

**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT
SZAKMAI PROGRAMJA**

2016

I. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás 2016. január elsejétől integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal család- és gyermekjóléti szolgálatként működik.

A család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló, többszörösen módosított 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendelete, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, többször módosított 1/2000. (1. 7.) SZCSM rendelet és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

I.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat célja

- A Solymár Nagyközség és Nagykovácsi Nagyközség ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, a gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszüntetésében való közreműködés.
- A szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.
- Figyelemmel kíséri a lakosság életvezetését, az egyén és családtagjai között felmerülő konfliktusokat, kutatja a konfliktusok megoldási módját.

I.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladata

- **A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében**
 - Tájékoztatja a szülőt, a gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
 - Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, valamint a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése.
 - A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájárulás szervezése.
 - Szabadidős programok szervezése.
 - Hivatalos ügyek intézésének segítése.
- **A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében**
 - A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, az együttműködés megszervezése és tevékenységük összehangolása.
 - A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.
- **A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**
 - Család gondozás a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása és a gyermek

problémáinak rendezése érdekében.

- A családi konfliktusok megoldásának elősegítése.
- Egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások és a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

- **A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme érdekében**

- A családsegítő a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítőként végzi munkáját.
- Esetmegbeszéléseket szervez.

- **Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek**

- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagy számban előforduló problémákat, a gyermekek veszélyeztetettségét és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szervek felé.
- Fogadja és meghallgatja a szolgálathoz érkezőket, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását.
- Felkérésre környezettanulmány készítése.
- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátás bevezetését.
- Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéshez szükséges helyiséget.

A szolgálat munkája során kulcsfontosságú a prevenció, a humánus, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

II. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐKAPACITÁSOK, NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK

II.1. A megvalósítani kívánt program bemutatása

A szakmai programban foglaltak megvalósulása során a szolgáltatást igénybe vevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.

Szolgálatunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve bántalmazott felnőttek és gyermekek számára. A segítséget igénylő családok szociális és mentális gondozásánál a cél az, hogy egy meghatározott ideig tartó, folyamatos segítő kapcsolatot alakítsunk ki, illetve tartsunk fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás stratégiai, módjai az együttműködés folyamatában alakulnak ki.

Feladatunk, hogy tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybe vevők pontos információt kapjanak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzügyi ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk.

A gyermekeket, illetve szüleiket tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a

gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.

Feladatunk a Solymár Nagyközség, illetve Nagykovácsi Nagyközség ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése.

Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási módját.

A család- és gyermekjóléti szolgálat hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együtt működése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik. Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy Család- és Gyermekjóléti Szolgálatunk látókörébe kerüljön a településeken élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került családok, egyének annak érdekében, hogy szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

II.2. Szolgáltatási elemek, tevékenységek

- A gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése.

- Szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás.

- Ügyintézésben való segítségnyújtás.

- Szociális segítő munka (családgondozás),

- Környezettanulmány készítése felkérésre.

- Szabadidős programok szervezése.

- Adományok gyűjtése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, és egyéb).

- Telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség biztosítása.

- Terepintézményként fogadunk főiskolai hallgatókat, segítjük őket gyakorlati ismeretek elsajátításában.

III. MÁS INTÉZMÉNYEKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA

A család- és gyermekjóléti szolgálat számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében.

A családsegítők számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezése. A jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzést fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében és a megtett intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt.

Évente legalább 6 alkalommal, illetve szükség szerint esetmegbeszélést szervez, melynek célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer munkáját az éves intézkedési terv alapján végzi, amelyet minden év február 28-ig kell elkészíteni.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat minden év január 31-ig tanácskozást szervez, amelyen átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését, áttekintik a település szociális és gyermejjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük javítására.

A család- és gyermejjóléti szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- köznevelési intézmények
- rendőrség,
- ügyészség
- bíróság
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság
- a gyermekjogi képviselő,
- jegyző
- a járási hivatal
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

A szolgálat munkája során együttműködik és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel, különösen

- a pilisvörösvári és a budakeszi járási család- és gyermejjóléti központtal
- a területi szociális gondozás intézményeivel
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik,
- a vöröskereszttel.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési jelzőrendszeri felelős feladata.

Feladata továbbá:

- a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermejjóléti központnak
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez
- éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít. A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező az írásbeli jelzés.

IV. ELLÁTÁSI TERÜLET, ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Az Ezüstkör Szociális Gondozó Központ Család- és Gyermejjóléti Szolgálatának ellátási

területe Solymár Nagyközség és Nagykovácsi Nagyközség közigazgatási területe.

