BISCHITZ JOHANNA INTEGRÁLT HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA

Jóváhagyta:
Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának
Képviselő-testülete
a /2016. () számú határozatával

Készítette:
Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

2016

BISCHITZ JOHANNA INTEGRÁLT HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

Fenntartó neve: Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata
Intézmény neve, székhelye: Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ
(Humán Szolgáltató)
1072 Budapest, Nyár u. 7.
Tel.: (1) 413 36 31
e-mail: info@bjhuman.hu
web: www.bjhuman.hu

Telephelyek:

Család- és Gyermekjóléti Központ

Szolgáltatási Centrum
1073 Budapest, Kertész u. 20.

Fejlesztési Centrum
1074 Budapest, Hutyra F. u. 11-15.

Elérhetőség:

Szolgáltatási Centrum; 1073 Budapest, Kertész u. 20.
Tel.: (1) 343 1035
e-mail: gyermekjolet@bjhuman.hu

Fejlesztési Centrum; 1074 Budapest, Hutyra F. u. 11-15.
Tel.: (1) 322 0272
e-mail: csaladsegito@bjhuman.hu

Ellátási területe

Budapest Főváros VII. kerület közigazgatási területe

A szolgáltatás működésének jogi keretei

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi LXXIX. törvény a közoktatásról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 2007. évi LXXX. törvény a menedékjogról

- 2009. évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról
- 149/1997. (IX. 10.) kormányrendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 15/1998. NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó intézmények személyi és szakmai feltételeiről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 14/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet Az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról
- 369/2013.(X.24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló
- A 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet
- 226/2006. (XI. 20.) kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló
- 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos a szociális ellátások és szociális szolgáltatások igénybevételének helyi szabályozásáról rendelete
- Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló rendelete

1. Családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatásnyújtás

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a Gyvt. 39. § és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § szerinti feladatait; járási szintű szolgáltatóként látja el a hatósági jellegű, a jogszabály által telepített speciális feladatokat. Feladatait szakmai egységekben látja el, az önálló szakmai egységek között jogszabályi előírásokon alapuló feladat-megosztás áll fenn.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a szociális munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés. A szolgáltatások nyújtása során a szociális munkás nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ügyfél döntési jogának figyelembe vételével alakítja ki a szakmai kapcsolatot. Az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, együttműködése a bizalmon alapul. A családsegítő szolgáltatás nyújtása során a szociális munka etikai kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell konzultálni, segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett. Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybevevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család rendelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres. Az intézményi egység minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

1.1. A családsegítő szolgáltatás célja és feladata

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A Szolgálat az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

a) szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
b) segítséget nyújt az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
c) meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
d) családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
e) ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
f) tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
g) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő meditációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
h) elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
i) veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
j) felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer

esetleges hiányosságaira.

1. 2. A gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata

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 családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.
A gyermekjóléti ellátás és szolgáltatás általános feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése;
- A családsegítési, családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése;
- Válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése
- Szabadidős programok szervezése;
- Hivatalos ügyek intézésének segítése
- Közreműködés hatósági intézkedésben.

2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

A családsegítő szolgáltatás:

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez. A segítő szolgáltatás az intézményi egység telephelyein, továbbá a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családsegítő szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

Gyermekjóléti szolgáltatások:

A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A szociális munkás a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében, a legkisebb beavatkozás elve mentén.
A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a családgondozó. A tervben rögzítik azokat a feladatokat, amelyek elvégzésével a gyermeket a családjában lehet megtartani és elhárítani a veszélyeztető helyzeteket. A családgondozó esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja az együttműködésüket. A gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is. Az összes körülmények feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe

vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a gyerekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.
A gyermekjóléti központ járási szolgáltatóként ellátja a gyermekjóléti szolgálat feladatait is.
Működtet problémaorientált, illetve a gyermekek kreatív foglalkoztatását szolgáló csoportokat. Az ünnepekhez kapcsolódó és egyéb tematikus gyermekprogramok, továbbá a családi egységet erősítő szabadidős és közösségi programok részben a prevenciót, részben az ártalomcsökkentést szolgálják. A nyári szünet idején táborokat szervez, illetve napközbeni foglalkozást tart veszélyeztetett gyermekek számára. A gondozott gyerekek számára fejlesztő pedagógiai szolgáltatást biztosít.

