



# **SZAKMAI PROGRAM**

**Hatályos:**

**ESZTERGÁR LAJOS CSALÁD-ÉS  
GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÉS  
KÖZPONT  
2022**

**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 Orfú, 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 km<sup>2</sup>** 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, Keszü, Kisherend, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kővágószőlős, Kővágótöttös, Lothárd, Magyarsarlós, Nagykozár, Ócsárd, Orfú, Pécs, Pécsudvard, Pellérd, Pereked, Pogány, Regenye, Romonya, Szalánta, Szemely, Szilágy, Szilvás, Szőke, Szőkéd.

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

Lakosság száma: **186 221 fő**

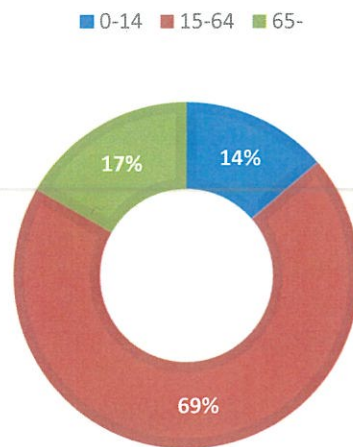
Abaliget, Aranyosgadány, Áta, Bakonya, Berkesd, Birján, Bogád, Bosta, Cserkút, Egerág, Ellend, Görcsöny, Gyód, Husztót, Keszü, Kisherend, Kovácsszénája, Kozármisleny, Kökény, Kővágószőlős, Kővágótöttös, Lothárd, Magyarsarlós,

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

**Az ellátási terület településszerkezete, demográfiai sajátossága.**

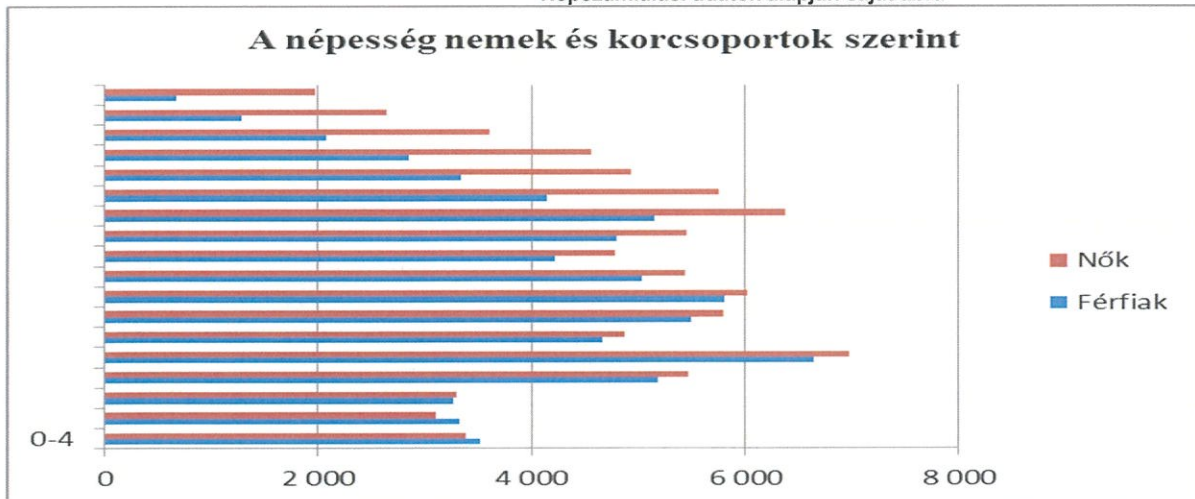
A térség aprófalvas szerkezetű: 2 település 100 fő alatti, 9 település 500 fő alatti, 9 település 500-1000 fő közötti, 5 település 1000-1500 fő közötti, 3 település 1500-2000 fő közötti, 1 település 2000 fő feletti, 1 település 5000 fő feletti (Kozármisleny a térség legdinamikusabban fejlődő települése, 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