IV.1. Az ellátási területek bemutatása

Solymár hivatalosan nagyközség, lakosságszáma 2009-ben érte el a 10 000 főt. Budapest szomszédságában helyezkedik el, a főváros BKV busszal megközelíthető. Sajátos módon azonban ez a közelség nem nyom negatív bélyeget a település életére, nem válik jellegtelenné a nagyváros árnyékában. Ellenkezőleg, nagyon gazdag kulturális programokkal, színes hagyományőrző élettel rendelkezik. A község tősgyökeres lakosai a sváb hagyományokat nemcsak kultúrájukban, hanem egyéb tevékenységeikben is megőrizték. Szorgalmuknak köszönhetően a nagyközség egyike Magyarország legjobb módú településeinek.

Nagykovácsi Pest megye hegyekkel körbevett völgyében, gyönyörű környezetben elhelyezkedő települése. Budapest központjától 15 km-re található, a fővárosi tömegközlekedést igénybe véve könnyen megközelíthető. A Budai Tájvédelmi Körzetben fekszik a település, így aktív turizmus jellemző a falu életére, különösen hétvégén rengeteg a kiránduló, a biciklis, a környező erdőkben sok turista út fellelhető.

Nagykovácsi lakosainak száma a 2014-es év eleji adatok alapján meghaladja a 7000 főt. Régi időkben svábok lakta területnek számított, de a kitelepítések következtében a falu lakosságának összetétele megváltozott. A német nemzeti kisebbségi önkormányzat azonban működik.

A településen él az összlélekszámhoz viszonyítva a legtöbb gyermek Magyarországon, rengeteg a nagycsaládos. A Nagykovácsiban élő pedagógusok igyekeznek minél több programot, lehetőséget biztosítani az itt élő gyermekeknek. Jellemző, hogy az óvoda, az iskola, a könyvtár, az önkormányzat és a vallási felekezetek is színes és változatos programokat kínálnak a gyermekeknek és családjaiknak egyaránt.

IV.2. Az ellátás célcsoportja

A szolgáltatást igénybe vehetik az állandó vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, vagy magyar hatóságok által menekültként elismert állampolgárok és családok.

IV.2.1. Kiemelt célcsoportok

- Krízishelyzetben lévő várandós anyák.
- Veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba.
- Élethelyzetükben megrendült családok.
- Alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók.
- Alkohol és egyéb szenvedélybetegséggel küzdők és családjaik.
- Alacsonyabb jövedelmű családok.
- Krízishelyzetbe került személyek és családok.
- Bántalmazottak.
- Lakhatási problémákkal küzdők.
- Fogyatékkal élők, a krónikus pszichiátriai betegek.
- Idősek.

IV.3 A települések lakossági adatai:

Solymár lakónépességének alakulása: állandó lakosok száma korosztályok alapján a 2016. év eleji állapot szerint:

0-3	4-6	7-14	15-18	19-65	66 év felettek	Összesen
303	359	979	443	6.787	1.828	10.699

Nagykovácsi lakónépességének alakulása: állandó lakosok száma korosztályok alapján a 2016. év eleji állapot szerint:

0-3	4-6	7-14	15-18	19-65	66 év felettek	Összesen
401	384	947	336	4.899	1.058	8.025

Szakmai létszám:

Solymár: 3 fő családsegítő

- 1 fő gyermek és ifjúságvédelmi tanácsadó, családkonzulens
- 1 fő szociálpedagógus
- 1 fő mentálhigiénés szakember (családterapeuta képzés folyamatban)

1 fő fejlesztő pedagógus, 6 órás (mentálhigiénés szakember képzés folyamatban)

1 fő gyógypedagógus, 4 órás

1 fő konduktor, 4 órás

Nagykovácsi: 2 fő családsegítő

- 1 fő szakvizsgázott szociálpolitikus, mediátor
- 1 fő szociálpedagógus

Intézményi nyitvatartás:

Solymár: hétfő, szerda: 8 -16 óráig

Nagykovácsi: hétfő, szerda : 12 – 16 óráig

kedd, csütörtök: 7-16 óráig
péntek: 8-14 óráig

kedd, csütörtök: 8-12 óráig

IV.4. Jellemzően megjelenő probléma típusok

Ellátott településeinken a szolgáltatást igénybe vevőkre általában jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők sokszor összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek gyakran halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermekelhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. Megfigyelhető a családmodell változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése.

