

**NAPIREND SORSZÁMA: 3**

**MELLÉKLET: 1 db**

**TÁRGY: Javaslat a Humánszolgáltató Központ szakmai programjának jóváhagyására**

**ELŐTERJESZTÉS**

**a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás Társulási Tanácsának**

**2015. december 15-i rendes ÜLÉSÉRE**

**ELŐTERJESZTŐ: dr. Tóth Gyula, a Társulási Tanács elnöke**

**ELŐTERJESZTÉST KÉSZÍTETTE: dr. Ludas Gabriella jogi és bizottsági referens**

**TÖRVÉNYESSÉGI VÉLEMÉNYEZÉSRE BEMUTATVA:**

**TERJEDELEM: 1 + 63**

**Tisztelt Társulási Tanács!**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.), valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyt.) 2016. január 1-jétől hatályba lépő rendelkezéseinek megfelelően a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás fenntartásában lévő Humánszolgáltató Központ alapító okirata, valamint Szervezeti és Működési szabályzata módosításra került. Tekintettel arra, hogy a változások az Intézmény szolgáltatásait alapvetően befolyásolják, szükséges az Intézmény szakmai programjának módosítása is.

Kérem a Tisztelt Társulási Tanácsot az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslat elfogadására.

**Szekszárd, 2015. december 15.**

**dr. Tóth Gyula  
elnök**

## **Határozati javaslat**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 93/B. § (1) bekezdés c) pontjára, valamint Gyvt. 104. § (1) bekezdésének d) pontjára figyelemmel a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás Társulási Tanácsa a Társulás fenntartásában lévő Humánszolgáltató Központ szakmai programjának módosítását az előterjesztés melléklete szerinti tartalommal és formában elfogadja.

**Határidő: 2015. december 15.**

**Felelős: dr. Tóth Gyula elnök**

**dr. Varga Katalin jegyző, munkaszervezet-vezető**

**SZEKSZÁRD MEGYEI JOGÚ VÁROS**

**HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONTJÁNAK**

**SZAKMAI PROGRAMJA**

**Szekszárd, 2016.01.01.**

**Dr. Tóth Gyula**

**Szekszárd és Környéke Alapellátási és  
Szakosított Ellátási Társulás  
Elnöke**

**Papp Győző**

**HSZK igazgató**

**SZEKSZÁRD MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA  
HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONTJÁNAK SZAKMAI PROGRAMJA**

**I.  
ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

**1. AZ HSZK ELNEVEZÉSE, SZAKFELADATSZÁMAI, SZÉKHELYE**

Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzatának Humánszolgáltató Központja (továbbiakban HSZK): 751779 CS 01

7100 Szekszárd, Vörösmarty u. 5.

Tel.: 511-474

Tel./ Fax: 511-474

**2. A HSZK SZERVEZETI EGYSÉGEI, TELEPHELYEI, SZAKFELADATSZÁMAI, A MUNKATÁRSOK KÉPZETTSÉGE**

Szervezeti egység	Kormányzati funkciószám	Munkatársi létszám	Képzettség
<b>Humánszolgáltató Központ Igazgatóság</b>		1 fő HSZK intézményvezető	szociológus, szakvizsgázott szociálpolitikus
		1 fő adminisztrátor	érettségi
<b>Családsegítő és Gyermekjóléti Központ</b> Szekszárd, Vörösmarty M. utca 5., Tel/fax: 511-474 Járási Csoport	104042 107054	1 fő intézmény- vezető	szakvizsgázott szociálpolitikus
		5 fő esetmenedzser	általános szociális munkás, szociális munka BA
		4 fő tanácsadó	jogász, pszichológus, fejlesztő pedagógus, szupervízor
		4 fő szociális asszisztens	szociális asszisztens
		1 fő csoportvezető	általános szociális munkás,
		13 fő családsegítő	általános szociális munkás, szociális munka BA, szociális munka MA
<b>Közösségi pszichiátriai munkacsoport</b> Szekszárd, Vörösmarty M. utca 5., Tel/fax: 511-474	101143	1 fő közösségi- koordinátor	szociálpedagógus
		2 fő közösségi gondozó	szociális gondozó és ápoló szociális munka BA,

Orvos-konzulens		havi 2 x 2 óra	orvos
-----------------	--	----------------	-------

<b>Hajléktalansegítő Szolgálat</b> Szekszárd, Mátyás Király u. 59., Tel.: 511-393			
<i>Átmeneti Szállás</i> (20 férőhely)	107013	1 fő szociális-mentálhigiénés munkatárs, 1 fő szakmai vezető	általános szociális munkás, szakvizsgázott szociális munkás
<i>Éjjeli menedékhely</i> férfi 6 férőhely, női 5 férőhely		3 fő szociális segítő	szociális asszisztens
<i>Nappali melegező</i> (50 férőhely)	107015	1 fő szociális-mentálhigiénés munkatárs	általános szociális munkás
		1 fő szociális segítő	szociális szervező
<i>Utcai szociális szolgálat</i>	107016	1 fő utcai szociális munkás	általános szociális munkás
		1 fő szociális koordinátor	szociális asszisztens
<i>Szociális étkeztetés</i>	107051	1 fő szociális segítő	konyhai kiségitő
<b>Családok Átmeneti Otthona</b> (20 férőhely) Szekszárd, Csatári u. 70./B., Tel.: 414-334	104012	1 fő szakmai vezető	szakvizsgázott szociál- politikus
		2 fő családgondozó	szociális munka BA, szociálpedagógus
		3 fő szakgondozó-gondozó	csecsemő- és gyermekgondozó

### 3. AZ INTÉZMÉNY FENNTARTÓJA

#### SZEKSZÁRD ÉS KÖRNYÉKE ALAPELLÁTÁSI ÉS SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSI TÁRSULÁS (Társulás)

7100 Szekszárd, Béla király tér 8.

A Humánszolgáltató Központ valamennyi szolgáltatását a társulás keretei közt nyújtja.

### 4. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI TERÜLETE

A Család – és Gyermekjóléti Központ (CSGYJK) illetékességi területe a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai tekintetében Szekszárd Megyei Jogú város, Ócsény, Szálka, Decs, Szedres, Várdomb, Pörböly község közigazgatási területe, a család - és gyermekjóléti

központi feladatok tekintetében a szekszárdi járás. A Hajléktalansegítő Szolgálat ellátási körzetét az 1993. évi III. tv. szabályozza, az Magyarország közigazgatási területével egyezik meg. Hajléktalansegítő Szolgálat utcai szociális munka végzése kiterjed Szekszárd Megyei Jogú város, Ócsény, Szálka, Decs, Zomba, Harc, Felsőnána, Kéty, Murga és Bátaszék területére. A Családok Átmeneti Otthona (CSAO) ellátási területe Magyarország.

A Közösségi Pszichiátriai Ellátás (KÖPSZ) ellátási területe: Szekszárd, Ócsény, Harc.

## **5. AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA**

Önálló jogi személy, részben önálló költségvetési szerv, melynek gazdálkodásával kapcsolatos tevékenységét Szekszárd M.J.V.Ö. Polgármesteri Hivatal Gazdasági Igazgatósága látja el. Az intézmény szakmai tevékenységét a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. III. törvény (Szt.), a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatóságáról szóló 1997. XXXI. törvény (Gyvt.), a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet alapján végzi.

## **6. BÉLYEGZŐK**

A HSZK feladatainak ellátásakor kör - és fejbélyegzőt használ. A körbélyegzőn: Szekszárd Megyei Jogú Város Humánszolgáltató Központja Vörösmarty u. 5. Bank: 11746005-15416566-38040003 felirat található.

Fejbélyegző: Humánszolgáltató Központ Szekszárd, Vörösmarty u.5. Tel/fax.:74/511-474

A körbélyegzőt és fejbélyegzőt a Humánszolgáltató Központ igazgatója jogosult használni.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ körbélyegzőt használ, melynek felirata: Szekszárd M.J.V. Humánszolgáltató Központ Család- és Gyermekjóléti Központja.

A bélyegző használatára a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ és a Humánszolgáltató Központ vezetője jogosult.

## **II.**

### **A HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT ÉS EGYSÉGEINEK FELADATA**

#### **1. HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**

A humán szolgáltatás a helyi szükségletek szerint kialakított, a szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával biztosított, személyes szociális segítő, és mentálhigiénés szolgáltatások összessége.

Szervezési, szolgáltatási feladatokat végez a részszolgáltatásokat nyújtó egységei számára, szakmai segítséget ad, és kiépíti az ellátórendszer információs bázisát. Segíti az állami, társadalmi, egyházi és egyéb szociális szolgálatok munkájának összehangolását. Az intézmény minden szakmai egysége a feladatok végrehajtása során egységes munkamódszert alkalmaz: feltárja a segítséget kérők által megfogalmazott problémák hátterét, és összefüggéseit, tanulmányozza a segítséget kérő személyek környezetét, és kapcsolatait. Az ügyfelekkel közösen megfogalmazott problémára megoldási tervet alakítanak ki.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet fordít arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Az intézmény vezetője gondoskodik az intézményen belül az emberi és polgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját mindenáron segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről. Ha az ellátásban részesült személy jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes, az intézményvezető intézkedés megtételét kezdeményezi a lakóhely szerint illetékes hatóságoknál. A szociális- és gyermekjóléti ellátás igénybevétele az Szt. 93. § (1) bekezdése, valamint a Gyvt. 31.§ (1) bekezdése alapján önkéntes. Az intézmény vezetője havi rendszerességgel, de indokolt esetben gyakrabban működteti a vezetői értekezletet, melynek tagjai a szervezeti egységek vezetői. Legalább évente összehívja az intézmény összedolgozói értekezletét, havi rendszerességgel látogatja a szakmai egységek esetmegbeszélő csoportjait. A fenti munkamódszerek segítségével egységes elvek alapján működteti a szervezetet.

Minden szervezeti egység számára elkészíti a HSZK adminisztrátorával a 8/2000. (VIII.4.) SZCSM r. és a 9/2000. (VIII.4.) SZCSM r. előírásainak megfelelő továbbképzési tervet, valamint a személyes gondoskodást végző munkatársak adatait rögzíti a működési nyilvántartásban, és továbbítja az országos nyilvántartási rendszerbe.

Adminisztrátorának, és a CSGYJK szociális asszisztensének feladata az intézményi egységek ügyféladatainak a kötelező adatszolgáltatási rendszerbe (KENYSZI) történő eljuttatása.

A Humánszolgáltató Központ az illetékességi területén élő lakosság számára ingyenes jogi-, pszichológiai-, fejlesztőpedagógiai tanácsadást, valamint orvosi konzultációs szolgáltatást működtet. A fenti szolgáltatások az intézmény dolgozóinak szakmai munkáját szaktanácsadással támogatják, a családsegítés - gyermekgondozás, hajléktalan ellátás munkaformáit pedig közvetlenül segítik.

### **Az ellátások igénybevétele módja**

A HSZK – a Családsegítő és Gyermekjóléti Központján, Hajléktalansegítő Szolgálatán, és Családok Átmeneti Otthonán keresztül - a szociálisan, mentálisan rászorultak részére személyes gondoskodást nyújtó alapellátást, szakosított ellátást, a személyes gondoskodás keretébe tartozó ellátást biztosít.



Társadalmi, állami, egyházi szerv, gazdálkodó szervezet, lakókörnyezet jelzése és saját észlelései alapján az HSZK kezdeményezheti a rászorulttal való kapcsolat felvételét, melynek sikeréről vagy sikertelenségéről tájékoztatást ad a jelző szervnek.

A HSZK alaptevékenységébe tartozó ellátások térítésmentesek, kivéve:

- a) Hajléktalanok Átmeneti Szállását tartósan igénybevevők, rendszeres jövedelemmel rendelkező személyek, amennyiben az intézmény szolgáltatását 1 hónapnál hosszabb időn át veszik igénybe, havi jövedelmének 10%-a a személyi térítési díj.
- b) Családok Átmeneti Otthonát igénybe vevő családok esetén a személyi térítési díj a szülő /k havi jövedelmének 25%-a.
- c) Mindkét intézmény térítési díját Szekszárd M.J.V. Önkormányzatának rendelete határozza meg.

A részintézmények szolgáltatásait az ügyfelek önkéntesen veszik igénybe, kivétel a gyermekek védelembe vétele és az utógondozás. Az alap és nappali ellátás szolgáltatásakor az önkéntesség mellett az illetékes családgondozó és az ügyfél között az együttműködési megállapodás szabályozza a kapcsolattartást.

A két bentlakásos intézmény, valamint a nappali intézmények igénybevételének módját a részegységek házirendjei szabályozzák részletesen. Az utóbbi részegységek ügyfeleinek intézményi jogviszonyának létesítését és megszüntetését a HSZK igazgatója engedélyezi írásban, mely rendelkezés ellen az igénybevevő 8 napon belül írásban fellebbezhet a fenntartó felé. A Családok Átmeneti Otthonában rendkívüli befogadás esetén a mindenkor ügyeletes munkatárs engedélyezheti ideiglenesen a benttartózkodást, ennek meghosszabbítása során az előbbi rendelkezés lép életbe.