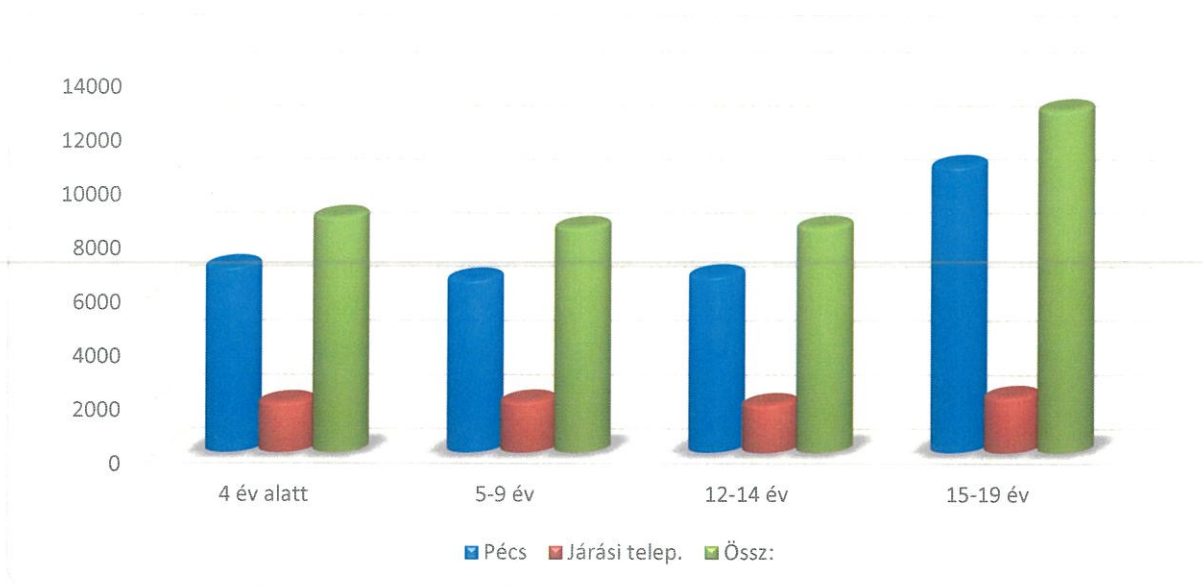


A diagram alapján megállapítható, hogy a férfiak-nők aránya tekintetében, a gyermekkorban még a fiúk-lányok száma közel megegyező, azonban a felnőtt kortól az időskor felé haladva a nők száma jelentősen meghaladja a férfiak számát.

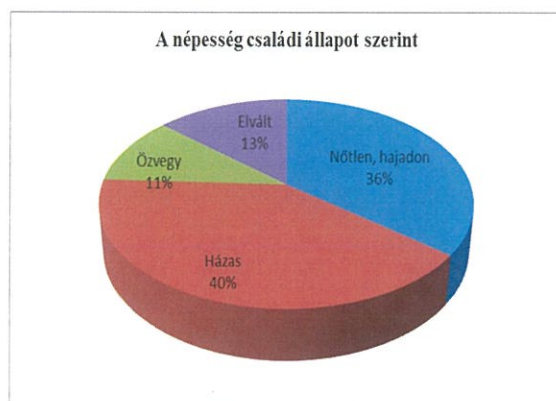


Kiskorúak száma			
Korcsoport	Pécs	Járási települések	Össz:
4 év alatt	6912	1877	8749
5-9 év	6440	1920	8360
12-14 év	6576	1807	8383
15-19 év	10657	2092	12749
Összesen	30585	7696	38241

KSH adatai alapján saját tábla

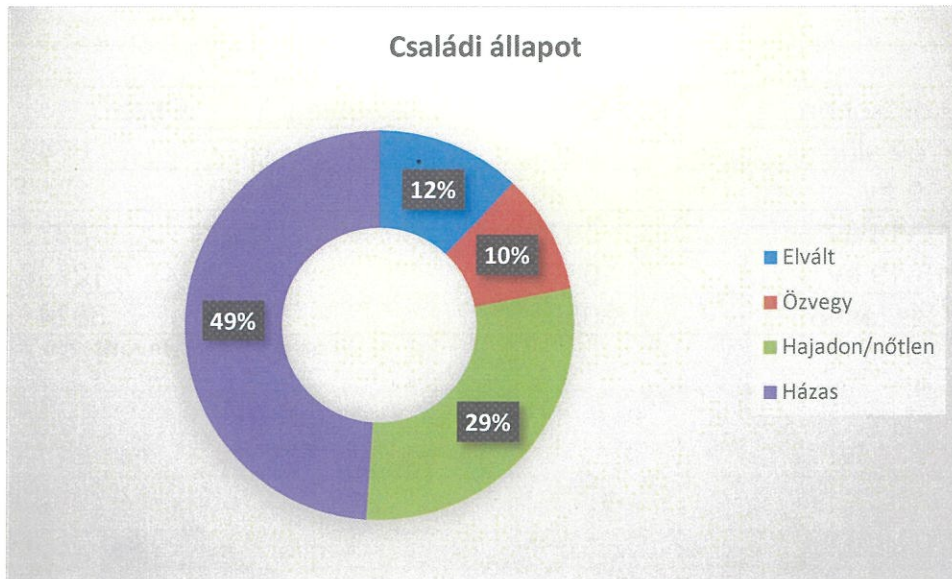


A járásban élő, 19 éves korcsoport alatti korosztály közel 80%-a a járásszékhelyen él. Legmagasabb számban a 15-19 éves korcsoport képviselteti magát.



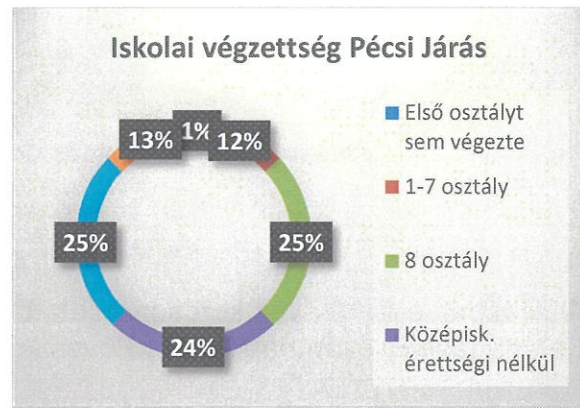
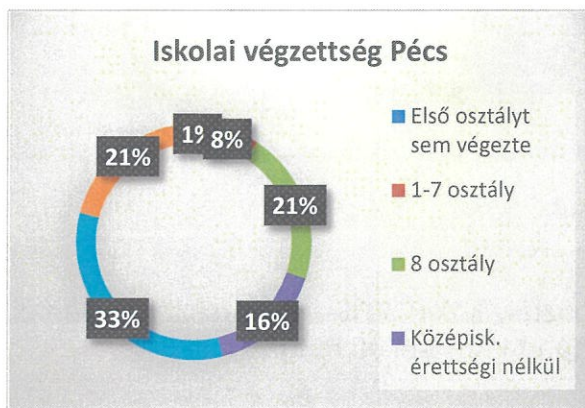
Pécs- Népszámlálási adatok alapján saját ábra

Pécsett a családi állapot szerint a népességen belül 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 szembeűnő, hogy a legalább középiskolát végzett, érettségizett pécsiek aránya meghaladja a lakosság felét.

