



A Bizottság nyilvános ülésének anyaga  
(2011. évi CLXXXIX. törvény 46. § (1)  
bekezdés, 60. §)

## **Előterjesztés az Egészségügyi és Szociális Bizottság ülésére**

Tárgy: A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ új szakmai programja

### **Tisztelt Egészségügyi és Szociális Bizottság!**

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban Intézmény) szakmai programját 2018. április 24-i ülésén hagyta jóvá az Egészségügyi és Szociális Bizottság.

Az Intézmény szakmai programjának jelenlegi felülvizsgálatát az intézmény székhelyének a változása indokolja, illetve emellett a módosítást az alábbiakban felsorolt okok is szükségessé tették.

- A székhelyváltozás mellett fontosnak tartjuk azt is, hogy az Intézmény Kiss János utca 28/A. szám alatti telephelyén -a székhely nyitva tartása mellett- hétfő és szerda délelőttönként 9-12 óra között a családsegítők ügyeletet tartsanak elsősorban a nehezebben közlekedő kliensek szociális ügyintézésének elősegítésére.
- Bár a korábbi szakmai program már önálló csoportként definiálja az óvodai, iskolai szociális segítők csoportját, de a tevékenységüket akkor nem részleteztük, így a jelenlegi szakmai programban már egy rövid leírás erejéig bemutatásra kerül a csoport tevékenysége.
- Az intézményben végzett 2020. évi kormányhivatali ellenőrzés kifogása okán az új szakmai programban leírásra kerülnek a pszichiátriai ellátást végzők csoportjának szakmai kapcsolata, illetve együttműködési területük.
- Részletezésre kerül a közvetítői eljárási szolgáltatás, mely több munkacsoport tagjainak közös szolgáltatása.
- Az elmúlt évek jogszabályváltozásai is átvezetésre kerülnek, melyek elsősorban az Intézmény adminisztrációs-dokumentációs kötelezettségeit érintik.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ intézményvezetője a módosított szakmai programot elkészítette, amihez szükséges a fenntartó jóváhagyása. A szakmai programot az előterjesztés melléklete tartalmazza.

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének 39/2018. (IX. 26.) önkormányzati rendelet 4. melléklet Egészségügyi és Szociális Bizottság feladatkörét meghatározó részének 1.15. pontja szerint az Egészségügyi és Szociális Bizottság hagyja jóvá az Önkormányzat által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények szakmai programját.



Az intézmény által előkészített szakmai programot áttekintettük, az megfelel a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. § (1) bekezdése, illetve a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. § szerinti jogszabályi rendelkezéseknek.

Az előterjesztésben foglaltakra figyelemmel javaslom, hogy az Egészségügyi és Szociális Bizottság az előterjesztéshez mellékelte dokumentumot hagyja jóvá.

### Határozati javaslat:

Az Egészségügyi és Szociális Bizottság – a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 39/2018. (IX. 26.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelete 4. mellékletének 1.15 pontjában biztosított átruházott hatáskörében eljárva – a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által fenntartott Hegyvidéki Családsegítő és Gyermekjóléti Központ új szakmai programját jóváhagyja.

*(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)*

Budapest Hegyvidék, 2021. december 03. „ „

**Fonti Krisztina**  
alpolgármester

Láttam:

**dr. Gottfried-Tusor Gabriella**  
jegyző

**Pokorni Zoltán**  
polgármester

Melléklet:

*Hegyvidéki Szociális Központ új szakmai programja*

**Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat**

**Családsegítő és Gyermekjóléti Központ**

**Székhelye: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 8/c.**

**Telephelyei:**

**Ifjúsági Közösségi Tér 1122 Budapest, Hajnóczy József utca 2.**

**Félsziget Klubház 1126 Budapest, Kiss János altb. utca 34.**

**Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyisége:**

**Félsziget Közös Pont 1126 Budapest, Kiss János altb. utca 28/A.**

## **SZAKMAI PROGRAM**

**2021**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT (TOVÁBBIAKBAN: KÖZPONT) CÉLJA, FELADATA</b> .....	<b>1</b>
<b>II. AZ ELLÁTOTTAK KÖRE</b> .....	<b>1</b>
A TELEPÜLÉS SZOCIO-DEMOGRÁFIAI ÉS TELEPÜLÉS-SZOCIOLÓGIAI JELLEMZŐI.....	1
LÉTREJÖVŐ KAPACITÁS.....	2
<b>III. A FELADATOK SZAKMAI TARTALMA ÉS INTÉZMÉNYEN BELÜLI MEGOSZTÁSA</b> .....	<b>3</b>
<b>IV. A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE</b> .....	<b>5</b>
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI CSOPORT.....	5
ÓVODAI, ISKOLAI SZOCIÁLIS SEGÍTŐK CSOPORTJA.....	9
GYERMEKVÉDELMI CSOPORT .....	10
GYERMEKEKKEL VÉGZETT UTCAI, LAKÓTELEPI SZOCIÁLIS MUNKÁT ELLÁTÓ CSOPORT .....	15
PSZICHIÁTRIAI BETEGEK ELLÁTÁSÁT VÉGZŐ CSOPORT .....	16
<i>Közösségi ellátás (Félsziget Közös Pont)</i> .....	17
<i>Nappali ellátás (Félsziget Klubház)</i> .....	18
MENTÁLHIGIÉNÉS-TANÁCSADÓ CSOPORT.....	21
KÖZVETÍTŐI ELJÁRÁS.....	21
JOGI SZAKTANÁCSADÁS ÉS KONZULTÁCIÓ .....	221
OKTATÁS, TOVÁBBKÉPZÉS.....	22
<b>V. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TÁRSINTÉZMÉNYEKSEL</b> .....	<b>22</b>
<b>VI. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI, KÖZZÉTÉTELE</b> .....	<b>23</b>
A SZOLGÁLTATÁSBA KERÜLÉS FOLYAMATA – CSALÁDSEGÍTÉS, GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS, PSZICHIÁTRIAI BETEGEK NAPPALI ELLÁTÁSA, PSZICHIÁTRIAI BETEGEK KÖZÖSSÉGI ELLÁTÁSA .....	23
JELZŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSE .....	23
ELSŐ INTERJÚ.....	24
ESETKEZELÉS.....	24
A MUNKACSOPORT - TEAM SZEREPE .....	24
ESETMEGBESZÉLŐ TEAM .....	25
ESETÁTADÁS.....	25
ESETLEZÁRÁS – SZOLGÁLTATÁS MEGSZŰNÉSE .....	25
AZ ESETKEZELÉS FOLYAMATA.....	26
SPECIÁLIS ESETEK A SZOLGÁLTATÁSBA KERÜLÉS FOLYAMATÁBAN .....	27
A SZOLGÁLTATÁSBA KERÜLÉS FOLYAMATA – IFJÚSÁGI KÖZÖSSÉGI TÉR .....	27
<b>VII. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT DOKUMENTÁCIÓ RENDJE</b> .....	<b>28</b>
A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI CSOPORT DOKUMENTÁCIÓJA .....	28
AZ ÓVODAI, ISKOLAI SZOCIÁLIS SEGÍTŐI CSOPORT DOKUMENTÁCIÓJA.....	29
A GYERMEKVÉDELMI CSOPORT DOKUMENTÁCIÓJA .....	29
A GYERMEKEKKEL UTCAI, LAKÓTELEPI SZOCIÁLIS MUNKÁT VÉGZŐ CSOPORT DOKUMENTÁCIÓJA .....	30
PSZICHIÁTRIAI BETEGEK KÖZÖSSÉGI ELLÁTÁSÁNAK DOKUMENTÁCIÓJA.....	30
PSZICHIÁTRIAI BETEGEK NAPPALI ELLÁTÁSÁNAK DOKUMENTÁCIÓJA .....	31
MENTÁLHIGIÉNÉS-TANÁCSADÓ CSOPORT DOKUMENTÁCIÓJA .....	21
<b>VIII. KLIENSI JOGVÉDELEM, ADATVÉDELEM, A SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ ETIKAI SZABÁLYOK, A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK</b> .....	<b>32</b>
AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELME .....	32
A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI .....	32

## I. A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT (TOVÁBBIKBAN: KÖZPONT) CÉLJA, FELADATA

A Központ működésének célja a XII. kerületi lakosok életminőségének (ezen belül elsősorban a családok működőképességének) javítása és a kerületben élő kiskorúak veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése szociális és mentálhigiénés szolgáltatások nyújtása révén. Ennek érdekében a Központ az alábbi ellátásokat biztosítja:

Család- és gyermekjóléti szolgálat (Kormányzati funkciókód: 104042)

Család- és gyermekjóléti központ (Kormányzati funkciókód: 104043)

Pszichiátriai betegek nappali ellátása (Kormányzati funkciókód: 101141)

Pszichiátriai betegek közösségi alapellátás (Kormányzati funkciókód: 101143)

A Központ kitűzött céljának megvalósítását a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.), a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet, továbbá a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30). NM rendelet alapján végzi.

## II. AZ ELLÁTOTTAK KÖRE

Budapest XII. kerület közigazgatási területén élő családok, felnőtt- és gyermek lakosság, de indokolt és méltányos esetekben korlátozott szolgáltatást nyújt a nem kerületben élő állampolgárok részére is. A pszichiátriai betegek nappali ellátásának szolgáltatásai 2016-tól fővárosi illetékességűvé váltak, emellett a kerületi lakosok ellátása magasabb prioritást élvez, mint a nem kerületi lakosok ellátása.

### A település szocio-demográfiai és település-szociológiai jellemzői

A XII. kerület nagyságát tekintve 26,67 km<sup>2</sup>, mely Budapest összterületének 5 %-a. A kerület tradicionálisan a polgári réteg letelepedési helye, a kerület alsó övezete sűrűbben lakott, nagyobb az idős lakosság-, illetve a szociálisan hátrányos helyzetben élő családok aránya. A lakóházak többsége 3-4 emeletes épület, míg a felső övezetben újabb építésű családi- és társasházak találhatók.

A kerület lakónépességének változását a 2011. évi népszámlálás és a 2016. évi mikrocenzus alapján az alábbi táblázatok mutatják be:

#### A XII. kerület állandó lakóhellyel rendelkező népességének változása (fő)

Év	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Népességszám	58 039	59 154	58 903	58 893	58 370	57 745

#### A XII. kerület állandó lakóhellyel rendelkező, 18 év alatti népességének változása (fő)

Év	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Népességszám	8 798	9 642	10 047	10 710	10 431	10 566

A kerületen belül a statisztikai adatok alapján a népességszám átlagosan 59 000 fő az állandó lakóhellyel rendelkezőknél. A 18 éven aluliak száma folyamatos növekedést mutat az elmúlt évek adatai alapján.

A kerület sok szempontból kitüntetett település az országban. A legmagasabb életszínvonal jellemzi az itt élő családokat, és ennek a lakosok, - még a diákok - is tudatában vannak. Itt a legmagasabb a felsőfokú iskolai végzettségűek aránya, és az országos átlaghoz képest jelentősen magasabb a várható élettartam.

A kerületben extrém értékes ingatlanok vannak, de az alsóbb régióban levő bérházak lakásai is nagyon keresettek. Az idős lakosok, akik a kerületben ingatlant birtokolnak időnként célpontjai, vagy áldozatai lesznek a lakásaik megszerzésére specializálódott, gyakran bűnöző csoportoknak. Ezt az is lehetővé teszi, hogy az idős lakosság körében egyre többen élnek elmagányosodottan.

A kerület polgárai többségében nem szorulnak szociális segítségre, a legtöbb esetben tökéletesen tisztában vannak jogaikkal, lehetőségeikkel. Inkább jogászokhoz fordulnak, vagy megfizetnek olyan szolgáltatásokat, melyek családi és nevelési problémáik megoldásához szükségesek. Természetesen itt is van azonban egy szűkebb, rászoruló réteg, akiknek a szociális szolgáltatások a fennmaradást biztosítják.

A kerületben élő rászoruló és módosabb réteg egyaránt kerülhet, és sok esetben kerül is gyermek veszélyeztetés miatt olyan helyzetbe, ami miatt indokoltá válik a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele. Amennyiben a gyermek veszélyeztetés kritikus mértékű, vagy a szülők nem hajlandóak együttműködni a veszélyeztetettség megszüntetésében, úgy hatósági intézkedés kezdeményezése válik szükségessé. A Központ ilyen esetekben is együttműködik a családokkal és a társintézményekkel.

A Központ szolgáltatásainak meg kell tudni szólítani azt a réteget, amely kevésbé van tisztában saját lehetőségeivel és jogosultságaival, és erősen szorong minden hivatali személlyel kapcsolatban. Ez az utóbbi célcsoport, mely szociális szempontból a leginkább veszélyeztetett helyzetben van, a munkanélküliség, illetve a szenvedélybetegségek és egyéb mentális problémák szempontjából is. Sok esetben a szociális értelemben vett veszélyeztetettség oly mértékű, hogy a folytonos közüzemi és lakbér tartozások felhalmozódása miatt a családok lakhatása is veszélybe kerül.