A központ alapellátási szolgáltatásai:

- Családgondozás
- Lakhatási tanácsadás
- Jogi tanácsadás
- Fejlesztőpedagógia szolgáltatás
- Pszichológiai tanácsadás
- Adósságkezelési tanácsadás
- Családterápia, családkonzultáció
- Konfliktuskezelés, mediáció
- Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Munkavállalást, álláskeresést támogató szolgáltatáscsomag (tanácsadás, klub, tréning, programok, közvetítés)
- Közreműködés hatósági intézkedésben
- Jelzőrendszer működtetése
- Kríziskezelés
- Esetmenedzselés – koordináció
- Ellátásokhoz hozzáférésben segítés – közvetítés
- Közösségfejlesztés.

A központ speciális feladatai:

- Beilleszkedést segítő programokat biztosít egyénre szabottan az önkéntesen együttműködő és az együttműködésre kötelezett ügyfelek számára.
- Adósságkezelési tanácsadást nyújt, illetve közreműködik a pénzbeli támogatásokhoz való hozzájutásban.
- A foglalkoztatási tanácsadás programcsomag szolgáltatásainak keretében támogatja a kerületben élők munkaerő-piaci részvételét.
- Elősegíti a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedést.
- Kapcsolattartási ügyeletet biztosít.
- Készenléti ügyeletet, telefonos krízisügyelet szolgáltatást működtet.
- Utcai, lakótelepi szociális munkát végez.
- Kórházi szociális munkát végez.
- Iskolai szociális munka program, óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet biztosít.
- Az intézményi férőhely-kiváltással kapcsolatos esetmenedzselési feladatok lát el.

3. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői, az ellátás igénybevételének módja

A központ ellátási területe Budapest Főváros VII. kerület közigazgatási területe, célcsoportja az erzsébetvárosi lakosok, kiemelten az erzsébetvárosi, nehéz szociális helyzetben élő családok. Az ügyfelek jelentős része sokproblémás család, halmozottan hátrányokkal küzd. Általánosságban elmondható, hogy az erzsébetvárosi családok komplex nehézségekkel küzdenek, a problémák az előző évekhez hasonlóan a legtöbb esetben halmozottan vannak jelen. A családok elsősorban a következő problémák miatt álltak kapcsolatban a Központtal:

1. Szociális problémák:
   - a, lakhatási problémák
   - b, anyagi nehézségek, munkanélküliség
   - c, várandós anya szociális válsághelyzete
2. Fizikai és érzelmi elhanyagolás, veszélyeztetettség
3. Családon belüli kapcsolati problémák, családon belüli erőszak
4. Addiktív szerekkel kapcsolatos abúzusok
5. Pszichés problémák
6. Gyermeknevelési-, intézménybe való beilleszkedési problémák, magatartási- és teljesítményzavar

A szolgáltatások igénybevétele a kapcsolatfelvétel módja szerint két módon történhet: az ügyfelek önként felkeresve kérik a Központ segítségét a felmerülő problémák megoldásában, illetve a Központ veszi fel hivatalból a kapcsolatot a családdal jelzés érkezése következtében (valamely jogszabályban nevesített jelzési kötelezett szakember vagy intézmény, illetve lakossági bejelentő tájékoztatására).

Erzsébetváros területe ellenére a főváros egyik legsűrűbben lakott kerülete, sajátossága a jogcím nélkül itt élők rendkívül magas aránya. A kerület lakossága – annak központi elhelyezkedése és közlekedési sajátosságai miatt – rendkívül sokszínű, viszonylag magas a vidékről felköltözők, továbbá a menekült és oltalmazott státuszban lévők száma is.

A szolgáltatást a kerületi állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívességi lakáshasználók is. A lakhatási szolgáltatás keretén belül fogadunk hajléktalan ügyfeleket, elsősorban azokat, akiknek korábbi lakáshasználata a kerülethez kötődött.

A családgondozói tevékenység történhet az intézményben (ügyfélfogadási időben), az igénybevevő lakóhelyén, családlátogatás keretében, vagy más intézményben, igény és szükség szerinti rendszerességgel. A szakemberek munkaidőkeretének fele kötetlen munkaidő-beosztás keretében biztosított.

A családsegítők, esetmenedzserek és tanácsadók arányát az intézményvezető határozza meg. A szolgáltatási egység kapacitása a Projektiroda tevékenységével bővíthető a szolgáltatásintegráció keretében az ügyféligényekhez igazítva. A speciális szaktudást igénylő szolgáltatások humánerő szükséglete – jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus, családterápia – a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ Fejlesztési, Képzési és Projekt Iroda közvetítésében biztosítható.