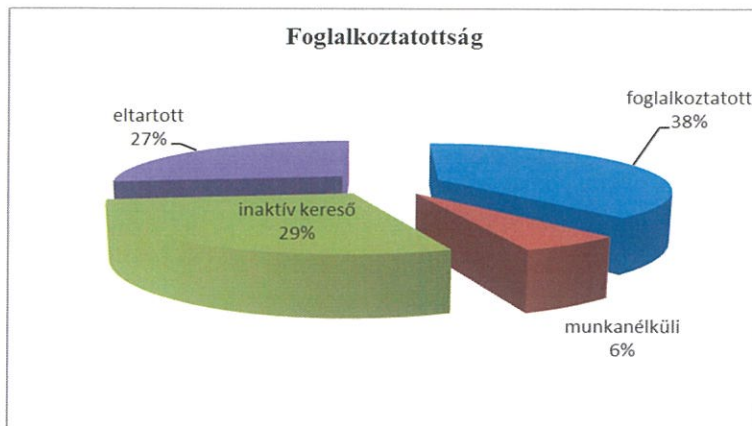
Az iskolai végzettség a – 7 éves és idősebb korcsoportokat tekintve – a Pécsi járás települései területén alacsonyabb, mint Pécsen, itt az általános iskolát végzettek, a középfokú szakvégzettséggel és az érettségivel rendelkezők hasonló arányban vannak jelen.

(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, intézményünknel 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, fiatalos 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 átörökítését, 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 problémátípusok**

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 tehetetlenek 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 háttérében 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. Eredményeképpen a veszélyeztetett gyermekek/ családok helyzete az ellátórendszer számára nem nyomom 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 bevéődésének 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.

#### *Pszichés problémák*

Az elmúlt években jelentősen megnőtt azon esetek száma, melyeknek háttérében akár a kiskorúak, akár nagykorúak különböző pszichés nehézségei állnak. Kiskorúak esetében jellemzően köznevelési intézményekből érkeznek ezzel kapcsolatos jelzések, míg felnőtteknél többnyire családtagok jelentkeznek ezekkel a gondokkal. Kiskorúak esetében a fentebb kifejtett problémák eredete is lehet a pszichés nehézség, és amennyiben ezek rejtve, kezeletlenül maradnak, drasztikus végkifejletet is eredményezhetnek, így például szuicid kísérletet. Az ő esetükben a szociális munka módszereivel végzett segítő tevékenység ellátása mellett különösen fontos a rendszeres pszichés megsegítésük, terápia keretein belül, szükség szerint gyógyszeres kezelés mellett. Mindenképpen kiemelendő, hogy a pszichés nehézségek megoldásában a szociális segítő munka önmagában nem nyújt

megoldást, egy hatékony, teljes körű pszichés ellátást biztosító intézményrendszer, mely együttműködik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szervekkel elengedhetetlenül fontos. Nagykorúak vonatkozásában a pszichés problémák több esetben összefonódhatnak az életkor előrehaladtával, valamint az is jellemző, hogy a korábban igénybe nem vett pszichés segítségnyújtás következményei kumulálódnak. Szegregátumokban jellemző még a különböző pszichoaktív szerek használatából adódó pszichés problémák megjelenése is. Ezen problémák megoldására is elmondható, hogy önmagában a szociális segítő munka nem nyújt megoldást, hatékony eredményt szakmaközi (pszichiátrai, addiktológiai) együttműködés nyújthat – amennyiben az ügyfelek is együttműködők. Az érintett kliensek segítése mellett nagy jelentőséggel bír a hozzátartozók számára nyújtott szociális segítő tevékenység. Több esetben megoldást jelenthet a gondnokság elrendelése is.

### COVID-járvány okozta problémák

A 2020. évben kitört, és azóta is több hullámban kisebb szünetek mellett zajló, világjárvány több új kihívás elé állította a családokat és az ellátórendszert egyaránt. A legnagyobb kihívást azt jelenti, hogy szélsőséges esetben a fentebb kifejtett probléma-típusok egyszerre jelentkeztek a családok életében. A járvány okozta terhelt élethelyzetek okán a családok, egyének, gyermekek által átélt krízishelyzetek miatt jellemző a pszichoszomatikus tünetek megjelenése, mely további társszakmákkal való együttműködések megerősítését kívánja meg. Egyre több a kezelt és a kezeletlen mentális, pszichés problémával küzdő kliens, a segítő beszélgetések száma is nő, mely igazán fontos eszköze a szociális munkásnak. Szintén ebben az időszakban nőtt még érzékelhetően a fiatalkorúak okozta bűncselekmények száma is. A szociális munka módszereivel több részterületen lehet ezen esetekben eredményeket elérni, azonban a problémák összetett jellege miatt különösen indokolt a jelzőrendszeri tagok közötti szoros együttműködés további erősítése.