Ugyanakkor a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése miatt a Központnak a gyermekjóléti ellátás keretében, nemcsak a szociálisan rászoruló, hanem a magas gazdasági és szociális státusú családokat is meg kell tudnia szólítani.

Jelentős probléma a kerületben, hogy a lakosság azon része, mely kiszolgáltatottabb helyzetben él, nem érzi elfogadottnak magát a közösségi életben és legtöbbször joggal. Nagyobb mértékű tolerancia, az integráltság, mint érték, a kerületi lakosok szemléletében nem jelenik meg kellő mértékben és a társintézmények szemlélete is sok esetben ezt támogatja. Így a közvetlen esetmunkán kívül, a lakosság és a társintézmények szemléletformálása kitüntetett jelentőségű a Központ tevékenységei között.

### **Létrejövő kapacitás**

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ tevékenysége a XII. kerület teljes egészére kiterjed, és a kerületi lakosok számára hozzáférhető. Ezek a szolgáltatások a naptári év munkanapjain a Központ nyitvatartási idejében folyamatosan elérhetőek hétfőn és csütörtökön 9-18, kedden és szerdán 9-17, pénteken 9-15 óra között.

A székhelyváltás miatt, elsősorban a nehezebben közlekedő kliensek részére az intézmény 1126 Budapest, Kiss János altb. utca 28/A. szám alatti telephelyén hétfőn és szerdán 9-12 óráig ügyeltet tartunk, szociális ügyintézés elősegítésére.

A nyitvatartási időn kívül a készenléti telefonügyelet szolgáltatás érhető el, főként a gyermekjóléti ügyekben érintett kerületi lakosok számára.

A pszichiátriai betegek nappali ellátása 45 fő számára tud szolgáltatást biztosítani a működési engedélynek megfelelően. A nappali ellátást biztosító Fél-sziget Klubház hétfőn, szerdán, csütörtökön és pénteken 12-18, kedden 10-16 óra között tart nyitva.

A pszichiátriai betegek közösségi ellátása 2016-tól normatív támogatás keretében folyik. Ennek keretében átlagosan 40 fő ellátását biztosítja. 2018 áprilisában nyílt meg a közösségi ellátást biztosító Fél-sziget Közös Pont hétfőtől péntekig, a Fél-sziget klubház nyitvatartási idejében, egyéni konzultációk, csoportok, illetve közösségi rendezvények idején tart nyitva.

A Központ nagy hangsúlyt helyez a prevencióra, különösen a gyermek- és fiatalkorúakkal végzett szociális munka területén. Éppen ezért az utcai (lakótelepi) szociális munkát önálló telephelyen működő külön csoport látja el. Az így működő Ifjúsági Közöségi Tér a kerületben élő fiatalkorúak számára közvetlenül elérhető minden hétköznap 14-20 óra között. Az itt megforduló fiatalok száma naponta legfeljebb 40 fő.

### **III. A FELADATOK SZAKMAI TARTALMA ÉS INTÉZMÉNYEN BELÜLI MEGOSZTÁSA**

A Központ által biztosított segítő szolgáltatások az egyén társadalmi adaptívitásának fokozását célozzák. Mivel az egyén társas alkalmazkodását nagymértékben meghatározza szűken vett szociális közege, a segítő szolgáltatások egyrészt az egyénre, másrészt az egyént körülvevő szűkebb szociális közegre, főként a családra koncentrálnak.

Az egyéni adaptívitást fokozó szolgáltatások az egyén szociális készségeinek fejlesztésére irányulnak, továbbá olyan szolgáltatások elérhetőségét biztosítják, melyek az egyén minél önállóbb életvezetését hivatottak segíteni.

A szűken vett szociális közegre irányuló szolgáltatások részben a már meglévő természetes környezetre, részben pedig az egyén számára újszerű segítő környezet kialakítására irányulnak. A természetes közeg mindenekelőtt a család. Ezért a Központ segítő szolgáltatásai elsősorban a családok hatékonyabb működésére irányulnak. A hatékonyan működő családi rendszer krízis megoldásra irányuló készsége magasabb szintű és a családtagok védettebbek a szociális és mentális sérülésekkel szemben.

Az egyént körülvevő családon kívüli szociális közegre irányuló szolgáltatások főként a problémákkal küzdő egyének önsegítő kezdeményezéseinek támogatását foglalják magukba. Ide tartoznak olyan ellátási formák kezdeményezései is, melyek a társadalmi változások következtében krízishelyzetbe került egyének, családok esélyeit hivatottak növelni.

A Központ feladatai között kitüntetett jelentőséget kap a gyermek- és fiatalkorúak védelmére irányuló tevékenység. Ez magába foglalja a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésére, megszüntetésére irányuló szociális munkát, illetve szükség esetén, amennyiben ez indokolt, a gyermek védelmét szolgáló hatósági eljárások kezdeményezését is. Amennyiben a segítő tevékenység hatósági munkával párhuzamosan zajlik, a Központ szorosan együttműködik a hatósági munkát folytató intézményekkel.

A Központ vállalt szolgáltatásait hat munkacsoportba szervezve végzi, mely csoportok munkáját segíti az ügyviteli, szolgáltatást támogató csoport (intézményi koordinátor, gazdasági koordinátor, szociális asszisztens, portás-kézbesítő és udvaros-kertész). A család és gyermekjóléti központ törvényileg szabályozott feladatai közül az általános szolgáltatásokat a Központ önálló munkacsoportban végzi, míg a speciális szolgáltatásokat és a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó

tevékenységet 4 különálló munkacsoportban valósítja meg. További munkacsoport biztosítja a pszichiátriai betegséggel küzdők alapellátását.

A csoportok szorosan együttműködnek egymással. Heti rendszerességgel közös szakmai megbeszéléseken vesznek részt, illetve az esetmunka során szükség szerint tartanak közös esetmegbeszéléseket. Főként a közös esetek vezetése kapcsán van jelentősége annak, hogy a csoportok kompetencia határai kellő egyértelműséggel kerüljenek kijelölésre. Az alábbiakban a munkacsoportok szakmai kompetenciái kerülnek leírásra.

**1. A Család- és Gyermekjóléti Csoport** a Központ legnagyobb létszámú és szakmailag is leginkább meghatározó közössége. Alapvető tevékenysége olyan szolgáltatások nyújtása, amelyek révén segít a családok, egyének szociális problémái, valamint a gyermekek jólétét érintő/veszélyeztető problémák megoldásában. Segíti a krízishelyzetbe került családokat és egyéneket, feladatának tekinti a krízishelyzethez vezető okok feltárását és a krízishelyzet megelőzését, megszüntetését, valamint az életvezetési képesség megőrzését. A krízishelyzetek közül kiemelt jelentőséggel bír a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, illetve megszüntetése, illetve az ezzel járó gyermekjóléti szolgáltatások nyújtása. Ez a Csoport működteti a veszélyeztetettségre vonatkozó jelzőrendszert is.

**2. Az Óvodai, Iskolai Szociális Segítők Csoportja** a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a kerületi köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

A segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el.

Támogatja a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,

Prevenációs eszközök alkalmazásával segíti a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését és a jelzőrendszer működését.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel, mely tartalmazza a szolgáltatás célját, tartalmát, helyszínét és annak megjelölését, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő mely időpontban látja el tevékenységét az intézményben, és a köznevelési intézmény nyilatkozatát arról, hogy biztosítja az óvodai és iskolai szociális segítő bejutását az intézménybe és a szolgáltatás nyújtásához szükséges külön helyiséget és az infrastruktúrához való hozzáférést.

A köznevelési intézmény az óvodai és iskolai szociális segítő személye kapcsán kifogással élhet a család- és gyermekjóléti központ vezetőjénél. A kifogással kapcsolatos részletes eljárásrendet az együttműködési megállapodás tartalmazza.

**3. A Gyermekvédelmi Csoport** a *hatósági beavatkozást igénylő esetek kezelésén* túl, a Központ *speciális szolgáltatásait* is szervezi: kapcsolattartási ügyelet, készenléti ügyelet, kórházi szociális munka. Az utcai szociális munkát és a családterápiát a Központ önálló munkacsoportok keretében látja el.

A Csoportban dolgozó esetmenedzserek, a hatósági intézkedést kísérő esetkezelés során (védelembe vétel, visszahelyezés, utógondozás) részben együttműködnek a családsegítő kollégákkal, de szükség esetén önállóan is ellátják a szociális segítő munkát. A Család- és Gyermekjóléti Csoport bevonására különösen abban az esetben kerül sor, ha a hatósági intézkedést megelőzően a segítő kapcsolatot kísérő bizalom kialakult, mivel ez komoly erőforrást jelent mind a védelembe vételt, mind a visszahelyezést, illetve utógondozást kísérő szociális munka számára. A Csoportok közötti együttműködéssel kapcsolatos döntések (esetátadás, illetve közös esetvezetés, javaslattevés) szakmai szempontok alapján történő egyeztetés keretében születnek.



4. A Központ - korábbi fejlesztési terveivel összhangban - a gyermekekkel végzett utcai, lakótelepi szociális munka ellátására **Ifjúsági Közösségi Tér** néven önálló telephelyet hozott létre. Ez a helyszín biztosítja a csellengő fiatalokkal folytatott prevenciós szolgáltatások kiterjesztett formában történő megvalósulását. A Központ célja, hogy a kerületben élő, 13 – 18 éves gyermekek és fiatalok minél szélesebb rétegei számára lehetőséget biztosítson olyan, korosztályuknak megfelelő tevékenységekben való részvételre, amelyek javítják kommunikációs, konfliktuskezelési készségeiket, fejlesztik szociális, probléma-megoldási, együttműködési készségeiket, és ezáltal hozzájárulnak a közösségi kapcsolatok erősödéséhez, a fiatalok egészséges fejlődéséhez.

**5. Pszichiátriai Betegek Ellátását Végző Csoport** együttesen látja el a pszichiátriai betegek közösségi és nappali ellátását.

*A pszichiátriai betegek közösségi ellátása (Félsziget Közös Pont)* a kerületben élő pszichiátriai betegek lakókörnyezetükben történő gondozását tűzi ki célul. Az ellátás önkéntesen igénybe vehető, hosszú távú, közösségi alapú gondozás, amelynek során a gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció az ellátott otthonában, történik, megelőzve a hosszú távú hospitalizálódást.

*A pszichiátriai betegek nappali ellátása* arra irányul, hogy a Központ az elmagányosodás szempontjából veszélyeztetett pszichiátriai betegek számára közösségi élményt biztosítson **Félsziget Klubházának** keretében. Itt a spontán közösségi élet mellett a klubtagok szervezett programokon is részt vehetnek és gondoskodhatnak személyi higiéniájukról. A pszichiátriai betegek nappali intézménye nagy súlyt helyez az önállóság fejlesztésére. Az öntevékenységre, az önszervezésre építve biztosítja az ellátást igénybe vevők igényei alapján a kulturális, szabadidős, tájékoztató, képzési, átképzési, állásközvetítő, védett lakhatást elősegítő, lakossági és családi programok, találkozók szervezését, lebonyolítását.

**6. A Mentálhigiénés-Tanácsadó Csoport**, az intézményi szinten megjelenő, mentálhigiénés szakkompetenciát is igénylő egyéni- vagy családi gondozást és esetkezelést, egyéni- vagy családi pszichoterápiát, mediációs tevékenységet, valamint szupervíziós tevékenységköröket látja el. A munkacsoport team-ként együttműködve a megfelelő intézményi egységekkel ellátja a többi munkacsoport esetmunkájához szükséges pszichológiai tanácsadását, valamint a pszichiátriai sérültek ellátásához kapcsolódó mentálhigiénés, pszichiátriai és szupervíziós feladatköröket, továbbá mentálhigiénés felvilágosító és megelőző munkát végez.

A Mentálhigiénés-Tanácsadó Csoport szervezetileg önállóan működő csoportként funkcionál, mely igény és lehetőség szerint közvetlenül is fogad mentálhigiénés ellátásért folyamodó klienseket, de minden esetben figyelembe veszi a Központ másik négy csoportjának mentálhigiénés szakkompetenciát igénylő szükségleteit is.

## IV. A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE

### Család- és Gyermekjóléti Csoport

A Csoport ellátja a kerületben a Gyvt. 39. § (2)-(4) bekezdése és a 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a által leírt *család- és gyermekjóléti szolgálat* szerinti feladatokat.

Feladatainak az ellátási területen /a kerületben/ elérhető szolgáltatásokról és jogosultságokról való tájékoztatással, szociális segítő munkával, valamint más szervezetek/egyének által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével tesz eleget.