## 2. A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

**A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ** ellátja a családsegítés a Szt. 64. § (4) bekezdésében foglalt feladatait, valamint a Gyvt. 39. § és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, továbbá járásközpontként ellátja a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdésének a)-c) pontjaiban foglalt feladatokat.

**A Járási Csoport** végzi a család- és gyermekjóléti központ feladatait a szekszárdi járás területén, a **Család- és Gyermekjóléti Csoport** pedig a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a Társulás területén látja el.

### A.) Járási Csoport

az alábbi tevékenységeket végzi:

A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít utcai és lakótelepi szociális munkát, kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást, ide nem értve a 62/E. § és a 132. § (6) bekezdése szerinti közvetítői eljárást, kórházi szociális munkát, gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot, jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást, családkonzultációt, családi döntéshozó konferenciát. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági

intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét. Javaslatot készít a veszélyeztettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére. Együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását. A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához, utógondozást végez. Az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve, a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez, védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

## **A szolgáltatások tartalma**

### **Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok**

A **védelembe vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az estemenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő estemenedzser személyét is - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az estemenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő estemenedzser személyét is, védelembe vétel esetében - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

Az estemenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése, és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

### *A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk*

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása érdekében feladataink kiemelt jelentőségűek, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, így fontos szempont, hogy a családjából kikerült gyermekek közül minél többen térjenek vissza rövid időn belül a saját családjukba, vagy, ha erre nincs lehetőség családi környezetben történő nevelkedését segítsük elő. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során viszonylag rövid időn belül kell hathatós segítséget nyújtanunk a gyermek családjának, alkalmassá téve a gyermek mielőbbi visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll rendelkezésünkre, mely lehetővé teszi a tervszerű családgondozást. Az utógondozás esetében inkább monitorozó-kontrolling feladatokat kell ellátnunk, mivel ez már önmagában feltételez egy jól működő családi környezetet.

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli az estemenedzsertől:

- családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény gyermekvédelmi gyámjával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhatóság által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az estemenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családsegítővel, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való felvértezése, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
- gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

### *Az iratanyag kötelező tartalmi elemei*

- nyilatkozat, melyben az estemenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- gondozás jellegtől függően a „macis-adatlapok”,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- családgondozási eseménynapló/esetleírás – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- irattározás esetén az összegző feljegyzés.

### **Utcai szociális munka**

Az utcai szociális munkát egy fő koordinálásával látjuk el, akihez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak a családsegítő és esetmenedzser munkatársak, különböző segítők, önkéntesek és szakemberek. A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További célunk számukra alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztályokkal való találkozóiraikra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény.

Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy gondozójuk a lakásból kitett.

Az utcai szociális munkával célunk:

- a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése, közvetlen kapcsolatteremtéssel,
- a gyermekek tájékoztatása a gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
- a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
- az iskola világába való „visszatérés” segítése,
- alternatív szabadidős programok megszervezése a bázishelyen (csoportok, rendezvények, sportversenyek) melybe a központ pszichológusa is bekapcsolódik.

Feladataink teljesítése során számítunk a településen dolgozó szabadidő szervezők közreműködésére is, és mindazokra a civil-, és társadalmi szervezetekre, melyek elkötelezettek a gyermekek védelme iránt.

## **A gyermekvédelmi célú kórházi - egészségügyi szociális munka**

Intézményünk által biztosított gyermekvédelmi célú kórházi - egészségügyi szociális munkával célunk, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtsunk segítséget, melyet a kapcsolattartási koordinációt végző munkatárs osztott munkakörben látja el.

Célunk, hogy a válsághelyzetben lévő anyának, szülőnek és gyermekének segítséget nyújtsunk a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzésében, megszüntetésében valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzéssel éljenek intézményünk felé a további bántalmazás megakadályozása érdekében.

A központilag elfogadott jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a kórházi-egészségügyi szociális munkás feladata, aki egyben a jelzések vevője is, azonnal felvéve a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek már korábban, vagy folyamatos gondozás alatt áll, akkor azonnali szóbeli tájékoztatást ad a családsegítőnek, ellenkező esetben a területileg illetékes családsegítő részére átadja az esetet egy rövid írásos ismertető kíséretében.

### *Kórházi-egészségügyi szociális munkás feladatai*

- Jelzés esetén felveszi a kapcsolatot a krízis helyzetben lévő személlyel, veszélyeztetett gyermekkel, családjával, és írásban tájékoztatja a jelzést tevőt a jelzés fogadásáról, a megtett intézkedésről.
- A szülészeti-nőgyógyászati osztályokon, krízishelyzet esetén támogatja az anyát anyaságának elfogadásában, a személyes gondoskodás eszközeivel támogatja helyzete stabilizálásában, szükség esetén segíti, hogy gyermekével közösen családok átmeneti otthonába, illetve „anyaotthonba” kerülhessenek.
- A szülészeti-nőgyógyászati osztályokat és a Családvédelmi Szolgálatot felkereső anya és gyermeket váró nő esetében tájékoztatást ad az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, illetve Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról. Tájékoztatást ad egyben az egészségügyi intézmények keretében működő inkubátorokról is.
- Gyermekgyógyászati osztályokon valamint a védőnő és a házi gyermekorvos látószögébe került gyermekek esetében a gyermekjóléti szolgáltatás eszközeivel és szükségleteinek megfelelő speciális ellátások biztosításával segíti a bántalmazott, elhanyagolt gyermeket és családját, hogy a gyermek lehetőség szerint saját családjában maradjon.
- Amennyiben a gyermek érdekében szükséges, megfelelő szakmai segítséget nyújt ahhoz, hogy a gyermek megfelelő családot pótló, helyettesítő védelemben részesüljön.
- Segítséget nyújt a kliens kórházból történő kikerülésének előkészítésében, így a családi kapcsolatok feltérképezésében, az otthoni ápolás, lábadozás feltételeinek megteremtésében, a szükséges pénzügyi, természetbeni ellátások igénybevitelében, szükség esetén más helyi ellátások, szolgáltatások biztosításában.
- A családsegítővel közösen családot látogat, részt vesz esetmegbeszélésen, esetkonferencián, közreműködik a gondozási terv elkészítésében.
- Információt, tájékoztatást nyújt a különböző szociális ellátásokról, támogatásokról, személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról (alapellátás, szakellátás).
- A segítségre szoruló egyének, családok számára tanácsadást végez annak érdekében, hogy a szociális problémáiknak a megoldásához támogatást nyújtsanak.

## Óvodai és iskolai szociális munka

Az óvodai és iskolai szociális munkát a munkatársak látják el. A feladatellátás indoka, hogy a fiatalok, gyerekek elérésében, problémáik, személyiségük megismerésében nagy segítség lehet az iskola. Ennek érdekében az intézményeket személyes felkeresés alkalmával tájékoztatjuk a szolgáltatásainkról. Fontos a folyamatos kapcsolattartás azokkal az iskolában dolgozó pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel, iskolai védőnőkkel, fejlesztő pedagógusokkal, akik a veszélyeztetettségre felhívhatják a szociális munkás figyelmét. A koordinátorok a kerületben működő oktatási-nevelési és a kisgyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel rendszeresen kapcsolatot tartanak, un. iskolai, illetve óvodai szociális munkát végeznek. A kapcsolatfelvétel formája a személyes találkozások az adott intézménnyel történt egyeztetés szerint és a rendszeres telefonon történő konzultáció is akár általános kérdésekben, vagy egy – egy gyermek konkrét ügyében. A területen működő oktatási - nevelési intézmények közül általános iskolával, középiskolával és gimnáziummal, és óvodával tartanak rendszeres kapcsolatot a koordinátorok.

Ennek érdekében:

- Tájékoztatást, információt nyújt a iskolai szociális munkáról, a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről.
- A koordinátor lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetés szerint valósul meg, ami heti, kétheti, havi találkozást jelenthet. Továbbá telefonon történő konzultáció lehetőségét biztosítja általános kérdésekben, illetve egy-egy konkrét gyermek esetében.
- Segíti a gyerekeket az életkoruknak megfelelő kompetencia kialakulásában.
- Segíti a kommunikációt a gyerek – tanár kapcsolatban, diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javításában.
- A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítése érdekében feltárja az akadályozó tényezőket, segíti azok megoldását.
- A koordinátor szükség szerint a gyermek tanulmányi kötelezettségének elősegítése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát kezdeményez.
- A kialakult veszélyeztetettség megelőzésében és megszüntetésében érdekében segítséget nyújt tanulók, a pedagógusok és a szülők részére.
- A csoportmunka keretén belül a szükségletek szerint a gyermekek nevelésbe, oktatásba való beilleszkedésük, illetve a tankötelezettség teljesítéséhez szükséges kompetenciájuk fejlesztése érdekében a személyiség fejlesztő csoportfoglalkozások, életvezetési és készségek fejlesztő csoportfoglalkozások formájában nyújt segítséget.
- Részt vesz a jelzőrendszer működtetésében, gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzést küld az illetékes család- és gyermekjóléti központnak.

## **Kapcsolattartási ügyelet biztosítása**

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve, intézményünk már évek óta rendelkezésére áll azon kliensek számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A zavartalan együttlétre az intézmény saját helyiségeiben kerül sor, névleges felügyelet mellett, valamint szükség szerint, mediáció biztosításával.

A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: péntek délután 14-17 óra között és szombaton: 09-12 óra között.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot, és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra az időpont. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után intézményünk kapcsolatügyeleti koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy előzetes találkozás alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról, egyben megállapodnak - írásba foglalják; ld. Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje, Kapcsolattartási Ügyelet- Intézményi Keret-megállapodás - azokban a kérdésekben, melyek nem kerültek szabályozásra. A létrejött, avagy meghiúsult alkalmáról a felügyelő kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készítünk. Felügyeletet az intézmény szakemberei látnak el, akik közül többen mediátori képesítéssel is rendelkeznek.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a felügyelő javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció*:

- kapcsolattartási esetlap,
- kapcsolattartási megállapodás,
- tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

### **Készenléti szolgálat biztosítása**

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőséget, folyamatos jelenléteket biztosítunk a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben.

A készenléti szolgálat biztosításában a szolgálat és a központ szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített naplóban/formanyomtatványon. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezető számára előre kell jelezni, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek kell gondoskodnia helyettesítő személyről.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció*:

- készenléti szolgálati napló vezetése,
- készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.

### **Mentálhigiénés csoport**

A mentálhigiénés csoport szakembereinek feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtott szolgáltatások a pszichológusi tanácsadás, a családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

- Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az intézményt önkéntesen felkereső kliensek számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül.

### *A pszichológus feladata*

- A pszichológus eszköztárával általános és speciális segítő szolgáltatások nyújtása.
- Segítséget nyújt a hozzá forduló személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében
- Munkája során segítő támogatással áll a kliensek mellett
- A Központ esetmenedzsereivel és családsegítőivel együttműködik. A felmerülő problémák jellegétől függően önállóan vagy az intézmény többi tagjával együttműködve végzi munkáját
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, eset konferenciákon, szupervízió
- Előzetes időpont egyeztetés alapján fogadja a klienseket
- A munkájához kapcsolódó adminisztratív feladatait ellátja
- Fogadja a Családok Átmeneti Otthona lakóit és a szekszárdi járás területéről hozzá forduló klienseket, előre egyeztetett időpontban, a Humánszolgáltató Központ Székhelyén

#### **Munkaformái:**

- Segítő beszélgetés
- Konzultáció
- Tanácsadás
- Csoportfoglalkozások tartása

- Mediáció/közvetítő eljárás

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

#### *Mediátor feladatai:*

- tájékoztatás a mediáció menetéről, szabályairól,
- előkészítő beszélgetés,
- mediáció/közvetítő eljárás (tárgyalás) megtartása,
- egyezés esetén után követés/konzultáció biztosítása

- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

#### *A gyógypedagógus fejlesztő feladata*

- az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése,



- prevenciók tevékenység (kortárssegítés, csoportok tartása),
- A közös munkát minden esetben egy állapotfelmérés előz meg, amely a szülő, iskola illetve a családsegítő, esetmenedzser kérésére történik.

### **Jogi segítségnyújtás**

*A jogász feladatai kétirányúak:*

- a) egyrészt a család, a gyermek segítése helyzetének rendezésében,
- b) másrészt a munkatársak segítése jogi háttér információkkal.

A jogásznak kötelezően kell vezetnie kliensforgalmi naplót, valamint a megkereséseket követően feljegyzést kell készítenie. Azokban az ügyekben, ahol már van a családot segítő családsegítő ott konzultálnia kell a gyermek/család érdekében, illetve jeleznie kell, hogy fel lehessen venni a kapcsolatot az érintettekkel.

### **Szociális munka csoportokkal**

A csoportfoglalkozások az egyéni esetkezelés mellett, vagy önállóan tudnak hatékony segítséget nyújtani olyan típusú problémák kezelésében, amikor az egyén a csoport támogatása révén, a közösséghez tartozás érzésén keresztül válik képessé élethelyzetének megoldására.

