége

„Saját kompetenciáján belül -a tevékenység szolgáltató vagy hatósági jellegének megfelelően- nyújtson szolgáltatásokat. Legjobb tudása szerint a szociális problémákat előzze meg és kezelje, valamint járuljon hozzá a társadalmi tervezéshez, fejlesztéshez és cselekvéshez, támogatva az egyéneket, családokat, csoportokat és közösségeket.” (SZSZSZ)

Fontos, hogy a szociális munkás birtokolja az adott szakterületre, az intézményrendszer működésére, forrásaira, lehetőségeire és korlátaira vonatkozó ismereteket. Család-és gyermekjóléti szolgálat és központ, valamint a gyermekek átmeneti otthona esetében a gyermekekre és felnőttekre, valamint időskorúakra vonatkozó, pszichológiai, pedagógiai, szociológiai, közigazgatási és jogi ismeretekre támaszkodva végzi segítő tevékenységét a kliens és családja érdekében.

Intézmény tevékenységi köre

- Család-és Gyermekjóléti Szolgálat
- Család-és Gyermekjóléti Központ
- Család program
- Kéz a kézben program
- Gyermekek Átmeneti Otthona
- Oktató tevékenység
- Szakmai módszertani támogatás

Az intézmény működésének alapelvei

Szubszidiaritás elve: Az intézmény szolgáltatásait a helyi igényekre reagálva, az ügyfelek életteréhez lehető legközelebb nyújtja. A szolgáltatás nyújtásakor figyelembe veszi az egyes területeken élők szükségleteit, igényeit.

Nyitottság elve: az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt. Az intézmény szolgáltatását bárki igénybe veheti.

Önkéntesség elve: az intézmény az ellátottakkal, az önkéntesség elvével alakít ki kapcsolatot. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és a szolgáltatás igénybevételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A munkatársak az ellátottak 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 kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma és az azt fogadó segítő, szakmai kongruenciája alapján foglalkozik. A családsegítés, tanácsadás, esetmenedzselés, segítő munka, egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek figyelembevételével.

A személyiségi jogok védelmének elve: a munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan, kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében megállapított alapelvek betartása. Minden ember méltóságának, értékeinek, jogainak, céljainak, szándékainak tiszteletben tartása. Amennyiben a társadalmi felelősség vagy egyéb kötelezettségek ezt a felelősséget módosítják, a kliens tájékoztatása szükséges.

Esélyegyenlőség és egyenlőség elve: az intézmény munkatársai minden ellátott ügyével, nemre, korra, családi állapotra, vallási felekezetre, szexuális irányultságra, nemzeti-etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül, kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni, a problémamegoldás szerinti megfelelő intézménybe irányítani. A kliens kiszolgáltatott helyzetével történő **visszaélés tilos.**

IV. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat

Az intézmény küldetése: Általános és speciális segítő szolgáltatás, mely a szociális munka módszereinek és eszközrendszerének felhasználásával az egyének, családok, közösségi csoportok jólétének elősegítésére, szociális, mentálhigiénés problémák, krízishelyzetek megelőzésére, kezelésére irányul, elősegítve fejlődésüket, szociális környezetükhöz való alkalmazkodásukat, életvezetési képességeiknek megőrzését.

A „gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családból kiemelt gyermek visszahelyezését”(Gyvt. 39.§.).

1.A családsegítő feladata

A családsegítő feladata a kliens problémamegoldó és kezelő képességének erősítése, képessé téve a klienseket a rendelkezésre álló segítő szolgáltatások, erőforrások önálló mozgósítására.

Tevékenységi köre: szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek feltérképezése, felkutatása. Személyes segítségnyújtás egyéni és csoportos technikák alkalmazásával, tájékoztatás nyújtása a szolgálat

szolgáltatásának tartalmáról, céljáról. Továbbá, ellátások, illetve szolgáltatások közvetítése, szervezési tevékenység, közösségfejlesztés.

A gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés, valamint a gyermekek családba történő visszahelyezésének elősegítése.

2. Szolgáltatás tartalma- segítő tevékenység

A családsegítés a családban és a családdal kapcsolatban álló rendszerekben előidézhető változásokra koncentrál. A család működésében bekövetkező fejlődés képezi a családokkal való segítő tevékenység alapját.

A szolgáltatás tartalma nem csak a veszélyeztetett gyermekre, hanem minden családra és kockázati csoportra irányul - prevenció keretében.

Kutató, helyzetelemző, preventív és problémamegoldó feladatai ellátásához jelzőrendszert működtet a törvényi előírásoknak megfelelően.

Ellátási területén szerzett ismeretei alapján a helyi önkormányzat részére javaslatot tesz új ellátások bevezetésére.

A gondozási tevékenység során szükséges a család helyzetének felmérése, feltérképezése, diszfunkciók, krízishelyzetek felismerése. Rövid- és hosszú távú célok meghatározása. Családi erőforrások felkutatásával, igénybevételével a problémák megoldására törekvés.

A szociális esetmunkát végző személy az adott kliens esetfelelőse, segítséget nyújt ahhoz, hogy kliense problémája kezeléséhez a lehető leghatékonyabb, elérhető szolgáltatásokhoz hozzájusson. Feladata, hogy hozzásegítse, hosszútávon képessé tegye kliensét az önálló életvitel folytatásához. Megbízása alapján a családsegítő munkatárs a gondozási folyamat során érdekérvényesítést lát el az egyén vagy a család érdekében.

A családsegítő szakember az esetkezelést családra, egyénre, gyermekre vonatkozó cselekvési terv alapján, személyes kapcsolattartás keretei között végzi.

A szolgáltatást nyújtó intézmények és szolgáltatók együttműködését koordinálja.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében a segítség célja, a veszélyeztető körülmények megszüntetése, fennálló krízishelyzetben történő átsegítés. A krízishelyzet rendszerint intenzív, de időben korlátozott beavatkozást igényel.

2.1. Preventív tevékenység

- Problémafeltáró tevékenység – az ellátási területén élő lakosság szociális és mentális állapotának figyelemmel kísérése, problémát kiváltó okok feltárása.
- Fenntartó és a település vezetésének tájékoztatása az ellátási terület szociális sajátosságairól, javaslattétel új ellátások bevezetésére.
- Észlelő – és jelzőrendszer működtetése a veszélyeztető körülmények és krízishelyzetek feltárása céljából.
- Koordináló tevékenység végzése – egészségügyi intézmények, oktatási-nevelési intézmények, szociális és gyermekjóléti intézmények, civil és egyházi szervezetek, magánszemélyek megelőző tevékenységében.

2.2 . Tájékoztató tevékenység

A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja a klienst az alábbiak szerint:

- Információnyújtás, tájékoztatás, tanácsadás (szociális és gyermekjóléti, egészségügyi ellátásokról, azok elérhetőségéről, igénybevételi módjáról, igénybevétel feltételeiről).
- A szociális segítő szakember meghallgatja a gyermek panaszát, annak kezelésére cselekvési tervet készít a kliens és a segítő folyamatba bevonható szakemberek részvételével. A gyermek életkorának és értelmi fejlettségének megfelelően tájékoztatást nyújt számára. A tájékoztatás kiterjed a gyermek és szülő jogaira, támogatásokra, ellátásokra, melyek igénybevétele elősegíti a családban történő nevelkedést, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését.
- Tájékoztatja a szülőt, illetve – fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket - amennyiben a gyermek védelme szükségessé teszi, önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is-, jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
- Tájékoztatást nyújt a válsághelyzetben levő várandós anya részére az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról.
- Születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anya részére tájékoztatást nyújt az örökbefogadás (nyílt, titkos) lehetőségéről, joghatásairól, továbbá a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről.
- Tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresésében.
- Tájékoztatás nyújtása az Szt.-ben és Gyvt-ben meghatározott személyes gondoskodást nyújtó ellátások, egészségügyi ellátások, pénzbeli és természetbeni ellátások, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatáshoz kapcsolódó ellátások elérhetőségéről, igénybevételi módjáról.
- Fogynakosság, mentális ellátással kapcsolatos ellátások igénybevételi feltételeiről.
- Saját intézmény általános és speciális szolgáltatásainak igénybevételi módjáról.
- Információs szolgáltatások felkutatása, közvetítése.
- Tájékoztató tevékenysége során a szülő és gyermek ismereteinek bővítése: pszichológiai, egészségügyi, mentális, nevelési és családtervezési szolgáltatások igénybevételi lehetőségeiről.

2.3. A család- és gyermekjóléti szolgálat, szociális segítőmunka keretében végzett tevékenysége

- Segítséget nyújt a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásának, ellátásának tekintetében.
- Felkutatja és mozgósítja az igénybevevő saját és környezete erőforrásait az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása céljából,

továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

- Észlelő és jelzőrendszert működtet a veszélyeztetettség felderítése céljából a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítésével a megelőzés rendszerében összehangolja tevékenységüket.
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, továbbá a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
- Esetmegbeszélést szervez: az aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében.
- Esetkonferenciát szervez: a család problémájának megoldásában érintett családtagok, támaszt jelentő személyek, valamint érettségtől függően a családban élő gyermek/ek részvételével.
- Hathavonta (szükség szerint előbb) értékeli az esetkezelés eredményességét a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével.
- Részt vesz a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak megoldásában.

2.4. Ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében végzett tevékenység

- Figyelemmel kíséri kliensét és a családot veszélyeztető körülményeket, valamint a veszélyeztetett személy és család, szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit.
- Az ellátási területen élő gyermekek és gyermekes családok szociális helyzetének figyelemmel kísérése, különös tekintettel a gyermekek veszélyeztetettségére (gyermekbántalmazás és/vagy veszélyeztető körülmények felismerése, megelőzése, okok feltárása, kezelése).
- Intézményen kívüli szolgáltató igénybevétele esetén, együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében.
- Válsághelyzetben levő várandós anya részére segítséget nyújt támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutásban, továbbá lakhatási probléma esetén a családok átmeneti otthona szolgáltatás igénybevételeiben.
- Segítségnyújtás biztosítása a gyermek és család részére az átmeneti gondozás igénybevétele során, továbbá a gyermek hazakerülésének elősegítése érdekében.

2.5. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése, kezelése céljából végzett munka

- Szabadidős programok szervezése során értékközvetítő szerepet tölt be a családban előforduló nevelési problémák, hiányosságok hatásainak csökkentése céljából.
- Szabadidős és közösségi programokat szervez, melyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna.

- Szabadidős és közösségi programok szervezését kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a rossz szociális helyzetben élő szülők, gyermekek részére.

2.6. Közreműködés hivatalos ügyek intézésében

- Segíti a klienst a hatékony ügyintézésben.
- Jogi képviselő lehetőségéről nyújt tájékoztatást.
- A gyámhivatal, a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít.
- 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.

Esetmegbeszélést kezdeményez abban az esetben, 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.

2.7. Egyének és családok önálló életvezetési képességének megőrzése, fennálló problémák kezelése céljából végzett tevékenység

- Problémák feltárása.
- Egyéni-családi erőforrások feltérképezése.
- Eddigi jó gyakorlatok (kliens által alkalmazott) számbavétele.
- Beavatkozási technikák megválasztása, családi megoldások feltárása.
- Megoldásba bevonható szakemberek körének meghatározása.
- Cselekvési terv elkészítése, egyénnel- családdal együtt.
- A család rendszerszemléletű gondozása során fontos szempont a családban élő kiskorúak érdeke, speciális szükséglete, helyzete, annak eldöntése, hogy a kialakult helyzet szükségessé tesz-e más ellátás igénybevételét (pl: gyermekjóléti központ).

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatósági intézkedésre.

2.8. Feladatok a gyermekvédelmi hatósági intézkedésekkel összefüggésben

1. Szükség esetén, javaslatot készít a család-és gyermekjóléti központ felé
 - a) gyermek védelembe vétele,
 - b) családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása,
 - c) gyermek családjából történő kiemelése,
 - d) gyermek megelőző pártfogásának mellőzése, elrendelése ügyekben.
2. A bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását, bevont szakemberként, együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel és az esetmenedzserrel.
3. A családsegítő, bevont szakemberként részt vesz a gondozási-nevelési terv elkészítésében, megvalósításában.

2.9. Feladatok, bevont szakemberként a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében, illetve utógondozás során - együttműködve a szakszolgálat és a járási központ szakembereivel.

1. Családgondozás biztosítása, a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához.
2. Utógondozás biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

3. Egyéb feladatok

1. A szolgálat a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal összehangolva, szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.
2. Figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
3. Meghallgatja a gyermek panaszát, és annak kezelése érdekében megteszi a szükséges intézkedést.
4. Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.
5. Gyermekétkeztetés igénylésében segítségnyújtás.
6. Részt vesz a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervének elkészítésében.
7. Gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít.
8. A nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását segíti.
9. Felkérésre környezettanulmányt készít.
10. Helyiséget biztosít a gyermekjogi képviselő részére a munkavégzéséhez.
11. Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában vesz részt.
12. Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

3.1. Kliensek családtagjai részére nyújtott segítség alábbiak szerint

- Fogytékossággal élők,
- krónikus betegek,
- szenvedélybetegek,
- pszichiátriai betegek,
- kábítószer-problémával küzdők,
- egyéb szociálisan rászorult személyek.

Módszer: Egyéni esetkezelés és/vagy csoportos foglalkozás, tanácsadás. Bevont szakemberekkel való kapcsolatfelvétel előmozdítása. Hozzá tartozó csoportok felkutatása, csatlakozás elősegítése.

3.2. Anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése.

a) Adósság rendezésében segítségnyújtás

Célcsoport: Lakhatási problémákkal és adósságterhekkel rendelkező kliensek csoportja

Tanácsadás: Háztartás vezetésére, pénzkezelésre vonatkozó tanácsadás, kiadások, költségek racionalizálása.

Módszer: Egyéni esetkezelés, családi költségvetés megtervezésében segítségnyújtás.

b) Lakhatási nehézségek

Lakhatási problémákkal küzdők számára segítségnyújtás.

- Lakhatási támogatások, lehetőségek felkutatása- tájékoztatás.
- Lakhatási lehetőségek felkutatása (lakáscsere, albérlet, családok átmeneti otthona, stb.)

3.3. Társadalmi beilleszkedés elősegítése

Menedékjogi törvényben meghatározott, integrációs szerződésbe foglaltaknak megfelelően a szociális segítőmunka keretében segítséget nyújt a menekültek számára az integráció előmozdítása céljából. Tájékoztatást nyújt az ellátások igénybevételének feltételeiről, jogosultságról. Segítséget nyújt a kliens számára az integrációs szerződésben foglalt kötelezettségek teljesítése területén.

Intézményünkben a szolgálat és a központ szolgáltatásai a Járás területén egy intézmény által, önálló szakmai egységekben biztosítottak. A szakmai egységeket szakmai vezetők irányítják.

V. Család-és Gyermejjóléti Központ

1. Család-és Gyermejjóléti Szolgálat részére nyújtott szolgáltatás

1. Szakmai támogatás nyújtása a járás területén működő család- és gyermejjóléti szolgálat feladatainak teljesítéséhez.
2. Esetmegbeszélés tartása szolgálatok részére 2 heti rendszerességgel.
3. Szükség esetén külön konzultáció lehetőségének biztosítása.
4. Tájékoztatást nyújt a szolgálatok számára az általa nyújtott szolgáltatásokról, azt érintő változásokról, továbbá a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.
5. Amennyiben a család- és gyermejjóléti központ a család- és gyermejjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, bevonja a család- és gyermejjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermejjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

Intézményünkben a két szolgáltatás egy intézményi keretek között valósul meg, ennek megfelelően folyamatos, napi szintű az együttműködés.

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

2.Kapcsolattartási ügyelet

2.1. A kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet alapvető célja, hogy biztosítsa a gyermek számára a Polgári Törvénykönyv IV. könyvben foglalt jogát, mely szerint a gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével és más, kapcsolattartásra jogosult személlyel személyes kapcsolatot tartson, valamint a különélő szülő joga és kötelessége, hogy gyermekével kapcsolatot tartson.

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet szerint a kapcsolattartási ügyelet célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása. Emellett a kapcsolattartási ügyelet keretében konfliktuskezelő szolgáltatást, és az érintettek kérésére, vagy a gyámhivatal, bíróság kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció) biztosítunk, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának elősegítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása.

A felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően, a központ biztosítja a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét.

Felügyelt kapcsolattartás esetén tájékoztatja a gyámhivatalt az alábbi esetekben:

1. kapcsolattartás elmaradása esetén öt napon belül,
2. megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, illetve több alkalommal fennálló problémás szülői magatartás esetén,
3. felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból.

A család- és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, a 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.

A titkos menedékházban, a kapcsolati erőszak áldozatait fogadó krízisközpontban és az emberkereskedelem áldozatait fogadó átmeneti szálláson élő szülő gyermeke kapcsolattartása esetében, a kapcsolattartás helyszíne nem lehet a titkos menedékház, krízisközpont és átmeneti szállás.

Az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ kapcsolatügyi leti szolgáltatása önálló szakmai, módszertani programmal rendelkezik. (Melléklet)

Célcsoport:

Azok a szülők vagy más kapcsolattartásra jogosult személyek, akik mediátoraink segítségével megállapodást kötöttek egymással, vagyis:

- egyetértenek a kapcsolatügyelet céljával,
- aláírják a kapcsolatügyi leti együttműködés kereteiről szóló egyezséget,
- hajlandóak a fokozatosság, a kapcsolattartási szintek és lépcsőfokok betartására,
- elfogadják a házirendet.

Feltételek:

A kapcsolattartási ügyeleti időben, kizárólag indokolt esetben, mediációt követő egyezés alapján végezzük a kapcsolattartást, hogy a szülők és a gyermekek közötti kapcsolat minél harmonikusabb legyen.

A kapcsolattartási ügyelet hétköznapi 16 óra és 17 óra között, szombatonként 9 óra és 13 óra között, illetve a szülővel és a gyermekkel/gyermekekkel előre egyeztetett időpontban zajlik.

Az intézményben zajló kapcsolattartásokról az igazgató által kijelölt koordinátor nyilvántartást vezet.

Egy kapcsolattartást 2 fő szakember segít, akik lehetőség szerint állandó párt alkotnak. A helyettesítés rendjéről a kapcsolattartási ügyelet koordinátora dönt.

A kapcsolattartási ügyelet rendelkezik saját dokumentációval, amit minden alkalommal vezetnek a kapcsolattartást segítő munkatársak.

A kapcsolatügyi szolgáltatás nyújtására az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ 4 telephelyén biztosítottak a tárgyi feltételek. A kapcsolattartás lebonyolítására alkalmas helység (játzó szoba) biztosított, valamint a 0-18 éves korosztály számára a szabadidő eltöltésére alkalmas eszközök, játékok rendelkezésre állnak.

2.2. Mediáció

Közvetítői tevékenység, mely során külső, pártatlan közvetítő (mediátor) segíti a vitás feleket abban, hogy konfliktusaikat tárgyalásos úton rendezzék úgy, hogy mindkét fél számára elfogadható, tartós megállapodás szülessen. Mediátor feladata a folyamat irányítása, a felek segítése.

A Központnál folytatott mediációs technikák abban különböznek a „hagyományos” mediációs technikáktól (pl. üzleti mediáció, jogi mediáció stb.), hogy a mediátornak, mint gyermekjóléti intézmény munkatársának a gyermek érdekeit szem előtt tartva kell a felek megegyezését elősegítenie, így nem járulhat hozzá olyan megállapodás megkötéséhez, amely a gyermek számára előnytelen, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésére veszélyeztető tényezőként szerepel.

Intézményünkben, a mediáció megvalósítására, képzett mediátorok nyújtanak segítséget, valamint konfliktuskezelés, gyermekvédelmi közvetítés, mediáció tevékenységben gyermekvédelmi szakértő is segíti munkánkat.

A felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén, gyermekvédelmi közvetítést az a személy végezhet, akit a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon kiképeztek, illetve az ilyen program trénerre. Kiképzettnek kell tekinteni azt a személyt is, akiről a programot minősítő személy, illetve szervezet igazolja, hogy minősített programon szerzett tanúsítványt.

2.3. Családi konzultáció gyermekelhelyezés és kapcsolattartásos ügyekben

Szülő, illetve nagyszülő által kezdeményezett gyermekelhelyezés és kapcsolattartás tárgyában a döntési mechanizmust leegyszerűsíti a családi konzultáció.

A konzultáns közreműködésével az érintett felek részvételével egy olyan megegyezést kötnek, mely a gyermek számára a legideálisabbnak tűnik, jogait, érdekeit nem sérti. A gyermek részt vehet az üléseken, amennyiben igényt tart rá, azonban ügyelni kell arra, hogy döntéskényszerbe ne kerüljön, érzelmileg további sérülést ne szenvedjen.

2.4. Érdekegyeztető, konfliktuskezelő munka

Akut, vagy hosszan tartó családi konfliktusok kezelésére irányuló tevékenység, mely igénybevételével megelőzhetők a hatósági eljárások kezdeményezése.

2.5. Válási kríziskezelés

Házastársi, vagy élettársi kapcsolatok felbomlása esetén döntésnek kell születnie vagyon megosztásról, közös lakás használatáról, a közös gyermek felügyeleti jogáról, kapcsolattartásról. Megállapodás esetén ügyvéd általi írásba foglalás szükségeltetik. Intézményünk szakemberei ennek a folyamatnak a megkönnyítésében nyújtanak segítséget.

Konfliktuskezelő, kapcsolattartással összefüggő tevékenységeket képzett mediátor kollégák látják el.

3. Utcai (lakótelepi) szociális munka

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 23. § „Az utcai - helyi viszonyok által indokolt esetben lakótelepi - szociális munka feladata a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése. A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.”

Az ellátás célja, célcsoport

A szolgáltatással olyan fiataloknak kívánunk segítséget nyújtani, akik a család-és gyermekjóléti szolgálat és központ által alkalmazott hagyományos szociális segítő tevékenységgel nem érhetők el, vagy gondozásuk eredménytelen. E speciális szolgáltatás megvalósításának formái elsősorban csoportos, illetve közösségi szociális munkát jelentenek.

Célja egyrészt a csellengés csökkentése, megszüntetése, másrészt a prevenció, továbbá a gyermekek beilleszkedésének, szabadidejük hasznos eltöltésének segítése. A szolgáltatás lehetőséget nyújt a gyermekeknek új baráti kör kiépítésére, a problémáik megfogalmazására, megoldására, továbbá új tevékenységi körök megismerésére, az életvitel pozitív formálására.

Célcsoport:

- csellengő gyermekek
- gyermekvédelmi szakellátásból kikerülő fiatalok
- gyermekvédelmi ellátórendszerből szökésben lévő fiatalok
- kolduló gyermekek, fiatalok,
- egyéni vagy családi krízishelyzetben utcára kerülő gyermekek.

Tevékenységi területek: - buszpályaudvar, szórakozó helyek és környéke, bevásárlóközpontok, játszóterek, parkok, terek, iskolák környéke.

Prevenciós programok

Pénteki Sport Klub

Célcsoport: 18. év alatti fiatalok, akiknek kedvük van csoportos játékokkal tölteni iskola időn kívül az idejüket.

A foglalkozásokat szociális munkás vezeti és szervezi a programokat, felügyelik és támogatják a résztvevőket.

A klub minden második héten, péntek 16.00 órától 20.00 óra között kerül megszervezésre. Az időpontok munkaszüneti napok estén változnak.

A program, módszere szerint, páros csoportvezetéssel valósul meg, mely fontos a klubon belüli szerepek és a csoportdinamikai jelenségek megértésében.

A résztvevők több tevékenység közül választhatnak. Használhatnak csocsó asztalt, biliárd-asztalt, ping-pong asztalt, léghoki asztalt, dartsot, X-Boxot valamint társas- és kártyajátékot.

A sporteszközök használata, jellegüknél fogva, lehet egyéni, páros vagy csoportos, és igény szerint háziversenyek lebonyolítása is kivitelezhető. A klubfoglalkozások kötetlenek, tematikájukat mindig az aktuális elvárások szerint alakítjuk.

4.Kórházi szociális munka

A kórházi szociális munka, mint a Család-és Gyermejköléti Központ által müködtetett speciális szociális, fő munkaterületei a szülészeti-nőgyógyászati illetve a gyermekellátó osztályok.

Helyszínei: PTE KK Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika (Pécs, Édesanyák útja 17.)

PTE KK Gyermekgyógyászati Klinika (Pécs, József A. u. 7., Nyár u. 8.)