### 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. és a végrehajtási rendeletek

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 tege a klienseket az önálló életvitel biztosítására, emberi méltóságuk megtartására, segítve őket abban, hogy a társadalom elfogadott, megbecsült tagjaként élhessék

életüket. Az alkalmazott tevékenység egyszerre korrekatív 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
- Fogymunkaügyi tanácsadás (2022. január 01-től)

### **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 Gyermejjóléti 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 gyermekekre, 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, igénybevitelével a problémák megoldására törekvés.

A szociális esetszolgálat 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, gyermekekre 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 krízishelyzeten 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, igénybeviteli módjáról, igénybevitel 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.
- Tájékoztatót 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.
- Tájékoztatót nyújtása az Szoc.tv.-ben és Gyvt.-ben meghatározott személyes gondoskodást nyújtó ellátások, egészségügyi ellátások, pénzügyi és természetbeni ellátások, családtámogatási, társadalombiztosítási, foglalkoztatáshoz kapcsolódó ellátások elérhetőségéről, igénybevétel módjáról.
- Fogycsökkenéssel, 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 jelzőrendszerrel működő 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 érték közvetítő 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 védelemben 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. A gondozásban álló gyermekkel kapcsolatos dokumentációt rögzíti a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben.
11. Helyiséget biztosít a gyermekjogi képviselő részére a munkavégzéséhez.
12. Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában vesz részt.
13. Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

#### 3.1. Kliensek családtagjai részére nyújtott segítség alábbiak szerint

- Fogyatékosággal 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 Gyermekjóléti Központ**

### **1. Család-és Gyermekjóléti Szolgálat részére nyújtott szolgáltatás**

1. Szakmai támogatás nyújtása a járás területén működő család- és gyermekjóléti 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 gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti 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 szolgálatát önálló szakmai, módszertani programmal rendelkezik. (Melléklet)

Célcsoport:

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

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

Feltételek:

A kapcsolattartási ügyeleti időben, kizárólag indokolt esetben, mediációt követő egyezség 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/gyermekkel 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 (játsszó 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 tréner. 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 megelőzhető 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 kitétt, 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, játszótérek, parkok, terek, iskolák környéke.

#### Prevenációs programok

Szerdai szabadidő délután

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 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 Gyermekjóléti Központ által működtetett 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 gyermekjóléti 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.
- Közösségi 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.
- Prevenációs 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-l 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 készenlétkben 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. Tanácsadás**

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

### 6.1. Jogi tanácsadás

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

Munkabeosztása: Intézmény 4 pécsi telephelyén, heti két órában, szükség szerint személyesen, online módon pedig minden nap munkaidőben nyújt jogi segítséget a rászorulóknak számára.

### 6.2. Pszichológiai tanácsadás

Intézményünkben részmunkaidőben foglalkoztat pszichológus szakembereket a tanácsadás megvalósítására. 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.

### 6.3. 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 szolgáltatást családterapeuta biztosítja, mely jelenleg vásárolt szolgáltatás.***

#### 6.4. Jelzőrendszeri tanácsadás

Az Intézményünkben egy fő, jelzőrendszeri tanácsadó dolgozik. Fő tevékenységeként az Intézményhez beérkezett jelzéseket, visszajelzéseket kezeli, továbbá folyamatosan felülvizsgálja az esetkonferenciák, esetmegbeszélések szakmai követelményeknek való megfelelését, összeállítja és vezeti a tárgyév jelzésekkel összefüggő statisztikáit, megszervezi az éves jelzőrendszeri tanácskozást, kapcsolatot tart a jelzőrendszeri tagokkal. Segíti a jelzőrendszeri felelősök tevékenységét.

#### **8. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység**

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység keretében, a köznevelési intézményekben óvodai és iskolai szociális segítők 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 gyermekek és családjaik, valamint a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást, egyéni, csoportos és közösségi tevékenység formájában. Ennek keretében az óvodai és iskolai szociális segítő a következő szolgáltatásokat nyújtja:

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 pályorientációs egyéni 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.
13. Részvétel esetkonferenciákon és esetmegbeszéléseken.
14. Részvétel gyámhivatali tárgyalásokon.



15. Tanszünetekben, különösen a nyári tanszünet ideje alatt tematikus napközis táborok szervezése és lebonyolítása.

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.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ által szervezett esetszembeszéleéseken, esetszkonferenciákön kötelező jelleggel részt vesz, az ott folyó szakmai munkát legjobb szakmai tudásával támogatja. Amennyiben személyesen nem áll módjában megjelenni, írásos tájékoztatást nyújt.

Az óvodai és iskolai szociális segítő a szakmaközi megbeszéléseken – meghívásra - részt vesz, az ott folyó szakmai munkát a legjobb szakmai tudásával támogatja.