Az Szt. 64. §-a, a Gyvt. 39-40/A. §-a és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben leírtakat alkalmazza, mindemellett az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül a Család- és Gyermekjóléti Csoport az alábbiakat látja el:

- a) tanácsadás: az igénybevevők bevonásával történik, jogaikat, lehetőségeiket figyelembevevő, kérdéseikre válaszoló, élethelyzeteikhez, szükségleteikhez igazodó vélemény- és/vagy javaslat kidolgozási folyamat. Ez a vélemény/javaslat egyaránt vonatkozhat egyrészt az egyszerűbb, másrészt a speciális felkészültséget igénylő helyzetekre, valamilyen konkrét cselekvésre, tevékenységre, attitűdváltozásra.
- b) esetkezelés: együttműködési megállapodáson alapuló, tervszerű segítő kapcsolat az igénybevevők szükségleteinek a kielégítésére, problémájuk megoldására, céljuk elérésére. A segítő kapcsolatban számba veszik és mozgósítják a saját és a támogató környezet erőforrásait, hozzásegítik az igénybevevőket a különböző szolgáltatásokhoz és juttatásokhoz – ezzel segítik, támogatják az aktuális célok elérését, illetve a helyzet változását az újabb problémák elkerüléséért.

A komplex, rendszerszemléletű szociális munkában a két tevékenységcsoport nem különül el élesen egymástól, az egyes – alábbiakban felsorolt – elemek kombinálásában, alkalmazásában értelemszerűen a konkrét helyzetekhez és problémákhoz igazodik a szociális munka.

További feladatok és szolgáltatások:

- A szociális esetmunka az alábbi tevékenységeket foglalja magába: - információnyújtás; - szociális ügyintézés; - életvezetési tanácsadás; - családgondozás; - krízisintervenció; - foglalkoztatást helyettesítő támogatás; - rendszeres szociális segélyben részesülő aktív korúak gondozása. Minden kliens esetében alapvetően a felsoroltak jelentik a gondozási folyamatot, és a problémák függvényében további külső vagy belső szolgáltatások nyújthatók a számára. A kliens érdekében történő szociális ügyintézés a kliens jelenlétében vagy távollétében is (pl. telefonálás, levélírás) történhet. A kliens jelenlétében bonyolított ügyintézés előnye, hogy egyfajta mintát nyújthat, valamint a kliens látja, hogy mi történik az ügyében.
- A szociális csoportmunka a hátrányos vagy veszélyeztetett helyzetű rétegeknek, e rétegek speciális problémáinak megoldására szervezett csoport- és klubprogramok, valamint szociális célú civil kezdeményezések és önszorgító csoportok támogatása.
- Az adósságkezelés 2015. március 1-jétől, az Szt. módosítását követően a helyi rendelet szerinti szolgáltatás, ami a lakbér és közüzemi díjhátralékot felhalmozott lakosok számára nyújt segítséget. A jogosultsági kritériumokat a helyi önkormányzati rendelet szabályozza, a rászorultság és a fizetőképesség helyreállíthatóságának függvényében. Az adósságok szanálásához mind az Önkormányzat, mind a Hálózat Alapítvány jelentős támogatást nyújthat, és az ügyfeleknek lehetőségük van a saját részt akár egy éves részletekben is törleszteni. A folyamatot utógondozás követi, amely során az adósságkezelési tanácsadó és a kliens együtt gondolja végig, hogy milyen módon, milyen stratégiával kerülhető el a jövőben a hátralék felhalmozódása.

A Csoport veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet a családok segítése és a gyermekek veszélyeztetésének megszüntetése érdekében, a Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerint.

- Figyelemmel kíséri a kerületben élő családok/egyének szociális helyzetét, a szociális és gyermekvédelmi ellátások iránti szükségletét, az intézményi vagy hatósági beavatkozást igénylő helyzeteket.

- Megkeresi/felkeresi és nyilvántartja a jelzőrendszer tagjait, szervezi és működteti a jelzőrendszert. A jelzőrendszer hatékony, eredményes működése érdekében esetmegbeszéléseket, szakmaközi tanácskozásokat, esetkonferenciákat tart. A szakmai megbeszélések, esetkonferenciák elősegítik egy közös fogalomrendszer kialakítását, egy egységesebb szempontrendszer megszületését, és egyúttal hozzájárulnak a jelzőrendszeri tagok gyermekvédelmi ismereteinek bővítéséhez.
- Fogadja a jelzéseket és megteszi a szükséges lépéseket: felveszi a kapcsolatot a családdal/egyénnel, feltérképezi a problémát, a család/egyén helyzetét, és tájékoztatja őket a családsegítés lehetőségeiről, valamint intézkedéseket tesz a veszélyeztetettség megszüntetéséért. Intézkedéseiről tájékoztatja a jelzést tevő intézményt vagy személyt, a titoktartási és az adatkezelési előírások betartásával.
- Szükség esetén a veszélyeztetettség megszüntetésére esetkonferenciát szervez, gondoskodik arról, hogy azon minden érintett szakember és minden, a család, az egyén környezetében lévő, a veszélyeztetettség elhárításért tenni tudó megjelenhessen.
- Veszélyeztetettség esetén eleget tesz a jogszabályban rögzített adminisztrációs kötelezettségének: kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás adatlapját.
- A jelzőrendszer működését értékelő szakmai tanácskozást szervez a jelzőrendszer tagjaival és a jelzőrendszer működésében érintett önkormányzati képviselőkkel és munkatársakkal, valamint éves intézkedési tervet készít.
- A jelzőrendszer működtetésre, a feladatok koordinálására jelzőrendszeri referenst jelöl ki.
- A jelzőrendszer működéséről, a megtett intézkedésekről rendszeresen tájékoztatja a Gyermekvédelmi Csoportot.

A Csoport a gyermekjóléti szolgáltatáshoz kapcsolódó feladatai körében:

- Szociális és egyéb információkat gyűjt.
- Tájékoztatja a szülőt, illetve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, és fejlettségétől függően a törvényes képviselő tudomása nélkül is, - mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek a gyermek testi, lelki egészségének fejlődését és védelmét a családban történő nevelkedésével biztosíthatják.
- Segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.
- Szükség esetén a családból való kiemeléssel, a gyermek számára elengedhetetlen védelem biztosításával avatkozik be.
- Tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról.
- A válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban.
- A gyermekéről gondoskodni nem tudó, várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről.

- Az örökbefogadó szülőt pedig az örökbefogadást követően igénybe vehető szolgáltatásról tájékoztatja.

A Csoport a szociális segítőmunka keretében:

- Segít a családi működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében.
- Számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
- Az eset aktuális problémájának megoldására esetkonferenciát szervez az érintett összes szakember és a Központ részvételével, a család problémájában, illetve a megoldásában érintett családtagok, a lehetséges támaszt jelentő személyek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermek(ek) a részvételével.
- A szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét.

A Csoport az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

- Folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket, és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit.
- A más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében.

A Csoport a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

- Olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna.
- Kezdeményezi, hogy más intézmények is (a köznevelési, szociális és kulturális, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél) hasonló céllal szervezzenek programokat.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében:

- Segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez.
- Tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről.
- A gyámhivatal, valamint a Központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezetanulmányt 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.

Amennyiben a Csoport a Gyermekvédelmi Csoport szakmai támogatását igényli, vagy annak feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a Csoport haladéktalanul, a Gyermekvédelmi Csoport tájékoztatása mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

### **Az Óvodai, Iskolai Szociális Segítők Csoportja**

Az óvodai, iskolai szociális munka feladatát az intézmény 2018. szeptember 1-jétől látja el.

Az iskolai szociális munka feladatainak ellátására önálló szakmai csoport jött létre, a munka szakmai irányítását a csoport vezetője látja el, és ő gyakorolja a szakmai felügyeletet. A Csoport a kerületi köznevelési intézménybe járó gyermekeknek, a gyermekek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak támogatására iskolai szociális munkát biztosít.

Egyéni, csoportos és közösségi formában segíti:

- a gyermek korának megfelelő nevelésbe, oktatásba való beilleszkedését, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztését,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában, és
- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

Az iskolai szociális munka célja, hogy megelőzze a kerületi köznevelési intézményekbe járó gyerekek veszélyeztetettségét, és elősegítse a családban való nevelkedésüket. Ennek érdekében az iskolai szociális munkás

- szorosan együttműködik a köznevelési intézményben dolgozó gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel, szociális segítővel – és, ha van – a pszichológussal,
- szorosan együttműködik a Családsegítő- és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri felelősével, családsegítőivel és szükség esetén az esetmenedzserrel,
- a szociális segítő munka eszközeivel támogatja az iskolai szocializációs folyamatokat, különös tekintettel az iskolai lemorzsolódás és az iskolai erőszak megelőzésére, ill. feltárására.

Az iskolai szociális munkás tevékenységét a szociális munka eszközeivel végzi, megfelelően a szociális munka etikai kódexben foglaltaknak.

Az iskolai szociális munka célcsoportját tágran értelmezve a Budapest XII. kerületben működő óvodákkal és iskolákkal jogviszonyban álló gyerekek jelentik – függetlenül attól, hogy maguk a köznevelési intézmények önkormányzati vagy más, egyházi, alapítványi tulajdonban vannak. Szűkebb értelemben pedig azok a gyerekek – és a családjaik –, akiknél a pedagógus valamilyen problémát tapasztal, akár tanulási nehézségről, akár magatartási problémáról van szó.

Kiemelten szükséges kezelni azokat a problémákat, amelyek tanulói csoportokban zajló bármilyen destruktív, bántalmazó folyamatokra utalnak. Biztosítani kell, hogy az iskolai szociális munkás a gyerekek számára közvetlenül is elérhető legyen, amihez elengedhetetlen az intézményekben a minimális tárgyi, illetve munkafeltételek biztosítása. Egy olyan helyiség, amely alkalmas a nyugodt beszélgetésre, a bizalmi légkör megteremtésére.

Az iskolai szociális munka keretében biztosítani kell, hogy a pedagógusok, a nevelő-oktató munkát végző szakemberek közvetlenül – akár egyénileg, akár csoportosan – fordulhassanak a szociális munkáshoz, és egyéni vagy csoportos konzultációt kérjenek, vagy kérjék szakmaközi konzultáció, esetmegbeszélő vagy esetkonferencia megszervezését az ellátó rendszer más tagjaival is.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtása a miniszter által jóváhagyott módszertan alapján folyik. A miniszter a módszertant az általa vezetett minisztérium honlapján és a Szociális Ágazati Portálon közzéteszi, valamint gondoskodik annak folyamatos frissítéséről.

## **Gyermekvédelmi Csoport**

A Csoport alapfeladata a Gyvt-ben, illetve a 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben előírt feladatok ellátása, kivéve a gyermekekkel végzett utcai lakótelepi szociális munkát, valamint a családterápiás szolgáltatást, melyet a Központ önálló munkacsoport keretében lát el.

Az Szt. 64. §-a, a Gyvt. 39-40/A. §-a és 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben leírtakat alkalmazza, mindemellett az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül a Gyermekvédelmi Csoport az alábbiakat látja el:

- tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.
- esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### **További feladatok, szolgáltatások**

A Csoport a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően **kapcsolattartási ügyeletet** biztosít a Család- és Gyermekjóléti Csoport kollégáinak bevonásával. A kapcsolattartási ügyelet célja, hogy a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára, jogi garanciák keretében, szakemberi támogatással a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt biztosítson.

- A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatását a XII. kerületi illetékességgel rendelkező gyermekek vehetik igénybe, tehát azon kiskorúak, akiknek bejelentett lakóhelye, vagy tartózkodási helye a XII. kerületben van, vagy akiknek törvényes képviselője rendelkezik a kerületben bejelentett lakóhellyel, de mindkét esetben, ha a gyermek életvitelszerűen is itt tartózkodik.
- A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele térítésmentes, így a felügyelt kapcsolattartásé is.
- A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ által biztosított felügyelt kapcsolattartás rendje: páratlan hét szombat 10.00 – 15.00 között, a hatósági döntésben meghatározott időpontban és időtartamban.
- A felügyelt kapcsolattartásra a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ házirendjére épített, a szolgáltatás szakmai tartalmához igazított, igénybevételi rend vonatkozik.