PTE KK Szülészeti és Nőgyógyászati Klinikán ellátott osztályok:

- Kora és Késő Terhespathológiai Osztály
- Gyermekágyas Osztály
- Neonatológiai Osztály

Összes ellátott ágyszám: 80

A szolgáltatás időkerete:

Hétfő: 10-12.00

Csütörtök: 10-12.00

Igény esetén telefonos segítségnyújtás, illetve személyes megjelenés ezen időkereten túl munkaidőben H-P 7.30-15.30 között.

A szülészeti-nőgyógyászati osztályokon a szolgáltatás célja a válsághelyzetben lévő várandós nők, illetve anyák és gyermekeik segítése (különös tekintettel a lakhatási, anyagi, megélhetési, életviteli nehézségekkel küzdő; a speciális helyzetű; pszichés, mentális, addikciós problémákkal küzdő, krízishelyzetben lévő kismamák és családok támogatására; az örökbeadási kérdések tisztázására).

A szociális munkás a szülészeti-nőgyógyászati osztályokon az egészségügyi team tagjaival (kórházi védőnő, orvosok, ápoló személyzet), közvetlen igény esetén a várandós anyával és családjával, valamint a területen dolgozó szakemberekkel (védőnői szolgálat, család-és gyermekjöléti szolgálat/központ, gyermekvédelmi hatóságok, átmeneti gondozást biztosító intézmények stb.) tartja a kapcsolatot. A kórházi szociális munkás részt vesz közösségi egészségvédelmi (Prostitúció Ellenés Munkacsoport) és preventív munkában (pl. Szülők Iskolája).

PTE KK Gyermekgyógyászati Klinikán ellátott Osztályok

- Neurológiai Osztály
- Gyermek és Ifjúságpszichiátriai Osztály
- Bel- és Gastroenterológiai Osztály
- Onkohematológiai Osztály
- Perinatális Intenzív Centrum
- Intenzívterápiás Osztály

- Mestyán Gyula Osztály (mátrix osztály: diabetes - endokrin – nefrológia – fül-orr-gége)
 - Sürgősségi Osztály
 - Sebészeti Osztály
 - Pulmonológiai Osztály (Nyár utcai telephely)
 - Infektológiai Osztály (Nyár utcai telephely)
 - valamint igény esetén a szakambulanciák és gondozók
- Összes ellátott ágyszám: 165

A szolgáltatás időkerete:

Hétfő: 7.30-10.00, 12.00-15.30

Kedd: 7.30-13.00

Szerda: 7.30-15.30

Csütörtök: 7.30-10.00, 12.00-15.30

Péntek: 7.30-13.00

Igény esetén telefonos segítségnyújtás, illetve személyes megjelenés ezen időkereten túl munkaidőben H-P 7.30-15.30 között

A gyermekellátó osztályokon az alapvető cél a gyermek veszélyeztetés, elhanyagolás és bántalmazás észlelése, mely kiegészül az egyéb betegségekkel küzdő gyermekek és családjaik támogatásával. Ez utóbbi területeken a szolgáltatás biztosításának az indikációja a betegségek kialakulásának, bio-pszicho-szociális modelljének alapul vétele, mely szerint a betegségek kialakulásában többféle tényezőnek van szerepe. Ebből következik, hogy a terápiában is az integrációra kell törekedni, így a gyógyítás multidiszciplináris team alkalmazásával valósítható meg.

A gyermekellátó intézményben a kórházi szociális munka fő tevékenységei:

- Kapcsolatfelvétel/tartás a területi család-és gyermekjóléti szolgálat/központokkal, gyermekvédelmi, szociális és egészségügyi intézményekkel.
- Betegfelvétel és elbocsátás előkészítése.
- Ellátásszervezés (szolgáltatás, anyagi, természetbeni támogatás stb.).
- Közvetlen segítségnyújtás a családok számára, szociális rizikótényezők szűrése, szociális anamnézis, erőforrástérkép készítés, a tapasztalatokról referálás az egészségügyi teamben.
- Gyermekvédelmi hatósági intézkedések kezdeményezése gyermekbántalmazás, nagyfokú elhanyagolás észlelése esetén.
- Esetkonzultáció, esetkonferencia szervezése, az egészségügyi ellátó képviselője az előre egyeztetett kérdéskörökben.
- Községi egészségvédelmi és preventív munkába való bekapcsolódás.
- Kapcsolattartás a társintézményekkel (kiemelten a védőnői hálózattal, a család-és gyermekjóléti szolgálatok/központokkal, a speciális igényű gyermekek és családjaik számára szolgáltatást biztosító civil szervezetekkel, a gyermekek mentálhigiénés gondozását biztosító intézményekkel).
- Információnyújtás szociális szolgáltatásokról.
- Speciális szükségletű gyermekek és családjaik számára kiírt pályázatok figyelése, koordinálása.
- Részvétel az oktatásban.

A Gyermekklinika részéről felmerült konkrét igények alapján végzett tevékenység

- Részvétel a Neurológiai Osztály és a Gyermek és Ifjúságpszichiátriai Osztály vizitjein.
- Részvétel az Onkohematológiai Osztály és a Gyermek és Ifjúságpszichiátriai Osztály heti esetmegbeszélő csoportján, illetve a szupervízióján.
- Prevenciós programok szervezése és lebonyolítása a Tölösi Péter Alapítvány támogatásával az Onkohematológiai Osztályon kezelt és az Onkohematológiai Gondozóban ellátott gyermekek és családjaik számára.

A Család-és Gyermekjóléti Központ illetékességi területén kívül lakó gyermekek esetében a kórházi szociális munkás koordinatív feladatot lát el, a kliens ellátásának biztosítása érdekében, jelzőrendszeri tagként működik. A kórházi szociális munkás a tevékenységét a Szociális Munka Etikai Kódex-ben foglaltak szerint végzi.

A kórházi szociális munkás adminisztrációjának székhelye a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ (Pécs, Anikó u.5.).

A tevékenységet a PTE Klinikai Központ-I kötött együttműködés alapján végezzük.

5.Készenléti szolgálat

Szolgálatunk eddigi tevékenysége során, több alkalommal előfordult a felügyelet nélkül maradt gyermekek elhelyezésének problémája, illetve az elhelyezés során a segítő szakmai tevékenység hiánya volt érzékelhető, elsősorban az elhelyező hatóság (rendőrség) részéről érkezett ezzel a problémával kapcsolatosan jelzés. Erre a problémára megfelelő megoldást jelent a készenléti szolgálat tevékenysége.

A készenléti szolgálat célja a család-és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali, telefonon nyújtott segítség, tanácsadás/ tájékoztatás.

Az ellátás célcsoportja:

- Krízishelyzetbe került gyermekek és családok.

A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával kell megszervezni úgy, hogy a készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A készenléti ügyelet ellátásával megbízott kollégák heti váltásban látják el a telefonos ügyeleti szolgáltatást.

6. Fejlesztőpedagógia

Célcsoport: 0-18 éves korú gyermekek és fiatalok, akik kora gyermekkortól kezdve súlyos környezeti ártalmakat szenvedtek el (diszharmonikus, rendezetlen családi élet, a szülők brutalitása, alkoholizálása, elhanyagoló vagy túlkövetelő nevelés, alacsony szintű kulturális környezet, illetve ezek kombinációja).

A korrekciós- fejlesztő munka célja, hogy megelőzze vagy csökkentse azokat a tanulási nehézségeket, amelyek a pszicho-szociális okok miatt keletkeztek az óvodáskorú, iskolába lépő vagy az iskolába járó gyermekeknél. Célja továbbá az is, hogy megváltoztassa a sorozatos tanulási kudarcok következtében kialakult negatív motivációkat, megkedveltesse a tanulást, csökkentse a viselkedési zavarokat, megelőzze a sorozatos konfliktusok nyomán könnyen kialakuló neurotikus tüneteket.

A gyermek fejlődési profiljának ismeretében és a család igényeit figyelembe véve igyekszünk a lehető legtöbb és legmegfelelőbb segítséget nyújtani. Ennek formái igény szerint egyéni (gyermek erősségeire alapozva segíti a megkésett területeken a fejlődést) vagy/és csoportos fejlesztés (közösséghez tartozás).

Nagy hangsúlyt fektetünk a fejlesztésekhez kapcsolódó, szülővel folytatott beszélgetésekre. Ezek az otthoni helyzetek alapos elemzésére építve, a gyermek és a vele együtt élő családtagok interakcióira, napi rutinjára vonatkozó tanácsadást, valamint a gyermek akadályozottságából, eltérő fejlődéséből fakadó nehézségek, problémák megoldásának közös keresését tartalmazzák. A fejlesztő pedagógus a gyermek állapota és a család igénye alapján a gyermek otthonában is látogatást tehet, valamint, ha a gyermek közösségbe jár, a gyermekközösségben is felkeresheti, konzultálhat az ott dolgozó szakemberekkel.

Célunk, hogy a szülők számára a segítő sorstársi kapcsolatok kialakulását is előmozdítsuk (szülő csoport). A szolgáltatás biztosítására igény esetén kerül sor.

7. Tanácsadás

- Jogi tanácsadás (képviselet nélkül)
- Pszichológiai tanácsadás
- Egyéni terápia, családkonzultáció, családi döntéshozó testület

7.1. Jogi tanácsadás

1 fő, főállású jogász nyújt jogi segítséget klienseinknek. Az ellátási területe az intézmény ellátási területével megegyező. Tanácsadás, beadványok elkészítésében nyújt segítséget. Jogi képviselést nem vállal.

Munkabeosztása: Intézmény 4 pécsi telephelyén, telephelyenként heti rendszerességgel nyújtott ügyfélfogadás szerint, szükség esetén, területen nyújt jogi segítséget a rászorulóknak számára.

7.2. Pszichológiai tanácsadás

Intézményünkben 2 fő pszichológus, főállásban nyújt pszichés segítséget. Forgó rendszerben, valamennyi pécsi telephelyünkön nyújtanak szolgáltatást.

A járás lakossága számára az ügyfélfogadás rendje szerint, elérhető a szolgáltatás, szükség esetén területen, a kliens lakhelyén nyújt segítséget a rászorulóknak számára.

7.3. Családkonzultáció/Családterápia/ Családi döntéshozó testület

A család valamennyi tagjának bevonásával, szakember segítségével (pszichológus, családterapeuta, családterápiás konzulens), terápiás ülések során, a család saját erőforrásainak mozgósításával problémamegoldásra tesz szert a család.

Módszere: Családterápia alkalmazott módszerei, szakmai szabályai alapján történik, a választott módszer többnyire család és terapeuta függő.

A családterápia megvalósítása családterápiás konzulens képzésen részt vett munkatársak közreműködésével történik. A szolgáltatást családterapeuta irányítása mellett nyújtjuk, szükség esetén pszichológus bevonásával.

8. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység keretében, a köznevelési intézményekben óvodai és iskolai szociális segítők tanácsadás keretében nyújtanak segítséget problémás ügyek esetében a pécsi járás területén.

2018. szeptember elsejétől a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet módosítása értelmében a Család- és Gyermekjóléti Központ kötelezően ellátandó feladatként végzi a pécsi járás területén az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.

Az óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység a köznevelési intézménybe járó gyermek és családjuk, valamint a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást, egyéni és csoportos formában.

1. Elősegíti a gyermeket a korának megfelelő nevelési - oktatási intézménybe való beilleszkedését, továbbá segíti, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében- fejlesztőpedagógia igénybevételével, megfelelő oktatási intézmény felkutatásával, beilleszkedést segítő pszichés támogatás nyújtásával.
2. A gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárása és megoldása érdekében-segítő beszélgetés, családi-, szociális kapcsolatok feltérképezése, tanulási nehézségek vizsgálatának elősegítése beavatkozások alkalmazásával nyújt segítséget.
3. A gyermek, tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatásában igénybe veheti központunk szolgáltatásában működő pályaaorientációs tanácsadás és csoportfoglalkozás lehetőségét.
4. Segítséget nyújt a gyermek családjának a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén.
5. Segítséget nyújt a gyermek és családja, vagy gyermek-gyermek, vagy gyermek-pedagógus, vagy szülő-pedagógus között fennálló konfliktus feloldásában a kamasz mediáció módszereinek, vagy egyéb konfliktuskezelési technikák alkalmazásával.
5. Gyermek megfigyelése óvodai csoportban, beilleszkedés elősegítése.
6. Konzultációs lehetőség biztosítása pedagógusok számára.
- 7.Szülői értekezleten/nevelőtestületi értekezleteken, diákönkormányzati megbeszéléseken való részvétel.
8. Tájékoztatás nyújtása elérhető szolgáltatásokról. Szükség esetén delegálás más szolgáltatásba.
9. Prevenciós és korrekciós csoportok vezetése.
10. A köznevelési intézmények közösségi programjaiban való részvétel.
11. Szociális térkép, gyermekvédelmi stratégia kidolgozása a köznevelési intézmény körülményeinek figyelembevételével.
12. Szociometriai vizsgálatok készítése.

Amennyiben az óvodai, iskolai szociális segítő tevékenység nyújtása során veszélyeztető körülményt észlel az óvodai és iskolai szociális segítő, akkor eleget tesz a jelzési kötelezettségének: jelzést tesz a lakóhely szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat/ központ felé.

A szolgáltatás biztosítása, szakmai tartalma a pályázati szakmai program alapján kerül megvalósításra.

9. Szociális diagnózis

2019.01.01-től kötelezően ellátandó feladat a Család- és Gyermekjóléti Központok számára. A szociális diagnózis célja, hogy az igénylő segítséget kapjon a szociális diagnózist készítő esetmenedzsertől a problémái feltárásához, nehézségei felismeréséhez, és hogy az azok megoldásához szükséges szolgáltatások beazonosításra kerüljenek. A szociális diagnózis felvételt készítő esetmenedzser

független szakemberként tényszerűen feltárja az igénylő helyzetét, és a számára elérhető szolgáltatások tükrében igyekszik a problémái megoldására komplex segítséget nyújtani. Az esetmenedzsernek rálátása van az adott település, a járás, illetve a megye önkormányzati, állami, egyházi és civil fenntartásban működő szociális- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézmények elérhetőségeire, valamint tájékoztatást nyújt az igénybevétel feltételéről és közreműködik a kapcsolat felvételében.

A szociális diagnózis felvétele 4 esetben szükséges:

1. a család-és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére, ha a szolgálat által nyújtott szolgáltatásokon kívül más szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás- ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását- igénybevétele válik szükségessé;
2. a szolgálatnál gondozásban nem álló személy esetén akkor, ha új igénylőként jelenik meg a központnál, nem speciális szolgáltatást kér, és nem gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységben érintett;
3. ha azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja (pl. elakadás az ügyvitelben, összetett problémák esetén);
4. ha annak készítését a Szt. 64. § (2) bekezdés szerinti jelzőrendszer tagjai is kezdeményezik;

Illetve még egy esetben szükséges a szociális diagnózis készítése -ha az esetnaplóban egy szociális segítő folyamat féléves helyzetértékelése során, a cselekvési tervben meghatározott időpontok lejártak és újabb szociális szolgáltatások vagy gyermekjóléti alapellátások válnak szükségessé.

Gyermekvédelmi hatósági intézkedésben érintett családok esetében jogszabály nem írja elő a szociális diagnózis felvételét, de a lehetőség nincs kizárva. A diagnózis felvétele történhet az igénylő lakóhelyén, tartózkodási helyén, szolgálat telephelyén, székhelyén, a lényeg, hogy az ügyfelet ne utazzassuk és vegyük figyelembe az esetleges egészségügyi és anyagi helyzetét. A diagnózist az érintett igénylő tényleges tartózkodási helye szerinti járási központnak kell felvennie. A szociális diagnózis felvétele az ellátást igénylő jelenlétében és aktív közreműködésével történik.

A szociális diagnózis felvételt készítő feladata továbbá, hogy a szolgáltatást ismertesse az igénylőkkel, munkatársakkal és a szolgáltatókkal, melyekre esetmegbeszéléseken, szakmaközi megbeszéléseken és a jelzőrendszeri éves tanácskozásokon van lehetőség. Az esetmenedzsernek a szociális diagnózis készítésén túl szociális térkép elkészítése is feladata, mely nagy segítséget nyújt a már meglévő szociális és nem szociális szolgáltatások meglétéről és a hozzájuk tartozó elérhetőségekről.

10. „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai-és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása és fejlesztése”

Cél: Fogyatékoságból adódó igények felmérése, közszolgáltatások fejlesztése, szolgáltatásokhoz való hozzájutás javítása. Tanácsadás, információ nyújtás.

Megvalósítás: EFOP-19.2 pályázati program keretében, a pályázat szakmai programja alapján.

A projekt lebonyolítója: Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft

A feladatellátás koordinálása, együttműködési megállapodás alapján a Család-és Gyermekjóléti Központok feladatkörébe kerül.

11. Hatósági intézkedések

11.1 Javaslattétel hatósági intézkedésre

A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére

A gyermek

- a) védelembe vétele,
- b) megelőző pártfogása,
- c) ideiglenes hatályú elhelyezése,
- d) nevelésbe vétele,
- e) családba fogadása,
- f) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezése,
- g) családbafogadó gyám kirendelése,
- h) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítása,
- i) gondozási helyének megváltoztatása,
- j) után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása ügyekben.

A javaslattétel során az alábbiakat szükséges figyelembe venni: a gyermek, bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való joga, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való joga, valamint a gyermek, vélemény nyilvánítási joga.

A javaslat, a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain tartalmazza a gyermek helyzetére vonatkozó információkat, különös tekintettel:

- a) a veszélyeztető körülményekre, azoknak a gyermekre gyakorolt hatására,
- b) a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenysége,
- c) a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokra,
- d) a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátások és az ügy szempontjából releváns egyéb ellátások feltüntetésére,
- e) fel kell tüntetni a gyermek és a szülő (törvényes képviselő) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
- f) továbbá, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel,
- g) megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén elég a veszély tényét és jellegét megnevezni, és a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Amennyiben a javaslattételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában feltünteteti:

- a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait,
- védelembe vétel esetén a javaslatot, mérlegelés nélkül, szükség szerint kiegészítve továbbítja, 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

11.2. A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása időtartama alatt a család- és gyermekjóléti központ együttműködik:

- család- és gyermekjóléti szolgálattal
- kirendelt eseti gyámmal.

Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást:

- gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról,
- megszüntetése érdekében tett intézkedésekről
- természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri:

- családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását,
- szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A család- és gyermekjóléti központ feladata a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálata során:

- tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről- gyámhivatal megkeresésére,
- új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak amennyiben a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások azt indokolják,
- gyámhivatali tárgyaláson vesz részt.

11.3. Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ, a szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján biztosítja.

Esetmenedzser

1. Együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel az alábbiak szerint:
 - amennyiben szükséges közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,
 - a család- és gyermekjóléti központ helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.
2. Tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről:
 - védelembe vétel felülvizsgálata során, tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmailag alátámasztott javaslatot tesz;
 - védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére,

- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére,
 - más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.
3. Elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását.
 4. Közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

11.4. Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése

A család-és gyermekjóléti központ elősegíti a családból kiemelt gyermek visszahelyezését, és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján.

Esetmenedzser feladata a gyermek visszahelyezése érdekében:

1. együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal,
2. támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban,
3. nevelésbe vétel időtartama alatt rendszeres kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal, a gyermekvédelmi gyámmal, amennyiben a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll,
4. a nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt, felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, tájékozik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről - kivétel, ha a gyermek örökbe fogadható.
5. Javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartásra vonatkozólag (módjára, megvalósítására vonatkozólag, amennyiben indokolt).
6. A nevelésbe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt
 - a gyermek, szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
 - a szülők életkörülményeinek változásáról
 - a családba fogadás lehetőségéről.

11.5. Utógondozás

Esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el.

1. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését,
2. lakókörnyezetébe történő beilleszkedését,
3. tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását.

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik a célok megvalósításában releváns szakemberekkel.

VI. Szakmai együttműködések

1. Intézmény szakmai egységei közötti együttműködés

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat, Család-és Gyermekjóléti Központ és Gyermekek Átmeneti Otthona Intézmény szervezeti egységei, szakemberei közötti információáramlás.

- Heti rendszerességgel vezetői megbeszélés az igazgató vezetésével, a szakmai egységek vezetői, tanácsadók csoport vezetője, óvodai-iskolai szociális segítők csoportvezetője, a jogász és az üzemeltetési csoport vezetője részvételével. A szakmai vezetők beszámolnak az igazgatónak az egységben folyó szakmai tevékenységről, problémákról, szakmai vezetői kompetenciát meghaladó feladatokról, eseményekről. Az intézmény szakmai egységeit érintő problémák megbeszélése, a következő hét feladatainak meghatározása, aktualitások megtárgyalása zajlik a megbeszélésen.
- Az üzemeltetési csoport vezetője tájékoztatást nyújt az intézmény működését befolyásoló (személyzeti, pénzügyi) aktualitásokról.
- A jogász tájékoztatást nyújt az intézményt érintő jogszabályi változásokról.
- Az intézmény igazgatója évente legalább két alkalommal, de szükség esetén gyakrabban, munkaértekezletet tart, melyen részt vesz az intézmény valamennyi dolgozója.

A team: Amennyiben a segítő munka több szereplőssé válik- két vagy több munkatárs együttműködése a probléma megoldásának kulcsa, team munkáról beszélünk. A team munka során fontos szempont az esetgazda személyének meghatározása, aki összefogja, koordinálja a team munkáját (feladatok megosztása, határidők meghatározása, folyamatos visszajelzés egymás számára). Praktikus esetvezetési kérdésekkel foglalkozik (esetgazda vezetésével az érintett szakemberek részvételével- összehívása szükség szerint).

- **Esetmegbeszélő:** A szakmai egységek munkatársainak közös megbeszélése, segítséget nyújt a segítő munka minőségének megőrzésében, a segítő kiégésének megakadályozásában. Az esetmegbeszélő belső klímája kulcsszerepet játszik, sokat segít a nyílt légkörű, inspiráló közösség, a szakmai kultúra és értékek közvetítése, a folyamatos közös gondolkodás (résztevő: szakmai vezető irányításával a családsegítők, esetmenedzserek, tanácsadók részvételével. Gyakoriság: hetente 1 alkalom, de szükség szerint összehívható). Esetmegbeszélő csoport szakmai egységenként, munkacsoportonként kerül megszervezésre.
- **Esetátadás:** Az intézmény egységei között személyes konzultáció során szóban, illetve első alkalommal közös családlátogatás, konzultáció által, az esetre vonatkozó iratanyag átadásával (esetátadási jegyzék, esetösszegzés, adatlap rendszer).

2. Együttműködés intézmények között

Intézményünk vezetője és a jelzőrendszer intézményeinek vezetői rendszeresen megbeszélnek az intézmények együttműködésének módját, az intézmények közös tevékenységi területeit, továbbá az intézmények, egymással együttműködve rendezvényeken vesznek részt. A jelzőrendszeri tagokkal rendszeres kapcsolatot tart

Intézményünk valamennyi egysége. A szakmaközi megbeszélések megszervezése, évente minimum hat alkalommal, szakmai egységenként valósul meg. A szakmaközi megbeszéléseken, a területi egységekben tevékenykedő szakemberek közös feladatainak megbeszélésén túl, a különböző professziók képviselői tájékoztatást nyújtanak egymás részére az intézményüket érintő változásokról, a közös munkát befolyásoló tényezőkről.

- **Esetkonferencia:** Jelzőrendszer tagjainak, valamint a gyermek-kliens családjával kapcsolatban álló, segítő tevékenységet végző intézmények szakembereinek részvételével, a család jelenléte mellett szervezett szakmai megbeszélés. Célja: a gyermek (kliens) veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló megoldási javaslatok elkészítése (összehívása szükség szerint, gyermek esetében védelembe vételt megelőzően, védelembe vétel felülvizsgálata, megszüntetése során, más hatósági intézkedés javaslattételét megelőzően, sz.e. esetlezárást megelőzően).
- **Konzultáció:** A konzultáns olyan szakértő, aki többlettudásával segíti az esetmunka gyakorlatát (pl.: pszichológus, pszichiáter, orvos. Összehívása szükség szerint).
- **Esetátadás más intézmény részére:** Esetkonferencia keretei között és/vagy írásos esetátadás formájában. Iratanyag továbbítása (esetátadási jegyzék, esetösszegzés, adatlap rendszer).
- Szakmai napok szervezése, mely során az együttműködő intézmények tájékoztatást nyújtanak új szolgáltatásaikról és megbeszélésre kerül az együttműködés további módja.
- Közös programokon való részvétel, valamint közösen szervezett programokon való részvétel.