### **9. Szociális diagnózis**

A szociális diagnózis célja, hogy az igénylő segítséget kapjon a szociális diagnózist készítő esetszmenedzseről a problémái feltárásához, nehézségei felismeréséhez, és hogy az azok megoldásához szükséges szolgáltatások beazonosításra kerüljenek. A szociális diagnózis felvételt készítő esetszmenedzser független szakemberként, tényyszerűen feltárja az igénylő helyzetét, és a számára elérhető szolgáltatások tükrében igyekszik a problémái megoldására komplex segítséget nyújtani. Az esetszmenedzsernek 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 igénybevétele 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 keretében 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 esetsznaplóban egy szociális segítő folyamat fél éves 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. Fogytékosságügyi tanácsadás**

Előzmény: „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai-és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása és fejlesztése” montázsprojekt megvalósítása.

2022.01.01-től a kijelölt Család- és Gyermejjóléti Központokhoz került át a szolgáltatási kötelezettség, ahol megyei szintű ellátás keretében biztosítják tovább a szolgáltatást.

A cél, hogy új speciális szolgáltatás kialakításával jelentős mértékben segítsék elő a fogyatékossgal élő személyek, hozzátartozóik, illetve a velük foglalkozó szakemberek számára a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést. A fogyatékossgügyi tanácsadói tevékenység, mint speciális segítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

A célcsoportot a fogyatékossgal élő személyek és családtagjaik alkotják. Széles skálát fed le ez a fogalmi meghatározás, hiszen a fogyatékossgához kapcsolódóan a mozgásszervi-, látási-, hallási-, értelmi fogyatékossgon túl ide tartozhat a sajátos nevelési igényű, magatartás problémás gyermek és családja, a tartós betegséggel élők, és a megváltozott munkaképességű felnőtt és családja is, attól függetlenül, hogy állapotuk diagnosztizálásra került már, vagy sem.

Az ellátást a kijelölt család- és gyermejjóléti központ megyei szinten biztosítja. Egy olyan információs központ kialakításával, mely – a már meglévő adatbázisok és egyéb információk felhasználásával – naprakész és releváns információkat biztosít a fogyatékos személyeknek és családtagjaiknak. A fogyatékossgügyi tanácsadói hálózat az egész ország területén elérhető szolgáltatói hálót biztosít, melynek keretében alacsonyküszöbű szolgáltatásként mindenki számára elérhetővé teszi a tanácsadói tevékenységet.

A szolgáltatás minden eleme díjmentes, azért sem az intézménynek, sem az érintett családoknak fizetnie nem kell.

A fogyatékosügy tanácsadó fő feladata, hogy komplex rendszerben pótolja a fogyatékos emberekre vonatkozó, hiányzó célcsoport-specifikus ismereteket és ezzel egyszerre nyújtson segítséget mind az érintettek, mind a velük kapcsolatba kerülő közfeladatot ellátó szakemberek számára. A fogyatékosügy tanácsadás feladatait a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet rögzíti.

- tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára, a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzési szolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételének segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,
- közreműködés egyes életvitelt támogató eszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
- együttműködés a szociális diagnózist felállító eszményrendszerrel,
- kapcsolattartás a többi fogyatékosügy tanácsadóval.

A beavatkozási lehetőségek széleskörűek. A tevékenység során számtalan esetben nyújt segítséget oktatási intézményeknek a felmerülő problémák kezelésében. Probléma fókuszú érzékenyítő foglalkozásokat tart gyermekeknek és szakembereknek egyaránt. Segítséget nyújt a sajátos nevelési igényű gyermekek diagnosztizálásával, gondozásával kapcsolatos folyamatok megindításában, menedzselésében, az esetleges intézményváltás során mind az oktatási intézményeknek, mind pedig az érintett családoknak.

Az oktatási intézmények, család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok által szervezett eszmegbeszéléseken, eszmekonferenciákon, illetve tanári értekezleteken, szakmaközi megbeszéléseken való részvétellel hozzájárulnak a probléma megfelelő kezeléséhez, a közös szabályok megalkotásához, illetve a szükséges terápiás módszerekhez való hozzáférés módjának bemutatásához. Komplex rendszerben pótolják a hiányzó célcsoport-specifikus ismereteket.

Segítséget nyújt a családoknak a természetbeni és pénzbeli ellátások feltérképezésében, igénylésében. A rendszerben található adatbázisok segítségével tájékoztatást ad az országban működő speciális intézményekről, oktatási

lehetőségekről, illetve terápiás otthonokról, egészségügyi szolgáltatókról, akik speciálisan is az érintett célcsoport szükségleteinek ellátására jöttek létre.

Ügyfélszolgálatot működtet a megye család- és gyermekjóléti központjaiban, igény esetén egyéb intézményekben.

## **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 javaslatételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ javaslatában feltünteti:

- 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. A gondozásban álló gyermekkel kapcsolatos dokumentációt rögzíti a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben.
- 5. 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, tájékozódik 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, főállású módszertani munkatárs, 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. Együtműködés 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 többtudásával 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
- Foglalkoztatás-felügyeleti hatóság
- Javítóintézet
- Gyermekjogi képviselő
- Gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal
- Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv
- Büntetés-végrehajtási intézet
- Büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők
- 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 kötelezettségéről.
- 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 fiatakorúak 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

Résztevők: 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

*Jelenleg nem működő szolgáltatás, de ismételt bevezetését tervezzük amennyiben a személyi feltételek ezt lehetővé teszik*

**Célcsoport:** Védelemben vett családok, különös tekintettel a két éven túl védelemben 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. „Kéz a kézben” szolgáltatás

### 2.1. 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. Gyermek vonatkozásában a veszélyeztetettség megelőzése, annak fennállása esetén kezelése, a megfelelő fejlesztési lehetőségek felkutatása.