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkoznak, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek, és e problémákkal való megküzdés érdekében, a szociális munka eszköztárát felhasználva alakítják a csoportfolyamatokat. A középpontban az egyén nehézségei és szükségletei állnak, rendszerint az egyéni munka folytatása, megvalósítása csoportkeretek között.

A csoportmunka céljai sokfélék lehetnek, pl.: csoporttagok rehabilitációja, ismereteinek, társas kapcsolatainak építése, fejlesztése, amikor az egyén van a középpontban. A környezet is fontos része a folyamatnak, hiszen a problémák a környezetben jelentkeznek, és e környezetben kell a csoport által megerősített egyénnek a változás érdekében cselekednie.

**Jelenleg működtetett csoportjaink:**

**Filmklub**

**Kézműves csoport gyermekeknek és szülőknek**

### **Közösségi munka**

**Nyári napközi**

Minden évben pályázati költségvetésből szervezünk nyári napközi hátrányos helyzetű családoknak, illetve gyermekeiknek. A nyári napközi helyszíne a HSZK épülete (Szekszárd, Vörösmarty u. 5.). A nyár folyamán havonta egy-egy hétig biztosítjuk ezen szolgáltatásunkat, ilyenkor különböző programokat biztosítunk, szervezünk a résztvevőknek. Elsősorban az Intézmény ügyfélköréből kerülnek kiválasztásra a résztvevő gyermekek.

### **Gyermekjóléti Nap**

Évente egy alkalommal az Intézmény udvarán kerül megrendezésre – a gyermeknaphoz közeli időpontban, májusban – ez a szabadidős elfoglaltság, melyen különböző programokkal várjuk a gyermekeket és családjaikat.

### **Epsilon Friday**

Minden évben a nyári szünet idejére kéthetente péntek délutánként a város Energia játszóparkjában szervezzük ezen szabadidős programsorozatunkat. Ezen programokon már a város 11 civil, illetve állami vagy önkormányzati szervezetével együtt veszünk részt, együtt szervezzük a városban, illetve a társult településeken élő gyermekek, családok hasznos szabadidő eltöltését.

### ***Bűnmegelőzést szolgáló feladataink***

Igaz, hogy a bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyalását fontosnak tartjuk, mivel valamennyi szakdolgozó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

Intézményünk legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnismétlés megelőzése, megakadályozása, és ezzel összhangban a potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Igyekszünk a már meglévő lehetőségeket tudatosabban kihasználni, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek a más településeken már működő megoldások adaptálásai is.

Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket munkatársaink automatikusan használnak a családgondozás során, az eszköztárból ki kell emelni és tudatosítani kell azokat, melyeknek kiemelt jelentősége van a bűnmegelőzésben.

Ezen eszközök a következők:

- agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,

- konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
- gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
- szülők körében a tanultság, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása, jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
- bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
- aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen a segítők különböző tréningeken, képzéseken és programokon való részvétele.

## **B.) Család – és Gyermejköléti Csoport**

### **1. A család-és gyermejköléti szolgáltatás célja, feladata:**

A család - és gyermejköléti szolgáltatót ellátja a családsegítés az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglalt feladatait, valamint a Gyvt. 39. § és 40. §-a szerinti gyermejköléti szolgáltatási feladatokat.

- A család-és gyermejköléti szolgáltatás egyrészt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.
- A család-és gyermejköléti szolgáltatás másfelől olyan, a gyermek érdekeit védő, személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munkamódszerek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

### **A Család - és Gyermejköléti Szolgáltató az alábbi feladatokat látja el:**

- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszert működtet,
- tájékoztatósi feladatot lát el, melynek körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és szolgáltat,
- feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok és személyek körét, miután személyesen felkeresve tájékoztatja őket a család-és gyermejköléti szolgáltatás tartalmáról,
- szociális segítő munkát végez – esetenmenedzselés, koordináció,
  - ellátásokhoz való hozzájutás elősegítése,
  - természetbeni, pénzübeli ellátások nyújtásához alapvető segítő szolgáltatás,
- általános tanácsadást nyújt,
  - szociális
  - életvezetési
  - mentális
  - háztartásgazdálkodási

- családgondozást végez - gyermekekkel és családjukkal, egyénekkel, gyermektelen családokkal,
- kríziskezelést végez,
- eseti gyámként kirendelhető családgondozó biztosítása,
- speciális szükségletekre irányuló tanácsadás biztosítása,
  - pszichológiai
  - jogi
  - fejlesztő pedagógus
- közösségfejlesztő programokat szervez,
- egyéni-és csoportos készségfejlesztést végez,
- csoportmunkát végez,
- elősegíti és támogatja önszervező csoportok szerveződését és működését.

### **Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszer működtetése:**

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer működtetése körében a család-és gyermekjóléti szolgálat

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében **esetmegbeszélést (\*)** szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves **szakmai tanácskozást (\*\*)** tart és éves **jelzőrendszeri intézkedési tervet (\*\*\*)** készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### **(\*) Az esetmegbeszélés történhet:**

- egy gyermek, egyén vagy család ügyében tartott **esetkonferencia** keretében, lehetőség szerint

az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével,

- a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő **szakmaközi megbeszélés** keretében.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni:

- a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll,
- a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges,
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

(\*\*) **Az éves szakmai tanácskozást** minden év január 31-éig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait,
- a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

(\*\*\*) **Jelzőrendszeri intézkedési terv:**

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év február 28-áig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

JELZŐRENDSZERI TAGOK

Gyvt.17.§

Szt.64.(2)			
Kötelező jelzőrendszeri tagok		Jelzési kötelezettség nélkül jelzőrendszeri tagok	
Családsegítés	Gyermekjóléti - jelzéssel élni -hatósági eljárást kezdeményezni  <b>1.</b> gyermek bántalmazása <b>2.</b> súlyos elhanyagolása <b>3.</b> súlyos veszélyeztetettsége esetén	Családsegítés	Gyermekjóléti ellátás
Jegyző	Oktatási, köznevelési intézmények	Oktatási-nevelési intézmények	
Aszociális szolgáltatók alap-és szakellátás intézményei, szervei	Rendőrség	Rendőrség	
Egészségügyi szolgáltatók - házi orvosok - védőnők - szakellátás intézményei	Egészségügyi szolg. nyújtók, különösen: - védőnők - házi orvos - gyermekorvos		
-Pártfogói felügyelői szolgálat	Pártfogói felügyelői szolgálat		
-Jogi segítségnyújtói szolgálat		Társadalmi szervezetek	
		Egyházak	
		Magánszemélyek	
		Bármely egyéb intézmény	
	Személyes gondoskodást nyújtó szervezetek – különösen a családsegítő	Közművelődési intézmények	

	központok		
	Bíróság, ügyészség	Bíróság, ügyészség	
	Áldozatsegítő szolg.		
	Menekültek befogadó állomása		
	Egyesületek, alapítványok		
	Egyházi jogi személyek		
	Munkaügyi hatóság		
	Javítóintézet		
	Gyermekjogi képviselő		

**Az alábbi hivatalokkal, civil szervezetekkel és intézményekkel több éves jól működő kapcsolat segíti munkánkat:**

*Hivatalok, intézmények:*

- Polgármesteri Hivatalok, Okmányirodák
- Szekszárdi Vagyonkezelő Kft.
- Védőnői Szolgálat
- Szociális Osztály
- Tolna Megyei Kormányhivatal Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerve
- Tolna Megyei Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztály

*Civil szervezetek:*

- Mentálhigiénés Műhely
- Kék Madár Alapítvány
- Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat
- Roma kisebbségi önkormányzatok
- Támogató Szolgálatok
- Alternatíva Komplex Szolgáltató Egyesület
- Újra Dolgozni Tolnában Egyesület

A fenti feladatok ellátására, illetve koordinálására települési jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni.

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

## **2. Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

A korábbi évek tapasztalata alapján elmondható, hogy munkatársaink rendszeresen visszatérő klientúrával dolgozunk. A régi ügyfeleink aránya minden évben jelentősen meghaladja a hozzánk újonnan érkezők számát.

További markáns jellegzetesség, hogy az intézményünknel segítséget kérő nők - hosszú évekre visszamenő adatok alapján - lényegesen többen vannak, mint a hozzánk forduló férfiak.

Ennek feltételezhetően az egyik oka az, hogy jelentős számban kérnek tőlünk segítséget a gyermekükkel egyedül maradt anyák, illetve a segítség kérés attitűdje is közelebb áll a női szerepekhez.

Visszatérő jellegzetességnek mutatkozik, hogy az aktív keresők aránya ügyfeleink között igen alacsony. Az inaktív ügyfeleink jelentősebb része álláskereső és egészségkárosodott, még a fent maradó részt az öregségi nyugdíjasok teszik ki.

Családi szerkezetre vonatkozóan elmondható, hogy az egyedülállók, továbbá a gyermeküket egyedül nevelők száma igen jelentős, az intézményünknel segítséget kérők körében.

Klienseink a leggyakrabban anyagi nehézségeik miatt, az ügyeik intézésében, illetve a rendelkezésükre álló információik hiánya miatt kérnek segítséget tőlünk. (egyszeri segélyek igénylése különböző intézményeknél, pályázatok benyújtása alapítványokhoz, egyéb szervezetekhez, védett fogyasztóvá nyilvánítás ügyintézése stb.)

Jelentősnek mondható azon ügyfeleink száma, akik szolgálatunkat lakhatási nehézségeik miatt keresik fel. A városban fellelhető albérletek száma igen csekély, további probléma, hogy a rendelkezésre álló albérletek a szociálisan hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű emberek számára megfizethetetlenek. A szociális bérlakásokra tapasztalataink szerint egyszerre sokan pályáznak, kevés reménnyel.

Törvény által előírt kötelezettségünk a családon belül zajló bántalmazás szereplőivel felvenni a kapcsolatot és számukra a szükséges támogatást biztosítani.

Gyakran megfigyelhető, hogy a bántalmazás hátterében az elvált felek válás utáni kényszerű együttélése és a gyermekekkel történő rendezetlen kapcsolattartás áll. További mögöttes problémaként említhető a szenvedély- illetve pszichiátriai betegség jelenléte.

## **3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái**

A család - és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2) – (5) bekezdéseiben, 40. § (2) bekezdésében, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.



A család- és gyermekjóléti szolgálat **tájékoztatási feladatai körében** szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő 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,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát 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 az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a **szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő 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 szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat 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 válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat 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 szülők aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

A **hivatalos ügyek intézésében való közreműködés** körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, **esetmegbeszélést kezdeményez.**

A gyermeket fenyegető **közvetlen és súlyos veszély esetén** a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett **közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.**

**Segítő munkaformáink:**

- szociális (egyénnel végzett) esetmunka,

- szociális csoportmunka
- a közösségi szociális munka.

A szociális esetmunkát végző családgondozó az **esetfelelős**.

Az esetfelelős kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint – a kliens – együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel.

A család-és gyermekjóléti szolgálat munkatársa a család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kíséri a kiskorú gyermek érdekeit, speciális szükségleteit, helyzetét.

Amennyiben a kiskorú gyermek érdekei, speciális szükségletei, helyzete, megfelelő fejlődése az alapellátás keretein belül nem biztosíthatóak a család-és gyermekjóléti szolgálat munkatársa esetmegbeszélést hív össze, amelyen már meghívott szakemberként a család-és gyermekjóléti központ munkatársa is részt vesz.

Amennyiben az esetmegbeszéléseken megállapításra kerül a súlyos veszélyeztetettség ténye, mely alapellátás keretein belül a továbbiakban nem enyhíthető, esetfelelősként a család-és gyermekjóléti központ kollégáját kell kinevezni.

A szolgáltatásink igénybevételének ideje alatt folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei.

A családgondozók számára biztosított a rendszeres esetmegbeszélés, valamint munkájuk rendszeres, szakmai felügyelete.

#### **Csoportokkal végzett szociális munka:**

A **szociális csoportmunka** a szociális munka egyik módszere, mely során hasonló érdekű vagy közös problémákkal küzdő egyének kis létszámban rendszeresen összegyűlnek, és a szociális munkás vezetésével olyan tevékenységet folytatnak, mely segíti őket közös céljaik megvalósításában, problémáik megoldásában.

A család-és gyermekjóléti szolgálat munkatársai a személyiségfejlesztő, szocializációs, szabadidős csoportok működtetését részesítik előnybe, de munkájukkal elősegítik, önsegítő csoportok megalakulását, támogatásukkal kísérik a csoportban zajló folyamatokat.

#### **Közösségi szociális munka:**

Szociális szakemberként, tisztünk és feladatunk, hogy a közösség segítő-, támogató szerepét, tevékenységét csoportok, kliensek számára elérhetővé, megtapasztalhatóvá tegyük.

Ez esetben a közösség, jelenti a közös probléma, a közös cselekvés összetartó erejét is.

#### **4. Az ellátás igénybevételének módja**

A Család - és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai az alábbi településeken végzik tevékenységüket:

- Szekszárd közigazgatási területén és
- a társult településeken: Szálka,  
Ócsény,  
Várdomb,  
Pörböly,  
Decs,  
Szedres

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele önkéntes és térítésmentes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen kiskorú vagy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a kérelmet vagy indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás a kliensek otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő központban folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg.