V. Jelzőrendszer működtetése

A gyermekvédelmi törvény rögzíti a nem gyermekvédelmi alapfeladatot ellátó, de a gyermekvédelemhez kapcsolódó egyes szervek kötelező feladatát, jelzési és együttműködési kötelezettségét a gyermekjóléti szolgálattal, központtal.

A jelzési és együttműködési kötelezettséget a Gyermekvédelmi törvény (1997. évi XXXI. tv.) 17. §-a, és az 1993. évi III. tv. 64. § (2) rendelkezik.

A jelzőrendszernek kell felismernie és jeleznie, amennyiben észleli a felnőtt és/vagy gyermek bántalmazását, elhanyagolását és egyéb veszélyeztetését.

1. A jelzőrendszer tagjai

- Egészségügyi szolgáltatást nyújtók –védőnői szolgálat, háziorvos, házi gyermekorvos
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- Köznevelési intézmények
- Rendőrség
- Ügyészség
- Bíróság
- Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat
- Pártfogó felügyelői szolgálat

- Áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek
- Menekülteket befogadó állomás, menekültek átmeneti szállása
- Társadalmi szervezetek, egyházi jogi személyek, alapítványok, egyesületek
- Munkaügyi Hatóság
- Jegyző
- Járási Hivatal
- Szociális intézmény
- Egészségügyi szolgáltató, intézmény
- Jogi segítségnyújtói szolgálat
- Magánszemélyek és civil szervezetek jelzéssel élhetnek

A fent nevesített intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a család-és gyermekjóléti szolgálatnál/központnál.

Kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A család-és gyermekjóléti szolgálat/központ és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

A jelzőrendszer tagjai között felsorolt személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

A jelzőrendszer és a társszervek aktiválása az egyéni esetvezetésekben való hatékonyabb együttműködés érdekében, és annak érdekében, hogy a család-és gyermekjóléti szolgálat be tudja tölteni az illetékességi terület gyermekvédelmi rendszerében a törvény által neki szánt központi, koordinatív szerepet, rendszeres, személyes kapcsolatot tart fenn a jelzőrendszer tagjaival, szakmai tanácskozások, társszervekkel való esetmegbeszélők szervezését kiemelt feladatnak tekinti.

2. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése területén

2.1. Jelzési kötelezettség, jelzés fogadása

- Figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
- A jelzőrendszeri tagok (jelzésre kötelezett) figyelmét felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén – a tájékoztatási kötelezettségre.
- Tájékoztatja a jelzőrendszer további szervezeteit és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről, jelzési kötelezettségről.

- Fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást nyújt.
- Probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.
- Veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait.
- Intézkedések tényéről, tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.
- Heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központ részére a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről.

2.2. Együttműködés a jelzőrendszeri tagokkal

- **Esetmegbeszélés** megszervezése a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében, az elhangzottakról feljegyzést készít.
- Konkrét ügyben **esetkonferenciát szervez**, meghívja a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadót, az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket, szülőket – és a velük foglalkozó szakembereket.
- Éves szakmai tanácskozást tart.
- Éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.
- Folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal, a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében.

Az esetmegbeszélés/esetkonferencia résztvevői

- Megelőző pártfogó felügyelő, amennyiben olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll.
- Pártfogó felügyelői szolgálat, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatalok pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú.
- A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyek, illetve intézmények képviselői szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges
- Járási jelzőrendszeri tanácsadó.

Szakmaközi megbeszélés- évente legalább hat alkalommal

Résztvevők: család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői, továbbá a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Tárgy: előre meghatározott.

Éves szakmai tanácskozás – megszervezése minden év február 28-ig,- tapasztalatok, vélemények alapján, március 31-ig- intézkedési tervet készít a jelzőrendszer következő évi tevékenységére vonatkozóan.

Meghívottak:

- települési önkormányzat polgármestere,
- képviselő-testület tagja/i,
- jegyző,
- gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartói,
- településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselői,
- jelzőrendszer tagjainak képviselői,
- gyámhatóság munkatársai,
- fiatalok pártfogó felügyelője, megelőző pártfogó felügyelő,
- megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátor.
- megyei kormányhivatalban működő jelzőrendszeri koordinátor

Éves jelzőrendszeri intézkedési terv

A szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig elkészíti.

Az intézkedési terv tartalma:

- jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságai,
- előző évi intézkedési terv megvalósulása,
- éves célkitűzések,
- jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében elkészített terv, a településre vonatkozó célok elérésének módja.

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

Tekintettel arra, hogy a család- és gyermekjóléti szolgálat és központ tevékenységének megszervezése egy intézményen belül valósul meg, valamint a két szolgáltatás ellátási területe 1 településtől eltekintve azonos, a jelzőrendszeri koordinátor fogja össze a települési jelzőrendszeri felelősök tevékenységét.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszeri tagok munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszer működésével kapcsolatban,
- megteszi a jelzést a gyámhatóság felé abban az esetben, ha: jelzőrendszeri tagok (intézmények, szervezetek és azok alkalmazottai) jelzési vagy együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget.

Amennyiben a jelzőrendszeri tagok jelzési vagy együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.

A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez. A gyámhatóság ezzel egyidejűleg, megbeszélést tart és a család-és gyermekjóléti szolgálatnál/központnál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében, rendszeres kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti központban a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében a jelzőrendszeri tagok tevékenységének koordinálását a járási jelzőrendszeri tanácsadó látja el.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

VI. Kiemelt intézményi projektek

1. Család project

Célcsoport: Védelembe vett családok, különös tekintettel a két éven túl védelembe vett gyermekekre.

Team: A családok gondozását egy esetmenedzser látja el, intenzív szociális segítő tevékenység nyújtásával. Szükség szerint további szolgáltatások bevonása biztosított – Intézményünkben rendelkezésre álló tanácsadó szakemberek részvételével.

Családgondozás időkerete, munkaidő keret: 7.00-19.00 óra, kötetlen munkaidőben. A családoknál alkalmanként eltöltött idő 2-4 óra. Napi munkaidő 8 óra.

Gondozási feladatok: a védelembe vétel során előírt feladatok ellátásában, annak hatékony megvalósulásában való aktív közreműködés.

Project időtartama: folyamatos

Gondozás megvalósulása: Családokkal kötött külön együttműködési megállapodás alapján, melynek tárgya a segítségnyújtás időtartamának, időkeretének elfogadása és az ebben történő együttműködés.

A program 2015 májusában indult, azóta is sikerrel működik. A program folytatását tervezzük.

2. „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai-és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása és fejlesztése”

Megvalósítás: EFOP-1.9.2 pályázati program keretében, a pályázat szakmai programja alapján. A projekt lebonyolítója: Fogyatékos Személyek esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft.

A feladatellátás megvalósítása, együttműködési megállapodás alapján a Család-és Gyermekjóléti Központok feladatkörébe kerül.

3. „Kéz a kézben” szolgáltatás

3.1. Szolgáltatás célja

A szociális vagy mentálhigiénés problémák, a fogyatékoság, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, a fogyatékosághoz kapcsolódó szolgáltatások, ellátások igénybevételének elősegítése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. Gyermekek vonatkozásában a veszélyeztetettség megelőzése, annak fennállása esetén kezelése, a megfelelő fejlesztési lehetőségek felkutatása.

3.2. Bevezetés aktualitása

A lakosság ellátásokat történő igénybevételi szokásait tekintve, az eddigi szakmai tevékenység folytatása során szerzett tapasztalatok alapján, előnyben részesítik az egy helyszínen igénybe vehető több szolgáltatás elérésének lehetőségét. Tekintettel az egyén egészségügyi, gyermekjóléti és szociális helyzetére vonatkozó, érzékeny adattartalmú információkra és az ebből fakadó, kliensek részéről fennálló tartózkodó viselkedésre, időszerűnek találjuk azt, hogy egy helyszínen legyen lehetőségük az információkhoz való hozzájutáshoz és az egészségi állapotukat befolyásoló szociális és életvezetési problémáik megoldásának rendezéséhez.

3.3. Célcsoport

- Várandósok
- Gyermekek
- Gyermekes családok
- Felnőttek
- Idős korúak
- Demens betegek
- Fogyatékosággal élők
- Mentális problémákkal élők
- Tartós betegséggel élők

3.4. Szolgáltatás bevezetésének módja

A segítő szakember a család- és gyermekjóléti központ alkalmazásában áll, ugyanakkor a munkavégzésének helye az egészségügyi intézmény. Szakmai munkája során a két terület /szociális és egészségügyi/ intézményeit köti össze.

Fontos alapfeltétel az ágazatok közötti együttműködés kialakítása és hosszú távú partneri viszonyának megalapozása. Az egészségügyi és a szociális rendszer saját

kialakult struktúrával és különböző szakmai nyelvezettel dolgozik a mindennapi működés során.

3.5. A segítő feladatai

A családsegítés, a családban és a család szociális kapcsolati rendszerében előidézhető változásokra koncentrál. A család működésében bekövetkező fejlődés képezi a családokkal való segítő tevékenység alapját.

A szolgáltatás tartalma minden családra és kockázati csoportra irányul - prevenció keretében. Kutató, helyzetelemző, preventív és problémamegoldó feladatai ellátásához jelzőrendszert működtet a törvényi előírásoknak megfelelően.

Ellátási területén szerzett ismeretei alapján a helyi önkormányzat részére javaslatot tesz új ellátások bevezetésére. A gondozási tevékenység során szükséges a család helyzetének felmérése, feltérképezése, diszfunkciók, krízishelyzetek felismerése. Rövid- és hosszú távú célok meghatározása. Családi erőforrások felkutatásával, igénybevételével a problémák megoldására törekvés.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében a segítés célja, a veszélyeztető körülmények megszüntetése, fennálló krízishelyzeten történő átsegítés. A krízishelyzet rendszerint intenzív, de időben korlátozott beavatkozást igényel.

3.6. Demenciában szenvedők részére nyújtható szolgáltatás

A demencia nem egy konkrét betegség, hanem inkább olyan tünetek együttese melynek hátterében különböző betegségek állhatnak. Sokan úgy gondolják a szellemi leépülés az öregedés velejárója, de ez sem igaz. A demencia, a memória kimutatható károsodását, fokozott romlását jelenti. A demencia esetében, a memóriának a romlásán túl, több más tünet jelenléte is érezhető, többek között: az absztrakt gondolkodás és ítélőképesség károsodása, a személyiségváltozások. Mivel hétköznapi szemmel könnyen összekeverhető a normál öregedéssel járó korfüggő feledékenység a progresszív természetű demenciával, és mivel a demencia tünet együttese mögött is számos betegség állhat, igen fontos a korai és pontos diagnózis, tehát a betegek megfelelő kivizsgálásra való delegálása (házi orvos, neurológus, geriáter, pszichiáter). A fentiek miatt a házi orvos mellett dolgozó szociális segítő segítséget nyújthat a tünetek korai felismerésében, a megfelelő szakemberhez való delegálásban: részletes tájékoztatást nyújtva csillapíthatja az idős személy aggodalmait, eligazítást adhat a hozzátartozók számára is. A célcsoport számára prevenció vagy a kóros funkcióhanyatlást lassító tevékenységeket, foglalkozásokat szervezhet vagy ilyen lehetőségekhez segítheti az érintetteket.

3.7. Kliensek családtagjai részére nyújtott segítség alábbiak szerint

Tájékoztatás és támogatási lehetőségek felkutatása az alábbi csoportok hozzátartozói részére:

- Fogyatékossággal élők,
- Krónikus betegek,
- Szenvedélybetegek,
- Pszichiátriai betegek,
- Kábítószer-problémával küzdők,
- Demens betegek,
- Egyéb szociálisan rászorult személyek.

Módszer: Egyéni esetkezelés, tanácsadás, csoportos foglalkozásba delegálás.

A szolgáltatás célja közös: a segítségre szoruló kliensek egészségi állapotának és szociális helyzetének javítása, élethelyzetük javításának elősegítése és támogatása. A szociális segítség eszköztára, módszertana segíti az egészségügyi dolgozókat és a klienseket a problémák mérséklésében, megoldásában.

VII. Programok, Prevenció

Az intézmény valamennyi telephelye, számos szakmai és szabadidős tevékenységnek, programnak biztosít helyet. Az adott szakmai egység családsegítői/esetmenedzserei/tanácsadói házigazdaként vesznek részt ezeken az eseményeken. A szabadidős tevékenységek az intézmény ellátási területén – Pécsi Járás - élő valamennyi kliens számára nyitott, elérhető.

A gyermekek számára olyan **szabadidős programok** szervezését tervezzük, amelyek:

1. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák.
2. Programok, melyek igénybevétele a rossz szociális helyzetben élő szülőnek aránytalan anyagi terhet okoz.
3. Bűnmegelőzési, devianciák kialakulásának megelőzését célzó programok.

Minden évben a szakmai egységek munkatársai, az eddigi gyakorlatnak megfelelően megtartják a hagyományos húsvéti és karácsonyi játszóházakat. A játszóházak alkalmával kreatív kézműves-foglalkozások szervezésére kerül sor, mely a fantázia és kézügyesség fejlesztésén túl a szülő-gyermek kapcsolat fejlesztésére, tartalmas együttlét élményének megismertetésére, átélésére is szolgál. 2 havonta kézműves foglalkozás. A foglalkozások során alkalmat biztosítunk és motiváljuk a szülőket a részvételre.

Tervezzük a kézműves foglalkozást felnőttek számára is bevezetni. Cél: ismerjék meg egymást a szülők, bővüljön a kapcsolatrendszerük, a kapcsolati tőkéjük. Az újabb és újabb társadalmi problémák hatékony kezelése ma már elsősorban az egyének saját erőforrásainak, kapcsolati hálózatuk működésének függvénye, ezért fontos, hogy ügyfeleinknek segítsünk erőforrásaik bővítésében. Mindezt olyan csoportok szervezésével szeretnénk megvalósítani, amelyek nyitottak (nem csak az ügyfeleknek elérhető), városi szinten meghirdetésre kerülnek és kikapcsolódást nyújtanak.

Az intézmény egységeiben az évek óta végzett prevenciós tevékenység fő területe az iskolai szünetekben zajló programsorozat, mely magába foglal saját intézmény által szervezett (kirándulások, múzeumlátogatások, sport és kreatív foglalkozások stb.) és közvetített (rendőrség, ifjúsági és civil szervezetek által szervezett) programokat egyaránt.

Sikeres toborzás esetén deviáns kamaszoknak prevenciós csoportot indítunk.

Intézményünk kezdeményezi, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, valamint a társadalmi szervezetek szervezzenek a fenti célok elérésére irányuló programokat.

Az intézmény által gondozott gyermekek jelentős része tanulási nehézségekkel küzd, ezért továbbra is fontos, hogy számukra a felzárkózás lehetőségét biztosítsa az intézmény. Ennek megvalósítása pedagógus munkatársak közreműködésével történik. Heti egy alkalommal fejlesztőpedagógus foglalkozik a hozzá delegált

gyermekkel. A korrepetálás megvalósításához önkéntesek munkáját is igénybe vesszük.

A szakmai egységek a felmerülő egyedi igényekre válaszolva folytatnak csoportos tevékenységeket (filmklub, kiskamasz csoport stb.).

A mélyszegénység csökkentése, megelőzése a Pécs keleti városrészben

Együttműködési megállapodások alapján, Intézményünk részt vesz a Pécs keleti városrészben tevékenykedő civil szervezetek által kezdeményezett, a mélyszegénység megszüntetésére irányuló programok, valamint a felzárkóztató programok megvalósításában.

Erzsébet táborok szervezése

Amennyiben kiírásra kerül napközis tábor, Intézményünk pályázatot nyújt be a hátrányos helyzetű gyermekek részvételére.

1. Közösségi szociális munka

1.1. Közösségfejlesztés

Célcsoport: Szegregált területek lakosai

Cél: A területen élő családok szociális helyzete és lakhatási viszonyai javuljanak az érintettek bevonásával végrehajtott program révén.

A részletes program a célcsoport sajátosságainak megfelelően kerül megállapításra.

1.2. Nyugdíjas klub

Célcsoport: Nyugdíjas korúak

Cél: Szociális kapcsolatok fejlesztése, információnyújtás, tájékoztatás.

Kertvárosi szakmai egységünkben önszorgú csoportként működik ez a mára önfenntartóvá vált kis közösség. Szerveződésének alapja, hogy a többnyire egyedülálló, idős csoporttagok a foglalkozások során kis segítséggel meg tudják adni egymásnak azt a pszichés és közösségi támogatást, amely a mentális egészségük megőrzéséhez elengedhetetlen. Igény szerint más egységeinkben is megszervezésre kerül.

2. Csoportos szociális munka

Segítő csoport

Azonos problémával küzdő emberek csoportjának segítése, meghatározott keretek között, szakemberek vezetésével, használva a csoporttagok eddigi tapasztalatait, megküzdési technikáit, módszereit, elért sikereit.

Cél: A közösség támogató erejének alkalmazásával, pozitív változásra irányuló erőfeszítések elősegítése. Munkanélküliség időtartamának lerövidítése, tartós munkanélküliség káros hatásainak megelőzése illetve fennállás esetében csökkentése.

3. Öninformációs bázis működtetése

Cél: Álláshelyek, képzések, munkavállalással kapcsolatos hasznos információk rendszerezése, kliensek számára elérhetővé tétele.

4. Prevenció

4.1. Pályaválasztási tanácsadás:

A szociális segítő tevékenység végzése során arra derült fény, hogy a nem megfelelő iskolázottság, végzettség, képzettség, az elavult szakma az elsődleges gátja az

elhelyezkedésnek, így fontos hangsúlyozni az élethosszig tartó tanulás szükségességét, a pályakorrekciót is. Ez nemcsak az idősebb korosztálynál volt megfigyelhető, de ugyanúgy jellemző a pályakezdő munkanélküliekre, valamint a pályaválasztás előtt álló fiatalokra is. Ezen esetek háttéradatainak vizsgálata során került előtérbe a pályaválasztás fontossága, a helyes pályaut kialakítása.

A program keretében a pályaválasztás előtt álló fiatalok számára, valamint szükség esetén felnőttek részére pályaválasztási tanácsadásban részesítjük klienseinket, pályaaorientációs tanácsadó munkatárs bevonásával.

4.2. Fogyatékkal élő szülők csoportja

Célcsoport: fogyatékkal élő szülők, akik gyermeket nevelnek.

Cél: Fogyatékkal élő szülők nevelési- gondozási ismereteinek bővítése, betegségeikből fakadó hátrányaik csökkentése, kapcsolati tőkéjük erősítése, életvezetési tanácsadás, probléma megoldó készségeik bővítése.

Csoport vezetés: kettős csoportvezetés (gyógypedagógus, pszichológus, szociális munkás). Szervezés igény szerint.

4.3. További, jelentkezéstől függő, tervezett csoportos foglalkozások

4.3.1. Szülőcsoport

Cél: szülői szerepben megerősítés

10 fős csoport.

Gyakorisága: 3 hetente (2x45 perc)

Csoportvezetés: páros csoportvezetés (2 fő pszichológus)

4.3.2. Elvált szülők csoportja

Cél: válás feldolgozása, egyszülős család problémáinak kezelése

6 fős csoport.

Gyakorisága: 6 alkalom (intenzív)

Csoportvezetés: páros csoportvezetés (2 fő pszichológus)

4.3.3. Kamaszcsoport

Célcsoport: 12-16 éves fiúk, lányok

8-10 fős csoport.

Gyakorisága: hetente 1x

Csoportvezetés: páros csoportvezetés (1 fő pszichológus; 1 fő szociális munkás)

4.3.4. 10-12 éves gyermekek csoportja

Pszichodráma csoport

Gyakorisága: 2 hetente

Csoportvezetés: páros csoportvezetés (2 fő pszichológus)

4.4. Pécs járás településein szervezett prevenciós programok

4.4.1. Iskolai prevenciós programok

- Egészségmegőrzés, helyes táplálkozás, sportolás fontosságának erősítése csoportos foglalkozások keretében.
- Felső tagozatosoknak pályaválasztási tanácsadás, tájékoztatás a választható iskolákról, szakmákról.
- 7-8. osztályosoknak szexuális felvilágosítás, családi életre nevelés (szexuális élet, fogamzásgátlás, abortusz).

- Bűnmegelőzési program, ahol a dohányzás, drogprevenció, veszélyeztetettség témakörök kerülnek előtérbe.

A fenti programokat a Kistérségi szakmai egység ellátási területén tervezzük megvalósítani, a jelzőrendszeri tagok szakembereivel együttműködve.

4.4.2. Álláskereső klub

A program célja a településen élő álláskereső személyek számára segítségnyújtás a hatékonyabb álláskeresőzéshez, munkaerőpiacon történő elhelyezkedéshez csoportos foglalkozás keretében.

Főbb témakörök: álláskeresőzési technikák, önéletrajzírás, állásinterjú.

4.4.3. Nyugdíjas klub

A program célja a magányos, egyedülálló idős emberek segítése, mentálhigiénés állapotának fejlesztése közös beszélgetésekkel.

4.4.4. Baba-mama klub

A program célja a településen élő kismamák, édesanyák számára a közösségépítés, kapcsolatok kialakítása, kikapcsolódás a „mindennapok rutinjából”. A program Pellérdén és Görcsönyben a védőnővel közösen kerül megszervezésre, csoportos foglalkozás keretében, ahol lehetőség nyílik kötetlen beszélgetésekre, gondolatok megosztására, tapasztalatcserére.

4.4.5. Film-klub

A program célja a településen élő lakosság számára egy szabadidős program közösségben történő eltöltése. A résztvevők által kiválasztott film vetítésére kerülne sor, melyet egy beszélgetés zár le.

4.4.6. Információs előadássorozat

A program célja, hogy a település lakosságát különböző szociális és egyéb jogszabályi ismeretekkel ruházza fel, érdekérvényesítő képességét javítsa, tájékoztatást nyújtson a pénzbeli ellátási formákról, intézményekről, hivatalos ügyek intézésének menetéről. Csoportos előadások megtartását tervezzük interaktív formában, az intézmény más szakembereinek részvételével (jogász, pszichológus).

VIII. A család-és gyermekjóléti szolgálat és központ igénybevételének módja

- Önként mindazok körében, akik Intézményünkhöz fordulnak segítségért annak érdekében, hogy a kialakult probléma megszűnjön.
- Jelzőrendszeri tagok jelzését követően.
- Civil és magánszemélyek jelzése alapján.
- Hatósági kötelezést követően.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, kliens hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban. A jelzőrendszer tagjai a szóban megtett jelzésüket kötelesek írásban megerősíteni. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján is intézkedünk, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés megtétele.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, kivétel a gyámhatóság/bíróság által határozatban/végzésben kötelezettek köre.

Igénybevétel feltételei: A törvény által előírt kötelező feladatok, szolgáltatások igénybevétele térítésmentes.

Térítésköteles szolgáltatások lehetnek: kirándulások, táboroztatások, kulturális szolgáltatások igénybevétele (mozi, színház, kiállítás).

A szolgáltatások igénybevételének lehetősége: intézmény telephelyein, valamint a kliens otthonában.

IX. Gyermekek Átmeneti Otthona

1. A szolgáltatás célja, feladata, célcsoportja

A gyermekek átmeneti gondozásának biztosításáról az 1997. évi XXXI. törvény (a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról) valamint a 15/1998 /IV.30/ Nm rendelet rendelkezik.

A gyermekek átmeneti otthonában az a családban élő gyermek helyezhető el, aki átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradt, vagy elhelyezés hiányában ezek nélkül maradna, valamint akiknek szülei meghatározott okok miatt, ideiglenesen nem képesek gyermekük ellátását otthonukban biztosítani.

Az átmeneti gondozásban részesített gyermek gondozásának, nevelésének célja, hogy ideiglenesen helyettesítse a gyermek gondozásában akadályozott szülő gondoskodását, együttes elhelyezést és ellátást biztosítson az otthontalanná vált szülő és gyermeke számára. A gyermekek átmeneti gondozása keretében a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, gondozásáról, neveléséről, lakhatásáról, tehát a gyermek teljes körű ellátásáról kell gondoskodni. Lényeges cél: a gyermek biztonságba helyezése, gondozásának, nevelésének biztosítása, iskolai helyzetének javítása. Fontos feladat a szülő törvényes képviselő támogatása és lehetőség szerint a gyermek gondozásába történő bevonása.