### 2.2. 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.

### 2.3. Célcsoport

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

#### 2.4. 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.

#### 2.5. 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, igénybevitelével a problémák megoldására törekvés.

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

### 3. 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 (háziorvos, neurológus, geriáter, pszichiáter). A fentiek miatt a háziorvos 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 funkcióhianyatlást lassító tevékenységeket, foglalkozásokat szervezhet vagy ilyen lehetőségekhez segítheti az érintetteket.

A demencia tanácsadói munkakör kiterjed az információ nyújtásra; a szükséges és elérhető szolgáltatások (egészségügyi és szociális) feltérképezésére és igénybevitelére; pszichológiai és jogi tanácsadásra. A demencia tanácsadók az egyéni élethelyzetek feltérképezésével igyekeznek segítséget nyújtani a potenciális ügyfélkörnek, adott esetben vagy a demenciával érintett személy vagy hozzátartozója számára.

*Kliensek családtagjai részére nyújtott segítség igény esetén az alábbiak szerint Tájékoztatás és támogatási lehetőségek felkutatása az alábbi csoportok hozzátartozói részére:*

- Fogyatékossgal élők,
- Krónikus betegek,
- Szervedélybetegek,
- 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.

#### **4. TSZR2021-1489. „Együtt a jobb életért.” pályázati projekt**

*Területi szakmatámogatási rendszer létrehozása, szakmatámogatási feladatok ellátása- 2021”/konzorciumi általi megvalósítással/*

A program az Emberi Erőforrások Minisztériuma és a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet támogatásával valósul meg.

A szociális alapellátás, személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátás, személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások területén egy szakmai együttműködésen alapuló szakmatámogatási hálózat kialakítása a fő célkitűzés.

A hálózat ellátási területe Baranya megye és Somogy megye.

#### **A szakmatámogatási hálózat célja**

1. A területen dolgozó szakemberek szakmai tevékenységének a támogatása.
2. Szakmai tanácsadás a megyében dolgozó szakemberek részére.
3. Az NSZI szakmatámogatási, módszertani feladatainak támogatása.
4. Szakmapolitikai törekvések megismertetése és elfogadtatása.
5. Közreműködés az EMMI felméréseinek elvégzésében.
6. A szolgáltatók, intézmények körében felmerülő kérdések, problémák, javaslatok Szociális Ügyekért Felelős Államtitkárság felé történő továbbítása.

#### **A szakmai, szakmatámogatási és hálózati célok meghatározása**

Szakmai célok: A szolgáltatások minőségének fejlesztése, mely az alkalmazott jó gyakorlatok összegyűjtése, azok továbbfejlesztése, valamint a megjelenő új igényekre történő szakmai válaszok, beavatkozási technikák kidolgozása, tesztelése és bevezetésre ajánlása.

Szakmatámogatási célok: A szakemberek számára segítségnyújtás, mely magában foglalja az újdonságok, változások, új módszerek közvetítését, tematikus szakmai műhely biztosítását a szakemberek számára /személyes agy online formában/, valamint egyedi esetekben tanácsadás lehetőségének a biztosítása.

Hálózati célok: Együtműködési pontok meghatározása - módszertani munkatársak között, területen dolgozó szakemberek között, interprofesszionális team munka, szakmai irányítással történő együtműködések, valamint ezen együtműködések kereteinek és szabályainak megalkotása. Továbbá együtműködés a többi módszertani intézmény munkatársával, és a szakmai irányítással /EMMI, NSZI/. Javaslatétel új szolgáltatásokra, jogszabály változtatásra.

#### **A konzorcium kötelező vállalásai**

1. Információ gyűjtés a két megye ellátórendszerének sajátosságairól, az ellátások során alkalmazott módszerekről.
2. Negyedévente az ágazatot érintő, az adott területi egységre vonatkozó hírekről, változásokról, egyéb információkról összefoglaló dokumentumot (hírlevelet) készít és közöl.
3. Az EMMI és/vagy NSZI megkeresésére a szociális szolgáltatásokról, illetve a szociális szolgáltatások humánerőforrás helyzetéről, ellátások sajátosságairól adatot gyűjt és szolgáltat.
4. Az NSZI felkérésére alapos indokok fennállása, valamint a költségvetési keretek által biztosított számban, részt vesz a működés engedélyezést végző kormányhivatal kirendelése alapján a bejegyzési eljárás keretében végzendő szakmai program véleményezésében, továbbá az engedélyesek működésének ellenőrzésében és szakmai célvizsgálatban (az NSZI-vel együtműködve - önállóan, az NSZI felkérése nélkül, ellenőrzést nem végezhet).
5. Az EMMI és az NSZI iránymutatása alapján javaslatot tesz a fenntartók felé a szociális ellátórendszer fejlesztésére, és felkérésre részt vesz az ellátórendszer fejlesztéséhez szükséges források tervezésében.
6. A szakmatámogató hálózat a működése során a szociális szolgáltatások és a gyermekjóléti alapellátások működésének figyelemmel kísérését végzi a jogszabályokban előírt feltételek teljesítése, szakmai szabályok érvényesülése vonatkozásában, és a tapasztalatokról tájékoztatja az EMMI-t és az NSZI-t.
7. Felkérésre a szociális szolgáltatásoknak és a fenntartóknak tanácsadás keretében szakmai segítséget nyújt szociális szolgáltatások megszervezéséhez, szakmai módszerek bevezetéséhez és alkalmazásához, valamint más szakmai kérdésekben, szakmai ajánlásokat, útmutatókat készít, melyet felterjeszt jóváhagyásra az NSZI és az EMMI részére.
8. Kérésre segítséget nyújt a szolgáltatástervezési koncepciók kidolgozásához.
9. Tájékoztató és disszeminációs tevékenységével az új szakmai módszereket és az új szolgáltatási formákat folyamatosan megismerteti a szociális- és gyermekjóléti alapellátási szolgáltatókkal, intézményekkel.
10. Tájékoztatja a hozzá forduló, az ellátást igénybe vevő személyeket a szociális ellátás igénybevételének feltételeiről, az eljárásról.
11. Szakmai anyagok elkészítése: ajánlások, útmutatók, iránymutatások, állásfoglalások.
12. Az ellátási területen dolgozó szakemberek munkájának közvetlen segítése céljából szakmai műhelyek, konkrét ügyekben esetmegbeszélések szervezése és lebonyolítása /személyes vagy online formában/.
13. Együtműködés kialakítása és fenntartása a többi módszertani intézményekkel.