#### **5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- személyesen, levélben, írásban
- szolgáltatásokról tájékoztatók, szórólapok, plakátok
- Szekszárd város honlapján ([www.szekszard.hu](http://www.szekszard.hu))

## 6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A Családsegítő és Gyermejjóléti Központ munkatársainak – a szolgáltatásnyújtás során – tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására, kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, valamint
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. III. évi törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott kérdésekben a *Szociális Munka Etikai Kódexe* az irányadó. A dolgozók a *Szociális Munka Etikai Kódexének* szabályainak ismeretét és önmagukra kötelező jellegének elfogadását, munkaköri leírásuk aláírásával hitelesítik.

Az ügyfél, a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeivel, panaszával fordulhat az intézmény igazgatójához, a fenntartóhoz, az ellátott jogi képviselőhöz, illetve az Alapvető Jogok Biztosához.

A munkatársak jogainak védelmére vonatkozóan

- a munka törvénykönyvéről a 2012. évi I. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról, az 1992. évi XXXIII. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermejjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) kormányrendelet, valamint
- Szekszárd Megyei Jogú Városi Humánszolgáltató Központjának Közalkalmazotti Szabályzata rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 3. KÖZÖSSÉGI PSZICHIÁTRIAI SZOLGÁLTATÁS

A Humánszolgáltató Központ szolgáltatási csoportjaként végzi az 1993. évi III. tv. és az 1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet előírásai szerinti közösségi pszichiátriai szolgáltatást.

A szolgáltatás célja: az általa gondozott pszichiátriai betegek társadalomba integrálása, reintegrálása.

A közösségi pszichiátriai ellátás szolgáltatásai: problémaelemzés, probléma megoldás, készségfejlesztés, pszicho-szociális rehabilitáció. A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, írásbeli kérelem alapján vehető igénybe. Az ellátás igénybevételére irányuló kérelemhez mellékelni kell a pszichiáter, vagy neurológus szakorvos szakvéleményét a pszichiátriai betegség fennállásáról. Ha a szolgáltatást igénylő nem rendelkezik szakvéleménnyel, a szolgáltatás részére a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 3 hónapig átmeneti jelleggel biztosítható.(9/1999.(XI.24.) SZCSM rend.) A kérelmezőt a szolgáltató, illetve az intézmény vezetője formanyomtatvány kiállításával értesíti az ellátás biztosításáról.

A szolgálat a Családsegítő és Gyermekjóléti Központtal együtt minden évben beszámol tevékenységéről a fenntartóknak.

***A közösségi pszichiátriai ellátás célja, feladata:***

A közösségi pszichiátriai ellátás célja, hogy az általa gondozott pszichiátriai betegek integrált és teljes jogú tagjai maradjanak a társadalomnak, illetve reintegrálódjanak a közösségbe.

Ennek érdekében a gondozás és a pszichoszociális rehabilitáció minden formáját a pszichiátriai beteg otthonában illetve lakókörnyezetében biztosítja. Segítséget nyújt a pszichiátriai betegek számára egészségi - és pszichés állapotuk javításában; meglévő képességeik és készségeik megtartásában, illetve fejlesztésében. Támogatja őket mindennapi életükben adódó konfliktusok feloldásában és problémáik megoldásában; szociális és mentális gondozásukban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásukban. A szolgáltatás olyan hosszú távú, egyéni szükségletekre alapozott gondozást kínál, amely nagymértékben épít az ellátottak aktív és felelős részvételére, valamint a természetes közösségi erőforrásokra, őket is oktattva és támogatva.

***A szolgáltatás működésének várható eredményei (hosszú távú, közvetett célok):***

A pszicho-szociális támogatás várható eredménye a személy (kliens) környezetének mobilizálása, a kliens (re)integrációja, az arra való felkészítés, a kliens saját közegében, lakókörnyezetében való megtartása, a betegségből adódó károsodás, pszicho-szociális fogyatékoság okozta hátrányok leküzdése annak érdekében, hogy a pszichiátriai betegek a számukra lehetséges legteljesebb mértékben részt vehessenek a közösség életében. Ennek révén a mentális állapotjavulás az elmagányosodás, a kirekesztettség, stigmatizáció csökkenése, az érintettek megküzdési képességeinek erősödése, önsegítő aktivitásuk növekedése, az önellátó képesség megtartása, készségeik fejlődése, a családi erőforrások mobilizálásának megvalósulása, az adekvát betegségbelátás kialakulása. Az ellátás működése során hangsúlyt helyezünk a közösségépítésre, a célcsoport szociális helyzetének javítására, szociális helyzet romlásának megelőzésére, az ellátotti-és betegjogok érdekérvényesítésének növekedésére, a segítő intézmények közötti együttműködés serkentésére. A hátránnyal küzdők aktivitását, életminőségét, jogaik érvényesülését, lehetőségeit kívánja javítani a szociális ellátórendszer integrált fejlesztésével. A közösségi ellátás fókuszában a krónikus pszichiátriai betegek felépülési lehetősége áll. A közösségi ellátás hosszú távú segítséget nyújt a pszichiátriai betegek szociális kompetenciájának javításában, az egészségügyi ellátás igénybevételében, a foglalkozási rehabilitációban, a társadalmi szerepvállalásban, ezáltal az ellátottakat képessé teszi személyes céljaik elérésére.

***A tevékenység számszerűsíthető eredményei:***

A közösségi pszichiátriai ellátás 57 fő, pszichés problémákkal küszködő ellátását teszi lehetővé. Mivel a szolgáltatás közösségépítésre is törekszik, igényfelmérést követően, csoportfoglalkozások tartásával az alábbiak megvalósítására nyílik lehetőség:

- szabadidős tevékenységek szervezése, programokon való megjelenés biztosítása,
- izoláltság, magány oldása,
- egy értő, elfogadó közösséghez tartozás.

A csoport az ellátás tagjai, ill. ellátottak családtagjai számára elérhető, tervezetten 12-20 fő részvételi lehetőségét biztosítja havi 2 alkalommal. A foglalkozások megtervezése főként a pszichésen sérült

résztevők és családtagjaik igényeihez igazodnak, hogy minél jobb szolgáltatást kaphassanak. A csoport nem csak a szabadidős tevékenységek szervezését vállalja fel, hanem egyéb, más szabadidős programról is tájékoztatja, valamint közvetíti a tagokat – szem előtt tartva az esetleges együttműködés lehetőségét.

Fontosnak tartjuk, hogy bizonyos programok szervezésébe (pl. múzeumlátogatás, kirándulás stb.) a csoporttagok aktív részvétele is megvalósulhasson, ill. várható baráti, támogató kapcsolat kialakulása is a csoportélmény következményeként.

### ***A szolgáltatás ellátó-rendszerben betöltött szerepe:***

A közösségi pszichiátriai ellátás létrehozása a szolgáltatási szektor fejlesztését szolgálja, mely egyben a jelen pszichiátriai infrastruktúrájának hiányosságaira reagál, s javítja az ellátásokhoz való hozzáférés esélyegyenlőségét. A lelki zavarokkal küzdő személyek nagy száma következtében a jelen intézményi ellátási formák a különböző szociális és szocializációs nehézségekre nehezen tudnak hatékony megküzdési stratégiát kínálni. A pszichiátriai betegek eddigi biológiai szemléletű gondozása kiegészül a pszicho-szociális szemlélettel, mely által a gyógyítás hatékonysága fokozható, a beteg elégedettsége növelhető. A szolgáltatás célcsoportjába nem csak a pszichés problémával küszködő személy, hanem közvetlen családja is beletartozik. A medikális értelemben vett gyógyítás, kezelés nem célja a szolgáltatásnak, de elősegíti az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutást és a kezelést végzőkkel való együttműködést.

Akut pszichotikus állapotok, azonnali reagálást igénylő krízishelyzetek kezelésére a szolgáltatás nem alkalmas, de fontos feladata a krízisek megelőzése, időben történő jelzése és az egészségügyi szakemberrel együtt a krízisellátásban való részvétel.

Szekszárdon jelenleg nem működik olyan szociális szolgáltató, mely kimondottan e speciális ügyfélkör igényeire, szükségleteire reagálna. Szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek ellátása leginkább az egészségügyre lokalizálódik (járóbeteg-és szakellátás).

### ***Az ellátás hatásának értékelése:***

A közösségi pszichiátriai ellátás lehetőséget teremt az egyén számára, hogy a szükségleteinek legmegfelelőbb ellátáshoz jusson. Az ellátásban való megjelenés révén segítséget kap a kliens, hogy a mindennapi élethez szükséges készségeit megtartsa, fejlessze, konfliktusait, problémáit a szociális környezetét megtartva tudja kezelni. Intézményi ellátásból (egészségügyi, szociális) kikerülve a kliens számára elérhetővé válik a családi környezetbe való integrálás. Mindezek együttesen eredményezik a pszichiátriai betegek reintegrálódását a közösségbe, társadalomba. A közösségi szolgáltatás alapja az a meggyőződés, hogy a pszichiátriai problémával élők képesek életüket irányítani, és eredeti lakókörnyezetükben, a közösség más tagjaival azonos szintű, teljes életet élni.

A mentális zavarok terhei mind a társadalmi (munkanélküliség, gazdasági aktivitás), mind társas (kapcsolati problémák), mind individuális szinten csökkennek. A lakosság mentális egészsége a kiemelt prioritások közé kerül, társadalmi felelősségvállalásra ösztönöz. A közösségi ellátások működtetésével a megelőzési szemlélet erősödése is várható, mely révén elérhető a megfelelő önismeret és

életvezetés kialakítása, a mindennapi stresszhatások és konfliktushelyzetek adekvát kezelése, feldolgozása, korai figyelmeztető tünetek megfelelő monitorozása, így a relapsusok megelőzése.

Az egészségügyi és szociális szféra szoros együttműködését eredményezi, a mentális egészség bizonyos aspektusai hatékonyan és költséghatékonyan javíthatók ágazaton kívüli beavatkozásokkal. Olyan ellátórendszer kialakítását eredményezi, mely érzékenyen reagál a pszicho-szociális problémákra, illetőleg adekvát, a szükségletnek megfelelő megoldást kínál. A pszicho-szociális koncepció segítségével elérhető a civil, ill. beteg- és egyéb érdekvédelmi szervezetek szorosabb együttműködése. Várható a munkáltatók motiválttá, érdekeltté tévése, hogy ezen célcsoport munkavállalási igényeinek teret engedjenek.

### ***Más intézményekkel történő együttműködés módja:***

A közösségi pszichiátriai ellátás együttműködési megállapodás megkötése révén biztosítja a komplex gondozás megvalósulását. Az együttműködő partnerek:

- Tolna Megyei Önkormányzat Balassa János Kórháza lelki szakrendelői, pszichiátriai osztálya és szocioterápiás és rehabilitációs osztálya (továbbiakban egészségügyi intézmény),
- Tolna Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központ Szekszárdi Kirendeltség
- Szent Erzsébet Karitás Alapítvány RÉV Szenvedélybeteg-segítő szolgálat (továbbiakban RÉV).
- Szekszárd Megyei Jogú Város Szociális Központja

Az együttműködés alapján az együttműködő partnerek tájékoztatást nyújtanak az együttműködő intézmény által igénybe vehető szolgáltatásokról, az abban való megjelenés feltételeiről, módjáról. Az együttműködő partnerek az ügyfelek részére átadják szóróanyagaikat, tájékoztatóikat, ismeretterjesztő prospektusaikat. Azonnali beavatkozást igénylő probléma észlelése esetén eseti megbeszélésre kerül sor.

Az egészségügyi intézmény háttér konzultációs lehetőséget biztosít az ellátott osztályos kezelőorvosa, szakorvosa, ill. terapeutája révén a közösségi pszichiátriai ellátás munkatársai számára. Az eseti megbeszélést kezdeményezheti az ellátott kezelésében részt vevő egészségügyi intézmény munkatársa, az ellátott háziorvosa, valamint a közösségi pszichiátriai ellátás munkatársa. Az együttműködés kiterjedhet készségfejlesztő csoportok, önsegítő csoportok, tréningek (compliance-tréning, kommunikációs-tréning) szervezése, működtetése, ill. az ezekről való tájékoztatás.

Tolna Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központ Szekszárdi Kirendeltsége közösségi pszichiátriai ellátás ügyfeleinek segíti a munkához való hozzájutás lehetőségét, a munkaerőpiacon való versenyképes megjelenéshez szükséges felkészítő tréningen, ill. az aktuális programokban való részvételt.

A RÉV és a HSZK munkatársai rendszeres esetmegbeszélő team-et tartanak, ill. konzultációs lehetőséget biztosítanak mindkét szolgálatnál megjelenő, gondozásban lévő kliensek esetében. Évente – lehetőség szerint – két alkalommal, műhelymunka megszervezésével biztosítják az ellátások hatékony működését, szakmai fejlődésüket.