A szolgáltatást nem és életkor tekintetében eddigi tapasztalataink alapján nagyobb arányban veszik igénybe a nők mint a férfiak. Alacsony azon kiskorúak száma, akik önként, szülő nélkül keresik fel szolgálatunkat és kérnek segítséget. A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitására jellemző, hogy nagyrészt inaktív keresők és tartós munkanélküliek. Családi állapotukat tekintve legtöbbször párkapcsolatban élnek gyermekkel. Elvált szülők esetén gyakoribb az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális-lelki problémák előtérbe kerülése. A településen szociális problémákat sokszor a munkanélküliség okoz, illetve gyakori a szenvedélybetegségek előfordulása is. Az ellátási területen egyre nagyobb arányban fordulnak elő az idős, magukra hagyott, esetenként tehetetlen kliensek. Jellemző a családi kapcsolatok beszűkülése, esetenként teljes hiánya. A családok diszfunkcionális működése az iskolában teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezik. A szülők körében előforduló pszichés és szomatikus zavarok befolyásolják nevelési tevékenységüket, mely problémák miatt gyermekeik érzelmi szükségletei hiányt szenvednek, esetenként elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

V.1. Prevenációs szolgáltatások formái, szakmai tartalma

- Észlelő és jelzőrendszer működtetése, a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárása, valamint az egyes gyermekek veszélyeztetettségének időben történő felismerése. (A téma „A más intézményekkel történő együttműködés módja” részben részletesen került kifejtésre)

- Szabadidős programok szervezése a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, valamint a gyermekek, fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, programok közvetítése.

Igénybe vehető szabadidős szolgáltatásaink:

- Egész évben működik heti egy alkalommal a **Babatanya klub**, ahova a három év alatti kisgyermeket várjuk szüleikkel együtt. Védőnők és meghívott vendégek válaszolnak a

kismamák kérdéseire.

- **Zenebölcsi.** Gyermekdalok, ritmikus mondókák, ringatók segítségével a legkisebbekkel játszható játékok tanítása az anyukáknak, ami a szülő-gyerek kapcsolatot harmonizálja, a kötődést erősíti. Heti egy alkalommal látogatható.
- **Életmód-klub** várja az érdeklődő szülőket hetente egy alkalommal, ahol szakember segít az életvezetési problémák megoldásában.
- A veszteségek feldolgozásához nyújt segítséget a **Gyászcsoport**, mely megfelelő számú jelentkező esetén évente többször is indul.
- Hasonló célt szolgál a **Belső gyermek csoport**, amely elsősorban a gyermekkori traumák feldolgozásában tud segíteni mentálhigiénés szakember segítségével.
- **Mozgásterápiával** tudunk az óvodás korosztály segítségére lenni a tanulási problémák megelőzésében. A kisiskolás korosztálynak figyelemzavar és viselkedési problémák esetén ajánlott ez a módszer. Előzetes időpont egyeztetéssel vehető igénybe.
- A csecsemőkorban jelentkező mozgásproblémáknál a **konduktor** segít a babáknak.
- **Gyógypedagógusunk** feladata a fogyatékos, sérült, akadályozott gyerekek képességfejlesztésében, funkciózavaraik korrekciójában, életviteli nehézségeik kezelésében, rehabilitációjukban való segítségnyújtás.
- **Családkonzultáció:** családterápiásan képzett szakemberek által végzett támogató, információ nyújtó, tanácsadó beszélgetéssorozat lehetőség szerint az egész család részvételével.
- A nyári szünetben a szolgálat által szervezett **napközis táborokban** tölthetik szabadidejüket tartalmasan a gyermekek.
- **Életmód-klub** várja az érdeklődőket hetente egy alkalommal, ahol szakember segít az életvezetési problémák megoldásában.
- Az **EGÉSZ-SÉG KLUB** tornával és táplálkozási tanácsokkal járul hozzá látogatóinak egészséges életmódjához.

V.2. Krízisintervenció

Krízisállapotban az egyén, illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben a szokásos probléma megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában. A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségcsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget” megéllő kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális

háttérintézmények).

V.3. Tanácsadás

- *Életvezetési, háztartásszervezési tanácsadás*, amelynek célja az önálló, hatékony életvezetés elérése (pl. pénzbeosztás, gazdálkodás, stb.)
- *Gyermeknevelési tanácsadás*, gyermek(ek) gondozásával, nevelésével kapcsolatos problémák elhárítása.
- *Mentálhigiénés tanácsadás*, melynek célja az egyén mentális egészségének helyreállítása, megőrzése.
- *Családtervezési tanácsadás* során felhívjuk a kliens figyelmét arra, hogy életkörülményeinek figyelembe vételével tervezze a gyermek(ek) születését, tájékoztatás történik a fogamzásgátlásról is.
- *Családi kapcsolatot javító tanácsadás* során segítséget nyújtunk a családi konfliktusok, párkapcsolati problémák kezeléséhez.

V.4. Komplex családgondozás

A családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.

V.5. Esetmegbeszélés, esetkonferencia

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó szakemberek és a családtagok részvételével, valamint esetmegbeszélést, ahol kizárólag az érintett szakemberek vannak jelen.

V.6. Szolgáltatás, adományozás

A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával igyekszünk segíteni.