A Gyermekek Átmeneti Otthona megszakitás nélküli munkarend szerint működő gyermekintézmény. Preventív jellegű tevékenységet folytat, minden rendelkezésre álló eszköz felhasználásával tevékenysége arra irányul, hogy a gyermek, családban történő nevelkedését elősegítse. Alapvetőbb célja, hogy a gondozott gyermek továbbra is eredeti családjában nevelkedhessen.

Célcsoport: 3-18 év közötti, otthonról eljött, vagy a család krízishelyzete miatt veszélyeztetett gyermekek. Elsőrendű feladatunknak tekintjük a szülők nevelési-gondozási képtelensége miatt válsághelyzetbe került gyermekek, serdülők hosszabb ideig tartó gondozását, nevelését, társadalmi beilleszkedését biztosítani.

Az ellátandó terület jellemzői közé tartozik, az időszakos, tartós munkanélküliség, a szenvedélybetegségek elterjedése /pl. alkohol és droghasználat/ szerhasználók körének bővülése, a családok elszegényedése, a családi konfliktusok jelentős száma, a kamasz korosztály viselkedés-és magatartászavara, devianciája.

Munkánk lényeges eleme a krízisintervenció, a legkisebb beavatkozás elve alapján, a gyermekek és szüleik közötti konfliktusok kezelése.

Az ellátás, szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére vagy beleegyezésével, a gondozás alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb 12 hónapig tart, indokolt esetben 6 hónappal meghosszabbítható, szükség esetén a tanítási év végéig vehető igénybe.

Az átmeneti gondozás önkéntesen igénybe vehető, gyermekjóléti alapellátás keretében működő szolgáltatás.

Az átmeneti gondozás lehetőségéről a lakosság az alábbi fórumok segítségével kaphat tájékoztatást:

- személyesen a szolgáltatást nyújtó,
- az intézmény honlapja,
- a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, Család- és Gyermekjóléti Központ,
- jelzőrendszeri tagok információja alapján.

Az átmeneti otthon igénybevételének leggyakoribb okai:

- családi konfliktus, szülő-gyerek konfliktus,
- bántalmazás v. elhanyagolás,
- szülő betegsége, kórházi kezelése,
- munkanélküliség, hajléktalanná válás,
- serdülőkori krízis,
- családon belüli erőszak,
- szülő tartós távolléte,
- nem megfelelő lakhatási körülmények,
- szülő szabadságvesztése.

2. A gyermek felvétele - befogadás

A bekerülés minden esetben a szülő vagy törvényes képviselő kérésére, vagy utólagos /ideiglenes gondozás esetén / beleegyezésével történik.

Módjai:

- A szülő vagy törvényes képviselő kérelmére.
- A gyermek közvetlenül veszi igénybe az ellátást – gyermek kérésére.
- A család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembere közreműködésével.
- Rendőrség kíséri be a gyermeket.
- Az iskola gyermekvédelmi felelőse vagy tanára hozza be őt.
- Valamelyik családtag, ismerős, szomszéd, stb... segítségével jön be.

A gyermek bekerülése során, minden esetben írásban értesítjük a területileg illetékes család-és gyermekjóléti szolgálatot, amennyiben az átmeneti gondozást hatósági intézkedés előzte meg, a család-és gyermekjóléti központot. A családdal kapcsolatban álló szakemberek együttműködnek az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetése érdekében.

Továbbá, a befogadásról, amennyiben a gyermek maga kérte, tájékoztatja a szülőt vagy törvényes képviselőt arról, hogy gyermekéről gondoskodik, vagy nyilatkozzon írásban arról, hogy gyermeke ideiglenes ill. átmeneti gondozását kéri, abba beleegyezik, részletezve azokat az okokat, amelyek a gondozást szükségessé teszik. Amennyiben a szülő nem jelenik meg intézményünkben, nem engedélyezi gyermeke átmeneti gondozásba vételét és a gyermek nem akar haza menni vagy a gyermek legjobb érdeke úgy kívánja pl. veszélyeztetettség fennállása esetén, hogy ne kerüljön vissza otthonába, úgy értesítjük a területileg illetékes család-és gyermekjóléti

szolgálatot/központot, valamint a gyámhivatalt, további gyermekvédelmi hatósági intézkedés megtétele céljából.

Amennyiben a befogadás problémamentes, úgy a szülővel, kérése alapján megállapodást kötünk, amely tartalmazza az ellátás igénybevételének indokait, várható időtartamát, szolgáltatásunk tartalmi elemeit. A szülővel, törvényes képviselővel valamint a gyermekkel ismertetjük a házirendet, a gyermeket tűz-és balesetvédelmi oktatásban részesítjük.

A szülővel együttműködési megállapodást kötünk, amely megállapodás tartalmazza a szülővel történő együttműködés módját és tartalmát, gyermekük gondozása-nevelése tekintetében a szülői felelősségvállalás mértékét. Azok a szülők, akik nem kívánnak részt venni gyermekük gondozásában-nevelésében vagy előzetes tapasztalatok alapján, megbízhatatlannak minősülnek, az otthon területén csak a Házirendhez igazolva tartózkodhatnak, gyermekükkel kapcsolatos minden gondozási-nevelési teendőt az átmeneti otthon dolgozói végeznek.

Az a szülő vagy törvényes képviselő, aki részt kíván venni gyermeke gondozási-nevelési feladatainak ellátásában, az alábbi területen élhet szülői jogaival:

- részt vehet gyermeke ruházatának, eszközeinek javításában,
- gyermekét maga hozhatja-viheti óvodába, iskolába,
- elkísérheti gyermekét orvoshoz, vásárolni stb...
- részt vehet a tanórai foglalkozáson, segítheti a tanulásban,
- gyermekével együtt, szabadidős programokon vehet részt,
- továbbra is kapcsolatot tart gyermeke oktatási intézményével stb...
- továbbá, megállapodunk a szülő anyagi felelősségvállalásának mértékében.

A gyermekek átmeneti otthona a gyermekkel kapcsolatos rendkívüli eseményről haladéktalanul értesíti a törvényes képviselőt és a családdal kapcsolatban álló család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakemberét.

3. Szolgáltatás szakmai tartalma

A gondozás területén

A gondozás-nevelés célja, hogy a gondozott gyermek testileg, értelmileg, érzelmileg, erkölcsileg korának és képességeinek megfelelően fejlődjék, személyisége a legteljesebb módon kibontakozzék.

A fogyatékossgal élő gondozott gyermek számára az emberi méltóságát biztosító, képességeihez igazodó gondozást-nevelést biztosítunk.

A gyermek gondozását- nevelését a szülőkkel együttműködve végezzük. Segítjük őket alternatív nevelési formák elsajátításában, alkalmazásában, szülői kompetenciájuk erősödésében.

- Biztosítjuk a gondozott gyermek környezetének állandóságát, személyes tárgyainak elhelyezését.
- Gondoskodunk az óvodába, iskolába járás feltételeinek biztosításáról /bérlet, taneszközök, iskolai befizetések stb.../
- Biztosítjuk a kisgyermekek ellátásához szükséges tárgyi feltételeket. Gondoskodunk a megelőző és gyógyító egészségügyi ellátáshoz, gyógyszerekhez, gyógyászati segédeszközökhöz való jutásról.
- Biztosítjuk a gyermekek számára az életkoruknak megfelelő, naponta legalább öt alkalommal, az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelő étkezést.

- A bevásárlás egy részét a gondozottakkal közösen végezzük, tanítva őket a helyes pénzbeosztásra, a pénzzel való helyes gazdálkodásra.
- Minden gondozott számára megfelelő életteret biztosítunk, segítünk az étkezési kultúra kialakításában.
- Lehetőséget biztosítunk a gyermekek részére főzésre, étlapkészítésre, továbbá együtt végezzük a háztartási feladatokat /takarítás, mosás/, a gyermekek életkori sajátosságainak figyelembe vételével. Segítünk a helyes szokások, a rend a tisztaság iránti igényesség kialakításában.
- A gyermekeket évszaknak megfelelő ruházattal látjuk el, gondoskodunk a ruházat tisztán tartásáról, javításáról, új ruhák vásárlása esetén, minden darab „ruhaleltárba” kerül.
- Gondoskodunk a személyi higiéné kialakításához szükséges eszközökről /ágynemű, törölköző, tisztálkodási szerek, kozmetikumok/ egy időben segítünk kialakítani a helyes tisztálkodási szokásokat.
- Gondoskodunk a tanuláshoz, sportoláshoz, kulturális programok eléréséhez szükséges feltételekről, eszközökről.
- A 3 éven felüli gondozott gyermek részére, saját személyes szükségletei kielégítésére zsebpénzt biztosítunk, melynek összegét a 15/1998 (IV.30.) NM rendelet határozza meg.
- Engedély nélkül eltávozott gyermek számára a távollét idejére nem jár zsebpénz.
- A gondozott gyermek, zsebpénze felhasználásáról maga dönt.

A nevelés területén

A hátrányos helyzetű környezetéből kikerült gyermekek esetében ügyelünk a megromlott családi légkör ellensúlyozására. A gyermek biztonságának biztosítására, békés, kiegyensúlyozott körülmények megteremtésére törekszünk.

Fontos feladat, hogy a gyermekekkel kapcsolatot tartó felnőttek megfelelő magatartásmintát, modellt nyújtsanak a szülők és gyermekeik számára. Cél a gyermekek pszichés egyensúlyának helyreállítása. Korrekciós neveléssel, szocializációs és egyéb nevelési hibákat kezelünk.

Nevelő tevékenységünk az alábbi részterületekre terjed ki: helyes életmód, napirend, szokásrend, szabályok kialakítása. Játéktevékenység, tanulási tevékenység támogatása, készségfejlesztés, kulturális értékek megismertetése, családi, társadalmi ünnepek megtartása. Nevelő munkánk része az önazonosságra találás segítése, származási kultúra megismertetése, panaszjog gyakorlásának a biztosítása. Az önállóságra nevelés, a szociális érettség kialakítása, a gazdálkodás tanulása, a kapcsolatteremtési készség formálása, társas kapcsolatok és viselkedési stílus kialakítása, szexuális felvilágosítás, pályaválasztás támogatása, vallásgyakorlás, mindezek a feladatok nevelő munkánk részei.

Fent jelzett tevékenységek során alkalmazott eszközök, módszerek:

- Gyermekjogi nevelés: gyermekjogi ismereteket tanítunk a Kiskompasz módszertani csomag felhasználásával.
- Szociális kompetenciák fejlesztése: Cool-törvényei - szociális készségfejlesztő tréning- a társas kirekesztettség csökkentése és önvédelmi stratégiák gyermekek számára- szakmai anyaga alapján.

- Prevenció a szenvedélybetegségek megelőzésére: A rendőrség biztonságra nevelő iskolai programja, az INDIT Közalapítvány és a Bázis Addiktológiai Központ szolgáltatásai igénybevételeivel.
- „Játszani jó!” program: Tanítani a taníthatatlant, élménypedagógiai játékok felhasználásával.
- Önismereti, kommunikációs és kapcsolatteremtő játékok, szerepjátékok alkalmazása konfliktuskezelésre stb.
- Ezen túlmenően élünk a Szivárvány Gyermekház adta programlehetőségekkel, a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat/Központ által szervezett szabadidős programok, Pécs városa kulturális programjai látogatásával.
- A foglalkozások kerete az egyéni segítő beszélgetések, terápiák, csoportos közösségi programok - csoportépítésre szánt időben, tanóra előtt vagy után, csoportgyűlésen-hétvégén délutáni foglalkoztatás keretében.

A szabadidő hasznos eltöltése területén

A gyerekek szabadidejükben való egyéb foglalkoztatása kiemelt jelentőséggel bír. Ezek a különböző technikák alkalmazása: - origami, decopage, rajz, festés, gyurma, mozaik-módszer alkalmazása stb.- az önkifejezés, önmegvalósítás eszköze.

A szabadidő célszerű, hasznos és kulturált eltöltése az életminőség mutatója. Ezért a gyermeki tevékenységben, a szellemi értékekben tartalmas, egészséges életmódra szoktatás az értelmi, érzelmi nevelést segíti.

Kulturális foglalkozások lehetőségei:

- Képzőművészeti és kézműves műhelyfoglalkozások.
- Amatőr színjátszás.
- Színházi előadások megtekintése.
- Zenei programok.

Ismeretterjesztő-közvetítő és sport foglalkozások

- Hittanóra
- Fejlesztőpedagógiai foglalkozások.
- Számítógép használat, Internetezés (Internetes projektekben való részvétel).
- Kondi bérlet- edzéseken való részvétel biztosítása.

Szórakozás

- Táborozások, kirándulások.
- Ünnepségek, vetélkedők.
- Cirkuszi előadás megtekintése.
- Csoportos játékos foglalkozások.
- Táncos mulatságok, vidám műsorok szervezése.

Tanulás : tanóra keretében

Gondozott gyermekeink, lehetőség szerint továbbra is ugyanabba az iskolába járnak, ahol korábban is tanultak. Amennyiben erre nincs lehetőség, új, az intézményhez közelebbi iskolát keresünk számukra.

A nevelő feladata az oktatási intézményekkel való kapcsolattartás, az iskolákban a gyermekek számára mentor tanár bevonását kezdeményezi. A nehezen nevelhető gyermekek számára alternatív tanulási módszerek alkalmazásával folyik a tanulás

segítése. A gondozott gyermekek tehetséggondozása, főleg az oktatási intézmény keretei között szakkörök, különórák keretében zajlik.

A tanórán a gondozott gyermekek a társalgóban vagy saját szobájukban tanulhatnak. A tanulás, egyéni és csoportos munka keretében zajlik. A következő órai felkészüléshez, felzárkóztatáshoz, a gyermekek számára segítséget nyújtanak az otthon munkatársai, a gyakorlatukat teljesítő hallgatók, valamint az önkéntes segítők.

4. Gondozási-nevelési terv

Az átmeneti gondozás megkezdésekor –amennyiben előreláthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz- a nevelő a család-és gyermekjóléti szolgálata/központ szakembereivel együttműködve a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve, három héten belül elkészíti a gyermekre vonatkozó gondozási –nevelési tervet. A terv célja, a gyermek gondozásával-nevelésével, családjába történő visszakerülésével kapcsolatos részletes feladatok megtervezése és az abban részt vevő szakemberek közötti munkamegosztás kidolgozása. A terv elkészítésében részt vesznek az alábbi személyek: az ítélőképessége birtokában levő gondozott gyermek, a szülő és a vele kapcsolatban álló szolgálat/központ szakembere, valamint a gyermeket jól ismerő, további szakemberek. A gondozási-nevelési terv elkészítése során kiemelt figyelmet kell fordítani arra, hogy a szülő és gyermek számára teljesíthető feladatok kerüljenek meghatározásra.

4.1. Társadalmi kapcsolatok biztosítása

A gyermek hazakerülése érdekében az átmeneti otthon minden szakdolgozójának ismernie kell a gyermek szüleit, hozzátartozóit, családi és társadalmi kapcsolatait. Tevékenységünk célja, hogy a gondozott gyermek minél szorosabb kapcsolatot tarthasson szüleivel, törvényes képviselőjével, azokkal való viszonya erősödjön, biztosítva a hazakerülés lehetőségét. Célunk, hogy a gondozottak gyakorolhassák mindennapi, társadalmi kapcsolataikat. Ennek érdekében folyamatosan tájékoztatjuk a szülőket a gyermek helyzetéről: egészségügyi állapotáról, iskolai teljesítményéről, viselkedéséről, kapcsolatairól. A szülőket bevonjuk a nevelési folyamatokba, hogy szülői kompetenciájukat megőrizhessék, fejleszthessék. Az otthon munkatársai biztosítják a szülők és gyermekeik közötti kapcsolattartást. Ha a kapcsolattartás nem az otthonban történik, a gyermek részére intézményünk biztosítja az utazáshoz szükséges költségeket. Az éppen szolgálatot teljesítő munkatárs, minden esetben köteles meggyőződni arról, hogy a szülő megfelelő állapotban van, vele gyermeke elengedhető.

Az átmeneti otthon dolgozói támogatják a gondozott gyermek testvérkapcsolatainak fenntartását, egyéb építő kapcsolatainak erősítését.

A gondozottak kapcsolattartását a Házirend szabályozza, attól eltérni csak az igazgató engedélyével lehet.

4.2. Családgondozás

Az Átmeneti Otthonban a család gondozását a területileg illetékes család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembere végzi, tekintettel arra, hogy mindhárom szolgáltatás egy intézményi keret között valósul meg.

A család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembere vizsgálja a gyermek családjában a tartós, biztonságos neveléséhez szükséges feltételek fennállását, támogatja a család működőképességének megőrzését, helyreállítását. A gondozás

célja, hogy a család problémájának megoldásában segítséget kapjon, képessé váljanak önálló életvitelre, érdekeik képviseletére.

A család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembere feladata az otthon nevelőivel együtt, a krízishelyzet kezelése, krízisintervenció folytatása. Amennyiben a probléma kezelése az átmeneti otthon nevelőjének kompetenciáját meghaladja, a gyermeket más szakemberhez delegálja.

5. Az együttműködés a szakemberek között

A gyermekek gondozását, nevelését, ellátását végző személyek kötelesek együttműködni egymással, valamint azokkal az intézményekkel, amelyek a gondozott gyermekkel foglalkoznak.

Gondozottjaink teljeskörű ellátásáról gondoskodunk, de környezetükről, bekerülésük okairól a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembere, és a problémával előbb kapcsolatba kerülő szakemberek, bővebb információval rendelkeznek.

A szakemberek közötti együttműködés formái:

- Team megbeszélés, vagy munkaértekezlet.
- Esetmegbeszélés.
- Esetkonferencia.

A munkaértekezletet, heti rendszerességgel az átmeneti otthon szakmai vezetője vezeti, résztvevői az átmeneti otthon munkatársai.

A team témái közül a legfontosabbak:

- Aktuális feladatok meghatározása, napi ügyek megbeszélése.
- Tájékoztatás, információcsere az új, gondozásba vett gyermekről.
- Műszakbeosztás megbeszélése.
- Nevelői értekezleten elhangzott, az intézmény életét meghatározó témák megbeszélése.

A team megbeszélés részeként esetmegbeszélést tartunk.

Kéthetente megtartott esetmegbeszélő értekezletünkre meghívjuk a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakembereit, akiknek a kliense az átmeneti otthonban tartózkodik. Így mód nyílik a személyes, kölcsönös tájékoztatásra, egyeztetésre, megállapodásra.

Minden újan bekerülő átmeneti gondozott gyermek ügyében, két héten belül esetmegbeszélőt szervezünk. A későbbiekben, esetmegbeszélőt egy-egy gyermek ügyében sürgős esetben, szükség szerint tartunk, az elhangozottokról emlékeztető készül.

Az esetmegbeszélés résztvevői:

- átmeneti otthon szakmai vezetője,
- család- és gyermekjóléti szolgálat/központ munkatársa,
- átmeneti otthon családgondozója,
- az intézmény pszichológusa,
- gyermekfelügyelők, gyermekvédelmi asszisztensek,
- gyermekvédelmi ügyintéző (felel az emlékeztető elkészítéséért, ill. meghívja az érintett szakembereket.)
- védelembe vett gondozott esetében család -és gyermekjóléti központ esetmenedzsere.

Amennyiben esetkonferenciát szervezünk, úgy azon a társszakmák, jelzőrendszeri tagok szakemberei is részt vesznek.

A szakmai team tagjainak feladatköre:

- A családgondozó segíti a családot a meglévő problémák megoldásában, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében.
- A gyermekpszichiáter, pszichológus segítséget nyújt a gyermek mentális nevelésében, pszichés állapot feltárásában.
- A gyermekfelügyelő, gyermekvédelmi asszisztens gondozási - nevelési feladatokat lát el.
- A szakmai vezető vezeti a team munkáját, felelős az intézményekkel való kapcsolattartásért. Figyelemmel kíséri a szülőkkel kötött együttműködési megállapodás megvalósulását, elősegíti a gyermekek tanulási, erkölcsi, magatartásbeli fejlődését.

A team minden tagja legjobb tudása szerint, felelősséggel végzi munkáját annak érdekében, hogy a gyermekek mielőbb visszakerüljenek családjukhoz. Minden lehetőséget mérlegelnek annak érdekében, hogy a gyermek elhelyezésére a lehető legjobb megoldás szülessen.

A munka eredményessége érdekében alapelv a szakmai titoktartás mellett a team tagjainak konstruktív, innovatív együttműködése.

A gyermekek érdekében együttműködési kötelezettségünk van a jelzőrendszeri tagok szakembereivel és a gyermekek családjával kapcsolatban álló szakemberekkel.

6. Teendők a gyermek szökése esetén

- Minden esetben tájékoztatjuk a szülőt gyermeke szökéséről.
- Az otthonban a gyermekfelügyelő, gyermekvédelmi asszisztens feladata ellenőrizni a kimenőket. Ha a gyermek nem ér vissza a megbeszélrt időre, akkor érdeklődünk a bejelentett tartózkodási helyén, megkíséreljük elérni a várható /ismert/ felbukkanási helyeken.
- Ha az előbbi próbálkozások sikertelenek, akkor 14 éven aluli gyermek (beteg vagy fogyatékos gyermek) esetén azonnal bejelentést teszünk a rendőrségen. 14 éven felüli gyermek esetén, 24 órán belül értesítjük a rendőrséget. Jelezzük a szökést az átmeneti otthon szakmai vezetőjének, az igazgatónak, továbbá másnap a gyermekkel kapcsolatban álló család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakemberének.
- Amennyiben a felkutatás eredményes vagy a gyermek az intézménybe önként visszajön, haladéktalanul értesítjük a rendőrséget, a szülőt és a körözés visszavonásra kerül.
- A megkerült gyermekkel elszámoltató jegyzőkönyvet készítünk, melyben beszámol az eltűnésének okairól, a szökés alatt vele történt eseményekről, tartózkodási helyéről, megélhetési forrásairól.

7. Teendők a gyermek betegsége esetén

- Minden esetben tájékoztatjuk a szülőt, ha gyermeke beteg lesz. Az ő feladata és joga elvinni őt orvoshoz.
- Amennyiben a szülő nem tudja elkísérni beteg gyermekét, úgy a csoportban dolgozó gyermekfelügyelő, gyermekvédelmi asszisztens elkíséri.

- Gyógyszert csak abban az esetben váltunk ki, amennyiben azt a szülő anyagi helyzete nem teszi lehetővé.
- Minden munkatársunk ismeri az alapvető gyógyszerek hatását, szokásos adagolási módját. A gyógyszert a gyermekeknek, felnőtt jelenlétében kell bevenni.
- A gyermekek panaszaival, elsősorban saját háziorvosukat keressük meg, de a vidéken lakó gondozottak esetében, a Pécs, Dr. Veress E. u-i Rendelőintézetben keresünk orvost. Sürgősségi esetben mentőt hívunk.
- 14 év alatti gyermek orvosi vizsgálatra, szűrővizsgálatra csak kíséreléssel mehet.
- Házi patikánk tartalmazza az alapvető gyógyszereket (lázcsillapító, fájdalomcsillapító, allergia elleni készítmény, gyulladáscsökkentő készítmény, fertőtlenítőszer, kötszer, sebtapasz). A gyógyszereket a gyermekektől elzárva tároljuk.

8. Teendők a gyermek távozása során

A hazagondozás egy tervezett folyamat, amely során az átmeneti otthon munkatársai, más érintett szakemberekkel együttműködve segítik a gyermek hazakerülését vérszerinti családjába. Az intézményünkben nyújtott ellátás megegyezés szerinti időpontban, az előzetes megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg. A gyermekkel meg kell beszélni hazaköltözése módját.

Amennyiben a gyermek hazakerülése ellentétes a gyermek érdekével, az intézmény igazgatója a gyámhatóságnál más gyermekvédelmi intézkedést kezdeményez.

- A gyermekek átmeneti gondozását meg kell szüntetni, ha azt a szülő kéri, vagy, ha annak okai már nem állnak fenn, illetve a gondozás időtartama letelt.
- A távozást megbeszéljük a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakemberével.
- Leltár alapján összekészítjük a gyermek holmiját, átadjuk a szülőnek, aki aláírásával igazolja az átvételt.
- Elszámolólapot töltünk ki, mellyel igazoljuk, hogy eltávozáskor átadásra kerültek az alábbiak (Egészségügyi, személyes okmányok; TAJ kártya, személyi igazolvány; lakóegységen belüli elszámolás -zsebpénz, ruházat, tanszerek; készpénz és más vagyontárgy, egyéb)
- Meggyőződünk arról, hogy semmilyen más, az otthon, vagy másik gondozott tulajdonát képező tárgy nem maradt a gyermeknél (kulcs, könyv, játék, ruhanemű stb.).
- A gyermekért megjelenő szülő, törvényes képviselő jegyzőkönyvbe mondja, hogy a gyermeket hova kívánja vinni, pontos cím megjelölésével. A jegyzőkönyvben fel kell tüntetni, hogy a gyermek személyes iratait, holmiját átadtuk.
- Feltüntetjük az átmeneti gondozás megszűnésének idejét, a gyermeket töröljük a létszámból.
- Értesítjük a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ szakemberét a gyermek távozásáról, mellékeljük a szülő vagy törvényes képviselő által aláírt jegyzőkönyvet.