Nyitvatartási rend

Szolgáltatási Centrum, 1073 Budapest, Kertész utca 20.:
- hétfő-csütörtök: 8. 00 – 18. 00 óráig
- péntek: 8. 00 – 14. 00 óráig

Fejlesztési Centrum, 1074 Budapest, Hutyra Ferenc utca 11-15.:
- hétfő-kedd: 9. 00 – 17. 00 óráig
- szerda-csütörtök: 10. 00 – 18. 00 óráig
- péntek: 8. 00 – 16. 00 óráig

Ügyfélfogadási rend

Szolgáltatási Centrum, 1073 Budapest, Kertész utca 20.:
hétfő: 13. 00 – 18. 00 óráig
kedd-csütörtök: 8. 00 – 18. 00 óráig
péntek: 8. 00 – 13. 30 óráig

Fejlesztési Centrum, 1074 Budapest, Hutyra Ferenc utca 11-15.:
hétfő: 13. 00 – 17. 00 óráig
kedd-csütörtök: 13. 00 – 18. 00 óráig
péntek: 8. 00 – 14. 00 óráig

A nyitvatartási időn túl hívható krízisvonal száma: 06/30/525-5638
A nyitvatartás az ügyfélforgalomhoz és a szakmai tevékenységekhez igazodva, igazgatói döntés szerint változhat.

A Gyermekjóléti Központ családgondozói készenléti szolgálatot biztosítanak az intézmény nyitva tartásán túl eső időtartamban.

4. Szolgáltatásszervezés

A család- és gyermekjóléti központ az integrált szervezet önálló intézményi egységeként – a jogszabályban meghatározott szakmai egységeket integráló módon - több telephelyen biztosítja a feladatellátást, összhangban a jogszabályi előírással.

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait - a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat - , a Gyvt. 39. § (3a) bekezdése és 40/A. §-a szerinti feladatokat. A feladat-megosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn.

Az intézményi egység integrált szervezeti formájában a jogszabályban előírt szervezeti és szakmai önállósági követelményt csoportvezetői, illetve vezető helyettesi rendszer biztosítja szakmai egységvezetők kijelölésével. A kijelölt szakemberek látják el a vonatkozó jogszabályokban megfelelő rendeletben meghatározott veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer koordinációját. A család- és gyermekjóléti központ családgondozó szakembereinek egyaránt feladata az alapellátás keretében a preventív jellegű és tervszerű családgondozás, továbbá a hatósági tevékenységhez kapcsolódó, illetve egyéb speciális feladatok ellátása is. A

gondozási típusú ellátások hatékonysága érdekében – alapellátás keretében, továbbá a hatósági jellegű feladatok ellátása során a családgondozás szakmai egységei, a családsegítő és esetmenedzser munkatársak - egy telephelyen kerültek elhelyezésre. Az alapellátáshoz tartozó, továbbá a hatósági jellegű gondozási feladatokat ellátó szakmai egység a Kertész utca 20. szám alatti telephelyen, míg a helyzetváltoztatást célzó tanácsadói és egyéb speciális ellátási formák a Hutyra Ferenc utcai telephelyen biztosítottak, mely erősíti az összevont intézményben mind a gondozási szolgáltatások, mind a helyzetváltoztatást, fejlesztést célzó, fejlesztő gondozás körébe tartozó ellátási formák hatékonyságát a kerületi Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiával összhangban. A gondozási típusú ellátások és a preventív, helyzetváltoztatást célzó szolgáltatások egyaránt szolgáltatásintegrációban biztosítottak.

A Központ 2004-től kezdeményező szerepet vállalt a kerületi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) megalakításában, aktívan részt vesz a helyi drogprevenciós feladatok ellátásában.

4.1 A szolgálat, az alapellátás körében biztosított szolgáltatások

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával és ellátások közvetítésével látja el. Önkéntes igénybevétel okán, jelzőrendszeri tag jelzésére, illetve a központ vagy gyámhivatal felkérésére gondozást végez. Környezettanulmányt készít, az esetvezetést dokumentálja, az esetkezelés eredményességét minimum hathavonta értékeli. A kerületben élők támogatása mellett kiemelt feladatként jelenik meg a menedékjogi törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése.