A SZMJV Szociális Központ és a HSZK az 1993. évi III. tv. 65. § 3. bekezdés értelmében megállapodnak, hogy a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, valamint a pszichiátriai közösségi ellátás tekintetében együtt működnek az alábbiak szerint:

- Szociális Központ vállalja, hogy az alapszolgáltatási rendszerében – különös tekintettel a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra – megjelenő pszichiátriai betegekről, azok egészségi állapotáról haladéktalanul értesíti a HSZK által működtetett pszichiátriai közösségi ellátást, a kapcsolatfelvétel, illetve a közösségi alapú gondozásba vétel érdekében.
- HSZK vállalja, hogy az 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet 39/G. § (2) bekezdése értelmében a közösségi gondozó munkájába – annak indokoltsága esetén, illetve az ellátott érdekében – bevonja a szociális alapszolgáltatást nyújtókat, különös tekintettel a jelzőrendszeres segítségnyújtásra.
- Szerződő felek vállalják, hogy a mindkét szolgáltatást igénybe vevő ellátottakról rendszeresen tájékoztatják egymást.

Az együttműködés 2009.01.02. napjától kezdődően határozatlan időtartamra jött létre.

#### ***A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása:***

A közösségi pszichiátriai ellátás felépítésének első szakasza 2005. februártól március végéig tart/tartott. Ez idő alatt kerül/került sor az ellátás működési feltételeinek megvalósításához szükséges munkafolyamatok elvégzésére:

- információ beszerzése a közösségi pszichiátriai ellátással kapcsolatban
- ellátás működésére, működtetésére vonatkozó jogszabályok tanulmányozása,
- 2 fő közösségi gondozó felvétele,
- közösségi koordinátor és gondozó képzésre való bejelentkezés,
- dokumentációk elkészítése,
- együttműködési megállapodások kidolgozása az együttműködni köteles intézményekkel, ill. személyes felkeresésük,
- lakossági tájékoztatás, megkereső munka előkészítése (szórólapok, plakátterv, újsághirdetések),
- kapcsolatfelvétel, információcsere közösségi ellátást végző intézménnyel (RÉV, Szigony Alapítvány a Közösségi Pszichiátriáért – Budapest).

#### ***Az ellátottak köre:***

Tizennyolcadik életévüket betöltött, elsősorban saját otthonukban élő, intenzív támogatást igénylő, nem veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek, akik pszichiátriai kezelésben részesülnek, ambuláns szakorvosi ellátás mellett. Továbbá azok a pszichiátriai betegek, akiknek állapota az egészségügyi intézmények keretein belül terápiás kezeléssel egyensúlyban tartható, de a szükségleteiknek

megfelelő életvitelük, rehabilitációjuk és szociális biztonságuk csak intenzív közösségi ellátással segíthető optimálisan.

Szociális intézményben élő, a szakértői bizottság szerint lakóhelyi reintegrációra alkalmas ellátottak, illetve a bentlakásos elhelyezésre várakozó krónikus pszichiátriai betegek, akik az önálló életvitel fenntartásában fokozott támogatást igényelnek.

#### **Ellátási terület:**

A Tolna Megyei Önkormányzat Balassa János Kórházának feladata a minőségi járó-és fekvőbeteg szakellátás biztosítása helyi (azaz Szekszárd és Tolna megye lakosai számára, kivéve dombóvári, ill. bonyhádi kórházhoz tartozókat), továbbá megyei szinten (olyan szakterületeken, amelyek a megye másik két kórházában nem működnek). Az I. számú Lelki gondozó és szakrendelő gondozási területéhez tartozik a HSZK-tal társulási megállapodást kötött települések közül: Szekszárd, Decs, Ócsény, Szálka települések, a II. számú Lelki gondozó és szakrendelő gondozási területéhez, Harc, és Zomba települések.

#### **A gondozásban levő ügyfelek számának alakulása a társult településeken és Szekszárdon:**

Gondozásban lévő ügyfelek száma adott településen	2011. évben	2012. évben	2013- évben	2014. évben
<b>Ócsény</b>	<b>1 fő</b>	<b>1fő</b>	<b>1 fő</b>	<b>-</b>
<b>Decs</b>	<b>4 fő</b>	<b>5fő</b>	<b>5 fő</b>	<b>5 fő</b>
<b>Zomba</b>	<b>2 fő</b>	<b>2fő</b>	<b>2 fő</b>	<b>2 fő</b>
<b>Harc</b>	<b>3 fő</b>	<b>2fő</b>	<b>2 fő</b>	<b>1 fő</b>
<b>Szekszárd</b>	<b>52 fő</b>	<b>47fő</b>	<b>46 fő</b>	<b>49 fő</b>
<b>Összesen</b>	<b>62 fő</b>	<b>57fő</b>	<b>56 fő</b>	<b>57 fő</b>

#### **Az ügyfelek diagnózis (BNO) szerinti megosztása:**

Ügyfelek diagnózisa (BNO)	2011-ben	2012-ben	2013-ban	2014-ben
<b>F20-29</b>	<b>28 fő</b>	<b>22 fő</b>	<b>22 fő</b>	<b>22 fő</b>
<b>F31-32</b>	<b>29 fő</b>	<b>29 fő</b>	<b>26 fő</b>	<b>27 fő</b>

<b>F40-42</b>	<b>5 fő</b>	<b>5 fő</b>	<b>7 fő</b>	<b>5 fő</b>
<b>Egyéb:</b>	<b>1 fő</b>	<b>1 fő</b>	<b>1 fő</b>	<b>3 fő</b>
<b>Összes:</b>	<b>63 fő</b>	<b>57 fő</b>	<b>56 fő</b>	<b>57 fő</b>

**A teljesített feladatmutató alakulása:**

<b>Teljesítés éve</b>	<b>Jelentett feladatmutató* ( fő x gondozási napok/365</b>
<b>2009</b>	<b>37,14</b>
<b>2010</b>	<b>46,17</b>
<b>2011</b>	<b>48,14</b>
<b>2012</b>	<b>50,74</b>
<b>2013</b>	<b>45,9</b>
<b>2014</b>	<b>50</b>

\* a finanszírozási szerződésben vállalt feladatmutató 40, 2012-ben jeleztük a módosítási igényünket, de a minisztérium azt elutasította

***Szociális jellemzők:***

Az elsődlegesen megfogalmazott pszichiátriai problémák mellett várhatóan felmerülő szociális problémák: alacsony jövedelem, egyedüllét, elmagányosodás, egyéb mentális problémák, egészségügyi problémák stb.

Egyéb, felmerülő problémák: megváltozott munkaképesség, ill. pszichés érintettség miatt adódó munkavállalási nehézségek, családi konfliktusok, közvetlen környezettel (szomszédság) fennálló konfliktusok, beszűkült kapcsolatok, önellátási nehézségek, akadályoztatottság, lakhatással kapcsolatosan felmerülő nehézségek, problémák stb.

***Ellátási szükségletek:***

*Az ellátottak által megfogalmazott szükségletek:*

Rendszeres, saját jogon járó jövedelem biztosítása, anyagi nehézségek enyhítése, munkahelyteremtés támogatása, képzésben való részvétel segítése, orvos konzulens bevonásával pszichoedukáció

(tájékoztatás a betegségről, tünetekről, kezelésről), ügyintézés támogatása – személyes kísérés igénybevételével, szabadidő hasznos eltöltése, társas kapcsolatok kialakítása, bővítése, konfliktusos helyzetek enyhítése, megfelelő lakhatási körülmények biztosítása, meglévő készségek szinten tartása, családi kapcsolatok felkutatása, rendezése.

*A szolgáltató által felismert szükségletek:*

- természetes támaszok felkutatása
- információnyújtás: az elérhető forrásokról (anyagi, természetbeni), szolgáltatásokról (szociális, egészségügyi, foglalkoztatási, oktatási stb.), szolgáltatókról (állami, nonprofit, egészségügyi, szociális stb.), ügyintézés menetéről
- pénzügyi problémák kezelése (olykor súlyos eladósodás, ingatlan elvesztés elkerülése)
- érdekérvényesítés támogatása
- gyógyszer-compliance segítése, gyógyszerrel való visszaélés kezelése
- rendszeres kapcsolattartás az egészségügyi szolgáltatókkal, szociális szolgáltatókkal
- stresszkezelés, adekvát konfliktuskezelés, nehéz élethelyzettel való megküzdés segítése
- önállóvá válás támogatása (szülőről való leválás)

***A közösségi pszichiátriai ellátás igénybevételének módja:***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, írásbeli kérelem alapján vehető igénybe. Az ellátás igénybevételére irányuló kérelemhez mellékelni kell a pszichiáter, vagy neurológus szakorvos szakvéleményét a pszichiátriai betegség fennállásáról. Ha a szolgáltatást igénylő nem rendelkezik szakvéleménnyel, a szolgáltatás részére a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 3 hónapig átmeneti jelleggel biztosítható. (9/1999.(XI.24.) SZCSM rend.) A kérelmezőt a szolgáltató, illetve az intézmény vezetője formanyomtatvány kiállításával értesíti az ellátás biztosításáról.

A szolgálatnál személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követő 14 napon belül a szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után személyesen keresi fel az ellátásra váró pszichiátriai beteget.

A működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladó igény esetén az igénybejelentőt 8 napon belül írásban kell értesíteni. Az igénybejelentő ellátásáról szabad kapacitás esetén a jelzés sorrendjében gondoskodik a szolgálat.

Az ellátás térítésmentesen vehető igénybe. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybe vevő, valamint az ellátást igénybe vevő törvényes képviselője megállapodást köt.

***Kapcsolattartás az ügyfelekkel:***

A gondozás során a szolgálat munkatársai otthonukban személyesen keresik fel az ellátottakat, lehetőség szerint telefonon is tartják a kapcsolatot. A szolgálat az ellátottak számára személyesen, telefonon és levélben is elérhető. Az elérhetőségről a gondozás kezdetén minden ellátott számára tájékoztatást kell adni.

### ***A közösségi pszichiátriai gondozás körében ellátottak jogai és kötelezettségei:***

Az ellátott jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra:

- joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről,
- továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék. Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól a beteg felmentést adott vagy jogszabály az adat szolgáltatásának kötelezettségét írja elő.

Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.

Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátott jogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni.

Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.

Az ellátott - amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi - köteles az ellátásában közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges.

### ***A közösségi pszichiátriai ellátást végzők jogai és kötelezettségei:***

A közösségi pszichiátriai szolgálat munkatársának joga, hogy a szakmailag elfogadott pszichoszociális intervenciós módszerek közül - a hatályos jogszabályi keretek között - szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.

A munkatársnak joga van megtagadni az ellátást, ha az igénylő problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba vagy szakmai szabályba ütközik, az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt, ha saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan, ha az ellátott együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti, ha saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.

A szolgálat munkatársa a gondozott ellátását csak akkor tagadhatja meg, ha ez az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik. Jogosult és köteles szakmai

ismereteinek - a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő - folyamatos továbbfejlesztésére.

A szolgálat munkatársa köteles tevékenységét a hatályos jogszabályok és a szakmai szabályok szerint végezni, tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését, figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

***A szolgálat szakmai létszáma, szakképzettség szerinti megoszlása:***

A közösségi pszichiátriai gondozást a Humánszolgáltató Központ szervezetén belül a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ munkacsoportja látja el. Vezetője a koordinátor, szociálpedagógus, 2 fő közösségi gondozó, képzettségük: szociális ápoló és gondozó, szociális munka BA.

***Az ellátási típusok együttműködési rendje:***

A közösségi koordinátor és a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ vezetője a közös esetek vitelét és átadását heti rendszerességgel megbeszélik. Havonta egy alkalommal a koordinátor részt vesz a Humánszolgáltató Központ vezetői teamjének ülésein.

*Helyettesítés:* Betegség és távollét esetén a család- és gyermekjóléti központ munkatársai biztosítják.

## **4. CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA**

### **1.1. A szolgáltatás célja:**

A családok átmeneti otthona, mint a gyermekek átmeneti gondozásának egyik formája, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közé tartozik.

Az intézmény célja, hogy az átmenetileg otthontalanná vált szülőknek és gyermekeiknek meghatározott idejű tartózkodási lehetőséget és életviteli segítséget biztosítson. Az elhelyezés célja, hogy a lakók kilépve az otthonból megerősödve önálló életvitelt tudjanak folytatni.

Férőhelyek száma 20 fő (gyermekekkel együtt).

### **1.2. A Családok Átmeneti Otthona (továbbiakban CSÁO) feladatai:**

- A CSÁO folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely a gyermekjóléti alapellátás keretében biztosítja az átmenetileg otthontalanná vált szülő és gyermeke számára a lakhatást, amennyiben elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított és emiatt a gyermeke(ke)t el kellene választani szülőjétől.
- Befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét.
- A CSÁO a szülők kérelmére biztosítja gyermekével az együttes lakhatást, valamint a szükség szerinti további ellátást.
- Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondoskodásához, neveléséhez,

közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, a szociális- és egzisztenciális válsághelyzet rendezésében. Az intézmény rendjét, a bentlakók jogait és kötelességeit, az érdekképviseleti fórum működését a házirend szabályozza.