9. Az Átmeneti Otthonba befogadott, otthontalanná vált szülő ellátása

Lehetőség szerint, krízisben lévő, otthontalanná vált szülő, törvényes képviselő az átmeneti otthonban gondozhatja 6 éven aluli gyermekét, kivel együttes elhelyezést nyer egy külön, számukra kialakított szobában. Továbbá, biztosítjuk szobájában az ott elhelyezett villanyrezsó-grillsütő és a hűtőszekrény, mosógép használatát. A szoba zárható, melyhez kulcsot adunk. A szülő gondoskodik az általa használt lakószoba, fürdő, WC tisztántartásáról.

A szülő személyes létfenntartásának kiadásai (ruházat, gyógyszerek, utazási költség, mosó- és tisztálkodási szerek, stb.) - a szállás kivételével- a szülőt terhelik. Szükség szerint azonban, rászorultság alapján a szülőt ellátja az intézmény ágyneművel, napi háromszori étkezéssel, tisztálkodó szerrel, lehetőség szerint térítésmentesen kaphat az adomány céllal intézményünknek juttatott használt ruházatból.

Hat éven aluli gyermeke gondozását a szülő látja el. A szülő a gyermeket felügyelet nélkül nem hagyhatja. Amennyiben valamilyen ügyintézési feladata adódik, és gyermekét az átmeneti otthon dolgozóinak felügyeletére bízva, a gyermek bekapcsolódik az átmeneti otthon lakóinak életébe, részt vesz az adott időszakra tervezett programokon. A szülő, köteles 6 éven aluli gyermekét rendszeresen bölcsődébe, óvodába járatni, szükség esetén orvoshoz vinni és érte elmenni. Csak olyan munkát vállalhat, mely nem akadályozza, ezen feladatának ellátásában. A szintén elhelyezést nyert, idősebb, iskoláskorú gyermekeinek nevelését, felügyeletét és gondozását az átmeneti otthon dolgozói látják el, azonban ezen gyermekei gondozásában-nevelésében is részt vesz, illetve ebben köteles együttműködni az otthon dolgozóival. Amennyiben nem gondoskodik gyermeke/gyermekei gondozásáról - neveléséről, veszélyezteteti gyermeke testi, értelmi, érzelmi erkölcsi fejlődését, a gondozást biztosító intézmény vezetője - törvényben rögzített kötelessége szerint - bejelentést tesz az illetékes Gyámhivatal felé, egyéb gyermekvédelmi intézkedés kezdeményezése céljából.

A szülő benntartózkodása idején, köteles olyan magatartást tanúsítani, hogy ne zavarja a többi gyermek életét, a többi szülő kapcsolattartását. A szülő, köteles a házirend és a külön rá vonatkozó, gyermeke gondozásához igazodó napirend szabályai szerint élni.

Az intézmény dolgozóival együttműködik, részt vesz a közös helyiségek takarításában.

Az Átmeneti Otthonban, a szülő bentlakásának időtartama alatt, minél hamarabb más lakhatási megoldást keres, igyekszik munkába állni, mindent megtenni krízishelyzete megoldása érdekében. Ebben segítséget nyújtanak az intézmény dolgozói, a család- és gyermekjóléti szolgálat / központ munkatársai.

10. Műszakátadás rendje

Az Átmeneti Otthon folyamatos munkarendben működik. A huszonnégy órás felügyeletet három műszakban a gyermekfelügyelők, a gyermekvédelmi asszisztensek biztosítják. A műszakátadás a következőkre tér ki:

- Információk az új gyermekekről, napi eseményekről.
- Tájékoztatás gyógyszereszedésről, orvosi kezelésről.
- Napi takarítás, készlethiány tárgykörben bekövetkezett események.
- Információ átadása rongálás, műszaki hibák előfordulásáról.
- Üzenetek, információk továbbítása.
- Az eseménynapló részletes, napi vezetése, tanulmányozása, átadása.

11. A kulcsok kezelési rendje.

A 12 év feletti és kellően megbízható gyermekek – igény szerint – zárhatják saját szobájukat. A kulcsot kötelesek leadni az ügyeletes munkatársnak. A tartalék kulcsok a nevelői szobában kerülnek elhelyezésre. Minden gyermek részére biztosítjuk a zárható szekrényt. A kulcsok kiadásáról a szakmai vezető megbízottja gondoskodik, nyilvántartást vezet róla, az elhelyezés megszűnésekor intézkedik visszavételükről. Szükség szerint zárják a következő helyiségeket: nevelői szoba, használaton kívüli szobák, konyha, kamra, raktár, fürdőszoba, a raktározásra használt szekrények, hűtők.

12.Térítési díj fizetése

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról a 328/2011.(XII.29.) Korm. rendelet tartalmazza a hatályos rendelkezéseket.

A Gyt. 150.§ (1) ill.(3) bekezdése értelmében a személyi térítési díj megállapításánál a gyermek családjában az egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj összege, nem haladhatja meg az egy főre jutó rendszeres havi jövedelem 50%-át. Jövedelem alatt a havi nettó jövedelmet kell érteni.

A személyi térítési díj összegének meghatározása során, figyelembe kell venni, hogy a személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét. Ha a térítési díj befizetésének határideje az elhelyezést követő 30 napon belül nem állapítható meg, az igazgató, térítési díj-előleg fizetését kérheti. Amennyiben valaki a térítési díjat a megadott határidőig nem fizeti be, a tartozás adók módjára behajtható.

Szakmai képzés, Jogvédelem/ Jogorvoslat további fejezetben részletezve.

X. Speciális eljárásrendek

Rendkívüli események, élethelyzetek, társadalmat érintő változások esetén speciális eljárásrend/Intézkedési terv alapján folyik a segítő tevékenység biztosítása.

1. Időjárás okozta rendkívüli helyzet /hőség, hideg/
2. Egészségügyi válsághelyzet
3. Szociális válsághelyzet
4. Migráció okozta válsághelyzet
5. Társadalmi csoportok közötti konfliktushelyzet

A rendkívüli események fennállása esetén az intézmény vezetője jogosult döntést hozni a szakmai tevékenység folytatását, munkaerő átcsoportosítást elrendelni a szaktárca és a fenntartó útmutatása, ajánlása, egyéb elrendelő döntése alapján – Intézkedési terv formájában.

Szakmailag kompetens új szolgáltatás bevezetése esetén külön szakmai program és munkarend alapján kezdődik a szolgáltatás bevezetése, mely későbbiek folyamán beemelésre kerül a Szakmai Programba és SZMSZ-be.

XI. Oktató tevékenység

Az intézmény oktatási feladatokat lát el, középfokú és felsőfokú szociális képzésben részt vevő hallgatók számára. Az intézmény szakképzettséggel rendelkező munkatársai tereptanári feladatokat látnak el. Az oktatási tevékenységben minden szakmai egység egyenlő arányban vesz részt. A szakmai egységekben a tereptanárok kijelölésének módja: az oktatási intézménnyel kötött együttműködési megállapodás, a tereptanárookra vonatkozó végzettség és szakmai gyakorlat alapján, a feladat önként vállalható. Amennyiben nincs önként jelentkező munkatárs, az egység szakmai vezetője köteles kijelölni a tereptanárok személyét. Az intézményben szakmai

gyakorlatukat töltő hallgatókra az adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó hatályos jogszabály rendelkezése az irányadó, ennek betartásától a gyakorlat megkezdése előtt a hallgatók nyilatkoznak.

XII. Tevékenység során alkalmazott készségek, módszerek

A szociális munka a nehézségekkel küszködő egyének, családok és csoportok számára nyújtott pszicho-szociális segítség. Ennek során a segítő intervenciók a nehézségek biológiai, pszichológiai és szociális tényezőinek vizsgálatán alapulnak, mely során a szociális kontextus kiemelt hangsúlyt kap.

Az intervenció irányulhat

- személyen belüli változásokra,
- egyénnek az életterében jelentős személyekkel való kapcsolatára,
- szociális környezet változtatására.

A segítő tevékenység során arra kell törekedni, hogy a kliens és környezete közötti kapcsolatban és magában a kliensben is változások induljanak el úgy, hogy ezeknek a változásoknak lényeges tényezője maga a kliens, a kliens önaktivitása. A változások segítője, facilitálója a szociális szakember.

Az, hogy milyen legyen a változás iránya, milyen célok kerülnek kitűzésre a klienssel folyó munkában, függ a klienssel közösen kialakított konszenzustól, de jelentősen befolyásolja az is, hogy milyen társadalmi értékeket fogad el a segítő, milyen értékeket képvisel, milyen elképzelése van a társadalmilag kívánatos emberi magatartásokról, és milyen képet hordoz magában a bajban lévő emberekről általában. (Szabó Lajos.: Szociális esetmunka).

A családsegítés első lépése: kliens helyzetének felmérése. A kliens többféleképpen is megismerhető: önálló személyekként, kisebb szociális struktúra részeként (család), nagyobb struktúra (tágabb család, baráti társaság, köznevelési intézmény, munkahely, társadalom) részeként. A helyzetfelismerés alapján ismeretek halmaza rajzolódik ki az aktuális élethelyzetről, a családban élő személyek pillanatnyi fejlődési igényeiről, szükségleteiről, a jelen családi életciklusról. Az információk feldolgozásának, rendszerezésének eredményei útmutatóként szolgálnak a családdal való munka tervezését illetően.

Az egyén által megélt élethelyzetek megértése szempontjából fontos információk szerezhetők a családi kapcsolatok, koalíciók, sajátos családszerkezet, házassági kapcsolatok tárgyában. Ennek eszköze a segítő kapcsolat elején a **genogram** felvétele. A családi események feltárása segíti elhelyezni a problémákat a családtörténet és az aktuális szociális helyzet kontextusában. A családfa a tágabb családtörténet és a családi viszonyok áttekintését célozza meg. A családfa felvétele az életciklus váltások nehézségeinek felfedezésére is szolgál. Lehetőséget ad az eltitkolt történetek rekonstruálására, és a család erősségének, erőforrásainak, büszkeségeinek felfedezésére.

A szociális munka alkalmazott eszközrendszere

Kommunikáció

- Egyértelmű kommunikáció.
- Nonverbális közlés – a nonverbális közlést kísérje verbális megerősítés.
- Kongruencia – adott szituációnak megfelelő kommunikáció.
- Kliens kommunikációs korlátainak felismerése, annak megfelelő kommunikáció alkalmazása.
- Értő figyelem – verbális, nonverbális visszajelzés.

1. Interjú

Célzott beszélgetés- a kliens értelmi, érzelmi szintjén mozog, provokáló hatású, spontán mondanivalót keretbe tereli, információt, adatot gyűjt, okokat tár fel.

A tanácsadás a terápiás kapcsolat első lépése, a klienssel a kapcsolat felvétele, a kliens problémájának megismerése – ennek eszköze az **első interjú**.

Az első interjú célja

- klienssel a kapcsolat kiépítése
- kliens problémáinak megismerése
- támogató légkör megteremtése

Az első interjú tartalma

Az első interjú a kliens problémáinak megismerésére törekszik, annak feltárására, hogy a személyiségében milyen működési mechanizmusokra, deficitekre számíthatunk, amelyek a probléma kialakulásához vezettek, másrészt segítséget nyújt a megoldási stratégia kidolgozásához.

Információk gyűjtése: a kliens személyiségére, környezetében rejlő erőforrásokra vonatkozólag.

Ecomap: személyes kapcsolatok, összességében a kapcsolatrendszer feltérképezése, /Ecomap szemléltetése **kapcsolati háló** felrajzolásával/.

Genogram: A család több generációra kiterjedő kapcsolatrendszerének feltérképezése, mely kiindulópont a családtörténet felvázolásához, családi kapcsolatok, kötődések, család dinamika megismeréséhez.

Az interjú zárása: Interjú tanulságainak összefoglalása: problémák rangsorolása, célok meghatározása, további teendők tisztázása, segítő elérhetőségének közlése.

A célok megvalósításának eszköze

1. szakember empátiája
2. szakmai tudás
3. kongruens kommunikáció

Az interjú kapcsán a kliens élettörténetéről, problémáiról összegyűjtött anyag rendszerezése, strukturálása a segítő számára, a homályos részletek tisztázása, pontosítása, valamint további releváns információk pótlása valósul meg.

Interjú utáni teendők

- Értékelés
- Rangsorolás
- Interjú okozta változások (kliensben, segítőben, probléma megítélésében)

Az interjú értékelését követően megállapodás születik a közös segítő tevékenységre vonatkozólag, prioritások felállítása, további szakemberek bevonására vonatkozólag.

1.1. Tervezés: Elsődleges szempont, hogy a változás a kliens aktivitására épüljön, így segítve őt a probléma megoldásában, elősegítve **copingkapacitása növekedését**. A szociális esetmunka legfontosabb feladata az **empowerment** (képesé tétel). A beavatkozás konkrét meghatározása, beavatkozások stratégiája, lépések meghatározása, kimeneti célok megjelölése és a tevékenységben részt vevők felelősségének meghatározása fontos eleme a tervezési fázisnak.

Hosszú távú cél: a későbbiekben a kliens önállóan alkalmazza a megoldási stratégiákat, melyek a rendelkezésére állnak (kliens belső erőforrása, családi

erőforrások, baráti erőforrások, szociális támogató erőforrások, lehetőségek alkalmazásával).

1.2. Implementációs fázis (Beavatkozás fázisa): A kliens belső forrásainak mobilizálása, felhasználása a problémamegoldás során + külső források elérhetőségének megteremtése, támogató hálózat erősítése. **Cél:** Kliens belső erejének megerősítése, **szociális skillek fejlesztése**, hogy a későbbiekben ő maga is képes legyen igénybe venni, mozgósítani a szükséges erőforrásokat.

1.3. A segítő munka lezárása: A segítő munka időhatáros, a lezárás egy átfogó, értékelő ülés alkalmával történik. Ennek során értékeljük a megtett utat, számadás készíthető az elért eredményekről, és döntés születik a további munka folyamatáról, annak feltételeiről, vagy az eset lezárásáról, amennyiben a kliens felkészült az önálló életvitel folytatására, amihez segítséget kapott a közös munka során.

2. Családi szociális munka

2.1. Családi esetkezelés

Teljes családot érintő probléma, valamint a diszfunkcionális családi kapcsolatokkal összefüggésben álló probléma esetén a családi szociális munka a legadekvátabb professzionális választás. A gyermekjóléti tevékenység gyakorlása során az egyik leggyakrabban használatos intervenciós technika, mivel a gyermek, az esetek döntő többségében a diszfunkcionális működésű családokban tűnethordozóként szerepel, problémái hátterében családi működési zavarok szerepelnek.

A munka folyamata:

- A kontaktusfelvételt megelőző fázis (pl.: jelzőrendszer tagjai, hatóságok, természetes személyek bejelentései), amennyiben a kliensről származó elsődleges információ forrása nem maga a kliens.
- Kontaktus felvétel, a szerződéskötést megelőző fázis.
- Első találkozás egyedül a delegált klienssel, illetve a vele együtt élő családtaggal.
- Találkozás az egész családdal, vagy annak egy részével.

Családlátogatás

- Megismerjük a kliens viselkedését saját környezetében, esetenként a családtagok személyét is. Lakásuk használata a családi alrendszerek határaitól tájékoztat (**lakásrajz** –helységek használatáról).
- Szerződéskötés- szabályai az egyéni esetkezelés szabályaival megegyeznek
- Terv megvalósításának fázisa – terv konkrét lépésekre bontása, feladatok tisztázása, visszajelzés eredményekről, szociális munkás intervenciói, szociokulturális erőforrások mozgósítása. Szükség esetén terv felülvizsgálására, átformálására, új szerződés kötésére kerül sor.
- A munkafolyamat lezárása – közös terv sikeres végrehajtása esetén. Sikertelenség esetén új terv készítése, vagy amennyiben más szakember segítségére van szükség, annak bevonása, illetve az eset átadása.

XIII. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az intézmény munkatársainak szakmai továbbképzése a továbbképzési tervnek megfelelően valósul meg.

- Intézmény belső szakmai képzései – Szakmai Napok megszervezése keretében zajlik, mely a munkatársak körében folytatott felmérés eredménye alapján kerül megszervezésre.
- Szakmai műhely szervezése, mely a jelzőrendszeri tagok bevonásával kerül megszervezésre, konkrét probléma megoldására vonatkozólag.
- Szakmai konferenciákon, civil szervezetek által szervezett konferenciákon, projektzáró rendezvényeken vesznek részt a munkatársak.
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által szervezett ingyenes, kredit pontot nyújtó képzéseken való részvétel.
- A munkatársak szakképzésen történő részvétele (MA képzés, felsőfokú felnőtt szakképzések)

A képzéseken a munkatársak részvételét a munkáltató biztosítja, hosszabb képzés esetén tanulmányi szerződés megkötése mellett.

Szupervízió: A segítő munka folyamatos háttérszolgáltatása, amelyet olyan külső szakember nyújt, aki nincs benne az intézményi hierarchia rendszerében, attól nem függ, nincs ellenőrző-értékelő funkciója. A szupervízió tárgya a segítő tevékenység tartalmi feldolgozása.

Lehetőséget nyújt a kliens helyzetének jobb megértésére, a segítő tevékenység során megjelenő tudatos és tudat alatti kapcsolati tényezők feltárására, az ellenállás, áttétel jelenségeinek, valamint a segítő szubjektív, érzelmi reakcióinak, projekcióinak és viszont áttételes válaszainak a feldolgozására. Igénybevétele a szakemberek szükségleteinek megfelelően valósul meg.

Intézményünkben a szupervíziót két szakember biztosítja, pszichológusaink részére pszichiáter/családterapeuta szakember nyújt segítséget, családsegítő, esetmenedzser és tanácsadó munkatársaink számára, pszichológus szupervízor biztosítja a szupervízió lehetőségét. Szupervízió igénybevételére egyéni és csoportos formában van lehetőség.

XIV. Jogvédelem/Jogorvoslat

1. A szolgáltatást igénybevevők jogainak védelme

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény ellátását igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátásra, szolgáltatás igénybevételére.
- A szociális szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.
- Alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt illeti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani az ellátást igénylő adatainak védelmére.
- Az intézménynek kötelessége biztosítani, az ügyfelekkel kapcsolatos dokumentáció adatvédelmi szabályok szerinti kezelését.

2. A gyermekjóléti alapellátás szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme

- A család-és gyermekjóléti szolgálat és központ munkatársának alapfeladata a gyermek/ek jogainak védelme.
- A gyermeknek 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 gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben Gyvt.-ben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.
- Kliensek adatainak kezelése az adatkezelési tv. Gyermekvédelmi törvény és a Szociális törvény szabályai szerint.
- Nyilatkozat együttműködésről, gyermek és szülei jogairól, kötelezettségéről (a szülő/törvényes képviselő és gyermek aláírásával igazolja átvételét és a tartalom ismertetését).

3. A szolgáltatást nyújtók munkavégzéssel kapcsolatos jogainak védelme

- A közalkalmazotti jogviszonnyal kapcsolatos jogok és kötelezettségek a Közalkalmazotti Törvény által szabályozott, intézményben kiegészítve a Kollektív Szerződéssel és Közalkalmazotti Szabályzattal.
- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Közfeladatot ellátó személynek minősülnek 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.

4. Jogorvoslati lehetőségek

4.1. Jogsérelem esetén a kliens az alábbi szerveknél élhet panaszával.

- Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ, mindenkor Igazgatója 7632 Pécs, Anikó u. 5.
- Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás /fenntartó/
Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata
Pécs Megyei Jogú Város Jegyzője
7621 Pécs, Széchenyi tér 1.

- Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Gyermekek **Átmeneti Otthona** mindenkor szakmai vezetője tel.sz: 06-30-799-79-12, a Gyermekek Átmeneti Otthona; 8.00-16.00 között Pécs, Tüzér u.7. sz.
Az Érdekképviselési Fórum, tagja neve, elérhetősége a faliújságon kifüggesztve található.
- Integrált Jogvédelmi Szolgálat
1113 Budapest, Tüzér u. 33-35.
1365 Budapest Pf.: 646.
A területileg illetékes gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, minden szakmai egységben a faliújságon található.
- Baranya Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály 7621 Pécs, Papnövelde u 13-15.
- Emberi Erőforrások Minisztériuma
Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság
Cím: 1054 Budapest, Akadémia u. 3.
Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, Budapest, Nádor u. 22, 1051
1387 Budapest, Pf.:40.

4.2. Munkavállalók alkalmazással kapcsolatos jogorvoslati lehetőségei

- Pécsi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság
7623 Pécs, Rákóczi u. 34.

XV. Intézményre vonatkozó szervezeti adatok

1. Az intézmény szervezeti felépítése: (Melléklet)

2. Az intézmény személyi és tárgyi feltételei

2.1. Személyi feltételek

Intézményünkben a személyi feltételek a 15/1998. NM rendeletben foglaltak szerint biztosítottak (szakmai létszámok és szakmai végzettség tekintetében). A feladatellátás megvalósításához, intézményünk biztosít asszisztensi munkakört, továbbá közfoglalkoztatás keretei között is alkalmazunk asszisztenseket.

2.2. Tárgyi feltételek

A szakmai egységek épületei a szolgáltatások biztosításához megfelelőek, azonban felújításuk időszerűvé válik a közeljövőben.

A rendelkezésre álló tárgyi feltételek valamennyi kolléga számára elérhetőek és használhatóak, azonban az intézmény számítógépparkja az amortizáció miatt az eddigi fejlesztéseken túl, további fejlesztésre szorul.

Összességében az intézmény épületei és tárgyi feltételei a munkavégzés minimum feltételeinek megfelel. Az intézmények pécsi telephelyein a munkavégzés biztosítása érdekében a munkavállalók részére iroda helység biztosított 4-5 fő/ 1 iroda. Az irodák felszereltsége: íróasztal, szék, szekrény, irodánként 2-3 számítógép áll rendelkezésre. Közösségi helységek biztosítottak. Kliensek számára várakozó és fogadó helység (interjú szoba) biztosított. Minden szakmai egységben van játékokkal felszerelt játszó szoba. A tanácsadói munkavégzés érdekében a pszichológusok számára külön helység biztosított a kliensekkel folytatott hatékony munkavégzéshez.

A járás településein a kihelyezett területi irodák esetében az intézmény munkatársai az önkormányzat által fenntartott intézményekben kaptak ügyfélfogadási lehetőséget, ahol a tárgyi feltételek biztosítottak.

3. Helyettesítés rendje

A helyettesítés rendje szakmai/szervezeti egységenként kerül meghatározásra, egységen belül a munkavállalók körében kihirdetésre, azt követően a dolgozók számára jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

A Pécsi Járás településein dolgozó munkatársak helyettesítési rendje az ellátott települések önkormányzatain kerülnek közzétételre.

4. Intézmény nyitvatartási rendje:

Hétfő-Péntek 8.00-16.00 óra

Ügyeleti rend:

Hétfő: 16.00-17.00 óra

Szerda: 16.00-17.00 óra

Utcai szociális munka: kéthetente pénteken 20 óráig

Kapcsolattartási ügyelet: Szombat 9.00-13.00 óra

Gyermekek Átmeneti Otthona-folyamatos nyitvatartási rendben

XVI. Intézmény fejlesztési terve

Tárgyi feltételek

Az Esztergár Lajos Család-és Gyermejkölési Szolgálat és Központ telephelyeinek épületei esetében szükségessé válik a felújítás. Az amortizáció okozta felújítási szükségletek megvalósítása a költségvetés függvénye. A telephely változás megvalósítása szempontjából elsősorban a pályázati lehetőségek nyújthatnak megoldást, mely lehetőségeket az intézmény vezetése figyelemmel kíséri. A tárgyi és informatikai fejlesztések területén az amortizáció okozta hiányosságok/cserék tekintetében intézményi önerő és pályázati források felhasználása az irányadó.