A szolgáltatások köre:

- Információnyújtás
- Jelzőrendszer működtetése
- Kríziskezelés
- Esetmenedzselés – koordináció
- Ellátásokhoz hozzáférésben segítés – közvetítés
- Természetbeni, pénzbeli ellátásokhoz történő hozzáférésben segítő szolgáltatás
- Prevenció, szabadidős programok szervezése, illetve kezdeményezése
- Eseti gondnokság
- Általános tanácsadás (szociális, életvezetési, mentális, háztartási – gazdálkodási)
- Családgondozás
- Csoportmunka
- Egyéni- és csoportos készségfejlesztés
- Közösségfejlesztés
- Folyamatos kapcsolattartás és együttműködés a hatósági csoporttal

2011-től az Intézmény a kamasz korosztály számára éjszakai sportklubot működtet (Hetedhét Éjszakai Sportklub). A klub célja, hogy hétvégente, pénteken 16-22 óráig a 11-16 éveseknek olyan tartalmas időtöltést kínáljon, ami alternatívát jelenthet a csellengéssel, deviálódással szemben. A szolgálat közvetíti a kliensek számára azokat az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokat, amelyeket az Önkormányzat civil szervezetekkel való szerződés keretében biztosít: a gyermekek átmeneti otthonában, családok átmeneti otthonában való elhelyezés, helyettes szülői ellátás.

4.2 A központhoz tartozó hatósági jellegű feladatok ellátása

A család- és gyermekjóléti központ ellátja a Gyvt. 39. § (3a) bekezdése és 40/A. §-a szerinti feladatokat. A hatósági jellegű feladatok ellátása mellett szakmai támogató, ellenőrző funkcióval bír a szolgálat feladatellátására vonatkozóan.

Szakmai támogató funkciójának keretében kétheti rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít, tájékoztatja a szolgálat munkatársait a közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról. A szolgálat felkérésére részt vesz az esetmunkában, konzultációt biztosít a munkavégzés során felmerülő kérdések megvitatására, részt vesz a szakmai események előkészítésében, megszervezésében.

A jelzőrendszer működtetése során ellenőrzi és szakmailag támogatja a szolgálat tevékenységét, kezeli az ügyfelek jelzőrendszerrel kapcsolatos észrevételeit. Hatósági intézkedésre való javaslattétel esetén ellenőrzi és továbbítja a szolgálat által előkészített javaslatot a gyámhivatal felé, a gondozási-nevelési terv tervezésébe és megvalósításába bevonja a gyermekjóléti szolgálatot. Eljár a feladatkörébe eső esetekben, a kompetenciakörébe nem eső feladatokban a szolgálatot felkéri a szükséges intézkedés megtételére. Ha a szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetekben bevonja, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

Hatósági jellegű szolgáltatások:

- Közreműködés hatósági intézkedésben (javaslattétel hatósági intézkedésre, esetmenedzselési feladatok)
- Családgondozás a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében
- Utógondozói munka
- Szociális diagnózis, szükségletfelmérés

A speciális szolgáltatások köre:

- Kapcsolatügyelet
- Készenléti ügyelet – telefonos krízisügyelet
- Utcai, lakótelepi szociális munka
- Kórházi szociális munka
- Jogi tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció, családterápia
- Mediáció
- Szakmai támogatás nyújtása az alapellátási csoport számára
- Iskolai szociális munka, óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység Kiváltással kapcsolatos esetmenedzselési feladatok
- Menekültintegráció támogatása

<u>A speciális szolgáltatások tartalma:</u>

<u>Utcai szociális munka:</u> Az utcai szociális munka egyik legfontosabb eleme, hogy a leginkább veszélyeztetett, csellengő, a családból, iskolai közösségből kiszakadó, a felnőttekkel szemben bizalmatlan ifjúsági korosztállyal kerülhetnek kapcsolatba a szociális munkások. Az utcai szociális munka során a szociális munka teljes eszköztára bevonásra kerül a közösségi típusú

módszerek alkalmazásának elsődlegességével. Az utcai szociális munka, szabadidő szervezés, egyéni készség- és képességfejlesztés, közösségfejlesztés szolgáltatások szolgáltatásintegrációban, elsődlegesen a többgenerációs elérést támogató programok keretében valósulnak meg.

Készenléti szolgálat: A készenléti szolgálat célja a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, lelki-segély vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható, közismert telefonvonal biztosításával megszervezett szolgáltatás. A krízishelyzetben hívható telefonszám: 06/30/525-5638

Kórházi szociális munka: A kórházi szociális munka megállapodás szerint végzett, helybevitt szolgáltatás, melyet a szolgáltató kijelölt munkatársa az egészségügyi intézmény szociális munkás munkatársával, továbbá a kórházi védőnővel szoros együttműködésben végez. Az együttműködés kereteit és tartalmát az egészségügyi intézménnyel kötött, szerződésbe foglalt megállapodás szabályozza.