- A kapcsolattartási ügyelet igénybe vételének előfeltétele, hogy a gyermekétől különélő szülő, vagy nagyszülő kapcsolattartását a kapcsolattartási ügyelet igénybe vétele megjelöléssel a kormányhivatal vagy a bíróság jogerős döntésével szabályozza, beleértve az egyezségjövahagyó végzést is. Ha a szülők, nagyszülők egyéni kezdeményezésre kívánják igénybe venni a szolgáltatást, akkor felkérjük őket, hogy a gyámügyi feladatokat ellátó hatóságnál tegyék azt hivatalossá jegyzőkönyvezett egyezség formájában. A gyermeket nevelő szülő az előző mondatban megjelölt döntést köteles a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ munkatársának eredetiben bemutatni, fénymásolását lehetővé tenni.
- A kapcsolattartás időtartama alatt kizárólag a megállapodásban megjelölt személyek jogosultak a kapcsolattartás helyszínén tartózkodni, a kapcsolattartás időpontján túl ők sem, tehát akkor kötelesek az épületet elhagyni. Amennyiben a kapcsolattartásra jogosult a kapcsolattartás kitűzött kezdő időpontjától számított 20 percen belül nem jelenik meg, úgy a késés okától függetlenül a gyermeket nevelő szülő vagy más törvényes képviselő jogszerűen hagyja el a kapcsolattartás helyszínét. Amennyiben a gyermeket nevelő szülő vagy törvényes képviselő gyermekével a kapcsolattartás kezdő időpontjától számított 20 percen belül nem jelenik meg, úgy a kapcsolattartást meghiúsultnak kell tekinteni. Mindkét fenti esetben a megjelölt határidő elteltét követően a kapcsolattartásban résztvevő személyek nem jogosultak tovább a kapcsolattartás helyszínén tartózkodni.
- Indokolt esetben lehetőség van arra, hogy a gyermeket nevelő szülő vagy más törvényes képviselő és a kapcsolattartásra jogosult személy a gyermek átadása során egymással ne találkozzék.
- Az intézmény a jogszerű magatartásra a feleket minden esetben felhívja, bűncselekmény észlelése esetén segítséget nyújt hatósági intézkedéshez, ugyanakkor a jogellenes magatartást, pl. a gyermek a kapcsolattartásra jogosult személy általi elvitelét fizikálisan meggátolni nem tudja.
- Amennyiben a gyámhatósági vagy bírósági döntés kizárja a lehetőségét annak, hogy a kapcsolattartási helyiségben a kapcsolattartásra jogosult személy egyedül tartózkodjon a gyermekkel, a szolgáltatást – amennyiben az érintett személyek ehhez írásbeli hozzájárulásukat adják - kamerarendszerrel megfigyelt helyiségben biztosítjuk. A kapcsolattartásról kép- és hangfelvétel készül. A felvételt az adatkezeléssel érintett személy megtekintheti, a felvételtől másolat, az adatkezeléssel érintett személy kérésére, az általa biztosított adathordozóra adható ki. A felvétel eredeti példányait bíróság vagy más hatóság megkeresésére intézményünk rendelkezésre bocsátja, amennyiben a rögzítés időpontjától számított 30 napon belül az érintett személyek részéről a kapcsolattartás vonatkozásában írásban jelzés érkezik intézményünk felé. Amennyiben írásbeli jelzés a rögzítéstől számított 30 napon belül nem érkezik, úgy a felvétel megsemmisítésre kerül.
- A kapcsolattartás időtartama alatt, a szomszéd helyiségben az intézmény ügyeletes munkatársa zárt láncú hálózaton, monitoron figyeli a kapcsolattartást, és egyben hallgatja a bent történeteket, valamint a gyermeket veszélyeztetető cselekmény gyanúja esetén a kapcsolattartást leállítja, a kapcsolattartásban résztvevőket távozásra szólítja fel.
- A kapcsolattartás akadályoztatásáról (pl. gyermek betegsége) a felek egymást kötelesek értesíteni, a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ értesítése ezt nem helyettesíti.
- A kapcsolattartási ügyelet időtartama alatt a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ egyéb szolgáltatásainak igénybevételére nincs lehetőség.
- Időszakos kapcsolattartásra intézményünkben nincs lehetőség, azonban a kapcsolattartási ügyelet egész évben folyamatosan működik. Amennyiben az érintett szombat ünnepnapra esik, úgy

a kapcsolattartási ügyelet nem kerül megtartásra. Pótlásra, a felek megegyezése esetén, külön megállapodás keretében van lehetőség.

- A kapcsolattartási ügyeletet egy adott család maximum 6 hónap időtartamig veheti igénybe. A szünetelés e határidőbe nem számítható be.
- A kapcsolattartási ügyelet igénybevétele előtt, a gyermeket nevelő, és a kapcsolattartásra jogosult személy az intézmény munkatársával folytatott személyes interjú keretében ismeri meg a kapcsolattartási ügyeletre vonatkozó igénybevételi rendet.
- A felügyelt kapcsolattartásról részletes dokumentációt készítünk elektronikusan és papíralapon is. Ezt erre a célra összeállított mappában tároljuk esetenként. Tartalma:
  - a szolgáltatás alapjául szolgáló döntés (határozat, végzés)
  - a kapcsolattartásra jogosultak aláírásával hitelesített Igénybevételi rend
  - a szolgáltatás igénybevételéről szóló együttműködési megállapodás
  - nyilatkozat kép és hangfelvétel rögzítéséről
  - igazolások másolata
- Ha valamilyen esemény esetén, soron kívüli tájékoztatásra kerül sor, akkor a gyámhatóságot tájékoztatjuk, bíróságot csak abban az esetben, ha ideiglenes végzés van hatályban.
- A szolgáltatás igénybevételéről szóló bármilyen dokumentációt csak és kizárólag hatósági, bírósági megkeresésre adunk ki. A készített levelek nem tartalmazzák a felügyelt kapcsolattartásról szóló feljegyzéseket, csak annak összefoglalóját.
- Amennyiben a szülők a Család- és Gyermekjóléti Csoport családsegítés szolgáltatását igénybe veszik, a családsegítő a kapcsolattartási ügyelet szolgáltatásról a „Gyermekeink védelmében” adatlap rendszer Törzslapját, és GYSZ-1 adatlapját vezeti. A készített dokumentációt a gyermek nagykorúságáig archiváljuk, ezt követően megsemmisítésre kerül.
- A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ, amennyiben az érintettek kérik, illetve a kormányhivatal kezdeményezi, gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció) szervez, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása. A mediációs eljárás jellegéből fakadóan nem történhet a kapcsolattartási ügyelet keretében és idejében.
- A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ munkatársa a felügyelt kapcsolattartás elmaradásáról öt napon belül értesíti a döntést hozó szervet: ideiglenes intézkedés esetén a bíróságot, ítélet vagy határozat esetén az illetékes kormányhivatalt. A szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a döntést hozó szervet.

A Gyermekvédelmi Csoport **kórházi szociális munkát biztosít** Együttműködési Megállapodás keretében rögzített módon, a kerületben működő Szent János Kórház és Észak-budai Egyesített Kórházak (székhely. 1125 Budapest, Diós árok 1-3.) Szülészeti-Nőgyógyászati Osztályán, a Perinatális Intenzív Centrumban, a Gyermek és Csecsemő Osztályon, a Gyermeksebészeti Osztályon, valamint az Égési Részlegen.

- A kórházi szociális munka feladata a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése, valamint a gyermekosztályokon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti intézkedések megtétele.



- A Központ az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés feladatát más munkacsoport (Pszichiátriai betegek nappali és közösségi ellátását biztosító csoport) keretében látja el.

A Gyermekvédelmi Csoport a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása céljából **készenléti szolgálatot tart fenn**, állandóan hívható telefonszám biztosításával. A készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tud nyújtani, vagy azt mozgósítani a hívó számára.

A készenléti szolgálat telefonszáma az intézmény honlapján, a helyi médiákban és a faliújságon kerül meghirdetésre.

**A Gyermekvédelmi Csoport javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek:**

- a) védelembe vételére,
- b) megelőző pártfogására,
- c) ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- d) nevelésbe vételére,
- e) családba fogadására,
- f) harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
- g) családba fogadó gyám kirendelésére,
- h) tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- i) gondozási helyének megváltoztatására,
- j) után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

- A javaslatétel során elsősorban a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét veszi figyelembe.
- A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét.
- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában javaslatot tesz a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően beszerzi.
- Ha a javaslatételre a Család- és Gyermekjóléti Csoport kezdeményezése alapján kerül sor, a Gyermekvédelmi Csoport javaslatában megjelöli a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a kormányhivatal felé.
- A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Gyermekvédelmi Csoport munkatársa, az esetmenedzser, aki
  - a) együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
  - b) tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
  - c) elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását, és
  - d) közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

- Az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket.
- Az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a

védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

- Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja

a) a gyermeket és családját,

b) a Család- és Gyermekjóléti Csoportot,

c) megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és

d) az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatásokat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat.

- Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében

a) bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a Család- és Gyermekjóléti Csoportot, különösen olyan esetben, ahol a hatósági beavatkozást megelőzően gondozási folyamat zajlott,

b) bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatásokat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja.

- Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását. Amennyiben a megvalósítás a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges, írásban jelzi a gyámhivatalnak, felhívja a szülő és a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, valamint javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására.

A Gyermekvédelmi Csoport elősegíti a családból kiemelt gyermek visszahelyezését és - amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges - családbafogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján.

- A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.
- A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.
- Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.
- A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a Gyermekvédelmi Csoport tájékoztatja a gyámhivatalt

a) a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,

b) a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és

c) a családba fogadás lehetőségéről.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.

- Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

### **Gyermekekkel végzett utcai, lakótelepi szociális munkát ellátó csoport**

A közösségi térként funkcionáló telephely szervezetenként a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ része, ugyanakkor a munkacsoport nincs alárendelve a Gyermekvédelmi Csoportnak, hanem a törvényi előírásokkal összhangban önálló, mellérendelt egységként - szoros együttműködésben a többi csoporttal - dolgoz ki szabályokat annak érdekében, hogy közvetlenül meg tudja szólítani a fiatalokat, és képes legyen támogató közösséget formálni belőlük.

Az Szt. 64. §-a, a Gyvt. 39-40/A. §-a és 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben leírtakat alkalmazza, mindemellett az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül az Ifjúsági Közösségi Tér az alábbiakat látja el:

- Tanácsadás: A betérő fiatal ifjúsági tanácsadót kereshet fel, azzal a céllal, hogy részt vegyen egy olyan tanácsadási folyamatban, ami a fiatal élethelyzetbeli elakadásában nyújt segítséget azáltal, hogy valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul vagy egyszerűen a folyamat során a fiatal olyan információkat kap, amik az elakadás megoldását segítik elő. Hagyományos értelemben vett esetkezelés a gyermekekkel végzett utcai, lakótelepi szociális munka során nem történik.
- Készségfejlesztés: Egyéni vagy csoportfoglalkozás, aminek célja a fiatal társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulása, begyakorlása szabadidős, életvezetést segítő vagy önismereti céllal.

További feladatok, szolgáltatások

- Szabadidejüket főként az utcán, bevásárlóközpontokban töltő, kallódó, csellengő gyermekek speciális segítése, a Közösségi Tér programjaiba történő bevonása.
- Az Ifjúsági Közösségi Tér, mint önkéntes alapon igénybe vehető szolgáltatás népszerűsítése (a Közösségi Térben, utcai rendezvények keretében, a már működő csoporttagok közösségeiben, a fiatalok bevonásával személyesen, valamint utcán, iskolákban és a kerület egyéb intézményeiben elhelyezett szórólapok segítségével, hirdetések megjelentetésével).
- A lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.
- Készségfejlesztő, önismereti foglalkozások az egyéni felelősségvállalás, a közösség életében való aktív részvétel ösztönzésére a tudatos döntéshozatal és a problémás élethelyzetek kezelésének elősegítésére.
- Strukturált szabadidő-eltöltési lehetőségek biztosítása (sport, játék, kézműves foglalkozás, filmklub).

- Veszélyeztetett fiatalok megsegítése.
- Kortárssegítők, önkéntesek bevonása.

Amennyiben a Térben kínált segítségnyújtási lehetőségeket meghaladja a tapasztalt probléma súlyossága vagy a látogató kérése, a Tér munkatársai írásban továbbítják az ügyet a megfelelő segítséget nyújtani képes intézményrészhez vagy külső intézményhez, akik megkezdik a hagyományos értelemben vett esetkezelést.

### **Pszichiátriai Betegek Ellátását Végző Csoport**

A pszichiátriai betegek közösségi ellátását és a nappali intézmény feladatait egy intézményrész egy munkacsoport keretében látja el, mivel a két ellátási típus fókuszában, célcsoportjában nagy részben fedik egymást. A két szolgáltatási forma így egymásra épülve biztosítja a kerületben élő, pszichiátriai problémában érintett lakók ellátását.

A csoport munkáját a Központ egyéb, pszichiátriai betegek ellátását végző munkatársaival, valamint a külső ellátó intézményekkel együttműködésben végzi, mely együttműködésért a szakmai egységet irányító terápiás munkatárs felel. A közösségi ellátást végző munkacsoport a társintézményekkel kialakított kooperációs működési módot együttműködési megállapodásokkal szabályozza.

*Észak-Közép-budai Új Szent János Kórház - XII. kerületi Pszichiátriai Gondozó* mindkét pszichiáter szakorvosával szerződést kötöttünk, havonta rendszeres, közös esetmegbeszélő csoportot tartunk 2x1,5 órában. Egyénileg is rendszeres telefonkapcsolatban vagyunk klienseink mentén.

A pszichiátriai gondozón keresztül érkezik hozzánk a legtöbb szolgáltatásaink iránt érdeklődő érintett, a gondozóbeli asszisztensekkel hosszú évek óta társadalmi gondozási megállapodást kötünk. Részt vesznek az esetmegbeszélő csoportokon, szükség szerint segítik számunkra a kapcsolatfelvételt, közösen is látogatjuk klienseinket.