### 1.3. Együttműködés más intézményekkel

Folyamatos kapcsolatban állunk valamennyi településen a helyi civil és önkormányzati szervezetekkel az ügyfelek ügyeinek intézése kapcsán. Több éves jól működő kapcsolat segíti munkánkat az alábbi szervezetekkel és hivatalokkal:

*Civil szervezetek:*

- Mentálhigiénés Műhely
- Kék Madár Alapítvány
- Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat
- Roma kisebbségi önkormányzatok
- Támogató Szolgálatok

*Hivatalok, intézmények:*

- Polgármesteri Hivatalok, Okmányirodák
- Vagyonkezelő Kft
- Védőnői Szolgálat
- Iskolák, óvodák
- Család – és Gyermejkölési Intézmények
- Szociális Iroda
- Tolna Megyei Kormányhivatal Egészségbiztosítási Pénztári Szakigazgatási Szerve
- Tolna Megyei Kormányhivatal Nyugdíjbiztosítási Igazgatósága
- Magyar Államkincstár Tolna Megyei Igazgatósága

Az ellátottak köre, ellátási szükségletei, demográfiai mutatók

A Családok Átmeneti Otthonának szolgáltatásait elsősorban Szekszárdról, valamint a társult településekről érkező családok vehetik igénybe, azonban szabad férőhely esetében az intézmény az egész ország területéről fogad családokat.

A szolgáltatásokat igénybe vevők hozott problémái alapján az alábbi megoszlások figyelhetők meg:

- A családok átmeneti otthona igénybevételének okai között a leggyakoribb az albérlet, lakhatás váratlan felmondása, elvesztése, szociális krízis, adósság felhalmozódás, átmeneti ellehetetlenülés, családi krízis, de nem ritka a bántalmazás miatt menedéket kereső igénybevevő sem. Az intézmény főképpen bántalmazott körülmények közül fogad messzebből érkező klienseket. Ebben az esetben az intézmény gondozói a helyi és környékbeli lehetőségeket tárják fel a gondozottak egyéni igényei szerint és ezen a területen próbálnák a családot segíteni abban, hogy a bántalmazási légkörtől független, önálló életkörülményt és megélhetést építhessen fel. Ezáltal hatékonyabb védelmet biztosít az intézmény nem csak az édesanyának, hanem a gyermekeinek is. Mentálisan jobban kezelhető a kliens és gyermekei, ha távolabb vannak a bántalmazótól, megnő a biztonságérzetük.
- Az ügyfelek többsége anyagi és ügyintézési problémával küzdenek.
- A nálunk jelentkező ügyfelek között gyakran fordulnak elő azok, akik azért vannak nehéz

élethelyzetben, mert:

- gyermeküket/ gyermekeiket egyedül nevelik
- sok gyermekes családok
- munkanélküliek, gyakran hosszú idő óta
- inaktívak, jövedelmük alacsony
- bántalmazó elöl menekülnek
- válsághelyzetben lévő terhes kismamák

A betöltött férőhelyek száma átlagosan

Év	Férfi	Nő	Gyermek	Összesen (fő)	Kihasználtság
2014.	3	5,32	8,99	17,29	86,40%

### 3. A biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A Családok Átmeneti Otthona tevékenységét a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, annak értékrendje szerint végzi.

Az Otthon tevékenység célja:

- Befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét.
- A CSÁO a szülők kérelmére biztosítja gyermekével az együttes lakhatást, valamint a szükség szerinti további ellátást.
- Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondoskodásához, neveléséhez, közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, a szociális- és egzisztenciális válsághelyzet rendezésében.

#### **Biztosított szolgáltatások:**

- A szülő és gyermeke számára az együttes lakhatást, külön lakószobában biztosítjuk.
- életvitelszerű tartózkodást (hideg-melegvíz szolgáltatás, mosási-, főzési lehetőség, szükség esetén textíliával való ellátás),
- jogi- és pszichológiai tanácsadást biztosítunk.
- \_Információnyújtás:
- a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról és szolgáltatásokról, valamint az egészségügyi ellátásokról,
- a helyben igénybe vehető, és a helyben el nem érhető ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről és az igénybevétellel kapcsolatos eljárási kérdésekről,
- pénzügyi és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátásokról a családtámogatás, társadalombiztosítás, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint a fogyatékkal



- összefüggő ellátásokról,
- az ellátás megállapítására hatáskörrel, és illetékességgel rendelkező szerv elérhetőségéről, az ellátások igényléséhez szükséges iratokról.
  - Tanácsadás:
    - szociális,
    - életvezetési,
    - mentálhigiénés,
    - pszichológiai,
    - jogi és
    - ügyintézési problémák megoldásához
  - Családgondozás, melynek során a családgondozók:
    - Komplex családgondozás keretén belül nem csupán a szociális problémákon igyekszünk segíteni, mentális gondozást is végzünk.
    - - A gondozási tervet a családok elképzeléseire alapozva, azokat figyelembe véve dolgozzuk ki.
    - - A gondozási stratégiát a kliensekkel közösen dolgozzuk ki. A családot, mint egységet szemlélve, ahol minden családtagnak vannak önállóan elvégzendő feladatai, melyek rá nézve kötelezőek.
    - - A klienseket minden rendelkezésre álló lehetőségről tájékoztatjuk, mely problémáik megoldásán segíthet.
    - - A családok érdekérvényesítő képességét, önállóságát igyekszünk erősíteni, autonóm döntéseiket tiszteletben tartjuk.
    - - A családok ellátásában résztvevő intézményekkel együttműködve végezzük munkánkat.
  - Csoportokkal végzett szociális munka:

Otthonunkban a gyermekekkel képzett gyermekgondozók foglalkoznak, fontosnak tartjuk a rekreációs tevékenységek minél sokszínűbb megismertetését a családokkal. Ezen célból, csoportfoglalkozásokat tartunk, melynek célja a fentiek biztosítása, továbbá a szülők, a gyermekek nevelését, gondozását segítő, információkkal, tanácsokkal történő ellátása.

A csoportfoglalkozások során a gyermekeknek lehetőségük nyílik a kapcsolatteremtésre, csoportképzésre, valamint arra, hogy megismerjék egymást. A foglalkozások által segítséget nyújtunk abban, hogy könnyebben alkalmazkodjanak az Otthonban való együttélés körülményeihez, illetve, hogy saját képességeikhez mérten fejlesszék önmagukat.

#### 4. Az ellátás igénybevételének módja:

Az intézmény igénybevételének két lehetséges módja van:

##### - **krízis befogadás**

Krízisbefogadásra olyan esetben kerül sor, amikor az intézményben megjelenő család azonnali ellátást igényel. (pl.: családon belüli erőszak, katasztrófa-helyzet stb.)

Ebben az esetben a mindenkor ügyeletes munkatárs veszi fel a családot, majd a legrövidebb időn belül a CSÁO vezetőjét tájékoztatja a krízisbefogadás tényéről. A vezető megállapítja a befogadás jogszerűségét, és indokolt esetben megindítja a normál befogadás folyamatát.

- **normál befogadás**

A Családok Átmeneti Otthona befogadási folyamata a következő:

- Az illetékes gyermekjóléti szolgáltató (család – és gyermekjóléti központ, család - és gyermekjóléti szolgálat) javaslatot tesz a Humán Szolgáltató Központ igazgatójának, a rászoruló család befogadására.
- Az igazgató engedélyezi, vagy elutasítja az intézményi jogviszony létrehozását.
- Az érvényben levő jogszabályoknak 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet, Szekszárdi Önkormányzat 36/2001. (XII.21.) rendelet) megfelelően a CSÁO vezetőjének javaslatára megállapítja a térítési díjat, és megállapodásban rögzíti a jogviszony feltételeit (jogviszony kezdete, vége, kötelező takarékoság, munkaviszony létesítésének kötelezettsége, intézmény szolgáltatásai, leltári felelősség, házirend betartásának kötelezettsége kell, hogy szerepeljen az itt említett megállapodásban)

**Az intézményi jogviszony megszűnésének módja:**

- Az intézményi jogviszony a befogadás határidejének lejártával (12 hónap) megszűnik, amely indokolt esetben egy ízben meghosszabbítható 6 hónap időtartamig. A meghosszabbításról az igazgató dönt a CSÁO szakmai vezetőjének javaslatára.
- Az intézményi jogviszony megszűnhet: a Megállapodás feltételeinek be nem tartása esetén, valamint a CSÁO vezetőjének javaslatára, ha szükséges azonnali hatállyal.

**Térítési díj fizetésének módja**

Az ellátásban részesülők, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról és a Szekszárdi Önkormányzat rendeletének értelmében személyi térítési díjat kötelesek fizetni.

A befogadott család tárgyhót követő 10. napig köteles a megállapított térítési díjat készpénzben a CSÁO szakmai vezetőjénél bizonylat ellenében befizetni. A befizetés tényét az igazgató ellenőrzi és igazolja.

A térítési díj megállapításának alapja az ellátást igénybe vevő család nyilatkozata, és a rendelkezésre álló jövedelemigazolásra alkalmas dokumentumok bemutatása a CSÁO vezetője részére.

**A CSGYJK és a CSÁO együttműködési rendje**

A Családok Átmeneti Otthonában elhelyezett családok alapellátás vagy védelembe vétel keretében gondozott családok lehetnek. **Alapellátás** során a CSÁO családgondozója az esetfelelős, a gondozási folyamatot esetgazdaként követi a CSGYJK kijelölt családgondozója. A két családgondozó rendszeres kapcsolattartásban együttműködik egymással és a gondozott családdal. A CSGYJK családgondozója a kapcsolattartás folyamatát írásban dokumentálja, az eset lezárásakor az illetékes CSGYJK-hoz továbbítja.

**Védelembe vétel esetén a családot a Járási Gyámhivatal által** kijelölt CSGYJK kötelékébe tartozó családgondozó gondozza, a jogszabályokban előírt módon. A CSÁO családgondozója figyelemmel kíséri

az elhelyezett család gondozásának folyamatát. Napi kapcsolatot tart velük. Mindkét családgondozó rendszeresen beszámol az együttműködés tartalmi vonatkozásairól felettesének. Az Otthon az év minden napján üzemel, a napi nyitvatartás folyamatos. Az ellátás igénybevétele önkéntes, az igénylő kérelmére történik.

A kérelmező családokkal történő kapcsolatfelvétel és az adatok felvétele az adott család- és gyermekjóléti intézményben történik, és a szükséges környezettanulmányt is az adott család – és gyermekjóléti intézmény munkatársa készíti el.

A befogadás engedélyezését a Humánszolgáltató Központ igazgatója adja ki, a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ által készített javaslat alapján. Ezt követően, az igénybevevő családdal írásbeli megállapodást kötünk, melynek főbb tartalmi vonatkozásai melyben rögzítjük az ellátás időtartamát, az otthon által biztosított ellátásokat, a családgondozó kötelességeit, a család kötelezettségeit (térítési díj fizetése, kötelező takarékoskodás, munkaviszony létesítése..

Annak tükrében, hogy a CSÁO-ba beköltözött családban élő gyermek/ek alapellátás vagy védelemben vétel keretében állnak gondozás alatt a feladat megosztás eltérően alakul a gyermekjóléti szolgálat családgondozója és az otthon családgondozója között.

## **5. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az Otthon a tevékenységét az 1997. évi XXXI. Törvény 51.§-a, a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet 67- 73.§-ai, 28/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról és a Szekszárdi Önkormányzat rendelete alapján, valamint a Humánszolgáltató Központ Szervezeti és Működési szabályzatában meghatározottak szerint látja el.

A fenti törvényekben nem szabályozott kérdésekben a *Szociális Munka Etikai Kódexe* az irányadó. A dolgozók a *Szociális Munka Etikai Kódexének* szabályainak ismeretét és önmagukra kötelező jellegének elfogadását, munkaköri leírásuk aláírásával hitelesítik.