Kapcsolattartási ügyelet: A kapcsolattartási ügyelet célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása, illetve emellett konfliktuskezelő segítő szolgáltatás nyújtása, gyermekvédelmi közvetítő eljárás (mediáció) biztosítása, önálló szakmai módszertani kapcsolatügyelet nyújtása. A szolgáltatás gyámhatósági vagy bírósági döntést követően vehető igénybe.

Az oktatási és nevelési intézményekben végzett szociális munka: A szolgáltatás az oktatási és nevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és az intézmény munkatársainak nyújt támogatást. Az iskolai szociális munkás feladata - együttműködve a pedagógusokkal, az gyermekvédelmi felelőssel és az iskolai védőnővel – a gyermeke veszélyeztetettségének megelőzése, illetve annak minél korábbi felismerése és kezelése. Ennek érdekében konzultál az iskolai szakemberekkel, egyéni és csoportos foglalkozást tart a tanulók számára és szükség szerint felveszi a kapcsolatot a szülőkkel. Tevékenységével segíti a családgondozók munkáját, mivel közvetlen képet kap a gondozott gyermekek iskolai teljesítményéről és viselkedéséről. Az óvodai szociális munka célja, hogy kollégáink konzultációs jelleggel a helyszínen tudjanak segítséget nyújtani olyan esetekben, ahol gyermekvédelmi probléma merül fel. Az együttműködés kereteit és tartalmát intézményi protokoll, illetve az intézményekkel kötött megállapodás szabályozza.

Jogi, pszichológiai tanácsadás, fejlesztőpedagógiai tanácsadás, családterápia: A jogi és pszichológiai tanácsadás, továbbá családterápia és családkonzultáció szolgáltatás előzetes, családgondozói delegálás alapján vehető igénybe, a konzultációs folyamat időpontját és időtartamát a tanácsadó szakember egyezteti az ügyféllel. Központunkban lehetőség van fejlesztő pedagógus igénybevételére is, aki segítséget nyújt a gyerekeknek és a szülőknek a tanulási problémák felismerésében és kezelésében, illetve megfelelő szakemberhez való eljuttatásban, esetenként a vizsgákra, pótvizsgákra való felkészülésben is.

5. Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a család- és gyermekjóléti központ kiemelt feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése; a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése, valamint az együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása.

Az esetkezelés során a szakember a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával, családgondozással segíti elő a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását, valamint a családi konfliktusok megoldásának elősegítését, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében, ezen felül kezdeményezi egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét. Szükség esetén kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, átmeneti vagy tartós nevelésbe vételét. Javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.
A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében a szociális munka módszereivel támogatja és elősegíti a család gyermekneveléshez szükséges körülményeinek megteremtését, javítását, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállítását, utógondozás biztosít a gyermek családba történő visszailleszkedéséhez.

5.1 A szolgálat feladatköre, a jelzőrendszer települési szintű működtetése

A jelzőrendszer települési szintű működtetése körében a család és gyermekjóléti központ szolgálati egysége fogadja a beérkezett jelzéseket, heti rendszerességgel jelentést készít a központnak a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről. Esetmegbeszélést szervez a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében, továbbá, amennyiben a központ feladatköre felmerül az esetvitel során, a megbeszéléseket dokumentálja, a központ érintettsége esetén meghívja a járási jelzőrendszeri tanácsadót. Évente előre meghatározott témákban szakmaközi megbeszéléseket tart legalább 6 alkalommal. Éves szakmai tanácskozást tart minden év január 31-ig, továbbá elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet tárgyév február 28-ig. A jelzőrendszer települési szintű működtetése elsődlegesen a települési jelzőrendszeri felelős feladata a járási jelzőrendszeri tanácsadó koordinációja mellett.