*Észak-Közép-budai Új Szent János Kórház - Pszichiátriai és Pszichiátriai Rehabilitációs Osztályon* szolgáltatásaink ajánlása céljából részt veszünk reggeli referáló megbeszélésükön. Klienseink kórházi gyógykezelése során aktív kapcsolatban vagyunk a kezelőorvossal, szociális munkással.

*Soteria Alapítvány - Matéria Klubház* pszichiátriai betegek nappali és közösségi ellátásával hosszú évek óta szoros kapcsolatban állunk. A két klubház gyakran szervez közös szabadidős programokat.

*Budavári Szociális és Gyermejköléti Szolgáltatási Központ - Közösségi Pszichiátriai Ellátás* Búgócsiga csoportjával szintén évek óta rendszeresek közös programjaink, ünnepeink.

*II. Gondozási Központ - Közösségi Pszichiátriai Ellátás* által szervezett nyári klubház találkozók rendszeres látogatója a Fél-sziget klubház közössége. Szakmai együttműködés keretében segítjük őket a kerületükben újonnan kialakításra kerülő nappali ellátó intézmény (klubház) megtervezésében.

*Kézenfogva Alapítvány* munkatársaival szoros együttműködésben segítjük megváltozott munkaképességű klienseink munkába állítását a nyílt munkaerőpiacon. Az alapítvány munkavállalásra felkészítő, készségfejlesztő, munkaközvetítő tevékenysége nagy segítség a közös munkában. A kapcsolattartásunk egyéni, kliensek mentén történik, de szükség szerint intézményközi találkozót, megbeszélést is szervezünk.

*Jamba Hungary Alapítvány* célja, a fogyatékossgal élő személyek munkaerőpiaci esélyegyenlőségének elősegítése. Megváltozott munkaképességű személyek számára szerveznek munkavállalásra felkészítő tréningeket. Mentoraik segítségével segítenek a munkaközvetítésben, elhelyezkedésben. Közös klienseink mentén vagyunk egyéni kapcsolatban munkatársaikkal.

A nappali ellátást végző klubház (Félsziget Klubház) közel teljes taglétszámmal üzemel és sok esetben modellként szolgál más kerületek hasonló kezdeményezéseihez. A Klubház működését házirend szabályozza.

A klubtagok társadalmi integrációjának elősegítésére külső helyszínekre szervezünk programokat, illetve a nyári táborozásoknak, kiállítások, nyílt napok szervezésének is célja az integráció megvalósítása.

### **Közösségi ellátás (Félsziget Közös Pont)**

A közösségi pszichiátriai ellátásban végzett tevékenységek, résztevékenységek a komplex pszicho-szociális problémákra rugalmasan és gyorsan reagálva, gyakran egymással párhuzamosan, különböző tevékenység kombinációkkal fejtik ki rehabilitációs hatékonyságukat.

Az alkalmazott tevékenységek szükségességét mindig az ellátottak és természetes támaszként megjelenő hozzátartozóik személyes, örömteli céljai és szükségletei határozzák meg, és a felépülés irányába hatnak.

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül a közösségi ellátás keretében az alábbiak valósulnak meg:

#### **I. Megkeresés:**

- Szakmai intézmények, lakókörnyezet közötti kapcsolat kialakítása
- Jelzőrendszer, közösségi munkacsoport működtetése, tájékoztatása
- Esetkonferencia szervezése, esetvitel képviselő
- Antistigma programok, szakmai rendezvények szervezése
- Tájékoztató anyagok közzététele, szakmai információszolgáltatás

#### **II. Tanácsadás:**

Információszolgáltatásra épülő tevékenységek:

- Életvezetési tanács nyújtása
- Életvitelre vonatkozó tanács
- Szociális tanácsadás, szociális ügyekben való segítség
- Egészségügyi szolgáltatói tanácsadás, orvosi és/vagy szakorvosi konzultáció szervezése
- Munkavállalási tanácsadás
- Pszichológiai, jogi tanácsadás szervezése

#### **III. Esetkezelés:**

- Állapot, életvitel felmérése
- Szükségletfelmérés
- Személyre szabott gondozási (rehabilitációs) terv elkészítése
- Problémaelemzés-kezelés
- Krízisintervenció
- Családi, társadalmi kapcsolatok fenntartásának támogatása
- Után követés
- Ügyintézés, hivatalos ügyek intézésének segítése
- Munkahely feltárásának segítése, munkavállalók után követése

#### **IV. Gondozás, mentális gondozás:**

- Pszichoedukáció

- Korai figyelmeztető tünetek felismerésének segítése
- Stresszkezelés
- Agressziókezelés
- Gyógyszer-compliance segítése
- Speciális technikák (pl. egészséges étkezési szokások kialakítása, alvási problémák kezelése, napi tevékenységek megszervezése)
- Csoportmunka

#### V. Készségfejlesztés:

- Életviteli készségek fejlesztése
- Kommunikációs készségek fejlesztése
- Problémamegoldó készség fejlesztése
- Munkához való hozzájutás segítése
- Szabadidő hasznos eltöltésének támogatása
- Társas kapcsolatok kialakításának fejlesztése

#### További feladatok, szolgáltatások

- Pszicho-szociális rehabilitáció: a munkához való hozzájutás, a szabadidő szervezett eltöltésének segítése, szabadidős, önszorgító csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése, tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybeviteléről.
- Segítségnyújtás a betegek készségeinek fenntartásához, fejlesztéséhez: életvitellel kapcsolatos tréningek szervezése vagy közvetítése, az önellátásra való képesség javítása és fenntartása, tájékoztatás a betegséggel kapcsolatos tudnivalókról, az ahhoz való alkalmazkodás és kezelés teendőiről.
- Segítségnyújtás a mindennapi életben adódó konfliktusok feloldásában és problémái megoldásában, a szociális és mentális gondozásban, az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásban, segítségnyújtás az egészségi és pszichés állapot javításában, az önálló életvitel fenntartásában.
- A feladatellátások koordinálása intézményen belül és a pszichiátriai betegeket ellátó egyéb külső intézmények (pszichiátriai gondozó, gondozási központ, kórház, házi orvos stb.) munkatársaival.
- Együttműködési megállapodások keretében folyamatos kapcsolattartás a társintézményekkel.

#### Nappali ellátás (Félsziget Klubház)

A nappali ellátás az igénybe vevők öntevékenysége, önszorgítására épülve biztosítja a szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust, közösségi együttlétet, igényeik és szükségleteik alapján a kulturális, szabadidős, tájékoztató, képzési, átképzési, állásközvetítő, támogatott lakhatást elősegítő, lakossági és családi programok, találkozók szervezését, lebonyolítását. Lehetőséget biztosít továbbá a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, igény szerint megszervezi az ellátottak étkeztetését.

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül a nappali ellátás keretében az alábbiak valósulnak meg:

#### I. Tanácsadás:

- Tanácsadás szociális szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz való hozzájutás

- Tanácsadás egészségügyi ellátással kapcsolatban
- Jogi tanácsadás
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás (pszichológus által)
- Munkavállalással kapcsolatos tanácsadás
- Tanácsadásképzéssel, oktatással kapcsolatos ügyekben
- Tanácsadás a közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolattartás lehetséges formáiról, számlák értelmezéséről
- Tanácsadás a személyes okmányokkal kapcsolatos ügyintézésről
- Tanácsadás TB, vagy nyugellátással kapcsolatos ügyintézésről
- Tanácsadás a pénzügyekkel való kapcsolattartással, számlavezetéssel kapcsolatos ügyekben
- Egyéb speciális élethelyzettel összefüggő ellátásokhoz kapcsolódó tanácsadás
- Agresszió-, és konfliktuskezelés
- Alvással és higiéniával kapcsolatos tanácsadás

## **II. Készségfejlesztés:**

- Önálló életviteli készségek fejlesztése
- Stresszkezelés, kommunikációs és problémamegoldó készségek fejlesztése
- Társas kapcsolatok kialakításához és fenntartásához szükséges készségek fejlesztése
- Szabadidő örömteli és hasznos eltöltése készségeinek fejlesztése
- Munkavállalási készségek fejlesztése
- Önéletrajzíráshoz, állásinterjúhoz szükséges készségek fejlesztése
- Munkahely megtartás, nehéz helyzetek kezelése a munkahelyen
- Agresszió és konfliktuskezelés
- Asszertív viselkedés
- Az ételek elkészítéséhez szükséges készségek fejlesztése
- Személyi és környezeti higiéné önálló biztosításához szükséges készségek fejlesztése
- Pénzkezeléshez, pénzbeosztáshoz, az önálló lakhatáshoz szükséges készségek elérése
- Biztonságos emberi kapcsolatok, barátságok, partnerkapcsolatok kialakítása
- Szabadidős tevékenységek szervezéséhez és a részvételhez szükséges készségek fejlesztése

## **III. Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:**

- A személyi higiéniához szükséges eszközök, anyagok biztosítása
- Ruházat mosása, szárítása, szükség szerint vasalása (az igénybe vevő aktív részvételével)
- Telefon- és internethasználat biztosítása
- Segédeszközök használata és tisztántartása
- Tisztálkodás és a személyes ruházat tisztításának biztosítása.

## **IV. Étkeztetés:**

- Igény szerinti meleg étel biztosítása a Hegyvidéki Szociális Központtal kötött együttműködési megállapodásnak megfelelően.

## **V. Esetkezelés**

- Hivatalos ügyek intézésének segítése.
- Pszichoedukáció – egészségügyi szakemberek segítségével
- Családi és társas kapcsolatok támogatása, facilitálása

- Társadalmi kapcsolatok támogatása, facilitálása
- Egyéni esetkezeléssel támogató funkciók biztosítása
- Szükségletekre alapozott reális, örömteli célok megfogalmazásának segítése
- Krízisterv elkészítése – elérhető támogató források felmérése
- Az igénybe vevő kapcsolatainak feltérképezése
- Meglévő kapcsolatok minőségének, funkcióinak meghatározása
- Lakásfenntartási, szociális, TB, pénzintézetnél fennálló hivatalos ügyek intézésének segítése
- Konzultációs hátterek igénybevétele az igénybe vevő támogatására

## **VI. Felügyelet**

- Viselkedési és egészségügyi kockázat miatt figyelem biztosítása az igénybe vevő számára
- Saját, személyes biztonságának érdekében az igénybe vevő tevékenységének figyelemmel kísérése

## **VII. Gondozás**

- Egyéni segítő beszélgetések
- Életviteli támogatás
- Közösségi és szabadidős programok szervezése
- Klubprogramok szervezése
- Tematikus jellegű csoportok működtetése
- Szocioterápiás csoportok szervezése
- A nappali ellátásban részesülők facilitálása az önszerveződésre
- Reális önkép kialakulásának támogatása
- Napi időbeosztás, napi tevékenységek szervezésének támogatása, monitorozása
- A kezeléssel történő együttműködés segítése
- Agresszió- és konfliktuskezelési tréning
- Személyiségfejlesztő csoportok
- Művészetterápiás csoportok
- Táncfoglalkozás
- Játékfoglalkozás
- Csoportkohéziót elősegítő programok
- Motiváció fokozása a csoporton, szabadidős programokon való részvételre

## **VIII. Közösségi fejlesztés:**

- Érdekvédelmi szervezetekkel történő együttműködés
- Társadalmi előítéletek csökkentése, érzékenyítő programok szervezése
- Antistigma programok szervezése
- Média érzékenyítése
- Média, tömegkommunikációs eszközök felhasználásával történő érzékenyítés
- Közösségi és szabadidős programok külső helyszínen történő megvalósulása
- Nyílt napok szervezése
- Speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.



## **Mentálhigiénés-Tanácsadó Csoport**

Az Szt. 64. §-a, a Gyvt. 39-40/A. §-a és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendeletben leírtakat alkalmazza, mindemellett az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt szolgáltatási elemek közül az alábbiakat látja el:

- a) *tanácsadás* (mentálhigiénés): az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul
- b) *esetkezelés* (pszichológiai): az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe
- c) *gondozás* (pszichoterápiás): az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését
- d) *fejlesztés* (pszichológiai): az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására

A fenti szolgáltatásokat a következő mentálhigiénés és pszichoterápiás ellátásformákon keresztül biztosítjuk:

- mentálhigiénés tanácsadás és konzultáció,
- egyéni terápia,
- párterápia,
- családterápia,
- válásterápia,
- csoportterápia.

A megfelelő ellátásforma kiválasztása a kapcsolatfelvétel utáni első beszélgetésen, a kliens/ek/ problémájának megfelelően, a velük való megállapodás és terápiás szerződés keretében történik.

A Csoport tagjai a fenti közvetlen esetkezelői munka mellett képviseltetik magukat a munkacsoportok esetmegbeszélésén, így megjelenítik a pszichológiai és családdinamikai szempontokat a családgondozásban, vagy egyéni esetmunkában részesülő esetek végiggondolásában. Ugyancsak itt van mód az esetek átadására. A fentiekén túl a Mentálhigiénés-Tanácsadó Csoport tagjai egyéni konzultációt biztosítanak a szociális munkások számára, főként olyan esetek átgondolásakor, melyeknél a szociális esetkezelésen túl felmerül mentálhigiénés vagy pszichoterápiás ellátás szükségessége.