VI. A KLIENSEK SZÁMÁRA BIZTOSÍTOTT ELLÁTÁSI SZINTEK

- **Önkéntes ellátott:** A kliens maga kérte a segítséget, de a gyermek veszélyeztetettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához) Teendők: forgalmi naplóba az adatokat felvezetni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.
- **Önkéntes gondozott:** A családban a gyermek helyzete problémás, a veszélyeztetettség határán van, a család rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, de

együtműködési készségük megfelelő. A gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása. Teendők: forgalmi naplóba bevezetni, esetnaplót vezetni, értékelést elkészíteni félévente.

- **Együtműködésre kötelezett:** A családban a gyermek helyzete problémás, a veszélyeztetettség határán van vagy az már fennáll, a család rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, de együtműködési készségük nem megfelelő. Az ajánlott szolgáltatásokat a szülők nem hajlandók igénybe venni. Teendők: esetkonferencia összehívása a családtagok és az érintett szakemberek részvételével. Védelembe vételi javaslat készítése és együtműködés a járási család-és gyermekjóléti központ esetmenedzserével.

VII. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT ÁLTAL VEZETETT DOKUMENTÁCIÓK

- Forgalmi napló
- Esetnapló
- Együtműködési megállapodás
- Problémajelző adatlap
- Gyermekünk védelmében elnevezésű dokumentációs és együtműködési rendszer adatlapjai (2007. április 01. napjától hatályba lépett új adatlapok, „GYSZ-3”)
- Esetmegbeszélések jegyzőkönyvei
- 2012. július 01-től szolgálatunk számára kötelező a Központi Elektronikus Nyilvántartás napi szintű használata a szolgáltatást igénybe vevőkről (KENYSZI), amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű, mely a szolgáltatást igénybe vevők személyes adatait tartalmazza.

VII. A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

A szolgáltatásról szóló tájékoztató jellegű közlemények a helyi médiában és internetes felületeken jelennek meg (Solymári Hírmondó c. újság, www.solymaronline.hu, Pilis TV, www.ezustkor.eu, www.solymar.hu, www.nagykovacsi.hu). Az intézmény épületében a faliújságon kifüggesztve megtalálhatóak a Szolgálat aktuális programjai, valamint szórólapokon, plakátokon tájékoztatjuk a lakosságot, melyet a települések hirdetőtábláin helyezünk el.

VIII. AZ IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

VIII.1. Az ellátottak általános jogainak védelme

☑ Egyéni szociális, egészségügyi szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az ügyfél jogosult a személyes gondoskodást nyújtó ellátások, szolgáltatások igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.

☒ A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai, vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

☒ A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

☒ A szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak élethez, emberi méltóságához való jogaira.

☒ Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá.

VIII.2. A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

☒ Akadálymentes közlekedés biztosítása.

☒ Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.

☒ A képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése.

☒ Önrendelkezés elve, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.

☒ Társadalmi integrációhoz való jog, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolat tartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

VIII.3. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogai teljes körű védelmének kötelezettségét fogalmazza meg. Előírja, hogy a gyermekeknek a **gyermekjogi képviselőn** keresztül is segítséget kell biztosítani jogaik megismerésében és azok érvényesítésében. A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik. A gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék. Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a gyermekjóléti szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

- jogai gyakorlásában
- panaszának megfogalmazásában

- segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

Ügyfeleink jogorvoslati kérdéseikkel a Pest megyei gyermekjogi képviselőhöz fordulhatnak:

Varga M. Bea

1075 Budapest, Madách tér 3.

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf: 646.

Tel: 06-20-4899-627

Ellátottjogi képviselőnk:

Filotásné Ugrics Katalin

ugrics.katalin@obdk.hu

Tel.: 06-20-4899-527

honlap: www.obdk.hu

VIII.4. Panaszjog

Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. A panaszost az intézményvezetője 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

VIII.5. A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

VIII.6. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELME

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

☑ A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.

☑ A szociális szolgálat családsegítői évente szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése. A családsegítők a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A

szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti.

☒ A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat családsegítője közfeladatot ellátó személynek minősül.

IX. A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai érdekképviselése

A Magyar Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete szakmai, érdek-képviselési feladatokat lát el.

X.A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTÉGÉNEK BIZTOSÍTÁSA

A család- és gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel. A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg.

Ennek érdekében az intézmény családsegítői számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. A helyben megvalósítható tréningekre, szupervízióra különösen nagy hangsúlyt kívánunk fektetni.

X. ETIKAI KÉRDÉSEK

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. Az intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az intézmény jó hírét nem sértheti.
3. Az intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.

2. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat munkájához kapcsolódó törvényi és rendeletei háttere

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1997. évi XXXI. Tv - A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról”
- 15/1998. NM (IV.30) NM rendelet - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 259/2002. (XII.28) Korm. rendelet – a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről
- 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- 2015. évi CXXXIII. törvény az egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról, illetve végrehajtási rendeletei
- Szociális Munka Etikai Kódexe

Solymár, 2016.február 10.

Szelicsánné Szajáni Piroska

intézményvezető