5.2 A központ feladatköre, a jelzőrendszer járási szintű koordinációja

A jelzőrendszer járási szintű koordinálását a központ feladatait ellátó szakmai egység végzi, a koordinációs feladatok ellátására kijelölt személy a járási jelzőrendszeri tanácsadó. A központ hatáskörében eljárva a szakmai egység szakmai támogatást biztosít a szolgálat szervezésében megvalósuló szakmaközi megbeszélésekhez, továbbá az éves tanácskozás és az intézkedési terv elkészítéséhez. A szolgálat megkeresése esetén az esetvezetés kapcsán felmerülő kérdésekben támogatást nyújt és intézkedik. A jelzési vagy együttműködési kötelezettség elmulasztása esetén értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A bántalmazás eseteinek kezelésében kiemelt feladata a Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal való kapcsolattartás. A járási jelzőrendszeri tanácsadó meghívása esetén részt vesz a szolgálat esetmegbeszélésein.

6. A gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációja

A gyermekjóléti szolgáltatás dokumentálása a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet melléklete szerinti adatlapokon történik.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet által előírt adatszolgáltatási kötelezettségének megfelelően az intézmény a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által működtetett Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) elnevezésű rendszerbe naprakész adatokat szolgáltat.

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

7. 1 A szolgáltatást igénybe vevők jogai

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. törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.
A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.
A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

7. 2 Panaszjog

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Gyermekjóléti Központ vezetőjéhez, illetve az intézmény igazgatójához, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.
A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

7. 3 A szociális szolgáltatást végzők jogai

A szociális szolgáltatást végző személy a munkaköre ellátása során közfeladatot ellátó személynek minősül. A szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény 94/L § (1) alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A szociális szolgáltatást végző személy a feladatait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. tv., a Munka Törvénykönyve valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján végzi.
A Gyermekjóléti Központ munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az 1992. évi LXIII. tv., az 1992. évi LXVI. tv., az 1993. évi III. tv., valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.
A Gyermekjóléti Központ, illetve munkatársai a kliens által közölt adatokat más személyekkel – ideértve az adatközlő hozzátartozóit is – csak beleegyezésével közölhetik. Nem köt titoktartás, ha a közlésre jogszabály kötelezi.
Tudományos célt szolgáló közlés csak oly módon történhet, hogy a közlés alapján az érintett családot, családtagot nem lehet felismerni.
A gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat – a külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben – megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

8. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák team-szupervízión, rendszeres esetmegbeszélő csoporton, szakmaközi konzultációkon és szakmai továbbképzésen vesznek részt.

9. Más intézményekkel történő kapcsolattartás és együttműködés

- a szociális ellátórendszer egyéb intézményeivel (pl. Családsegítő Szolgálat, Bentlakásos intézmények, Támogató Szolgálat, stb.),
- az egészségügyi intézményekkel (háziorvosokkal, kórházi szakrendelésekkel, kórházi szociális munkásokkal, stb.),
- segítő és érdekvédelmi szervezetekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal,
- Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetvárosi Polgármesteri Hivatalával,
- BFKH VII. kerületi Hivatal Gyámhivatallal,
- művelődési intézményekkel

Az együttműködés módja

- telefonon történő egyeztetés
- személyes kapcsolattartás
- konzultáció
- esetmegbeszélések
- team megbeszélések

10. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- www.bjhuman.hu
- www.erzsebetvaros.hu
- https://www.facebook.com/bjhuman

- a kerületi újság
- szórólapok

Budapest, 2016.

Mikulás Franciska
igazgató
Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

Mellékletek:

1. számú melléklet: A feladatellátáshoz rendelt szolgáltatástervezés

1. számú melléklet

A feladatellátáshoz rendelt szolgáltatásszervezés

Család- és Gyermekjóléti Központ – szakmai vezető			
Szolgálat - önálló szervezeti csoport - csoportvezető		**Központ**	
KERTÉSZ U. TELEPHELY			
	Feladat		**Feladat**
	egység szakmai felügyelete Jelzőrendszer működtetése		**Hatósági jellegű tevékenységek szakmai koordinációja**, az egység szakmai felügyelete jelzőrendszer működtetése, kórházi szociális munka
	körzetfelelős családgondozás		**hatósági jellegű feladatellátás (körzetszektor szerint)**
	asszisztencia, adatgyűjtés, - elemzés		asszisztencia, adatgyűjtés, - elemzés
HUTYRA U. TELEPHELY			
	Szolgálat önálló szervezeti csoport tevékenységei		**Központ tevékenységei**
	Feladat		**Feladat**
	egyéb tanácsadás		tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítés, utcai szociális munka, családterápia, mediáció
	foglalkoztatási tanácsadás, adósságkezelés, közösség- és készségfejlesztés		menekültintegráció támogatása
	asszisztencia, adatgyűjtés, - elemzés		asszisztencia, adatgyűjtés, - elemzés