## **Intézményi szintű szolgáltatások**

### **Közvetítői eljárás**

Munkatársaink családi, válási, iskolai (tanár-diák, diák-diák, tanár-szülő konfliktus esetén), és kapcsolatügyeleti mediációt tudnak biztosítani.

A mediáció az alternatív vitarendezés egyik lehetséges módszere, amely során a felek egy semleges harmadik fél, a mediátor bevonásával próbálnak saját maguk megoldást találni a konfliktusukra. A mediátor nem ad tanácsot és nem dönt, hanem egy módszeres kommunikációs eszközzel segít a probléma mögött álló érdekek és szükségletek feltárásában azért, hogy egy olyan megoldás szülessen, amelyben mindkét fél érdekei érvényre jutnak.

A mediátor feladata a felek közötti indulatok fékezése, a megoldásra váró érdekalapú konfliktus okának tisztázása és konstruktív párbeszéd kialakítása a felek között.

### **Jogi szaktanácsadás és konzultáció**

A jogi tanácsadás a Központ minden szakfeladatán igénybe vehető szolgáltatás. Éppen ezért a tanácsadás ellátásában fontos szempont, hogy a feladatot ellátó szakemberek a pszichiátriai betegekkel kapcsolatos jogszabályokkal ugyanúgy tisztában legyenek, mint a Gyvt. hatálya alá tartozó esetekkel, vagy éppen a Család- és Gyermekegészségügyi Csoportnál megforduló esetek problematikájával. Bár a jogi tanácsadást és egyéb jogi szolgáltatásokat a Központ minden kliense szabadon igénybe veheti, azon kerületi lakosok számára, akik nem vesznek részt családgondozásban a jogász, illetve a hozott probléma kezelésében kompetens családgondozó közösen döntik el, milyen szolgáltatásokat ajánlanak fel a kliens részére.

A jogi tanácsadás a munkatársak számára is nyitva áll. Az esetkezelések során, főként azokban az esetekben, amikor a segítő munkával párhuzamosan bírósági tárgyalás, vagy egyéb jogi procedúra zajlik az ellátottak között, gyakran felmerül, hogy az ellátottak a Központban zajló munkát az éppen folyó jogi eljárásban saját javukra akarják felhasználni. Ilyenkor a jogásszal folytatott konzultáció segít a szociális munkásnak abban, hogyan ismerje fel és kerülje el azokat a helyzeteket, melyek nem a segítő szolgáltatások igénybevételét célozzák, és segít abban is, hogyan védje meg magát szükség esetén ezektől a helyzetektől.

A Központban működő jogi szolgáltatás kliensekre és a személyzetre vonatkozó tevékenységi körét külön szerződés szabályozza.

### **Oktatás, továbbképzés**

Ezen belül:

- Szakmai segítségnyújtás és továbbképzés a kerületi szociális és egészségügyi szféra dolgozóinak részére,
- Terepoktatásban való részvétel szociális munkás hallgatók számára
- Családterápiás képzésben való részvétel,
- Pályázati tanfolyamon való részvétel,
- Önkéntes segítők szervezésére irányuló képzésben való részvétel,

A továbbképzési tervnek megfelelően, a kötelező pontszámok teljesítésével, a szakmai indokoltság figyelembe vételével történik a dolgozók továbbképzése.

## **V. EGYÜTTMŰKÖDÉS A TÁRSINTÉZMÉNYEKSEL**

A kooperáció célja a családok külső támogatásrendszerének fejlesztése és a családokkal kapcsolatban lévő intézmények, társadalmi, illetve önkéntes segítő szervezetek tevékenységének összehangolása. A társintézményekkel folytatott együttműködés természetesen két területen érvényesül: a jelzőrendszer működtetésében, illetve az esetkezelések során a párhuzamos szolgáltatások nyújtásában és a Központon kívüli szolgáltatások szervezésében. (A jelzőrendszer működtetése a VI. pontban részletesen olvasható.)

A társintézményekkel folytatott együttműködés sokféle tevékenységet takar. Az együttműködésbe bevont intézmények köre a csoportok tevékenység-leírásában található.

Leggyakoribb megjelenési formája a közösen szervezett és rendszeresen megtartott eszmegbeszélő csoportok működtetése, melyeken egyes esetekről és szakmai kérdésekről egyaránt esik szó. A konkrét esetkezelés kapcsán hasonlóan gyakori az esetkonferenciák szervezése, melyen az érintett intézmények képviselői vesznek részt annak céljából, hogy összehangolt stratégiát alakítsanak ki az eset hatékony kezelésének céljából.

## **VI. A SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA, FELTÉTELEI, KÖZZÉTÉTELE**

### **A szolgáltatásba kerülés folyamata – Családsegítés, Gyermekjóléti szolgáltatás, Pszichiátriai betegek nappali ellátása, Pszichiátriai betegek közösségi ellátása**

A szolgáltatások igénybevételére a XII. kerületben élő lakosok jogosultak. Az ellátást igénylő a XII. kerületi Önkormányzat adott szolgáltatásra vonatkozó, hatályos, helyi rendeletében foglaltak szerint igényelheti az ellátását. Az intézmény szolgáltatásait az arra jogosultak önkéntesen és térítésmentesen vehetik igénybe, kivéve a pszichiátriai betegek nappali ellátását, ahol az intézményi térítési díjat az Önkormányzat helyi rendeletében szabályozza. Az ellátást a fenntartó a megállapított intézményi térítési díj ellenére térítésmentesen biztosítja. Intézményi térítési díjat - jövedelemnek megfelelően - egyedül a nappali ellátáson belül nyújtott étkeztetés szolgáltatásért kell fizetnie az igénybe vevőnek.

Az ellátásba kerülés módja:

- önkéntes: a kliens maga jelentkezik,
- jelzőrendszer útján.

A Központ az általa nyújtott ellátási formákról „Családsegítés, Közösségi pszichiátriai gondozás, Pszichiátriai betegek nappali ellátása, Gyermekjóléti szolgáltatás” széleskörűen tájékoztatja a lakosokat.

A tájékoztatás módja a következő:

- Intézményi weblap
- Önkormányzati weblap
- Cikk a helyi újságban (Hegyvidék Újság)
- Interjúk és tájékoztatás a helyi Tv-ben (Hegyvidék Televízió)
- Szakmai megbeszélések szervezése a társintézményekkel
- Szórólapok
- Plakátok
- Közösségi Oldal (Központ, Ifjúsági Közösségi Tér, Fél-sziget Klubház)

### **Jelzőrendszer működtetése**

A jelzőrendszer szervezetek, intézmények, magánszemélyek között fenntartott együttműködő kapcsolat, amelynek tagjai az egyén vagy család szociális helyzetében érzékelt veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén a probléma mihamarabbi enyhítése érdekében jelzést adnak. (A jelzőrendszerben vannak jelzés adására kötelezett tagok is.) Az intézmény kollégái ilyen esetben felveszik a kapcsolatot az érintettel.

A jelzőrendszer tagjait személyes találkozók, szakmai tanácskozások keretében tudja motiválni a Központ azzal, hogy felhívja a figyelmet a jelzés megtételének szükségességére.

Az intézmény saját működéséről, a lakosság számára felkínált szolgáltatásairól széles körben folyamatos tájékoztatást nyújt szórólapok terjesztésével, helyi újságban és tv-ben megjelenő interjúk és különböző fórumokon tartott előadások által. Az intézmény dolgának érzi, hogy a kerületben élő lakosság gondolkodásmódját a szociális és gyermekvédelmi problémák iránt érzékenyebbé tegye.

### **Első interjú**

Amennyiben a klienssel megtörténik a kapcsolatfelvétel, ami indulhat a kliens oldaláról és az intézmény oldaláról egyaránt, az első találkozást nevezzük első interjúnak. Az első interjú célja, hogy a segítő szakember aránylag rövid idő alatt világos képet kapjon a kliens problémájának természetéről, életkörülményeiről, azért, hogy a megoldás érdekében megfelelő szolgáltatásokat biztosítson, illetve ajánljon. Az első beszélgetés során a hangsúly a kliens számára nyújtott tájékoztatáson van. Az interjú végén a kliens számára egyértelművé kell válnia annak, hogy a Központ mely problémáira és milyen típusú segítő szolgáltatást képes felajánlani. Az interjú lefolytatása a további szolgáltatás igénybevételének feltétele. Ha az interjú során a szociális munkás meggyőződik, hogy a probléma az intézmény másik munkacsoportjának kompetenciakörébe tartozik, megszervezi a kliens átjutását a megfelelő csoportba. Amennyiben a feltárt probléma olyan jellegű, hogy az nem tartozik az intézmény hatáskörébe, úgy a szociális munkás segíti a kliens megfelelő szolgáltatásba való eljutását.

A Központ preferálja, hogy a potenciális ellátottak legalább az első találkozás során maguk jelentkezzenek, és igényeljék az ellátás valamilyen formáját. Ez lehetséges ügyeleti időben személyesen vagy telefonon előre egyeztetett időpontban. Amennyiben olyan jelzés érkezik a Központba, ami súlyos veszélyeztetettséget tartalmaz, és az érintett nem vehető rá, hogy személyesen, vagy telefonon megkeresse a Központot, akkor a Központ munkatársai felkeresik az érintettet a lakóhelyén, és így próbálnak meg kapcsolatot teremteni vele.

### **Esetkezelés**

Azt a folyamatot, amelyben intézmény által nyújtott szolgáltatások – amelyek részletesen az IV. pontban olvashatóak – közvetítése valósul meg a kliens felé, esetkezelésnek nevezzük. Az első interjú után az adott csoport közösen, un. teamben dönt arról, hogy a kliensnek a csoporton belül melyik szociális munkás lesz az esetgazdája. Az esetgazda az a személy, aki rendszeres kapcsolatot tart a klienssel, eldönti, hogy mely szolgáltatásokat biztosít, illetve szervez a kliens számára és felelősséget vállal az esetkezelésért. Az esetgazda a klienssel rendszeres találkozásokat egyeztet, és ennek keretében megkezdődik a gondozás, azaz az együttműködésen alapuló segítő folyamat. A gondozás folyamatában a kliens több szolgáltatást is igénybe vehet, és ezáltal különféle szakemberekkel találkozhat. Az adott szolgáltatások megvalósulásáért mindenkor a szolgáltatást végző szakember a felelős, de a teljes gondozási folyamat nyomon követése és közben tartása az esetgazda feladata. A gondozási folyamat végén az esetgazda dönt az esetlezáráról is.

Az esetet koordináló szociális munkás személyében változás lehetőség szerint nem történik az esetkezelés folyamán. Természetesen előre nem látható események következtében szükségessé válhat a szociális munkás váltás. Erről a mindenkori csoportvezető és szükség szerint az intézményvezető döntenek, a kliens és a csoportban dolgozó munkatársak részletes tájékoztatásával. A szociális munkás váltást a kliens, vagy maga a munkatárs is kezdeményezheti.

### **A munkacsoport - team szerepe**

Amennyiben a kliens problémája a többi munkacsoportot is érinti, vagy érintheti, az esetgazda referál a munkacsoport minden dolgozójának részvételével zajló teamen az esetről, és a csoport

közösen dönti el, hogy mi a teendő, melyik másik munkacsoporttal szükséges vagy érdemes felvenni a kapcsolatot a megfelelő segítségnyújtás érdekében. A team azért is hasznos, mert előbb utóbb a legtöbb eset megjelenik itt, az esetismertetésből szakmailag profitálnak a munkatársak, és a közös gondolkodás nagyban segíti az adekvát problémamegoldást. A teamen beszéli meg továbbá a munkacsoport az egyéb teendőket, a működéssel kapcsolatos ügyeket.

Biztosan team előtti ismertetésre kerül az eset, ha:

- az eset kapcsán dilemma vagy elakadás, kérdés merül fel,
- ha a szociális esetkezelés során az esetgazda jónak látja vagy egyenesen indokolt más munkacsoport bevonása,
- esetátadásra kerül sor.

### **Esetmegbeszélő team**

Minden munkacsoport együttes részvételével is tartanak teamet a kollégák, ahol esetismertetésre, és az esetkezelés sikeressége érdekében történő konzultációra van lehetőség. Ily módon több szempontból is megközelítik a felmerülő kérdéseket, fennmarad a csoportok egymáshoz tartozás érzése, a közös esetkezelés rugalmas megvalósulásának lehetősége. Az esetmegbeszélő team nagyszerű lehetőséget biztosít a közös szemléletmód kialakítására és az új kollégák szakmai szocializálására is. Mindkét team heti rendszerességű.

### **Esetátadás**

Az esetátadás történhet az intézményen belül munkacsoporton belül, munkacsoportok között, vagy az intézményen kívül, más intézmény felé. A munkacsoporton belül indokolt esetben esetátadás történhet, melyet mindenkor a csoportvezető hagy jóvá. Az intézményen belül bármely munkacsoport indokolt esetben átadhatja egymásnak az esetet, de az esetátadás minden esetben a csoportok közötti egyeztetés keretében történik és a csoportvezetők jóváhagyása szükséges hozzá. Az esetátadás során új esetgazda kerül kijelölésre. A korábbi esetgazda dolga, hogy az új esetgazdát tájékoztassa az esetkezelés eddigi folyamatáról, és minden lényeges információt átadjon az új esetgazdának, továbbá szükség esetén segítse a kapcsolatfelvételt a klienssel.