**A megvalósítás időszaka: 2021. szeptember 1.- 2024. június 30.**

### **Módszerek a szakmai terv megvalósítására:**

- Egyéni
- Csoportos
- Közösségi (nyitó és záró rendezvény pandémia további alakulása függvényében)
- Statisztikai adatgyűjtés
- Szakmai anyagok elemzése

Szakmai tervet megvalósító szakemberek

Szakmai vezető 1 fő

Főállású módszertani munkatárs (család-és gyermekjóléti szolgálat Baranya megye)  
1 fő

Család-és gyermekjóléti szolgálat (Somogy megye) 1 fő

Gyermekek átmeneti gondozása 1 fő

További módszertani munkatársak: 10 fő

Projektasszisztens (pénzügy) 1 fő

További szakmai megvalósulást elősegítő szakemberek száma: 13 fő, akik segítségét a költségvetési keret függvényében eseti jelleggel vehetjük igénybe.

### Kapcsolattartás a konzorciumi tagok között (személyes és/vagy online)

A konzorciumi tagok negyedévente kötelesek egymással formális kapcsolatot tartani, mely során egyeztetik a következő negyedévre vonatkozó szakmai tervet, valamint értékelik az elmúlt negyedév szakmai tevékenységét. A gesztor szervezet biztosítja az egy fő főállású munkatársat, aki köteles heti szintű rendszeres kapcsolatot tartani a konzorciumi tagok által delegált módszertani munkatársakkal, melynek célja a hálózat tevékenységének az összehangolása és a szakmai tervek teljesítésének elősegítése.

### 5. Emberkereskedelem elleni küzdelem kiemelt projekt

Az emberkereskedelem elleni küzdelemről szóló 2020-2023 közötti nemzeti stratégia végrehajtását szolgáló, 2020-2021 közötti időszakban végrehajtandó intézkedési terv keretében Intézményünk két részterületen készít szakmai anyagot.

#### **5.1.A gyermekek veszélyeztetettségét, a család, a felnőtt krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer hatékonyabb működtetése a család- és gyermekjóléti szolgálatok munkájának keretében (szakmai útmutatók, ajánlások)**

**Cél:** olyan szakmai ajánlás kidolgozása, mely segíti az észlelő- és jelzőrendszeri tagokat, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál dolgozó szakembereket abban, hogy időben felismerjék az emberkereskedelem, kizsákmányolás áldozatait. A szakmai útmutató nemcsak a felismerést segíti elő, hanem olyan gyakorlati útmutatót is leír, mely segíti a jelzőrendszeri tagot abban, hogy megfelelően és hatékonyan tudjon segíteni a problémával érintett egyénen és annak családján.

#### **5.2.Prevenációs programok a köznevelési intézményekben az óvodai és iskolai szociális segítők bevonásával**

**Cél:** Olyan prevenációs program kerül kidolgozásra, mely az általános iskola felső tagozatos tanulói és a középiskolások körében ad iránymutatást, érzékenyítést és enerősítő funkciót annak céljából, hogy az iskolai tanulmányaik befejeztével ne váljanak az emberkereskedelem áldozattá.

Ezen kívül egy olyan eljárási javaslat kidolgozására kerül sor a szakmai anyagban, mely útmutatót ad arra vonatkozóan, hogy az óvodai és iskolai szociális segítők

hogyan tudják ezt a prevenciós programot széleskörűen bevinni és megvalósítani a köznevelési intézményekben.

## **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 szülők 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 játszóházat. 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.

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



melyszegénység megszüntetésére irányuló programok, valamint a felzárkóztató programok megvalósításában.

### Erzsébet táborok szervezése

A korábbi évekhez hasonlóan amennyiben kiírásra kerül napközis tábor, Intézményünk pályázatot nyújt be a hátrányos helyzetű gyermekek táboroztatására.

## **1. Közösségi szociális munka**

*A tevékenység igények megjelenése esetén megszervezésre kerül.*

### *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, igény esetén a célcsoport sajátosságainak megfelelően kerül megállapításra.