Szakmai fejlesztések

- Jelzőrendszeri tevékenység hatékonyságának emelése a jelzőrendszeri tagok aktivitásának növelésével – szakmaközi megbeszélések, Intézmény feladatainak ismertetése, kompetenciák. Civil szervezetek érzékenyítése a gyermek veszélyeztetés tárgyában.
- Szociális diagnózis felvételének bővítése.
- Család-projekt további folytatása.
- Módszertani feladatellátás biztosítása az EFOP -1.9.2.-VEKOP 16-2016-00001 pályázat keretében.
- „Kéz a kézben” szolgáltatás bevezetése első körben a háziorvosi praxisokban, második körben a szakrendeléseken.
- További hatékony együttműködés a MONTÁZS projekt – A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése EFOP 1.9.2. – VEKOP-16-2016-00001 projekt munkatársaival a fogyatékos személyek széleskörű ellátásának biztosítása céljából.
- Óvodai és iskolai szociális segítség biztosítása az összes köznevelési intézmény lefedésével.
- Részvétel az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 kiemelt projekt „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” című projekt (a továbbiakban: Kiemelt projekt) keretében

„Módszertani támogatás és segítségnyújtás a demencia kórképben szenvedő és idősök nappali ellátásában vagy idősök ápoló-gondozó otthonában ellátásban részesülő személyek ellátását végzők, illetve a hozzátartozók részére egyéni, csoportos, közösségi színtereken, különböző helyszíneken” című alprogramot működteti. Az alprogram szakmaközi és ágazatközi munkacsoportjának célja a hatékony szolgáltatás szervezés lehetőségeinek vizsgálata és modellezése a demenciával élők gondozásában”, megvalósításában.

- **Emberi Erőforrások Minisztériuma és Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal együttműködés a szakmai fejlesztések kidolgozásában /felkérés szerint/.**
- **Országos Szakmai Konferencia megszervezése.**
- **Kiadvány készítése intézményi jó gyakorlatok tárgyban.**

A **prevenációs tevékenység** terén nagy hangsúlyt fektetünk az egyéni és csoportos programokra (fent részletezve) és ezek megvalósítására

Megszervezésre került az intézményben az önkéntesek bevonása. Az önkéntes munka megszervezésének előnyei: nagyobb társadalmi nyitottság, bővülő kapcsolatrendszer; erőforrások bővülése; speciális humán erők bekapcsolódása; nagyobb társadalmi támogatottság; anyagi és humánerőforrások bővülése révén. Ezen a téren további fejlesztésekkel a preventív tevékenység köre kiszélesíthető.

Az intézmény szolgáltatásait szórólapon népszerűsítjük. A járás települései esetében a helyi újság, települési elektronikus szolgáltatók felületein tesszük közzé intézményünk elérhetőségét és a nyújtott szolgáltatások körét ismertető kiadványunkat. Rendezvényeinkről újságcikkek tájékoztatják a lakosságot. Városi, járási rendezvényeken részvétel - tanácsadással, játszóházzal egybekötve, valamint a programok alkalmával szórólap terjesztéssel tájékoztatjuk a települések lakosságát.

A szakmai munka megszervezése és megvalósítása során az alábbi szakmai módszertani útmutatók és protokollok az irányadók:

- **Protokoll** - A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család-és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól 1. -2. kiadás
- **Protokoll** - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól 1.-2. kiadás
- **Protokoll** - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő - és jelzőrendszer folyamatairól 1. -2. kiadás
- **Szakmai ajánlás** - A család-és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő -és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól
- 1.-2. kiadás
- **Módszertani útmutató** - A gyermekvédelmi észlelő-és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan 2. átdolgozott kiadás

Az intézmény Szakmai Programja a www.ecsgyk.hu honlapon elérhető.

Melléklet:

- Kapcsolatügyelet 2020
- Intézményi Házirend
- Intézményi Szervezeti ábra

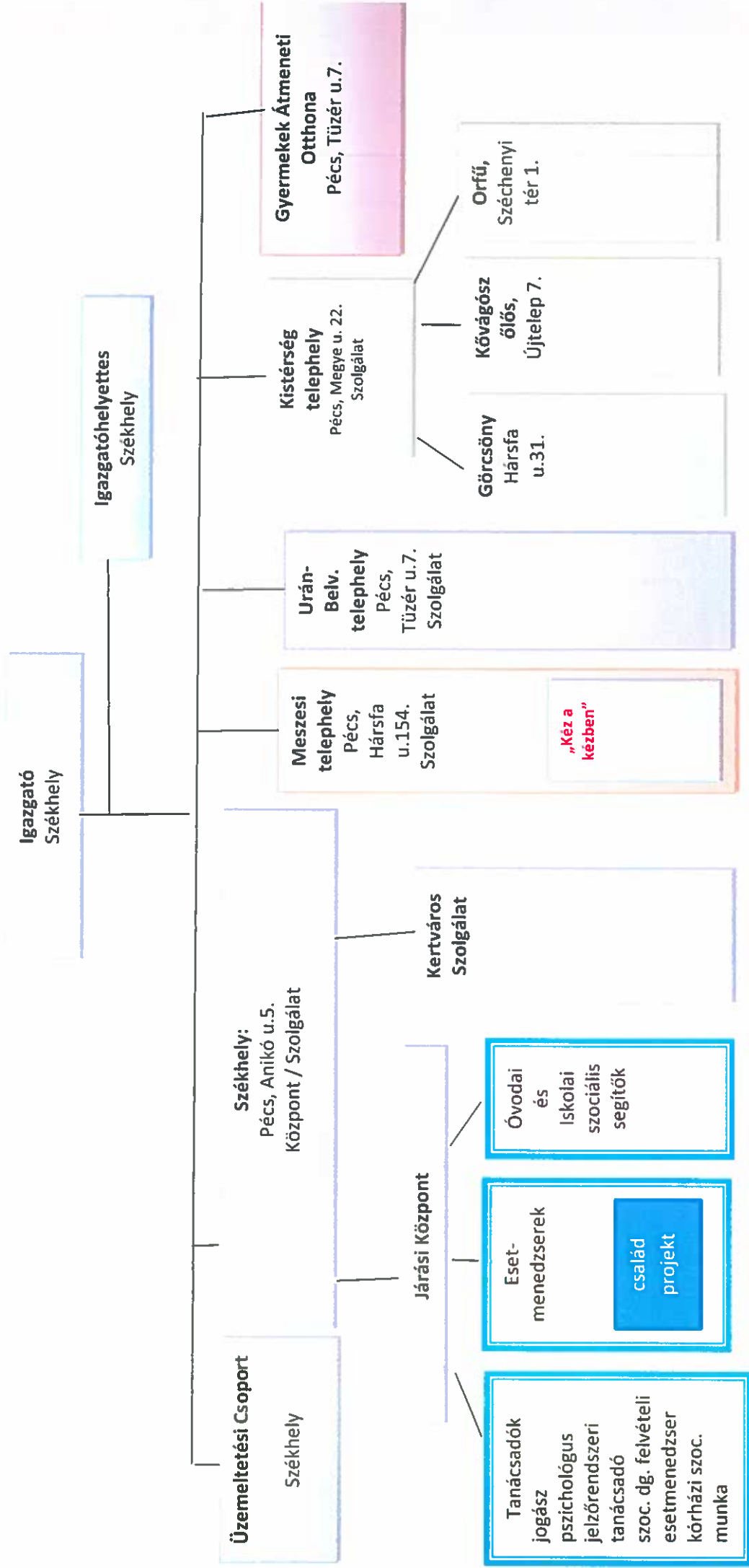
A Szakmai Program

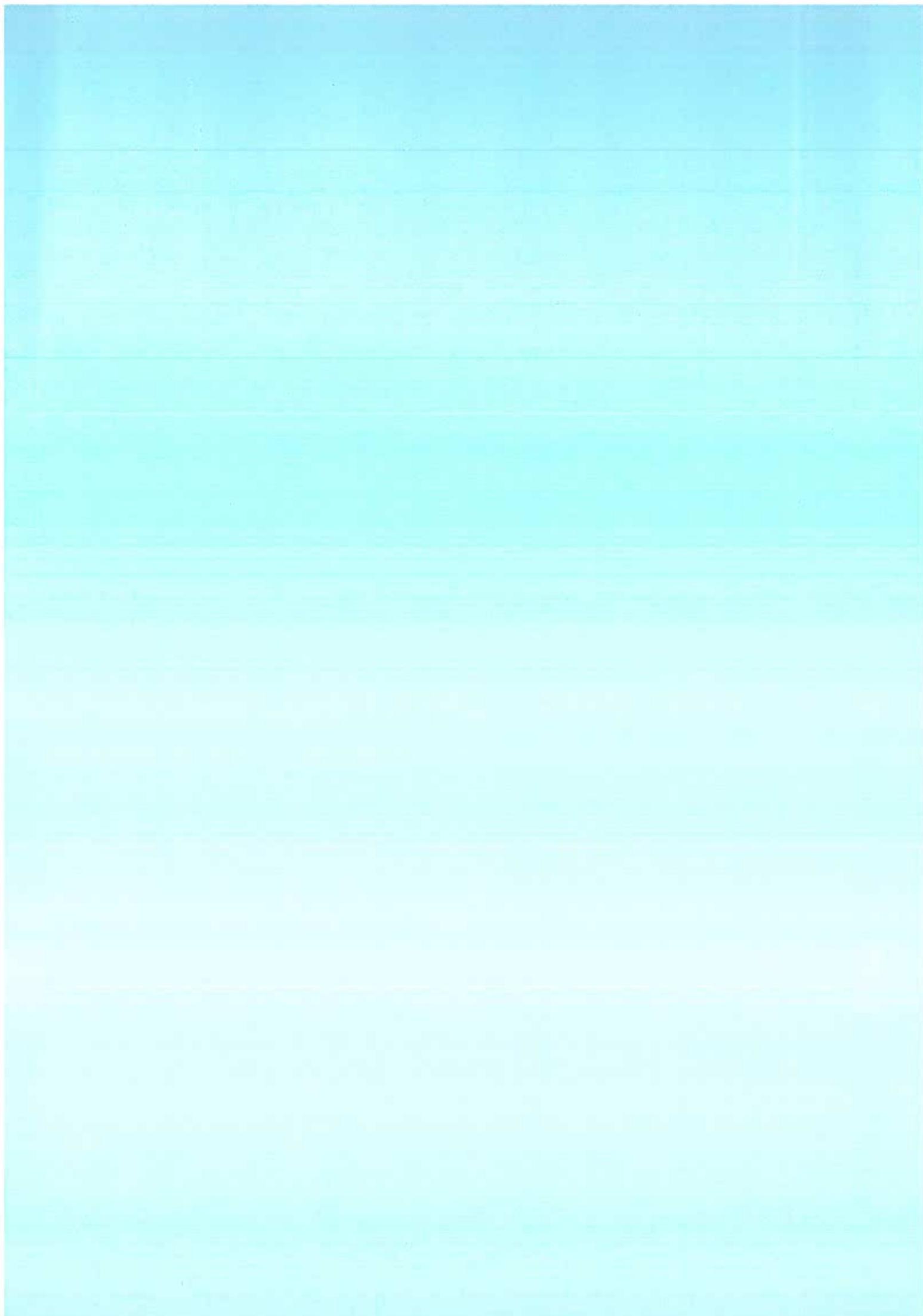
napján lép hatályba. Ezzel egy időben hatályát veszti a Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás Társulási Tanácsa 28/2018.(VIII.14.) sz. határozatával elfogadott Szakmai Program.

Tartalomjegyzék

Szolgáltató intézmény adatai	1
Szociológiai jellemzők	1
Ellátási terület településszerkezete	2
Ellátási terület sajátosságai	5
Ellátási terület lakosainak sajátosságai.....	6
Főbb problémátípusok.....	7
A szolgáltatás célja, szakmai feladatai, alapelvei	8
Az intézmény működésének alapelvei.....	9
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat.....	10
A családsegítő feladata	10
Szolgáltatás tartalma	11
Egyéb feladatok	15
Család-és Gyermekjóléti Központ.....	16
Család-és Gyermekjóléti Szolgálat részére nyújtott szolgáltatás	16
Kapcsolattartási ügyelet	16
Utcai(lakótelepi) szociális munka	19
Kórházi szociális munka	20
Készenléti szolgálat.....	22
Fejlesztőpedagógia	22
Tanácsadás.....	23
Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység	23
Szociális diagnózis.....	23
A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai-és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása és fejlesztése	25
Hatósági intézkedések	26
Szakmai együttműködés.....	29
Jelzőrendszer működtetése	30
Kiemelt intézményi projektek.....	34
Programok, prevenció	37
Gyermekek Átmeneti Otthona	41
Oktató tevékenység.....	51
Tevékenység során alkalmazott készségek, módszerek	52
Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	55
Jogvédelem/Jogorvoslat	55
Intézményre vonatkozó szervezeti adatok.....	57
Intézmény fejlesztési terve.....	58
Protokollok listája	58

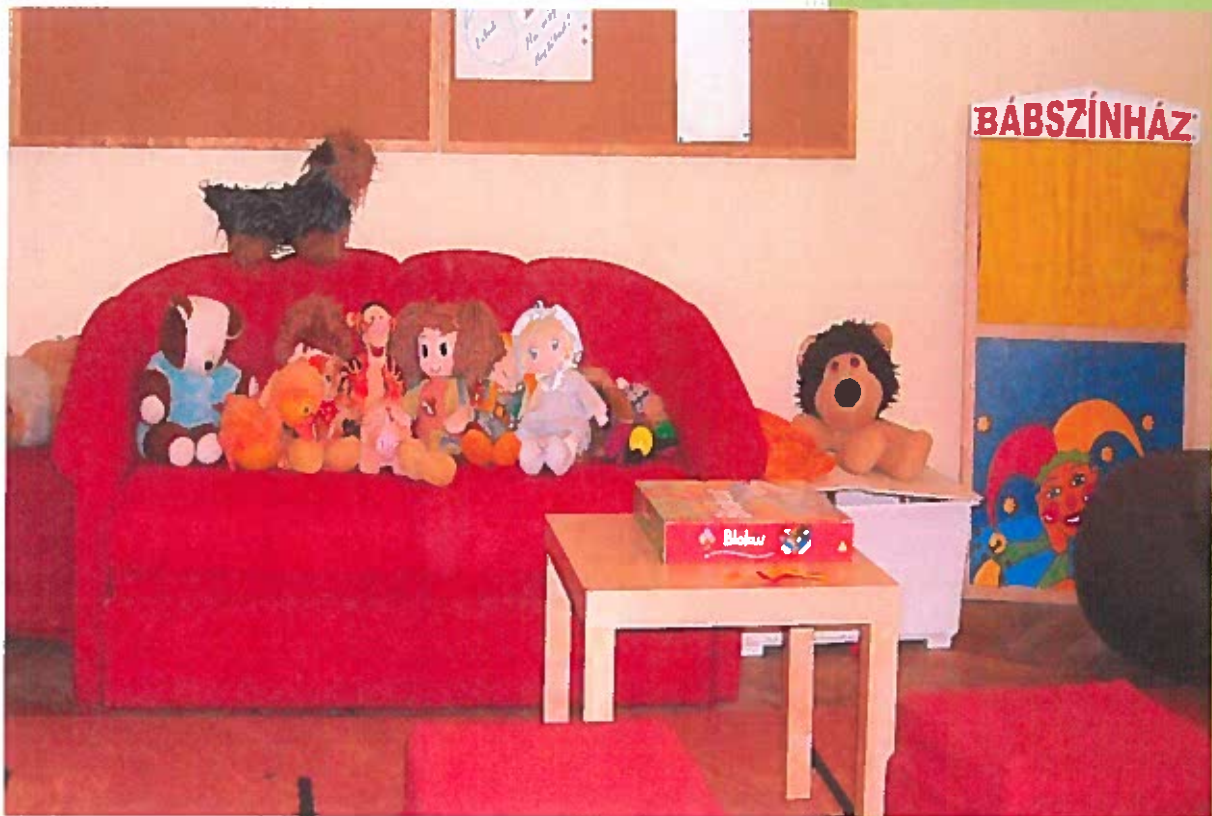
Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ





2020.

Kapcsolatügyelet



Nagy István

Igazgató: Nagy István

Esztergár Lajos

Család -és Gyermekjóléti
Szolgálat és Központ

Az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ önálló szakmai programmal rendelkező Kapcsolatügyi szolgálatot nyújt amely magába foglalja a konfliktuskezelő segítő szolgáltatás nyújtását valamint a közvetítői eljárást (mediációt) is.

Tartalom

Törvényi háttér.....	2
Kapcsolattartási ügyelet.....	3
A mediáció.....	8
Mellékletek:.....	101

Törvényi háttér

Jogsabályok:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.)
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.)
- 2002. évi LV. Törvény, a közvetítői tevékenységről
- 2005. évi LXXXVIII. törvényt a közérdekű önkéntes tevékenységről (továbbiakban: Köt.)
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (továbbiakban: Infotv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról (továbbiakban: Ákr.)
- 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról (továbbiakban: Pp.)
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: Rendelet)
- 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: NMr.)
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet, a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról (továbbiakban: Gyer.)
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról

Szakmai anyagok :

- Kapcsolatügyi Mediátorok Etikai Kódexe
- Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott Protokoll
A család és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított kapcsolattartási ügyelet működéséről és működtetéséről. 2019
- Magyar Kapcsolatügyi Mediátorok Országos Szakmai Szövetsége (MAKAMOSZ) által 2007-ben elkészített szakmai protokoll

Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet működtetésének feltételei

a) Olyan helyszín biztosítása, amely egyik szülő számára sem jelent előnyt a másikkal szemben

A kapcsolattartás helyszínéül azt az egységet kell megjelölni, amely mindkét szülő számára megközelíthető, de elsősorban a gyermek érdekét kell figyelembe venni. Az egységben legyen a kapcsolattartáshoz szükséges játszó szoba, beszélgetésre alkalmas interjú szoba, elkülönített váró helység a várakozó szülők részére.

b) Kapcsolattartásra alkalmas, megfelelően felszerelt helyiség biztosítása

Egy külön helyiség, amely alkalmas több órás szülő gyermek találkozás lebonyolítására. A szoba berendezettsége lehetőleg gyermek centrikus legyen, kényelmes ülőhelyekkel, szőnyeggel, asztallal, zárható szekrény a játékok tárolására. Különböző korú gyermekek számára játékok biztosítása, melyekkel a szülő és a gyermek közösen játszhat.

A játszószoba kialakításánál a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- A gyermek életkora
- A biztonság (apró játékok, éles eszközök, konnektor stb.)
- Társas jelleg. Közösen játszható játékok, ha szükséges a segítő is be tudjon állni a játékba.

c) A kapcsolattartás szabályai:

- A kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe a helyiség.
- A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
- A gondozó szülő és kísérei a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született.
- A gondozó szülő, amennyiben elhagyja a kapcsolattartás helyszínéül szolgáló intézményt, megadja telefonos elérhetőségét.
- A látogató szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
- Az intézmény helyiségében csak a szülők közti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
- Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
- A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendbe tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát és elzárja. A kapcsolattartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit (pl. a szőnyegre cipővel ne lépjenek rá, a játékokat ne rongálják meg) stb.
- A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
- Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
- A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt hazaküldjük.
- A kapcsolattartási munkában egyetemi, főiskolai hallgatók is részt vehetnek.
- A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.

d) A kapcsolattartás lebonyolítását segítő személyzet

A kapcsolattartásban résztvevő szakemberek gyermekvédelmi gyakorlattal rendelkezzenek. Lehetőség szerint biztosítani kell kiképzett mediátor jelenlétét, aki képes közreműködni, mind a kapcsolattartásokat megelőző mediáció lebonyolításában, mind a kapcsolattartások alatt keletkező konfliktusok kezelésében. A kapcsolattartásokon lehetőleg két szakember legyen jelen.

A kapcsolatügyeletek működtetésében önkéntes segítőket lehet alkalmazni.

A kapcsolattartásokban résztvevő szakemberek számára szupervízió lehetőségét kell biztosítani.

e) A kapcsolattartást megelőzően mediációra kerül sor a két fél között amennyiben a hatóság kötelezte a feleket mediációra, ha önkéntesen jelentkeztek a kapcsolatügyeletbe, ha a család-és gyermekjóléti szolgálat/központ delegálta őket.

Amennyiben a felek nem állnak konfliktusban egymással, már megegyezés született közöttük, akkor nem szükséges mediáció, elég az egyezség írásba foglalása.

Ha a hatóság kötelezte a feleket kapcsolatügyeletbe az általa meghozott (határozat, végzés, ítélet) tartalmi elemeit tartalmaznia kell az egyezségnek, attól lényegi elemek tekintetében eltérni nem lehet.

A kapcsolatügyeleti mediációra is érvényesek a mediáció általános szabályai. Így a mediátor, az a harmadik, kívülálló, a konfliktusban nem érintett személy, aki a felek közötti tárgyalást kézben tartja, és hozzásegíti őket a mindenkinek előnyös megállapodás létrehozásához. A fentiekén túl, mivel itt gyermekvédelmi szempontokat is figyelembe kell vennünk és a gyermek mindenképp felett álló érdekét szem előtt kell tartani, a mediátornak időnként ki kell lépnie a semleges mediátori szerepéből és gyermekvédelmi szakemberként kell közreműködnie.

A kapcsolatügyeleti mediáció nem elégszik meg a megállapodás létrejöttével, ami a többi mediáció végcélja, eredménye, hanem a megállapodásban foglaltak maradéktalan megvalósításában is segít. Fontos szempont a megvalósíthatóság, amely során figyelemmel van az ügyfelek lehetőségeire, a kapcsolattartás minőségének a fejlődése, ill. tekintettel van más, a kapcsolatügyeleten megjelenő esetekre is, a meglévő kapacitásokra, infrastrukturális lehetőségekre.

Az szakmai munka jelentős része, a megállapodás megkötése után kezdődik az alábbiak szerint:

- a találkozások megszervezése,
- a találkozások felügyelete, folyamatos figyelemmel kísérése,
- amennyiben szükséges, a szülő-gyermek teljes kapcsolattartásának fokozatos bevezetésével (kapcsolattartási szintek).

A megállapodás megvalósulásáról, vagy meghíúsulásáról feljegyzés készül, amit az érintett hatóság kézhez kap.

f) A kapcsolattartás szakmai szabályai

A kapcsolatügyelet gyakorlata:

- A kapcsolatügyelet szolgáltatásainak igénybevétele minden személy és intézmény számára elérhető, aki számára fontos a gyermek mindkét szülőjéhez való jogának biztosítása és ehhez segítségre van szüksége. Minden esetben szükséges a szülők nyilatkozata a kapcsolatügyelet igénybevételéről.
- A szolgáltatás feltétele -akár önként jelentkezik a szülő, akár hatóságtól vagy bíróságtól érkezik a felkérés- minden esetben az, hogy a felkérés nem tartalmazhat olyan igényeket, amely ellenkezik a kapcsolatügyelet

módszerével, szabályzatával, házirendjével. A felkérésnek tartalmaznia kell a felek elérhetőségét, adatait.

- Esetelosztás.
- Egyezség a szülők és a kapcsolatügyelet között a kapcsolattartás időpontjáról, időtartamáról, helyszínéről, formájáról, résztvevők személyéről.
- Szükség esetén mediációs tárgyalás.
- A mediációs tárgyaláson született írásbeli megállapodás.
- A kapcsolatügyeleten történő találkozásokat megelőző „beszoktatási” időszak. A gondozó szülő ellátogat gyermekével a kapcsolatügyelet helyszínére, ahol megismerkedik a környezettel és a szakemberekkel, akik jelen lesznek majd a kapcsolattartásokon.
- Találkozások a kapcsolatügyeleten. A kapcsolattartások szakmai módszerei alapján.
- Kapcsolatügyi napló, mely tartalmazza azokat a feljegyzéseket, mely minden szülő-gyermek találkozásról elkészül. Ez alapján készül a későbbiekben a gyámhivatal és a bíróság számára vélemény, illetve alapját képezi a kapcsolattartásra vonatkozó további javaslatoknak.
- A kapcsolatügyi mediátorok elsősorban gyermekvédelmi szakemberek, így az ügy bármely szakaszában joguk és kötelességük eldönteni, hogy folytatják, vagy megszakítják a szülő gyermek kapcsolattartási alkalmakat aszerint, hogy azok mennyire szolgálják a gyermek biztonságát és érdekét. A kapcsolatügyeleten folyó munkát a Kapcsolatügyi Mediátorok Etikai Kódexe szerint kell végezni.

Tilos, családokat a kapcsolattartási ügyelettel/kapcsolatügyelettel nem egyeztetve közvetlenül, előkészítő beszélgetés nélkül a semleges találkozási hely nyitvatartási idejében a kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre küldeni! Ez súlyosan veszélyezteti az ott tartózkodó családok kapcsolattartását!