Azokban az esetekben, amikor a kliens elveszti jogosultságát az intézmény szolgáltatásainak használatára, vagy az esetkezelés során olyan változások történnek, melyek az intézmény hatáskörén túlmutatnak, más kompetenciákat igényelnek, illetve etikailag összeegyeztethetlenné válik az ellátás, az eset átadásra kerülhet más intézmények felé. Az esetátadás folyamata ezekben az esetekben is a fent leírt feltételek mentén zajlik. Ilyen esetben az esetátadás folyamatát az intézményvezető tartja kézben.

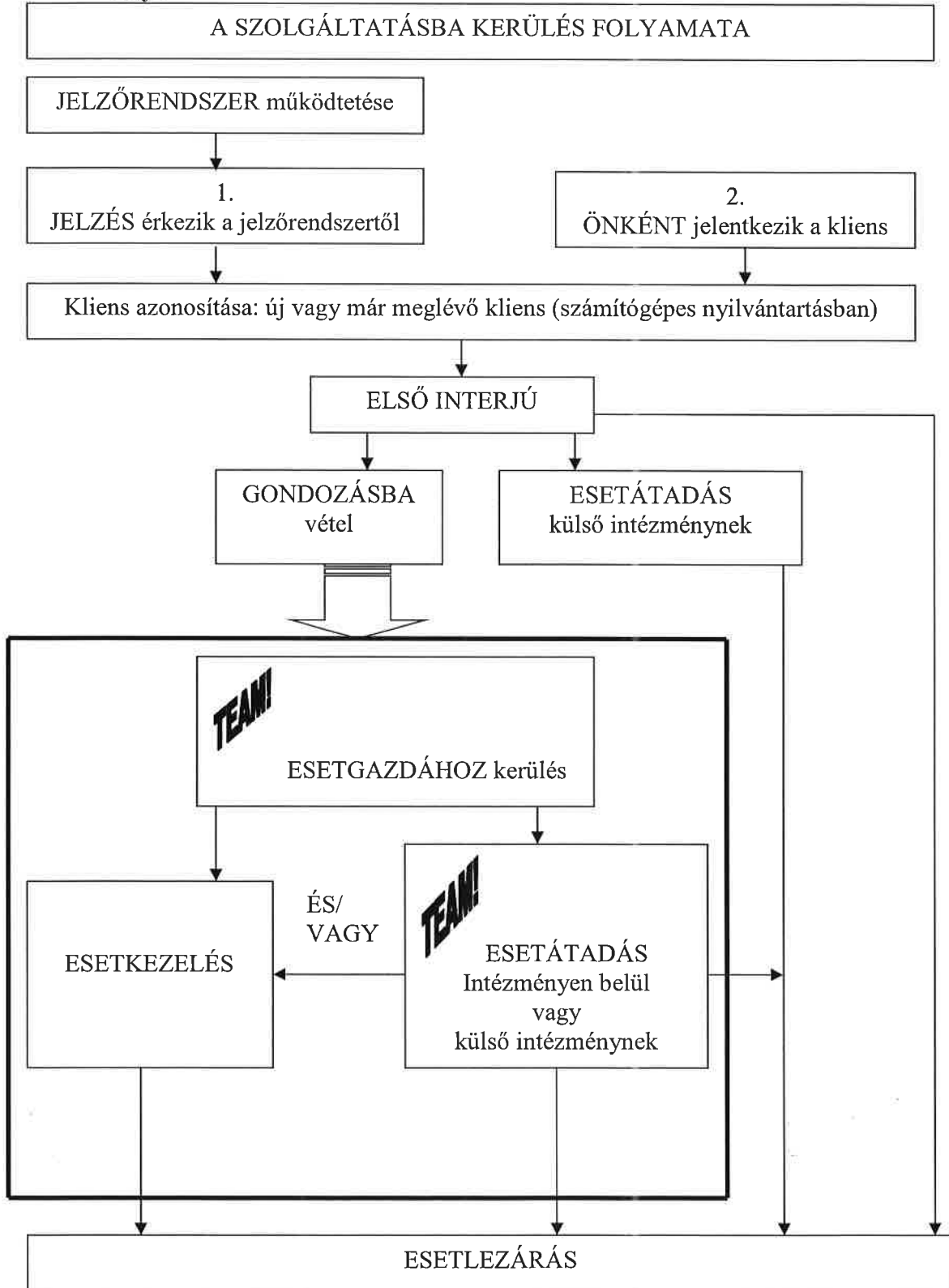
### **Esetlezárás – Szolgáltatás megszűnése**

A szociális munkás lezárja az esetet, ha

- a probléma kielégítőnek ítélt módon megoldódott,
- a kliens eltűnik, nem jelentkezik telefonon, levélben történő megkeresésre (kivéve bizonyos gyermekjóléti eseteket),
- külső intézmény felé esetátadás történik (más típusú szociális ellátásra van szüksége, pl. idősgondozás),
- a kliens nem akarja a további találkozásokat, és ezt ki is jelenti,
- nem tudnak segíteni a kliens problémáján, mert nem felel meg a jogszabály által előírt kritériumoknak (pl. adósságkezelésre nem jogosult),
- házi rend többszörös, súlyos megszegése esetén (pl. pszichiátriai betegek ellátása).

A lezárás tényét a szociális munkás az esetlezáró lapon, az asszisztens a nyilvántartásban rögzíti.

### Az esetkezelés folyamata



## **Speciális esetek a szolgáltatásba kerülés folyamatában**

A pszichiátriai betegek nappali ellátására olyan Budapest Főváros területén élők jogosultak, akik rendelkeznek az ellátásra vonatkozó szakorvosi, vagy kezelőorvosi szakvéleménnyel. A közösségi ellátás igénybevételéhez ezen kívül meghatározott diagnóziskódokkal (BNO) szükséges rendelkezni (F20-29, F31, F32-33), amelynek meglétét pszichiáter vagy neurológus szakorvosnak kell igazolni. A közösségi ellátás keretében egyéb F-es pszichiátriai BNO-kóddal rendelkező kerületben élők is elláthatók, amennyiben létszámuk éves szinten nem haladja meg a feladatmutató 10 százalékát.

A pszichiátriai betegek közösségi és nappali ellátásának igénybevételét a kliens írásban kérelmezi az intézményvezetőtől. A nappali ellátás kérelmének elbírálásakor az intézményvezető az Önkormányzat helyi rendelete alapján dönt a személyi térítési díjról. A kérelem elbírálásakor az intézményvezetőnek figyelembe kell venni a nappali ellátás férőhely-kapacitását is. A nappali ellátás kérelmezésének elbírálásáról a kliens írásban értesül, és a döntés ellen panasszal élhet.

A gyermekjóléti szolgáltatások biztosítását a gyermek veszélyeztetettsége indokolja. Abban az esetben, ha a szociális munkás a gondozási folyamat keretében észleli a kiskorú veszélyeztetettségét, de nem tapasztal kellő együttműködést a kliensek részéről, kezdeményeznie kell a kiskorú védelembe vételét. Ebben az esetben tehát a szociális munkás nem bízhatja kizárólag az önkéntességre az ellátást. Ilyen esetekben az esetkezelés során felmerülő szolgáltatások igénybevétele hatóságilag kötelezővé válik, ami az ellátás jellegét jelentősen befolyásolja. Ezekben az esetekben a hatósággal való együttműködés kitüntetett jelentőségűvé válik.

## **A szolgáltatásba kerülés folyamata – Ifjúsági Közösségi Tér**

A szolgáltatásra XII. kerületi, 13–18 év közötti fiatalok jogosultak. 18. életévüket betöltött lakosok, amennyiben a nagykorúvá válást megelőzően a Közösségi Tér rendszeres használói voltak, a középiskola befejezéséig (de maximum a 20. életévük betöltéséig) jogosultak a szolgáltatásra. Minden jogosult önkéntesen és ingyenesen veheti igénybe a szolgáltatásokat.

Nyitva tartási időben, személyesen kereshető fel a Közösségi Tér. Amennyiben az igénybe vevő rendszeres látogatásra mutat érdeklődést, a Közösségi Tér munkatársai felveszik vele az adatlapot, és aláírattják vele a házirend elfogadását.

A Közösségi Tér saját Facebook-profillal rendelkezik, ahol rendszeresen közzéteszi programjait; a kerületi újságban rendszeresen cikkek megjelenését szorgalmazza; szórólapokat ill. prospektusokat helyez el a különféle kerületi intézményekben; közvetve és közvetlenül megszólítja a szabadidejüket az utcán töltő fiatalokat és ajánlja nekik a szolgáltatást.

### *Jelzési kötelezettség*

Súlyos veszélyeztetettség feltételezése vagy tapasztalása esetén jelzési kötelezettsége van a Közösségi Tér munkatársainak. Ezek között kiemelt esetnek számít:

- a bántalmazás feltételezése,
- a csellengés tervének a térhasználótól érkező hangsúlyozása (pl. hangoztatja, hogy nem akar hazamenni),
- a térhasználón szenvedélybetegség jeleinek tapasztalása.

### *Kikerülés a szolgáltatásból*

A házirend megszegése 1-1 nap, súlyos megszegése végleges kitiltással járhat. Nem végleges kitiltás esetén lehetőség van jóvátételre, ez azt jelenti, hogy a térhasználó esélyt kap normaszegő viselkedésének jóvátételére valamilyen, a közösséget szolgáló feladat megfelelő színvonalon és tartós ideig történő elvégzésével, és ezzel felelheti, a rá kirótt kitiltási időt.

Amennyiben a látogató problémája a többi munkacsoportot vagy külső intézményt is érinthet, a munkacsoport a teamen beszél meg és dönti el a további intézkedések szükségességét. Itt egyeztetnek továbbá az egyéb, működéssel kapcsolatos ügyeket illetően. Rendszeres szupervízióra van lehetősége a csoportnak egy külső szakember vezetésével.

## **VII. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT DOKUMENTÁCIÓ RENDJE**

### **A Család- és Gyermekjóléti Csoport dokumentációja**

Dokumentációjuk vezetése tartalmilag és formailag a Gyvt., a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet továbbá a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet rendelkezései szerint történik.

### **Együtműködési megállapodás**

Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együtműködési megállapodást köt a munkacsoport. A cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával köti meg.

Az együtműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel azzal, hogy a megállapodást az Szt. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia.

Az együtműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül elkészítik az esetnapló azon részeit, amiről rendelkezik az Szt.

### **Esetnapló**

Egy találkozást meghaladó gondozás során kötelező a felvétele. Ez az adatlap - amely a kliens szociális státuszára vonatkozó leglényegesebb adatokon túl a személyi azonosító adatokat is tartalmazza - szolgáltatja a számítógépes kliensnyilvántartás vezetéséhez szükséges információkat is.

Az esetnapló betétlapja, a gondozási lap. Erre akkor kerül bejegyzés, amikor a szociális munkás, a terapeuta vagy az adósságkezelő az első interjút követően találkozik a klienssel. A bejegyzés dátumozott, és röviden tartalmazza, hogy mi történt a találkozás során. A mentálhigiénés-tanácsadó munkacsoport klienseiről készült adatlap információit is a számítógépes nyilvántartás tartalmazza.

Az adósságkezelési tanácsadón részt vevő klienssel a fentiekén túl az adósságkezelési tanácsadó külön együtműködési megállapodást köt, amely a kliens és az adósságkezelő vállalásait és kötelezettségeit tartalmazza. Az adminisztráció minden más tekintetben megegyezik az intézményi kliensadminisztrációval.



## **Csalseg. Net**

A Csalseg. Net elnevezésű kliens nyilvántartó programban kerülnek rögzítésre a Központ szolgáltatásait igénybevevők adatai, a felületen rögzítik tevékenységüket.

A család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője és az családsegítők a 205/2021. (IV. 29.) Korm. rendelet szerinti feladatokat látják el a **Gyermekek Védelmében Informatikai Rendszerben**.

## **Óvodai és iskolai szociális segítő csoport dokumentációja**

### **KENYSZI**

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján a Magyar Államkincstár Központja által működtetett, a szolgáltatások igénybe vevőinek vezetett központi elektronikus nyilvántartási rendszerben (továbbiakban: KENYSZI) rögzítési feladatokat látnak el az óvodai és iskolai szociális segítők. A szociális segítőknél minden esetben a saját tevékenységükre vonatkozóan van jelentési kötelezettségük.

### **Szolgáltatást igénylő lap és a Szolgáltatás leíró lap**

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya 2020. márciusában kiadott összefoglaló tájékoztatása nyomán az intézményi dokumentáció részévé vált a Szolgáltatást igénylő lap illetve a Szolgáltatás leíró lap, melyeket minden csoportos tevékenység esetén kötelező kitölteni. A segítő ily módon adminisztrálja - a KENYSZI felültén kívül - a csoportos tevékenységét.