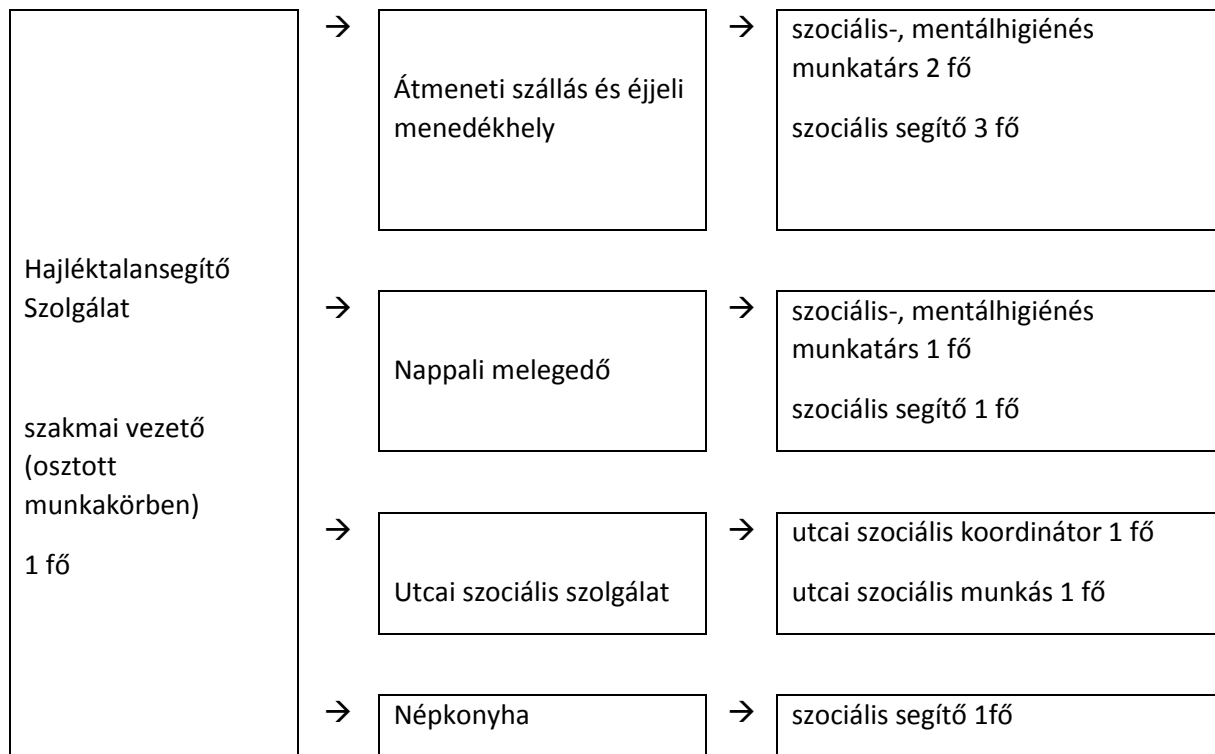
Az ügyfél, a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeivel, panaszával a fenntartóhoz.

A munkatársak jogainak védelmére vonatkozóan

- a munka törvénykönyvéről a 2012. évi I. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról, az 1992. évi XXXIII. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) kormányrendelet, valamint
- Szekszárd Megyei Jogú Városi Humánszolgáltató Központjának Közalkalmazotti Szabályzata rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 5. HAJLÉKTALANSEGÍTŐ SZOLGÁLAT EGYSÉGEI

**A Hajléktalansegítő Szolgálat szervezeti felépítése, alkalmazotti létszámai:**



### 1. Hajléktalanok átmeneti szállása ( 6 férőhely )

#### A szolgáltatás célja, feladata

A szolgáltatás feladata átmeneti jelleggel szállást biztosítani azoknak a hajléktalan személyeknek, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra.

Cél a lecsúszás megakadályozása, a társadalmi integráció, reintegráció, a munkavállalás és a tartós lakhatás megteremtésének elősegítése.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:**

A hajléktalanok átmeneti szállása biztosítja:

- az éjszakai pihenési lehetőséget: 2 db egy ágyas szoba, 2 db két ágyas szoba áll rendelkezésre.
- a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget: egy elkülönített zuhanyzó áll rendelkezésre.
- az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget: külön konyha.
- az ellátást igénybe vevő ágyneműjét;
- tisztálkodásához szükséges textíliát;
- az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
- a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését: két zárható szekrény áll rendelkezésre.
- elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).

Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:

- az egyéni esetkezelés;
- az átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség;
- szabadidős programok szervezése (napilapok, könyvtár, filmvetítés, csocsó, sakk, társas játékok);
- a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának segítése;
- a hivatalos ügyek intézésének segítése;
- mentálhigiénés gondozás.

Az ügyfelek segítése érdekében egyéni gondozási terv készül, mely személyre szabottan határozza meg a problémákat, a feladatokat, a célokat, a módszereket és határidőket, az értékelés módját.

**Kapacitások:** 6 fő férfi hajléktalan férőhely áll rendelkezésre.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja:**

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

**Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyekre vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Szekszárdon évente kb. 150-190 fő között változik az adott év során nyilvántartott hajléktalan személyek száma.

- átlagéletkor: 36-42 év, jelen vannak az egészen fiatalok is;
- nemek aránya: 85% férfi, 15% nő;
- családi állapot: 80% magányos, sok az elvált;
- iskolai végzettség: alacsonyabb, mint az átlagnépességé.

Az intézmény ügyfeleinek iskolai végzettsége:

- 8 általánosnál kevesebb: 0 %

- 8 általános: 14 %
- középfokú-szakmunkás: 65 %
- középfokú-szakközépiskola, gimnázium: 14 %
- főiskola, egyetem: kevesebb, mint 7 %.

Jellemző problémátípusok:

<b>Problémátípus</b>	<b>Előfordulási aránya</b>
Munkanélküliség	92 %
munkakultúra alacsony szintje	85 %
rendszeres jövedelem hiánya	23 %
alacsony jövedelem	93 %
pszichiátriai betegség	10 %
szenvedélybetegség (elsősorban alkoholfüggőség és játékszenvedély)	87 %
válás	37 %
állami gondoskodásból való kikerülés	8 %
szocializációs problémák	60 %
rossz egészségi állapot	50 %
börtönből szabadulás után nincs hova mennie, bűnöző életmód	5 %
alacsony iskolázottság, szakképzettség hiánya	50 %

Szociális helyzet:

Nemek szerinti megoszlás:	Férfi:	100%
	Nő:	-
Életkori megoszlás:	18-29:	22 %
	30-39:	0 %
	40-49:	17 %
	50-nél idősebb:	61 %
Családi állapot:	Nőtlen/hajadon:	55 %
	Házas/élettárs:	0 %
	Elvált:	38 %

	Özvegy:	7 %
Mióta hajléktalan:	Egy éve vagy rövidebb ideje:	7 %
	2 éve:	14 %
	3 éve:	7 %
	4 éve:	0 %
	5 éve vagy régebben:	72 %
Jövedelmi helyzet:	Munkajövedelem:	14 %
	Társadalombiztosítási jövedelem:	18 %
	Segély-jövedelem:	40 %
	Egyéb jövedelem:	14 %
	Nincs jövedelme:	14 %

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma**

- A hajléktalanok átmeneti szállása biztosítja:
  - az éjszakai pihenési lehetőséget;
  - a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget;
  - az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget;
  - a betegek elkülönítésére szolgáló helyiséget;
  - a közösségi együttlétre szolgáló helyiséget;
  - az ellátást igénybe vevő ágyneműjét;
  - tisztálkodásához szükséges textiliát;
  - az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
  - a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését;
  - elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).
- Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:
  - az egyéni esetkezelés;
  - az átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség;
  - az intézményen belüli közösségi élet szervezése;
  - a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának segítése;
  - a hivatalos ügyek intézésének segítése;
  - mentálhigiénés gondozás.
- Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.
- Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 16 órától másnap reggel 8 óráig.

**Az ellátás igénybevételének módja:**

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díj köteles – az első 30 nap kivételével -, a Szekszárd M.J.V. önkormányzat rendeletében meghatározottak szerint. A térítési díj az ellátott jövedelmének 10%-a.

### ***A gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma:***

Gondozási terv készül, ha az ügyfél legalább 6 hónapig igénybe veszi az ellátást.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit.

A gondozási terv alkalmazott típusai az egyéni gondozási terv és az egyéni rehabilitációs program.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét; az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését; az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ügyfelek segítése érdekében egyéni gondozási terv készül, mely személyre szabottan határozza meg a problémákat, a feladatokat, a célokat, a módszereket és határidőket, az értékelés módját.

A rehabilitáció az alábbi szintekre terjed ki: fizikai ellátás, egészségügyi ellátás, mentális gondozás, foglalkoztatás, szociális rehabilitáció.

### ***Dokumentáció:***

Az alkalmazott a személyes gondoskodást végző szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 13. számú melléklete szerinti „Egyéni nyilvántartó lapon” dokumentál.

### ***Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme***

- A szolgáltatás biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Szociális törvényben foglaltak betartása.
- A szakma szabályainak betartása.
- A Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- Az ellátást végzőknek a fenntartó biztosítja, hogy a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék. A munkáltató a megfelelő munkavégzési körülményeket megteremti.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül a hajléktalan személyek ellátását végző személy.



## **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Humánszolgáltató Központ internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

## **2. Éjjeli menedékhely férfi ( 20 férőhely )**

### **Éjjeli menedékhely női ( 5 férőhely )**

## **A szolgáltatás célja, feladata**

A szolgáltatás feladata, hogy éjszakai pihenési lehetőség biztosítsa a hajléktalan személyek számára, valamint krízishelyzetben szállás biztosítása az arra rászorulóknak.

A szolgáltatás célja a megelőzés, valamint az ártalomcsökkentés az éjszakai menedék, az éjszakai pihenés és a fedett helyre való behúzóadás lehetőség biztosítása révén.

## ***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:***

Az éjjeli menedékhely biztosítja:

- az éjszakai pihenési lehetőség férfiaknak: 4 db három ágyas szoba, 2 db négy ágyas szoba áll rendelkezésre.
  - az éjszakai pihenési lehetőség nőknek: 1 db 5 ágyas szoba áll rendelkezésre.
  - a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiségek: nemenként elkülönített zuhanyzó áll rendelkezésre.
  - az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget: külön konyha.
  - az ellátást igénybe vevő ágyneműjét;
  - tisztálkodásához szükséges textíliát;
  - az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
  - a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését: két zárható szekrény áll rendelkezésre.
  - elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).
- Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:

- szociális információk biztosítása;

- az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás (jogosultság megállapítására vonatkozó tanácsadás);
- a hivatalos ügyek intézésének segítése;
- mentálhigiénés gondozás.

**Kapacitások:** 20 fő férfi és 5 fő női hajléktalan férőhely áll rendelkezésre.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja:**

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

**Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyekre vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Szekszárdon évente kb. 150-190 fő között változik az adott év során nyilvántartott hajléktalan személyek száma.

- átlagéletkor: 36-42 év, jelen vannak az egészen fiatalok is;
- nemek aránya: 85% férfi, 15% nő;
- családi állapot: 80% magányos, sok az elvált;
- iskolai végzettség: alacsonyabb, mint az átlagnépességé.

Az intézmény ügyfeleinek iskolai végzettsége:

- 8 általánosnál kevesebb: 5-6 %
- 8 általános: 60-63 %
- középfokú-szakmunkás: 25-27 %
- középfokú-szakközépiskola, gimnázium: 5 %
- főiskola, egyetem: kevesebb, mint 0,5-1 %.

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

- A hajléktalanok éjjeli menedékhelye biztosítja:
  - az éjszakai pihenési lehetőséget;
  - a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget;
  - az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget;
  - a betegek elkülönítésére szolgáló helyiséget;
  - a közösségi együttlétre szolgáló helyiséget;
  - az ellátást igénybe vevő ágyneműjét;
  - tisztálkodásához szükséges textíliát;
  - az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
  - a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését;
  - elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).

- Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:
  - szociális információk biztosítása;
  - az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás (jogosultság megállapítására vonatkozó tanácsadás);
  - a hivatalos ügyek intézésének segítése;
  - mentálhigiénés gondozás.
- Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.
- Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 16 órától másnap reggel 8 óráig.

#### ***Az ellátás igénybevételének módja:***

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

#### **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

- A szolgáltatás biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Szociális törvényben foglaltak betartása.
- A szakma szabályainak betartása.
- A Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- Az ellátást végzőknek a fenntartó biztosítja, hogy a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják, tiszteletben tartás ember méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék. A munkáltató a megfelelő munkavégzési körülményeket megteremti.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül a hajléktalan személyek ellátását végző személy.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

### **3. Nappali melegedő**

#### **A szolgáltatás célja, feladata**

A szolgáltatás célja, hogy lehetőséget biztosítson hajléktalan személyek részére a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:**

A nappali melegedő biztosítja:

- pihenési lehetőség;
- tisztálkodási lehetőség;
- mosási lehetőség;
- ételmelegítési és ételfogyasztási lehetősége: külön konyha.
- szabadidős programok szervezése (napilapok, könyvek, sakk, kártya és társasjátékok tömegkommunikációs eszközök biztosítása, filmvetítés);
- hivatalos ügyek intézése;
- munkavégzés lehetőségének szervezése, megteremtése, munkaközvetítés;
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése.

**Kapacitások:** 50 fő férfi és nő hajléktalan számára biztosít bent tartózkodási lehetőséget.

**Más intézménnyel történő együttműködés módja:**

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

**Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyekre vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Szekszárdon évente kb. 150-190 fő között változik az adott év során nyilvántartott hajléktalan személyek száma.

- átlagéletkor: 36-42 év, jelen vannak az egészen fiatalok is;
- nemek aránya: 85% férfi, 15% nő;
- családi állapot: 80% magányos, sok az elvált;
- iskolai végzettség: alacsonyabb, mint az átlagnépességé.

Az intézmény ügyfeleinek iskolai végzettsége:

- 8 általánosnál kevesebb: 5-6 %
- 8 általános: 60-63 %
- középfokú-szakközépiskola: 25-27 %
- középfokú-szakközépiskola, gimnázium: 5 %
- főiskola, egyetem: kevesebb, mint 0,5-1 %.