### *1.2. Nyugdíjas klub*

*Célcsoport: Nyugdíjas korúak*

*Cél: Szociális kapcsolatok fejlesztése, információnyújtás, tájékoztatás.*

Kertvárosi szakmai egységünkben évek óta önsegítő csoportként működött. A pandémia okán a csoport inaktívvá vált, azonban igény esetén újra szervezésre kerülhet.

## **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, pályaeorientációs tanácsadó munkatárs bevonásával.

#### 4.2. Egyéb igény megjelenése esetén megszervezhető csoportos tevékenységek

- *Fogyatékkal élő szülők csoportja*
- *Szülőcsoport*
- *Elvált szülők csoportja*
- *Kamaszcsoport*
- *Hozzá tartozói csoportok*
- *Álláskereső klub*
- *Baba-mama klub*
- *Film-klub*
- *Információs előadássorozat*

### **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 otthonalanná 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 Gyermek Átmeneti Otthona megszakítás 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 biztosítsuk.

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 kisgyermek 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 Kiskompassz 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 projekteken 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 tehetség gondozása, 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 visszakérésével 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 képviselőire.

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 esetszerű megbeszélést tartunk.



Kéthetente megtartott esetszbeszélő 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 esetszbeszélőt szervezünk. A későbbiekben, esetszbeszélőt egy-egy gyermek ügyében sürgős esetben, szükség szerint tartunk, az elhangozottakról emlékeztető készül.

#### Az esetszbeszélés 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.)
- védelemben vett gondozott esetében család -és gyermekjóléti központ esetszmenedzsere.

Amennyiben esetszkonferenciát 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 megszbeszélte 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 házi orvosukat 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 kísérvél 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 Gyvt. 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 tereptanárokra 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,
- egyének 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 helyzetfelmérés 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 eszközszerrendszere**

### **Kommunikáció**

- Egyértelmű kommunikáció.
- Nonverbális közlés – a nonverbális közlést kísérvé 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 erőforrások, 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 intervenció 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 szerződés kötést megelőző fázis.
- Első találkozás egyedül a delegált klienssel, illetve a vele együtt élő családdal.

- 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.
- Nemzeti Szociálpolitikai Intézet 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 igénybevétele 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 megilleti 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 emberiség méltóságukat és személyiségi jogukat, 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 érdekképviselete 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, mindenkori Igazgatója 7632 Pécs, Anikó u. 5.
- Pécsi Többcélú Agglomerációs Társulás /fenntartó/ Társulás mindenkori elnöke  
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** mindenkori 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.
- Mindenkori illetékes Minisztérium  
Elérhetősége az intézményi faliújságon kifüggesztve
- 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*

Az Intézményben a személyi feltételeket a 15/1998. NM rendeletben foglaltak szerint szükséges biztosítani (szakmai létszámok és szakmai végzettség tekintetében). A feladatellátás megvalósításához, intézményünk biztosít asszisztensi munkakört, továbbá közfoglalkoztatás keretei között is alkalmazható asszisztens.

## 2.2. Tárgyi feltételek

A szakmai egységek épületei a szolgáltatások biztosításához megfelelőek, azonban felújításuk időszerűvé válik, valamint bővítésre szorulna 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 minimális szinten 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 vált 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 gyermekek és idősek veszélyeztetése tárgyában.

- Szociális diagnózis felvételének bővítése.
- Család-projekt további folytatása.
- *Területi szakmatámogatási rendszer létrehozása, szakmatámogatási feladatok ellátása- 2021” TSZR1489 pályázat megvalósítása.*
- „Kéz a kézben” szolgáltatás bevezetése első körben a háziorvosi praxisokban, második körben a szakrendeléseken.
- Óvodai és iskolai szociális segítség biztosítása az összes köznevelési intézmény lefedésével.
- Új szolgáltatások bevezetésének előkészítésébe való részvétel felkérésre.
- 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 humán erőforrások 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
- **Szakmai ajánlás** az óvodai és iskolai szociális segítői tevékenység bevezetéséhez

**Az intézmény Szakmai Programja a [www.ecsgyk.hu](http://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 problématípusok.....	7
A szolgáltatás célja, szakmai feladatai, alapelvei .....	8
Az intézmény működésének alapelvei.....	9
Család-és Gyermejjóléti Szolgálat.....	11
A családsegítő feladata .....	11
Szolgáltatás tartalma .....	12
Egyéb feladatok .....	16
Család-és Gyermejjóléti Központ.....	17
Család-és Gyermejjóléti Szolgálat részére nyújtott szolgáltatás .....	17
Kapcsolattartási ügyelet .....	17
Utcai(lakótelepi) szociális munka .....	19
Kórházi szociális munka .....	20
Készenléti szolgálat.....	23
Tanácsadás.....	23
Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység .....	24
Szociális diagnózis.....	25
Fogyatékosügyei tanácsadás.....	26
Hatósági intézkedések .....	28
Szakmai együttműködés.....	31
Jelzőrendszer működtetése.....	32
Kiemelt intézményi projektek.....	36
Programok, prevenció .....	42
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	44
Oktató tevékenység.....	55
Tevékenység során alkalmazott készségek, módszerek.....	55
Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása .....	58
Jogvédelem/Jogorvoslat .....	59
Intézményre vonatkozó szervezeti adatok.....	60
Intézmény fejlesztési terve.....	61
Protokollok listája .....	62