A kapcsolattartási ügyeletre/kapcsolatügyeletre, önként jelentkező szülőktől, gyámhivataltól, vagy bíróságtól érkező felkérés nem tartalmazhat olyan igényeket, amely a kapcsolattartási ügyelet/kapcsolatügyelet módszerét, az adott intézmény házirendjét és lehetőségeit figyelmen kívül hagyja. A felkérésnek tartalmaznia kell az ügy lényegét érintő problémaleírást, ill. az érintett felek elérhetőségeit, ellenkező esetben a kapcsolattartási ügyelet az ügyet csak a hiányzó információk megismerése után vállalja el.

g) A kapcsolattartásokra vonatkozó egységes adminisztráció

A kapcsolatügyeleten folyó munkához a következő dokumentációkat használjuk:

- A kapcsolatügyelet szakmai programja
- A kapcsolatügyelet házirendje
- Megállapodás a kapcsolatügyelet szolgáltatásinak igénybevételéről
- Mediációt megelőző előkészítő beszélgetés kérdőíve
- Mediációs megállapodás /tartalmi részei
- Kapcsolatügyi napló
- Együttműködés a gyámhivatallal és a bírósággal/ tájékoztatásuk a szakmai feltételekről,
- Kapcsolatügyi adatbázis

A kapcsolatügyelet szakmai módszerei, a kapcsolattartás szintjei

Az ellenőrzött kapcsolattartás (I. – II. szint) azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülőn és a gyermekén kívül a szakember is olyan helyen tartózkodik, ahol az interakció, végig figyelemmel kísérhető. A találkozásról feljegyzés készül. Tapasztalatainkról összefoglalót készítünk a gyámhivatal, illetve a bíróság részére.

A folyamatos jelenléttel segített, segített vagy mediációval segített kapcsolattartás (I.- IX. szint) azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülő és a gyermek közötti kapcsolat hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a szintről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.

A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekezni kell minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni a szülők és gyermekek számára. Mind a szakemberek, mind az önkéntes segítők a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügynelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy továbblendíteni a játékot, de nem szeretnének meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekek kapcsolatában.

A kapcsolattartás szintjei:

A. Ellenőrzött kapcsolattartás:

I. szint. Ismerkedés a Kapcsolatügyelettel, mint helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel és a munkatársakkal. Ekkor még a gondoskodó (látogató) szülő nincs jelen.

II. szint. Játék, szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a kapcsolatügyelet szakemberével tartózkodik a kapcsolattartás helyszínén. A gondozó szülő - mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig a II. szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

B. Segített kapcsolattartás:

I. szint. Ismerkedés a helyszínnel.

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és a kapcsolatügyelet munkatársával. Ekkor még a gondoskodó (látogató) szülő nincs jelen.

II. szint: Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a szakemberrel tartózkodik a szobában. A gondozó szülő – mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

III. szint. Igény szerint segített kapcsolattartás - semleges helyen.

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó (látogató) szülővel. A gondozó szülő - mobiltelefonszámát az ügyeletes szakembernek meghagyva - elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

IV. szint. Rövid kinti program - nyilvános helyen - átadás, visszaadás a Kapcsolatügyeleten.

A gondoskodó (látogató) szülő a gyermeket a Kapcsolatügyeleten veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára. A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye.

V. szint: Egész napos kinti program - átadás a Kapcsolatügyeleten, visszaadás nyilvános helyen.

A gondoskodó (látogató) szülő a Kapcsolatügyeleten veszi át a gyermeket, egész napra elviszi, közben a lakásán is tartózkodnak néhány órát, majd egy nyilvános helyen (pl. gyorsétterem) adja vissza a gondozó szülőnek. A szülők hétfői napon telefonon számolnak be tapasztalataikról a Kapcsolatügyeletnek.

A segített kapcsolattartás arról a szintről indul, ami a gyermek igényének, érdekeinek legjobban megfelel, amit a mediációban a szülők a mediátorral meghatároznak.

C. Mediációval, visszajelzéssel segített, önálló kapcsolattartás:

VI. szint: Egész napos program - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gondoskodó (látogató) szülő a gondozó szülő lakásáról viszi el, és még aznap este ugyanoda is viszi vissza a gyermeket. A gyermek a kapcsolattartás egész ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülő otthoni környezetében tartózkodik. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

VII. szint. 2x1 nap - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek kétszer egy napot tölt el a tőle távol élő szülőnél. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

VIII. szint.: 2 nap "ottalvással"- átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek két napot tölt a gondoskodó (látogató) szülőnél úgy, hogy ott is alszik. A szülők hétfőn telefonon számolnak be tapasztalataikról az ügyelet munkatársainak.

IX. szint. Rendkívüli kapcsolattartás - átadás, visszaadás a gondozó szülő lakásán.

A gyermek több napot (pl. őszi, teli, tavaszi szünet idejéből) esetleg több hetet (nyári szünet) is a gondoskodó (látogató) szülő lakásában tölt.

Erre a szintre a VIII. szint utáni mediációs szerződés szerint kerülhet sor.

A mediáció

A **mediáció** (magyarul **közvetítés**) egy speciális konfliktuskezelési módszer, amelynek lényege, hogy a két fél vitájában mind a két fél közös beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár közben.

A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, és olyan megoldást találni, amely mind a két fél számára kielégítő.

Az eset kezdő, bejövetele fázisa (esetfelvétel)

- **A jelzés/megrendelés forrása, küldője szerint**

1. Jelzés (intézményektől, magánszemélyektől, hatóságtól, pl: Gyámhivatal, Bíróság stb.)
2. Ügyfél saját maga kér segítséget (általában csak az egyik fél)
 - a.) anya, akinek a háztartásában gyermek nevelkedik,
 - b.) apa, akinek a háztartásában a gyermek nevelkedik,
 - c.) nagyszülő vagy egyéb személy, akinek a háztartásában a gyermek nevelkedik,
 - d.) kapcsolattartást igénylő, arra jogosult külön élő, illetve a gyermekkel kapcsolatot tartani nem, vagy csak konfliktusosan tartani tudó szülő, nagyszülő, egyéb családtag,
 - e.) nem kapcsolattartási ügy esetén: kamasz-szülő konfliktus, szomszédsági konfliktus, stb.

- **A jelzés felvétele, beérkezése szerint:**

1. hatósági jelzés, célzatos gyámhivatali mediációs felkérés vagy bírósági, segített/ellenőrzött kapcsolattartást érintő megkeresés nyomán az írásbeli megkeresés a Központba (Pécs, Anikó u. 5.) történő érkeztetése után közvetlenül a Speciális Szolgáltatások csoportvezetőjéhez kerül. A csoportvezető delegálja a területileg illetékes és/vagy éppen szabad kapacitással rendelkező mediátorokhoz (betartva az ügyintézési határidőket).

2. **A mediáció dokumentációja**

1. Esetjelző lap
2. Első interjú
3. Egyezség
4. Egyezség nagyszülős
5. Tájékoztató a mediációról

A mediáció lefolytatása (Kapcsolattartási ügyekben)

- a. **Jelzés a saját egységből érkezik**

A jelzés kézhezvétele után a mediátorok tájékozódnak a családsegítő/esetmenedzsernél az ügy előzményeit illetően, milyen körülmények között került sor a jelzésre, mi indokolja a szakemberek szerint a mediáció lefolytatását.

A mediáció elkezdéséhez igyekszik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, közben kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláírta az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a

mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást.

Nemleges döntéséről visszajelez szóban az ügyfélnek és a kollégáknak.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és mediátorok is aláírnak. A megállapodás végén írásban rögzítésre kerül az utánkövetés módja, folyamata.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél és /vagy a családsegítő/esetmenedzsernél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges új mediációs eljárás lefolytatására kerül sor.

b. Felkérés a Gyámhivatal által

Az írásbeli felkérésre a mediátorok 8 napon belül írásban jeleznek vissza a gyámhivatal felé. Amennyiben nem áll fent az összeférhetetlenség, a mediációs eljárás megkezdődik.

A mediáció elkezdéséhez felveszi a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláírja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást.

Döntéséről szóban visszajelez az ügyfélnek. Mediáció elmaradása esetén írásban visszajelez a gyámhivatal felé.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és a mediátorok is aláírnak.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és aktába helyezik, illetve elküldik a gyámhivatal felé. A megállapodás végén, írásban rögzítésre kerül az utánkövetés módja, folyamata.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges, új mediációs eljárás lefolytatásáról.

c. Egyéb hatósági felkérés

Ha a Bíróság szabályozott kapcsolattartásra kéri fel intézményünket a kapcsolatügyletre való bekerülés előtt szükséges a mediátoroknak tisztázni a feltételeket és előmozdítani, amennyiben lehetséges a bővülő kapcsolattartást.

Ha a Bíróság a per közben a felek közti egyezség előmozdítása érdekében kéri intézményünket mediáció lefolytatására, akkor az eljárás a gyámhivatal által követetett eljárásnak megfelelően kell eljáráni.

d. Ügyfél saját kérésére

Ha egy ügyfél közvetlenül keresi meg a mediátort ill. családsegítőt, esetmenedzsert, ő ennek tényét írásban jelzi a koordinátor felé az esetjelző lapon. Ha a jelzés családsegítőtől, esetmenedzsertől érkezett, kézhezvétele után a mediátorok tájékozódnak az ügy előzményeiről, milyen körülmények között került sor a jelzésre, mi indokolja a családsegítő, /esetmenedzser szerint a mediáció lefolytatását. Ezek után dönt szükséges-e a mediáció elkezdése.

A mediáció elkezdéséhez igyekszik felvenni a kapcsolatot az ügyfelekkel. Lefolytatja az első interjút az ügyfelekkel, közben kitölti az „Első interjú” adatlapot és aláírja az „Egyezség” példányát az ügyféllel. Szóban és írásban tájékoztatja a

mediációs eljárásról az ügyfelet. Eldönti szükséges e lefolytatni a mediációs tárgyalást. Döntéséről visszajelez szóban az ügyfélnek.

Mediációs tárgyalás lefolytatása során a mediátorok a szakma szabályai szerint előmozdítják és írásbeli megállapodás formájában rögzítik a felek megegyezését, amit az érintettek és mediátorok is aláírnak.

A megállapodás egy –egy példányát a feleknek átadják és egy példányát aktába helyezik.

Meghatározott idő elteltével érdeklődnek a feleknél a megállapodás betartásáról, ill. ha szükséges új mediációs eljárás lefolytatásáról.

Mediáció lefolytatása egyéb esetekben:

- válás
- gyermekelhelyezés
- vagyonmegosztás
- kamaszmediáció
- szomszéd konfliktus
- stb.

Eljárás a fent említett szabályoknak megfelelően.

Mellékletek:

Tájékoztatás mediációról (kapcsolattartási ügyekben)

1. A mediáció meghatározása:

A mediáció (közvetítés) olyan sajátos permegelőző, konfliktuskezelő, vitarendező eljárás, melynek célja a vitában érdekelt felek kölcsönös megegyezése alapján a vitában nem érintett, harmadik személy (a közvetítő) bevonása mellett, a felek közötti vita rendezésének megoldását tartalmazó írásbeli megállapodás létrehozása. A konfliktusban érintett személyeknek aktívan részt kell venni a konfliktus megoldásában. A közvetítő feladata, hogy a közvetítés során pártatlanul, lelkiismeretesen, legjobb tudása szerint közreműködjön a felek közötti vitát lezáró megállapodás létrehozásában. A mediáció optimális, mindenki számára megfelelő megoldást kínál. A hatékonyabb hosszú távú hatása miatt inkább célravezető, mint a bírósági, hatósági eljárás.

A kapcsolattartási ügyeleti/kapcsolatügyeleti mediáció (közvetítés) speciális konfliktuskezelési módszer, melynek folyamatában érvényesek a mediálás általános szabályai, de érvényesül a gyermekvédelmi sajátosság, ami azt jelenti, hogy az olyan megállapodást támogatja, amely a gyermek érdekét tartja fókuszban.

A kapcsolattartási mediációs folyamat célja a gyermekben kialakult trauma feloldása annak érdekében, hogy a különülő szülővel a kapcsolata regenerálódjon, újrainduljon, a kapcsolattartásban meglévő esetleges zavar elháruljon; hogy a gyermek számára megfelelő módon történjen a kapcsolattartás az arra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között.

A gyermekeket nevelő szülőket és a kapcsolattartásra jogosult személyeket segíti abban, hogy meglévő eszközeikkel, megfelelő módon tudjanak együttműködni a kapcsolattartás folyamatában – a gyermekek egészséges személyiségfejlődése érdekében.

2. Miért érdemes mediátorhoz fordulni kapcsolattartási problémák esetén?

- A mediáció erőt ad a feleknek, kompetensnek érezhetik magukat, hiszen ők hoznak ötleteket a konfliktusok megoldási lehetőségeire, a döntés jogát és felelősségét nem egy külső szerv, hatóság veszi el tőlük.
- Nem jön létre olyan döntés, amelyet a felek sérelmesnek, vagy hátrányosnak tekintenek, ezért a megállapodást szívesen betartják.
- A mediáció emberségesebben kezeli a konfliktusokat a hivatalos bürokratikus útnál.
- A mediáció konfliktus-megoldási mintát nyújt a feleknek, hosszútávon segít a konfliktusokat megelőzni, csökkenteni a feszültséget.
- A mediáció képes úgy megegyezést hozni az emberek között, hogy nem kell eldönteni, hogy ki volt a hibás.
- A mediáció célja a nyertes/nyertes pozíció kialakítása.
- A mediáció célja nem a múlt elemzése, ez a folyamat jövőorientált.
- A mediáció során a mediátor segíti a feleket túljutni az elakadásokon, mederben tartja a viták tartalmi és érzelmi folyamatát, megpróbálja feltárni az érdekeket, szükségleteket.



Esztérgár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ
7632 Pécs, Anikó u. 5.
Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.
Tel/Fax: 72/444-877, 72/441-677
e-mail: kozpont@ecsgyk.hu

Tájékoztató nyilatkozat az Esztérgár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ a GDPR rendszer követelményeinek megfelelő személyes/szociális/gyermekevédelmi adatok kezeléséről és védelméről

Kapcsolattartás/Kapcsolatügyelet

Az Esztérgár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ szociális, gyermekjóléti és gyermekevédelmi tevékenysége során végzett adatkezelésének

jogalapja:

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

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekevédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

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

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

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

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

Kliens neve: Anyja neve:

Születési hely, idő: TAJ-száma:

Lakcím:

Tart. helye:

Az érintett ügyfelek/kliensek, önkéntes igénybevétel esetén, személyes adataik megadásával, valamint a hatóság - bíróság, gyámhatóság - elrendelő ítélete, végzése, határozata alapján vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.

Adatkezelés célja: a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez szociális segítő tevékenység nyújtása.

A kapcsolattartási ügyelet alapvető célja, hogy biztosítsa a gyermek számára a Polgári Törvénykönyv IV. könyvben foglalt jogát, mely szerint a gyermeknek joga, hogy különélő szülőjével és más, kapcsolattartásra jogosult személlyel személyes kapcsolatot tartson, valamint a különélő szülő joga és kötelessége, hogy gyermekével kapcsolatot tartson.

Kezelt adatok köre:

1. személyes adat: bármely meghatározott, azonosított vagy azonosítható természetes személlyel [érintett] kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításához szükségesek.

2. különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.

3. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

4. egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról

Az intézményben folytatott kapcsolatügyi tevékenység nyújtása során folyamatosan kerül sor az 1-4. pontban felsorolt adatok kezelésére, a kapcsolattartás intézményen kívüli rendezését követően az adatok tárolására kerül sor.

Adattároló elektronikus eszközeink jelszóval védettek. Papír alapon tárolt adataikat tartalmazó dokumentumokat zárt tároló helyen tartjuk.

Adataik továbbítását kizárólag a Szociális és Gyermekvédelmi törvény, valamint a Szakmai Ajánlások és Protokollok előírásai és az Infotörvény alapján végezzük.

Az érintettek joga: a személyes adataihoz való hozzáférés, helyesbítés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság, az adatkezelés engedélyezésének visszavonása, valamint felügyeleti szervhez panasz benyújtása.

A személyes adatok kezelésére jogosultak köre: Az Intézmény alkalmazásában álló, az alábbi munkaköröket betöltő szakemberek: családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő, szociális asszisztens; beosztás alapján: igazgató, igazgatóhelyettes, szakmai vezető, csoportvezető.

Alulírottkijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, tartalmát elfogadom, adataim kezeléséhez, tárolásához hozzájárulok.

Továbbá:

1. Vállalom, hogy együttműködöm a tanácsadóval, és aktívan részt veszek a problémák megoldása érdekében (problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntések meghozatalában és a feladatok megoldásában).
2. Vállalom, az intézmény házirendje, szakmai szabályai alapján készült együttműködési megállapodás betartását.
3. Kijelentem, hogy a segítő szolgáltatás igénybevétele során vezetett nyilvántartásokról tájékoztatást kaptam.
4. Tudomásul veszem, hogy a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz, köteles vagyok adatokat szolgáltatni.
5. Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevő adattárába rögzítéséhez a következő adataimat és gyermekem/im adatait, iratait bemutatom: TAJ-kártya, a személyi igazolvány, a lakcímkártya.
6. Tudomásul veszem, hogy a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változások esetén köteles vagyok tájékoztatni a tanácsadót.
7. Vállalom, hogy hitelt érdemlő elérhetőséget (telefon; e-mail) a tanácsadó rendelkezésére bocsátom. Vállalom továbbá az ügyben hozott határozatokat végzéseket, ítéleteket a tanácsadó rendelkezésére bocsátom.
8. Tudomásul veszem, hogy a szociális segítővel folytatott beszélgetés során, a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 2:48. § alapján, a beszélgetésről nem lehet képi és hangfelvételt készíteni.

Tájékoztatást kaptam arról, hogy a panaszjogomat a 2011. évi CXII. évi törvény 25/L. § alapján az ECTGYK adatvédelmi felelősének megkeresése, az 51/A. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz útján, a 71/A. § alapján pedig bíróság útján érvényesíthetem.

Pécs,

.....
Kiskorú ügyfél (16 éves kor felett)

.....
nagykorú ügyfél / törvényes képviselő



Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ
7632 Pécs, Anikó u. 5.
Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.
Tel/Fax: 72/444-877, 72/441-677
e-mail: kozpont@ecsgyk.hu

Tájékoztató nyilatkozat az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ a GDPR rendszer követelményeinek megfelelő személyes/szociális/gyermekvédelmi adatok kezeléséről és védelméről

Mediáció

Az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenysége során végzett adatkezelésének

Alapja:

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

Kliens neve: Anyja neve:

Születési hely, idő: TAJ-száma:

Lakcím:

Tart. helye:

Az érintett ügyfelek/kliensek, önkéntes igénybevétel esetén, személyes adataik megadásával, valamint a hatóság - bíróság, gyámhatóság - elrendelő ítélete, végzése, határozata alapján vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.

Adatkezelés célja: a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez szociális segítő tevékenység nyújtása.

Közvetítői tevékenység folytatása során külső, pártatlan közvetítő (mediátor) segíti a vitás feleket abban, hogy konfliktusait tárgyalásos úton rendezzék úgy, hogy mindkét fél számára elfogadható, tartós megállapodás szülessen. A mediátor feladata a folyamat irányítása, a felek segítése.

A Központnál folytatott mediációs technika alapján, a mediátornak, mint gyermekjóléti intézmény munkatársának a gyermek érdekeit szem előtt tartva kell a felek megegyezését elősegítenie, így nem járulhat hozzá olyan megállapodás megkötéséhez, amely a gyermek számára előnytelen, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésére, veszélyeztető tényezőként szerepel.

Kezelt adatok köre:

1. személyes adat: bármely meghatározott, azonosított vagy azonosítható természetes személlyel [érintett] kapcsolatba hozható adat és az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításához szükségesek.

2. különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.

3. bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

4. egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy szellemi egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról

A mediációs eljárás lezárásáig az 1-4. pontban felsorolt adatok kezelésére, a probléma megoldást követően az adatok tárolására kerül sor.

Adattároló elektronikus eszközeink jelszóval védettek. Papír alapon tárolt adataikat tartalmazó dokumentumokat zárt tároló helyen tartjuk.

Adataik továbbítása kizárólag az Önök által megkötött Együttműködési megállapodásra vonatkozik. Adattovábbítás vonatkozásában a Szociális és Gyermekvédelmi törvény, valamint a Szakmai Ajánlások és Protokollok előírásai és az Infotörvény alapján végezzük.

Az érintettek joga: a személyes adataihoz való hozzáférés, helyesbítés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság, az adatkezelés engedélyezésének visszavonása, valamint felügyeleti szervhez panasz benyújtása.

A személyes adatok kezelésére jogosultak köre: Az Intézmény alkalmazásában álló, az alábbi munkaköröket betöltő szakemberek: családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő, szociális asszisztens; beosztás alapján: igazgató, igazgatóhelyettes, szakmai vezető, csoportvezető.

Alulírottkijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, tartalmát elfogadom, adataim kezeléséhez, tárolásához hozzájárulok.

Továbbá:

1. Vállalom, hogy együttműködöm a tanácsadóval, és aktívan részt veszek a problémák megoldása érdekében (problémák meghatározásában, a célok kitűzésében, a döntések meghozatalában és a feladatok megoldásában).
2. Vállalom, az intézmény házirendje, szakmai szabályai alapján készült együttműködési megállapodás betartását.
3. Kijelentem, hogy a segítő szolgáltatás igénybevétele során vezetett nyilvántartásokról tájékoztatást kaptam.
4. Tudomásul veszem, hogy a jogszabályban meghatározott intézményi nyilvántartásokhoz, köteles vagyok adatokat szolgáltatni.
5. Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevő adattárába rögzítéséhez a következő adataimat és gyermekem/im adatait, iratait bemutatom: TAJ-kártya, a személyi igazolvány, a lakcímkártya.
6. Tudomásul veszem, hogy a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változások esetén köteles vagyok tájékoztatni a tanácsadót.
7. Vállalom, hogy hitelt érdemlő elérhetőséget (telefon; e-mail) a tanácsadó rendelkezésére bocsátom. Vállalom továbbá az ügyben hozott határozatokat végzéseket, ítéleteket a tanácsadó rendelkezésére bocsátom.
8. Tudomásul veszem, hogy a szociális segítővel folytatott beszélgetés során, a 2013. évi V. törvény (Ptk.) 2:48. § alapján, a beszélgetésről nem lehet képi és hangfelvételt készíteni.

Tájékoztatást kaptam arról, hogy a panaszjogomat a 2011. évi CXII. évi törvény 25/L. § alapján az ECSVGYK adatvédelmi felelősenek megkeresése, az 51/A. § alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz útján, a 71/A. § alapján pedig bíróság útján érvényesíthetem.