## **Csalseg. Net**

A Csalseg. Net elnevezésű kliens nyilvántartó programban kerülnek rögzítésre a Központ szolgáltatásait igénybevevők adatai, a felületen rögzítik a segítők egyéni tevékenységüket.

## **Jelző lap**

A 15/1998 évi (IV.30.) NM rendelet értelmében a szociális segítő feladata a jelzőrendszer működésének segítése. Az 15/1998 évi (IV.30.) NM rendelet 21. § (3) bekezdése alapján, ha a szociális segítő szolgáltatás helye, valamint a gyermek tényleges tartózkodási helye különböző család- és gyermekjóléti központok ellátási területén található, a Központ értesíti a tartózkodási hely szerinti család- és gyermekjóléti központot a gyermek veszélyeztetettségéről. A szükséges jelzések megtételére szolgál az intézményi dokumentáció részét képező Jelző lap.

## **Hozzájáruló nyilatkozat**

A szülői/törvényes képviselő beleegyező nyilatkozata arra vonatkozóan, hogy gyermeke a szociális segítő tevékenységet végző szakember általa szervezett egyéni, csoportos vagy közösségi programokon részt vehessen. A szociális segítők Hozzájáruló nyilatkozatot, abban az esetben vesz fel, amennyiben a köznevelési intézmény erre kötelezi.

## **A Gyermekvédelmi Csoport dokumentációja**

Dokumentációjuk vezetése tartalmilag és formailag a Gyvt. és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet vonatkozó bekezdései szerint történik.

A Gyermekvédelmi Csoport a nyilvántartás vezetésére számítógépes iktatási rendszert használ, amely lehetővé teszi a levelek rövid idő alatt történő bevitelét és visszakeresését, valamint a családi rendszerek összekapcsolását és a határidők követését.

A kliens az első találkozás alkalmával aláírásával látja el az adatok nyilvántartására és kezelésére vonatkozó tájékoztatásról szóló **Nyilatkozatot**.

A kerületben több gyermekotthon is működik, ennek megfelelően az ott élő gyermekek közül többen XII. kerületi, állandó lakóhellyel rendelkeznek. Emiatt a Gyermekvédelmi Csoport ellátja az esetgazdai teendőket is, melynek során minden ott bejelentett, nevelésbe vett gyermek iratanyagát kezelik, esetdossziét vezetnek. Ez tartalmazza az ügyben született határozatok, féléves és éves **Helyzetértékelések** adatlapjait.

A gyermekvédelmi munka esetvezetése családonként nyilvántartott dosszié formájában történik. Az itt megjelent dokumentációk tartalmazznak minden, a gyermekkel kapcsolatos hivatalos iratot.

A család- és gyermekjóléti központ vezetője és az esetmenedzserek a 205/2021. (IV. 29.) Korm. rendelet szerinti feladatokat látják el a **Gyermekek Védelmében Informatikai Rendszerben**.

### **Csalseg. Net**

A Csalseg. Net elnevezésű kliens nyilvántartó programban kerülnek rögzítésre a Központ szolgáltatásait igénybevevők adatai, a felületen rögzítik tevékenységüket.

### **A gyermekekkel utcai, lakótelepi szociális munkát végző csoport dokumentációja**

Dokumentációjuk legfőbb elemét képezi az „Ifjúsági Közösségi Tér” nevet viselő hely házirendjének elfogadását tanúsító **Nyilatkozat**, amely a kapcsolatfelvétel elején kitöltött **Adatlap** részét képezi. A munkatársak forgalmi naplót helyeznek ki, a Térbe, amelybe a látogatók beírják a nevüket. Az adatszolgáltatás önkéntes.

**Látogatási és eseménynapló** rögzíti a telephely forgalmát.

### **Csalseg. Net**

A Csalseg. Net elnevezésű kliens nyilvántartó programban kerülnek rögzítésre a Központ szolgáltatásait igénybevevők adatai, a felületen rögzítik tevékenységüket.

### **Pszichiátriai betegek közösségi ellátásának dokumentációja**

A szolgáltatás igénylésére szolgáló kérelem benyújtása után az intézményvezető elbírálja azt, majd döntéséről a megállapodásban rögzítve értesíti a kérelmezőt. Kedvező elbírálás esetén megállapodást kötnek a szolgáltatás tartalmáról, feltételeiről. A megállapodással egy időben, jognyilatkozat keretében nyilatkozik a kliens, a cselekvőképességéről. A Központ nyilvántartást vezet a közösségi ellátást igénybe vevőkről. A nyilvántartás vezetése 2011. január 1-jétől elektronikusan is vezethető, mely nagymértékben megkönnyíti a munkát.

A szolgáltatást igénylőnek minden esetben orvosi ajánlást kell hoznia szakorvosától, mely tartalmazza a BNO (betegség besorolás) kódját és a szakorvosi véleményét.

Az eset kezelését ellátó szociális munkás felméri az ellátott személyes céljait, az ezek eléréséhez szükséges lépéseket, a segítő kapcsolat elemeit összefoglaló gondozási tervet készít, melynek részei a 2011-től kötelezően választható adatlapok. Az Állapot és életvitel-felmérő lapok (Életvitel pszicho-

szociális problémák felmérésére szolgáló adatlapok, Betegséggel járó stressz felmérésére szolgáló adatlapok, Önellátás, Mentális állapot felmérésére szolgáló adatlapok) és a Szükségletfelmérő lap, továbbá az esetgazda az esetvezetés során elkészíti a Korai figyelmeztető tüneteket összefoglaló adatlapot.

Az esetgazda minden egyes találkozó után vezeti az esetkövető lapot, melyen megjelöli a találkozás idejét, a beavatkozás jellegét, idejét, és feljegyzést készít.

2016. január elsejétől – a közösségi finanszírozás változása miatt (pályázatról, normatív alapú finanszírozásra váltás) – már félévente vezetnek az esetgazdák a gondozási naplót, melyben elszámolnak a 6 hónap alatt megtörtént klientalálkozók idejével, csoportvezető terápiai munkatárs összesíti a táblázatot.

Az esetgazdák évente felülvizsgálják a szolgáltatást igénylővel a gondozási tervet, ezt követően újra kitöltésre kerülnek a felmérőlapok, és új gondozási terv készül.

## **Pszichiátriai betegek nappali ellátásának dokumentációja**

### **Kérelem**

A szolgáltatást igénylő kérelmezi az ellátás biztosítását. A kérelemhez a szolgáltatást igénylőnek, amennyiben étkeztetést vesz igénybe, mellékelnie kell a jövedelemnyilatkozatát, amely a térítési díj megállapításához szükséges. Csatolnia kell továbbá a szakorvosának, kezelőorvosának szakvéleményét. A szolgáltatás igénylésére szolgáló kérelem benyújtása után az intézményvezető elbírálja azt, majd döntéséről értesítést küld a kérelmezőnek (pozitív és negatív döntés esetén egyaránt).

### **Megállapodás**

Kedvező elbírálás esetén a felek megállapodást kötnek a nappali intézményben nyújtott szolgáltatások tartalmáról, igénybevételeinek feltételeiről. A megállapodással egy időben, jognyilatkozat keretében nyilatkozik a kliens, a cselekvőképességéről. A megállapodás megkötése után az ellátást igénybe vevő törzsadatai és az ellátással kapcsolatos törzsadatok rögzítésre kerülnek a nyilvántartó lapon.

2017 február óta már nem része a kötelező dokumentációnak a gondozási terv és a felmérőlapok, így azóta nem vezetjük.

A nappali ellátás keretein belüli csoportok vezetéséhez az ellátottnak megállapodást szükséges kötni a klubházvezetővel a Megállapodás - foglalkozás-, csoporttartás, klubprogram-szervezés, vezetés dokumentum kitöltése által.

**Látogatási és eseménynapló** rögzíti a nappali intézmény forgalmát.

**A pszichiátriai betegek nappali és közösségi ellátásának online jelentési felülete a KENYSZI.** A munkacsoportban két kijelölt e-képviselő jogosult a jelentési felület használatára, a munkacsoportvezető és az asszisztens, megállapodás alapján jelentik az igénybe vevőket.

## **Mentálhigiénés-Tanácsadó Csoport**

### **Csalseg. Net**

A Csalseg. Net elnevezésű kliens nyilvántartó programban kerülnek rögzítésre a Központ szolgáltatásait igénybevevők adatai, a felületen rögzítik tevékenységüket

**Minden csoport ellátottjairól és igényelt szolgáltatásairól** statisztika készül a KSH részére éves szinten.

A Központ minden év végén intézményi beszámolót készít az Önkormányzat részére, amit az Egészségügyi és Szociális Bizottság tárgyal a következő év elején.

Minden szakmai csoport tevékenységéről jelentés készül a KENYSZI (TEVADMIN) elektronikus felületén.

## **VIII. KLIENSI JOGVÉDELEM, ADATVÉDELEM, A SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ ETIKAI SZABÁLYOK, A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A Központ munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására, kezelésére, valamint az általuk adott információkra a hivatali titoktartás szabályi érvényesek, szakmájuk gyakorlásának körében a vonatkozó szakmai szabályok, illetve az etikai kódexben foglaltak az irányadóak. Az adatvédelem hatékony megvalósulása érdekében a Központ önálló adatvédelmi szabályzatot dolgozott ki, melyben a szociális-, a gyermekvédelmi- az adatvédelmi törvényben, illetve az etikai kódexben megjelenő előírások adaptálódnak a Központban folyó szakmai tevékenységhez. Panasz esetén a Központ vezetője vagy ezzel megbízott helyettese a panaszolt ügyet körültekintően kivizsgálja, indokolt esetben felülbíráhatja azt. Panasszal, észrevétellel az ügyfél a területileg illetékes ellátott jogi képviselőhöz is fordulhat, amely lehetőségről őt szóban, ill. nyilvánosan kifüggesztett írásbeli tájékoztatón keresztül a Központ munkatársai informálják.

### **Az ellátottak jogainak védelme**

Az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi és mentális állapota, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján, életkorára tekintettel az egyéni szolgáltatás vagy a teljes körű ellátás igénybevételére. A fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során. Az ellátott jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvényi felhatalmazás alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni. A Központnak a szolgáltatásait olyan módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen klienseit megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme.

Panasz esetén a Központ vezetője 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a megadott határidőig nem történik intézkedés, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat jogorvoslatért.

### **A szociális szolgáltatást végzők jogai**

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

Az intézményben szociális munkakörben foglalkoztatott munkavállalók közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokban az Szt., a Gyvt., a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet és az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet az irányadó.

Ez a Szakmai Program a fenntartó által történt jóváhagyását követő napon lép hatályba, egyidejűleg az Egészségügyi és Szociális Bizottság 12/2018. (IV.24.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai Program hatályát veszti.

Budapest Hegyvidék, 2021. „ „

**Machács Mihály**  
intézményvezető

Mellékletek:

1. sz. – Az intézmény 2020. évi Szervezeti és Működési Szabályzata
2. sz. – A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ házirendje
3. sz. – A Család- és Gyermekjóléti Csoport kliens nyilvántartó adatlapja
4. sz. – Az Ifjúsági Közösségi Tér házirendje
5. sz. – Megállapodás - Pszichiátriai betegek nappali ellátása - étkeztetéssel
6. sz. – Megállapodás - Pszichiátriai betegek nappali ellátása - étkeztetés nélküli
7. sz. – Megállapodás - Pszichiátriai betegek nappali ellátása - nappaliról étkeztetésre módosítás
8. sz. – Megállapodás - Pszichiátriai betegek nappali ellátása - étkeztetésről sima nappalira módosítás
9. sz. – Megállapodás - Pszichiátriai betegek közösségi ellátása
10. sz. – Jognyilatkozat - Megállapodás megkötéséhez (nappali ellátás)
11. sz. – Jognyilatkozat - Megállapodás megkötéséhez (közösségi ellátás)
12. sz. – Pszichiátriai betegek közösségi ellátásának házirendje
13. sz. – Pszichiátriai betegek nappali ellátásának házirendje
14. sz. – Kapcsolattartási ügylet adatlap
15. sz. – Együttműködési Megállapodás - Kapcsolattartás
16. sz. – Tájékoztató - Kapcsolattartás
17. sz. – Tájékoztató kamerával - Kapcsolattartás
18. sz. – Igénybevételi rend - Kapcsolattartás
19. sz. – Igénybevételi rend kamerával - Kapcsolattartás
20. sz. – Nyilatkozat felvétel készítéséről - Kapcsolattartás

Az Egészségügyi és Szociális Bizottság – a Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 13/2013. (IV. 30.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat rendelet 4. mellékletének 1.15. pontjában átruházott hatáskörében eljárva – a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Családsegítő és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programját 2021. .... ülésén, a ..... számú határozatával jóváhagyta.

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki  
Önkormányzat Képviselő-testületének  
Egészségügyi és Szociális Bizottsága nevében:

**Dr. Harmos Andrea**  
elnök