Pécs,

.....
Kiskorú ügyfél (16 éves kor felett)

.....
nagykorú ügyfél / törvényes képviselő

EGYEZSÉG

***Az Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ
illetve
a konfliktusban álló felek között
az együttműködés kereteiről***

Alulírottak kijelentjük, hogy az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ munkatársai tájékoztattak bennünket a mediációs eljárás elveiről és szabályairól, a mediációs szolgáltatás céljaival ***egyetértünk és elfogadjuk annak feltételeit.*** Ennek értelmében ***kinyilvánítjuk***, hogy

- együttműködünk a mediátorokkal (közvetítőkkel),
- a mediációs ülésen tartózkodunk egymás sértegetésétől, minősítésétől,
- nem vágunk egymás szavába, a tárgyalás első szakaszában kérdéseinket, észrevételeinket nem közvetlenül a konfliktusban álló másik félhez, hanem a mediátorhoz intézzük, ő közvetíti szavainkat a másik félnek;
- elfogadjuk, hogy a mediátor nem döntheti és nem is dönti el, kinek van igaza, szerepe csak és kizárólag a konfliktus enyhítése, feloldása, illetve a kommunikáció segítése;
- nem a múlttal foglalkozunk, hanem a jövőre vonatkozó megoldásokat keressük;
- a mediátort ellátjuk az általa igényelt információkkal;
- aktívan részt veszünk a megegyezést segítő megoldások keresésében;
- elfogadjuk, hogy csak azok a témák kerülhetnek megtárgyalásra a mediációs ülés alkalmával, amelynek problematikus voltában mindkét fél egyetért, és amelyekről mindkét fél tárgyalni akar;
- a mediációs tárgyalásra pontosan érkezünk, nyomós indok esetén legalább 48 órával előbb új időpontot kérünk;

- a közvetítői folyamat során született megállapodást a mediátorok is aláírják, ami azt jelenti, hogy a szerződés háromoldalú, szükség esetén mindegyik fél kezdeményezheti annak módosítását,
- megértettük és elfogadjuk, hogy jelen közvetítői eljárás gyermekvédelmi közvetítői eljárás, amelynek értelmében a mediátorok sajátos feladata és kötelessége, hogy olyan egyezség létrejöttében nyújtsanak segítséget, amely megfelel a gyermek/ek érdekeinek, a mediátorok csak a gyermek/ek érdekeit nem sértő, nem veszélyeztető megállapodást szentesíthetik aláírásukkal,
- intézményen belüli kapcsolattartás esetén: a sikeres mediációs tárgyalást követően elfogadjuk az Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ által működtetett kapcsolatügyelet házi rendjét, belső szabályzatát, illetve azt, hogy a mediátorok döntsék el, hogy a kapcsolattartás ún. segített vagy ellenőrzött kapcsolattartás legyen. Elfogadjuk a kapcsolatügyeleti szolgáltatásnak azt az elvét és szakmai módszerét, amely szerint a szülő-gyermek kapcsolattartás a segített, támogatott (esetleg ellenőrzött) formától indulva a szülő-gyermek kapcsolattartás egyre nagyobb fokú autonómiájának megvalósításán keresztül arra irányul, hogy a szolgálat szerepe nélkülözhetővé váljon a szülők közötti kommunikáció, illetve a szülő-gyermek kapcsolattartás terén. Elfogadjuk azt is, amennyiben a kapcsolatügyelet szakmai protokollja szerinti időtartamon belül nem sikerül elérni a kapcsolattartásnak a szolgálat közreműködése nélküli megvalósulását, a mediátorok jelentést írhatnak a mediációs folyamat megghiúsulásáról a Gyámhivatalnak, illetve a delegáló hatóságnak, és így a folyamat visszakerül hatósági szintre,
- amennyiben a mediációs folyamat hatósági felkérésre történik, elfogadjuk, hogy a megghiúsult mediációs eljárásról a mediátoroknak összefoglalót kell írniuk a delegáló hatóságnak.

Elfogadjuk, hogy a mediátorok az előkészítő beszélgetés tapasztalatai (illetve a felek kérése) alapján önállóan döntenek arról, hogy

- a mediációs tárgyaláson személyesen is találkozhatnak-e a konfliktusban álló felek vagy az ügynevezett *sétáló mediációt* alkalmazzák, ami azt jelenti, hogy a külön szobában elhelyezkedő felek ajánlatait a mediátor közvetíti egymás számára;
- hogy szükséges-e un. „zsilipelés” a találkozások alkalmával, vagyis a felek érkezését és távozását időeltolással szükséges-e megoldani, hogy találkozásukat az érkezés ill. távozás alkalmával elkerülhessék.

Elfogadjuk továbbá az alábbi szabályokat:

- 1. A mediátorok bírósági és államigazgatási jogi eljárásokban tanúként nem vesznek részt.**
- 2. A mediációs tárgyalás illetve folyamat nem folytatható:**
 - ha valamelyik fél nem tartja be a szabályokat;
 - ha valamelyik fél nem jelenik meg és nem menti ki magát;
 - ha valamelyik fél nem kívánja folytatni az egyezkedést;
 - ha három mediációs ülés után sem sikerült lényeges haladást elérni;
 - ha valamelyik fél a mediáció tárgyát képező ügyben - érvényes mediációs megállapodás mellett vagy a mediáció megkezdése előtt -, bírósághoz, gyámhivatalhoz fordul.
- 3. A mediációs tárgyalás ingyenes.**
- 4. A mediációs üléseken csak a tárgyalta kérdésben közvetlenül érintettek vehetnek részt,** azonban bevonhatók a tárgyalásba más személyek is, ha a mediátor szükségesnek tartja jelenlétüket. Ebben az esetben a mediátor erről minden érintettet értesít, és beleegyezésüket kéri. A mediációs tárgyalásra ügyvéd, jogi képviselő nem hívható, azon nem vehet részt.

A mediációs tárgyaláson résztvevők tudomásul veszik, hogy a folyamat bizalmas, az itt elhangzottakat eszerint kezelik és semmilyen információt nem szolgáltatnak ki a másik fél/felek tájékoztatása/beleegyezése nélkül, kivéve a felek által aláírt mediációs egyezséget amennyiben a mediációs eljárás hatóság felkérésére történt vagy az intézményünk családgondozója delegálta a feleket a mediátorokhoz.

A mediációs tárgyalással összefüggésben megadott adatokat az ECSGYK, mint adatkezelő a 2011. évi CXII. tv.(Infotv.) és az Európai Parlament és Tanács 2016/679 számú rendeletének vonatkozó szabályai szerint kezeli.

A fenti szabályokat tudomásul vesszük:

Pécs, 2020.

.....

.....

A fenti szabályokat ismertettük a résztvevőkkel. Aláírásukkal ezeket elfogadták és tudomásul vették:

mediátor

mediátor



Esztergár Lajos Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ

7632 Pécs, Anikó u. 5.

Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.

Tel/Fax: 72/444-877, 72/441-677

e-mail: kozpont@ecsgyk.hu

ELSŐ INTERJÚ

1. Az ügyfél személyes adatai

NÉV	
LAKCÍM	
TELEFONSZÁM	
STÁTUSZ (rokonsági fok)	
TAJ SZÁM	
Iskolai végzettség	
Foglalkozás	

2. A gyermek/ek adatai

NÉV	SZÜL. IDŐ, HELY	LAKHELY	GONDVISELŐ (akivel a gyermek jelenleg együtt él)	GYERMEK TAJ SZÁMA

3. Igénylés módja (aláhúzendó):

- saját maga kérte
- szociális szakember javaslatára/védelembe vételi eljárás során delegálták
- gyámhivatal delegálta/kötelezte
- bíróság delegálta/kötelezte
- egyéb:.....
-

4. A szülők kapcsolati státusza (megjelölendő)

	Hány évig voltak házasok? Hány évig éltek együtt?	Mióta élnek külön?	Mikor váltak el (hivatalosan)?
Jelenleg még házasok, válás mellett döntöttek			
Élettársak, de különválnak/ különváltak			
Elváltak, külön élnek			

5. Rendelkezik-e érvényes kapcsolattartási szabályozással, illetve érvényes egymás közötti írásbeli megállapodással?

- Igen
- Nem

Ki szabályozta a kapcsolattartást?

- Bíróság
- Gyámhivatal
- Írásbeli megállapodás

Mit tartalmaz a jelenleg érvényes szabályozás?

.....

.....

Hogyan tartották be eddig?

.....

Jelenleg működik-e a kapcsolattartás?

- Igen
Hogyan működik jelenleg?

.....

- Nem
Mióta nem?.....

Miért nem?.....

.....

6. Mikor látta utoljára a gyermeket és mennyi időre?

.....

.....

Milyen körülmények között?

Hová vitte?.....

7. Milyen kapcsolattartási rendet szeretne kialakítani?

.....

.....

8. Van-e aktuálisan konfliktusa a gyermek másik szülőjével / a kapcsolattartásban érintett másik féllel?

.....

.....

9. A kapcsolattartásban érintett felek között van-e folyamatban jelenleg bírósági/gyámhatósági eljárás?

.....

.....

10. Mi jelenleg a legnagyobb probléma, amit szeretne megoldani?

.....

.....

11. A mediációs eljárás keretein belül miről szeretne egyezkedni a másik féllel? (mediációs témák)

.....

.....

.....

.....

12. Képes lenne-e a mediációs témákban az együttműködés érdekében szüneteltetni a harcot?

- Igen
- Nem

13. Milyen jó tulajdonságai vannak a gyermek/ek másik szülőjének / a másik félnek, amelyre a tárgyalás során építeni lehet?

.....

.....

14. Ki az a személy, akinek a véleménye számít a fenti témákban?

Az ügyfélnek:

A másik félnek:

15. Vállalja-e a mediációt közös ülés keretében?

- Igen
- Nem

Kér-e zsilipelést?

- Igen
- Nem

16. Mi várható a gyermek részéről az első találkozás során?

.....

.....

17. Mivel lehetne segíteni a gyermeket a kapcsolattartás kialakításában, illetve megvalósulásában? (tippek a játékokra, körülményekre, stb.)

.....

.....

18. Van-e valamilyen különleges kérése, felajánlása, amely a törvényes minimum felett van?

.....

.....

19. Milyen elképzelései vannak a rendkívüli kapcsolattartásról?

.....

.....

20. Élet- és lakáskörülmények:

.....

.....

.....

.....

Kivel él az ügyfél jelenleg és hol?

Kivel él a gyermek jelenleg?

21. A keret-megállapodást és a házirendet elfogadja?

- Igen
- Nem

Dátum:

.....
mediátor

.....
mediátor



Esztergár Lajos Család- és Gyermejkölési Szolgálat és Központ
7632 Pécs, Anikó u. 5.
Levelezési cím: 7616 Pécs, Pf.: 32.
Tel/Fax: 72/444-877, 72/441-677
e-mail: kozpont@ecsgyk.hu

ESETJELZÉS A MEDIÁCIÓS MUNKACSOPORT RÉSZÉRE

Az esetet delegáló családgyozozó/ esetmenedzser:

1. A mediációt igénylő ügyfél/ ügyfelek személyes adatai:

	Igénylő 1.	Igénylő 2.
NÉV		
LAKCÍM		
TELEFONSZÁM		
STÁTUSZ (anya/apa/ nagyszülő, stb.)		
Milyen ügyben, témában kér mediációt?		
Az igénylő tájékoztatót kapott a mediációs eljárásról?		
Született-e már az ügyben bírószági/gyámhatósági döntés?		

2. A érintett gyermek/ek adatai

NÉV	SZÜL. IDŐ, HELY, ANYJA NEVE	LAKHELY	GONDVISELŐ (akivel a gyermek jelenleg együtt él)

Esetfelvétel dátuma:

Az eset továbbításának dátuma:

Az eset kiosztásának dátuma:

Az ügy iktatószáma:

A felkért mediátor(ok):

Pécs 2020

Kapcsolattartásra, kapcsolatügyeletre vonatkozó házirend

A kapcsolattartások alatt is érvényes az intézmény házirendje, a kapcsolattartás házirendje azt csak kiegészíti, de nem helyettesíti.

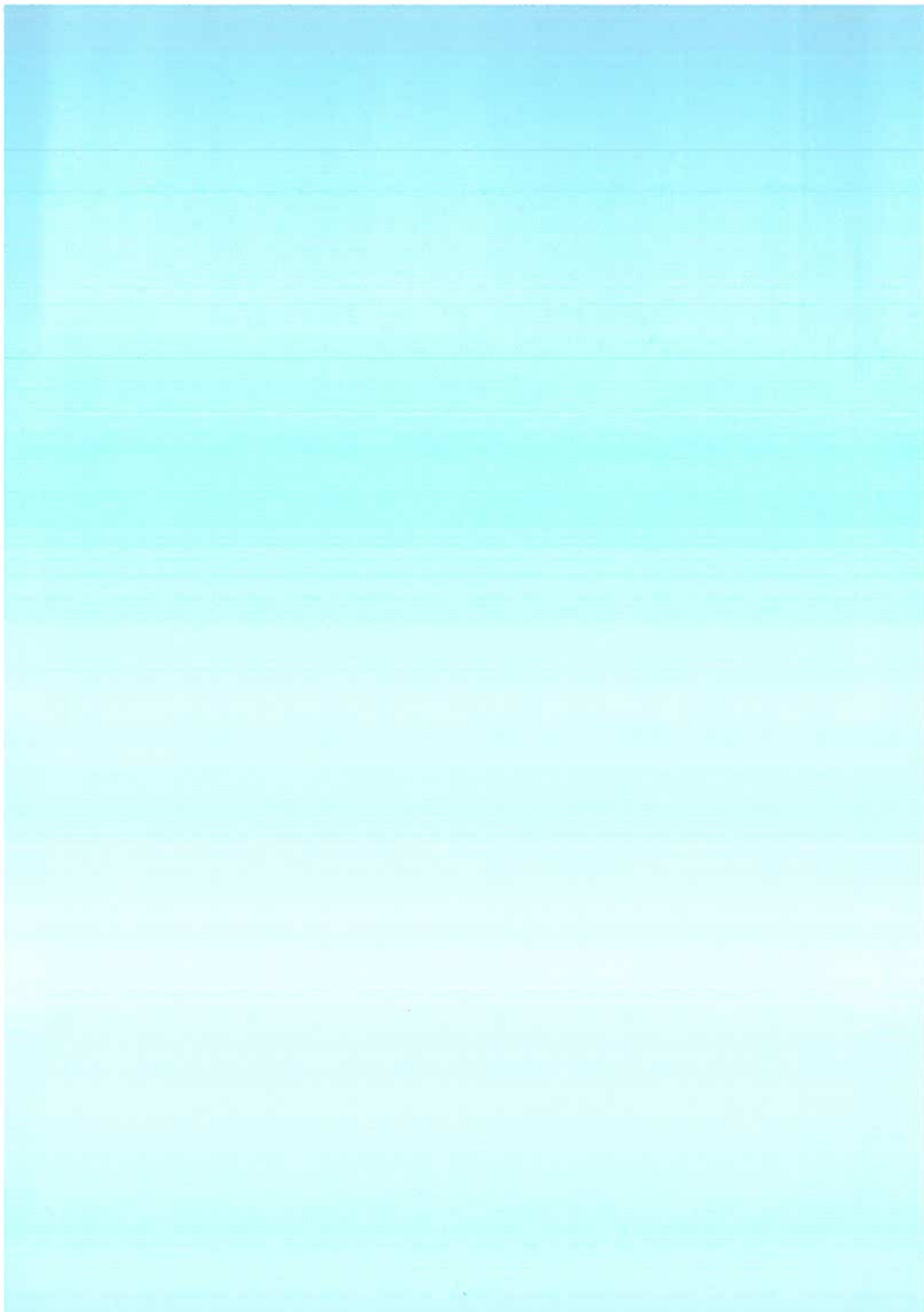
- A kapcsolattartó helyiség a kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe.
- A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
- A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született.
- A gondozó szülő, amennyiben elhagyja a kapcsolattartás helyszínéül szolgáló intézményt, megadja telefonos elérhetőségét.
- A látogató szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
- Az intézmény helyiségében csak a szülők közti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
- Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
- A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendben tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát és elzárja. A kapcsolattartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit (pl. a szőnyegre cipővel ne lépjenek rá, a játékokat ne rongálják meg) stb.
- A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
- Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
- A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt elküldjük az intézményből.
- A kapcsolattartási munkában egyetemi, főiskolai hallgatók is részt vehetnek.
- A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.
- A kapcsolattartáson képi- és hangfelvétel csak minden fél hozzájárulása esetén készíthető.
- Az intézmény területére nem hozhatnak be állatot, kivétel: vakvezető kutya.

Pécs, 2020.03.29.



Nagy István

Igazgató



**Esztergár Lajos Család-és
Gyermejjóléti Szolgálat és
Központ**
7632 Pécs, Anikó u.5.

HÁZIREND

Hatályba lépés dátuma:




Igazgató: Nagy István

Házirend

Az intézményt **Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás**

1997. évi XXXI. törvény, az 1993. évi III. törvény, és a hozzá kapcsolódó végrehajtási rendeletek, valamint a helyi önkormányzat vonatkozó rendelete alapján működteti.

Az intézmény szakmai tevékenységét Szakmai Program és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint végzi.

Tevékenysége: Család-és Gyermekjóléti Szolgálat; Család-és Gyermekjóléti Központ; Gyermek Átmeneti Otthona

Az intézmény ellátási területe:

Család-és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási területe: Pécs a Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás 38 települése; /Abaliget, Aranyosgadány, Áta, Bakonya, Berkesd, Birján, Bogád, Bosta, Cserkút, Egerág, Ellend, Görcsöny, Gyód, Husztót, Keszű, Kisherend, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kövágószőlős, Kövágóttóts, Lothárd, Magyarsarlós, Nagykozár, Ócsárd, Orfű, Pécs, Pécsudvard, Pellérd, Pereked, Pogány, Regenye, Romonya, Szalánta, Szemely, Szilágy, Szilvás, Szőke, Szőkéd./

Család-és Gyermekjóléti Központ ellátása tekintetében

Pécsi Járás települései /40 település/.

Gyermek Átmeneti Otthona ellátási terület: Pécs város

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat az ellátási területen élő (tartózkodási hely szerint) személyek vehetik igénybe.

Az intézmény nyitvatartási/ügyfélfogadási rendje:

Hétfő: 8.00-17.00

Kedd: 8.00-16.00/ügyfélfogadás 8.00-13.00

Szerda: 8.00-17.00

Csütörtök: 8.00-16.00

Péntek: 8.00-16.00

Kapcsolattartási ügyelet: Szombat 9.00-13.00 óra

Gyermek Átmeneti Otthona: megszakiítás nélküli munkarendben

Az intézmény által nyújtott ellátások igénybevételének módja

- önkéntesen (együttműködési megállapodás alapján)
- észlelő- és jelzőrendszeren keresztül
- együttműködési kötelezettség alapján (hatósági kötelezés alapján)

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele térítésmentes. Az önköltséges programokkal kapcsolatban előzetes tájékoztatást nyújtunk a kliensek részére.

A szolgáltatások megtagadása

A Szolgálat munkatársának meg kell tagadni azon tevékenységre (szolgáltatásra) vonatkozó felkérést, amely jogszabályba vagy a jó erkölcsbe ütközik.

A Szolgálat alkalmazottja, csupán azért, mert őt az Ügyfél – a testi szenvedései által okozott ingerlékenysége, illetve szociális helyzetének természete miatt – szóban megsértette, nem tagadhatja meg a gondozási szolgáltatások teljesítését, viszont személyiségi jogainak megsértése miatt a törvényes eszközöket igénybe veheti.

Ha az Ügyfél a Szolgálat eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást (verbális is) tanúsít, alkohol vagy drog befolyása alatt áll, a közvetlen vezető

értesítése mellett a szolgáltatás - más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható. Továbbá a kliens felszólítható az épület haladéktalan elhagyására.

Az ellátottak alapvető jogai

A kliensnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból.

A Szolgáltatónál dolgozó munkatársak nem tanúsíthatnak olyan magatartást, amely azt a látszatot keltheti, hogy a Szolgálat által nyújtott szolgáltatásokért külön anyagi juttatást vagy egyéb előnyt várnak el.

Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartás. A szolgáltatást igénylő adataihoz, csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá.

A kliens élethelyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhethet tudomást /2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról/.

Az intézmény alkalmazottjára vonatkozó szabályok

Az ellátást igénybevevőknek tiszteletben kell tartani a szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát, személyiségi jogait.

Az intézmény vezetője gondoskodik a dolgozó foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesüléséről és az ellátottak személyiségi jogai tiszteletben tartásáról.

A dolgozó nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti, a házirendet megsérti. Köteles a házirendet betartatni és betartatni.

A szolgáltatás dolgozójának titoktartási kötelezettsége van.

A dolgozónak a munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem lehet.

Az intézményben dolgozó, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A dolgozónak kötelessége a munkavégzése során óvni és védelmezni az intézmény vagyonát, azért anyagi felelősséggel tartozik.

Adatkezelés

Intézményünk adatkezelésre, adattovábbításra jogosult/kötelezett, a jogszabályi előírások szerint. (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról)

Az intézményben tartózkodásra vonatkozó szabályok

Az intézmény területén alkoholt vagy más tudatmódosító szert fogyasztani és alkoholos vagy tudatmódosító szer hatása alatti állapotban megjelenni tilos.

Az intézmény területén tilos a dohányzás.

Az intézmény dolgozóival szemben agresszív magatartás tanúsítása, dolgozók szidalmazása, fenyegetése nem megengedett. Ha az Ügyfél a Szolgálat eljáró munkatársával szemben agresszív magatartást (verbális is) tanúsít, alkohol vagy drog befolyása alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás - más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható. Továbbá a kliens felszólítható az

épület haladéktalan elhagyására. Amennyiben a felszólítást követően az ügyfél az agresszív magatartást nem fejezi be, az Intézményt nem hagyja el, az Intézmény munkatársa rendőri segítséget vehet igénybe. Félelmet keltő és megbotrántoztató viselkedés esetén, ami a többi kliens valamint az Intézmény munkatársait veszélyezteti, az Intézmény munkatársa köteles a rendőrség segítségét igénybe venni.

Az intézmény területére nem hozhatnak be állatot, kivétel: vakvezető kutya.

A szolgáltatást igénybevevők panaszaikkal, észrevételeikkel az alábbi szervekhez fordulhatnak:

- Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ, mindenkorai Igazgatója 7632 Pécs, Anikó u. 5.
- Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás /fenntartó/
Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata
Pécs Megyei Jogú Város Jegyzője
7621 Pécs, Széchenyi tér 1.
- Esztergár Lajos Család-és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ Gyermekek **Átmeneti Otthona** mindenkorai szakmai vezetője tel.sz: 06-30-799-79-12, a Gyermekek Átmeneti Otthona; 8.00-16.00 között Pécs, Tüzér u.7. sz.
Az Érdekképviselői Fórum, tagja neve, elérhetősége a faliújságon kifüggesztve található.
- Integrált Jogvédelmi Szolgálat
1113 Budapest, Tüzér u. 33-35.
1365 Budapest Pf.: 646.
A területileg illetékes gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, minden szakmai egységben a faliújságon található.
- Baranya Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály
Szociális és Gyámügyi Osztály
7621 Pécs, Papnövelde u 13-15.
- Emberi Erőforrások Minisztériuma
Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság
Cím: 1054 Budapest, Akadémia u. 3.
Alapvető Jogok Biztosának Hivatala, 1387 Budapest, Pf.:40.

Egyéb rendelkezések

A kliensek az alábbi helyiségekben tartózkodhatnak:

- ügyfélváró
 - interjú szoba
 - közösségi helyiségek
 - mellékhelyiségek
 - udvar
- Az intézmény egyéb területeire kliens csak engedéllyel léphet be.
- Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.
- Az intézmény tárgyi eszközeiben okozott károkért a munkatársak a Munka Törvénykönyve, a Közalkalmazottak jogállásáról szóló törvény, valamint Polgári Törvénykönyv szerint tartoznak felelősséggel.
- A kliensek az okozott kárt a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint kötelesek megtéríteni.

- Az intézmény területén kép- illetve hangfelvétel tilos, illetve igazgatói engedélyhez kötött (pl. az intézmény média megjelenése).
- Az intézmény területén hagyott értéktárgyakért felelősséget nem vállalunk.

Pécs, 2020.03.29.



Nagy István
Igazgató

Kapcsolattartásra, kapcsolatügyeletre vonatkozó házirend

A kapcsolattartások alatt is érvényes az intézmény házirendje, a kapcsolattartás házirendje azt csak kiegészíti, de nem helyettesíti.

- A kapcsolattartó helyiség a kapcsolattartás időpontja idejére vehető igénybe.
- A szülők írásbeli megállapodás nélkül a helyiséget találkozás céljára nem vehetik igénybe.
- A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét, kivéve, ha erre vonatkozólag írásban más megállapodás született.
- A gondozó szülő, amennyiben elhagyja a kapcsolattartás helyszínéül szolgáló intézményt, megadja telefonos elérhetőségét.
- A látogató szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
- Az intézmény helyiségében csak a szülők közti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
- Távozáskor a játékokat el kell pakolni. A szobákat ugyanolyan rendben kell átadni a segítőnek, ahogy azt megkapták. Ez minden esetben a látogató szülő felelőssége.
- A kapcsolattartást segítő szakember feladata, hogy a helyszínt rendben tartsa. A játékokat a gyermek életkorának megfelelően előkészítse, majd a kapcsolattartás befejezése után ellenőrizze annak hiánytalanságát és elzárja. A kapcsolattartó szülővel tisztázni kell a szoba használatának feltételeit (pl. a szőnyegre cipővel ne lépjenek rá, a játékokat ne rongálják meg) stb.
- A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
- Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
- A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt elküldjük az intézményből.
- A kapcsolattartási munkában egyetemi, főiskolai hallgatók is részt vehetnek.
- A kapcsolattartáson kívül minden más ügyben a családgondozó illetékes.
- A kapcsolattartáson képi- és hangfelvétel csak minden fél hozzájárulása esetén készíthető.
- Az intézmény területére nem hozhatnak be állatot, kivétel: vakvezető kutya.

Pécs, 2020.03.29.


Nagy István
Igazgató