Jellemző problémátípusok:

<b>Problématípus</b>	<b>Előfordulási aránya</b>
Munkanélküliség	98 %
munkakultúra alacsony szintje	85 %
rendszeres jövedelem hiánya	62 %
alacsony jövedelem	99 %
pszichiátriai betegség	7 %
szenvedélybetegség (elsősorban alkoholfüggőség és játékszenvedély)	74 %
válás	41 %
állami gondoskodásból való kikerülés	8 %
szocializációs problémák	26 %
rossz egészségi állapot	23 %
börtönből szabadulás után nincs hova mennie, bűnöző életmód	0 %
alacsony iskolázottság, szakképzettség hiánya	70 %

Szociális helyzet:

Nemek szerinti megoszlás:	Férfi:	82 %
	Nő:	18 %
Életkori megoszlás:	18-29:	7 %
	30-39:	30 %
	40-49:	35 %
	50-nél idősebb:	28 %
Családi állapot:	Nőtlen/hajadon:	47 %
	Házass/élettárs:	20 %
	Elvált:	41 %
	Özvegy:	1 %
Mióta hajléktalan:	Egy éve vagy rövidebb ideje:	2 %
	2 éve:	10 %
	3 éve:	22 %
	4 éve:	14 %

	5 éve vagy régebben:	52 %
Jövedelmi helyzet:	Munkajövedelem:	1 %
	Társadalombiztosítási jövedelem:	20 %
	Segély-jövedelem:	54 %
	Egyéb jövedelem:	7 %
	Nincs jövedelme:	18 %

### **A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

- A nappali melegedő által biztosított szolgáltatások:
  - pihenési lehetőség;
  - tisztálkodási lehetőség;
  - mosási lehetőség;
  - ételmelegítési és ételfogyasztási lehetősége;
  - szabadidős programok szervezése (pl.: sajtótermékek, könyvek, kártya és társasjátékok tömegkommunikációs eszközök biztosítása, rendezvények szervezése);
  - hivatalos ügyek intézése;
  - munkavégzés lehetőségének szervezése, megteremtése;
  - életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése.
- A nappali melegedő szolgáltatásai igénybe vehetők január 1-jétől április 15-éig és október 15-től december 31-éig minden nap 8-16 óráig, valamint április 16-tól október 14-éig munkanapokon 8-16 óráig.

#### ***Az ellátás igénybevételének módja:***

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

#### ***Dokumentáció:***

Az alkalmazott a személyes gondoskodást végző szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 11. számú melléklete szerinti „Eseménynapló” dokumentál.

#### **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

- A szolgáltatás biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora,

cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

- Adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Szociális törvényben foglaltak betartása.
- A szakma szabályainak betartása.
- A Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- Az ellátást végzőknek a fenntartó biztosítja, hogy a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék. A munkáltató a megfelelő munkavégzési körülményeket megteremti.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül a hajléktalan személyek ellátását végző személy.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

## **4. Utcai szociális munka**

#### **A szolgáltatás célja, feladata**

Az ellátatlan, de az intézményes gondozással szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben élekvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából.

***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:***

- Terepmunka.
- Területbejárás – az ellátási terület fontosabb területeinek heti legalább egyszeri bejárása. rendszeresen bejárásra kerülnek a hajléktalanok által lakott helyek.
- Felderítés - a hajléktalan személyek felkutatása. Új helyek felkutatása saját elképzelések alapján, valamint lakossági bejelentésekre.
- Helyzetük, életkörülményeik figyelemmel kísérése (elsősorban közterületek, pincék, lépcsőházak, tanyák).
- Bejelentések fogadása.
- Háttéiroda működtetése – nap szinten 1-2 órában ügyfélfogadás.

- Szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása, ellátás kezdeményezése, illetve a szükséges intézkedés megtétele helyzete javítása érdekében.
- Tájékoztatás, információnyújtás, tanácsadás (különösen jogosultságokról, intézményi ellátási lehetőségekről, jogi tanácsadóhoz juttatás, életvezetés).
- Szociális ügyintézés - segítség nyújtás a rászoruló hajléktalan személyek aktuális hivatalos ügyeinek intézésében.
- Szolgáltatás nyújtása (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer), ártalomcsökkentés.
- Szociális munka egyénekkal (kizárólag az ügyfél kezdeményezésére, szóbeli megállapodással).
- Mentális segítségnyújtás (kompetenciahatárokat betartva).
- Krízisintervenció – veszélyhelyzetben a szükséges intézkedések megtétele.
- Munkavállaláshoz nyújtott segítség.
- Társadalmi reintegráció elősegítése.
- Szállítás.
- Egyaránt fontos a hajléktalan emberek ellátáshoz juttatása, valamint a szolgáltatások utcára való kivitele.
- Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.
- Utcai szociális munka igénybe vehető az év minden munkanapján, nyolc órától tizenhat óráig.
- Ellátási terület: Szekszárd, Bátaszék, Ócsény, Decs, Szálka, Zomba, Harc települések.

***Az utcai életmód felszámolásának, az ügyfelek lakhatásának megoldása:***

Elsődleges cél az önálló, tartós, fenntartható lakhatás megteremtése, amennyiben ez nem lehetséges bármilyen, az utca, mint alvóhely, elhagyását szolgáló megoldást számba veszünk. Ez lehet hosszabb időtartamú vagy akár néhány nap.

Önálló lakhatás érdekében (albérlet, tanya, saját lakás): lakhatási lehetőségek (pl.: albérlet, tanya stb.) felkutatásának segítése; képessé tevés az önálló életvitelre; a lakókönyezettel való kapcsolat segítése mindkét oldalról; lakhatást segítő ellátásokhoz juttatás; lakhatási lehetőség megtartásához nyújtott támogatás; életvezetési tanácsadás.

Családi kapcsolatok rendezése révén: kapcsolatfelvétel a hozzátartozókkal a lakhatás megteremtése, a viszony rendezése érdekében.

Párkapcsolat révén: nem hajléktalan társsal való párkapcsolat segítése.

Intézményi elhelyezés révén (éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, szenvedélybeteg rehabilitáció, kórház, egyéb). Informálás az elhelyezési lehetőségekről; a bekerülés ügyintézése; intézményi szolgáltatás, itt való elhelyezhetőségre való alkalmassá tevés.

***Kapacitások:*** 1 szolgálat.

***Más intézményekkel történő együttműködés módja:***

Együttműködési megállapodás keretében történik (Diszpécsterszolgálat), illetve nem formalizált módon.



## Az ellátandó célcsoport jellemzői

Célcsoport:

- Azon hajléktalan személyek, akik éjszakáikat közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben töltik.
- 18. életévüket betöltötték.

A településen – Szekszárd, Bátaszék, Ócsény, Decs, Szálka, Zomba, Harc – életvitelszerűen közterületen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyekre vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Szekszárdon évente kb. 150-190 fő között változik az adott év során nyilvántartott hajléktalan személyek száma.

- átlagéletkor: 36-42 év, jelen vannak az egészen fiatalok is;
- nemek aránya: 85% férfi, 15% nő;
- családi állapot: 80% magányos, sok az elvált;
- iskolai végzettség: alacsonyabb, mint az átlagnépességé.

A szolgálat ügyfeleinek iskolai végzettsége:

- 8 általánosnál kevesebb: 8 %
- 8 általános: 60 %
- középfokú-szakmunkás: 25 %
- középfokú-szakközépiskola, gimnázium: 7 %
- főiskola, egyetem: kevesebb, mint 0 %.

Jellemző problémátípusok:

<b>Problémátípus</b>	<b>Előfordulási aránya</b>
Munkanélküliség	100 %
munkakultúra alacsony szintje	90 %
rendszeres jövedelem hiánya	75 %
alacsony jövedelem	100 %
pszichiátriai betegség	10 %
szenvedélybetegség (elsősorban alkoholfüggőség és játékszenvedély)	65 %
válás	55 %
állami gondoskodásból való kikerülés	1 %
szocializációs problémák	30 %
rossz egészségi állapot	10 %
börtönből szabadulás után nincs hova mennie, bűnöző életmód	1 %

alacsony iskolázottság, szakképzettség hiánya	75 %
---	------

Szociális helyzet:

Nemek szerinti megoszlás:	Férfi:	76 %
	Nő:	24 %
Életkori megoszlás:	18-29:	4,3 %
	30-39:	17,4 %
	40-49:	37 %
	50-nél idősebb:	41,3 %
Családi állapot:	Nőtlen/hajadon:	30,4 %
	Házass/élettárs:	32,6 %
	Elvált:	34,8 %
	Özvegy:	2,2 %
Mióta hajléktalan:	Egy éve vagy rövidebb ideje:	10,9 %
	2 éve:	2,2 %
	3 éve:	2,2 %
	4 éve:	6,5 %
	5 éve vagy régebben:	78,2 %
Jövedelmi helyzet:	Munkajövedelem:	0 %
	Társadalombiztosítási jövedelem:	19,6 %
	Segély-jövedelem:	45,6 %
	Egyéb jövedelem:	0 %
	Nincs jövedelme:	34,8 %

***Az ellátás igénybevételének módja:***

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

#### **Dokumentáció:**

Az alkalmazott a Finanszírozási szerződést megkötő NRSZH által meghatározott „NYILVÁNTARTÁS a közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázókról” lapon dokumentál.

#### **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

- A szolgáltatás biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Szociális törvényben foglaltak betartása.
- A szakma szabályainak betartása.
- A Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- Az ellátást végzőknek a fenntartó biztosítja, hogy a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják, tiszteletben tartás ember méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék. A munkáltató a megfelelő munkavégzési körülményeket megteremti.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül a hajléktalan személyek ellátását végző személy.

#### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

### **5. Népkönyha**

#### **A szolgáltatás célja, feladata**

Az ellátás célja, hogy azon hajléktalan személyek számára, akik önmaguk részére tartósan vagy átmenetileg nem képesek biztosítani az étkezést, legalább napi egyszeri, létfontosságú, meleg ételt biztosítson.

***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:***

A népkonyha biztosítja:

- A szolgáltatás alkalmi jelleggel, és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít.
- A biztosított étel jogszabályokban előírt kalória- és tápanyag tartalmú.
- Az intézmény kézmosási lehetőséget, valamint nemenkénti illemhelyeket biztosít az ügyfelek részére.
- Az étkezéshez szükséges evőeszközöket és étkészletet a szolgáltatást nyújtó bocsátja a kliensek rendelkezésére.

***Kapacitások:*** 50 fő férfi és nő hajléktalan számára biztosít napi egyszeri meleg ételt.

***Más intézményekkel történő együttműködés módja:***

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

**Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik évüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyekre vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Szekszárdon évente kb. 150-190 fő között változik az adott év során nyilvántartott hajléktalan személyek száma.

- átlagéletkor: 36-42 év, jelen vannak az egészen fiatalok is;
- nemek aránya: 85% férfi, 15% nő;
- családi állapot: 80% magányos, sok az elvált;
- iskolai végzettség: alacsonyabb, mint az átlagnépességé.

Az intézmény ügyfeleinek iskolai végzettsége:

- 8 általánosnál kevesebb: 9 %
- 8 általános: 61 %
- középfokú-szakk munkás: 25 %
- középfokú-szakközépiskola, gimnázium: 5 %
- főiskola, egyetem: kevesebb, mint 0 %.

Jellemző problémátípusok:

<b>Problématípus</b>	<b>Előfordulási aránya</b>
Munkanélküliség	98 %
munkakultúra alacsony szintje	86 %
rendszeres jövedelem hiánya	65 %
alacsony jövedelem	100 %
pszichiátriai betegség	11 %
szenvedélybetegség (elsősorban alkoholfüggőség és játékszenvedély)	80 %
válás	47 %
állami gondoskodásból való kikerülés	5 %
szocializációs problémák	38 %
rossz egészségi állapot	35 %
börtönből szabadulás után nincs hova mennie, bűnöző életmód	1 %
alacsony iskolázottság, szakképzettség hiánya	70%

Szociális helyzet:

Nemek szerinti megoszlás:	Férfi:	83 %
	Nő:	17 %
Életkori megoszlás:	18-29:	1 %
	30-39:	31 %
	40-49:	42 %
	50-nél idősebb:	26 %
Családi állapot:	Nőtlen/hajadon:	36 %
	Házass/élettárs:	13 %
	Elvált:	47 %
	Özvegy:	4 %
Mióta hajléktalan:	Egy éve vagy rövidebb ideje:	5 %
	2 éve:	9 %
	3 éve:	20 %
	4 éve:	14 %

	5 éve vagy régebben:	52 %
Jövedelmi helyzet:	Munkajövedelem:	2 %
	Társadalombiztosítási jövedelem:	14 %
	Segély-jövedelem:	52 %
	Egyéb jövedelem:	1 %
	Nincs jövedelme:	31 %

### **A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A népkonyha által biztosított szolgáltatások:

- A szolgáltatás alkalmi jelleggel, és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít.
- A biztosított étel jogszabályokban előírt kalória- és tápanyag tartalmú.
- Az intézmény kézmosási lehetőséget, valamint nemenkénti illemhelyeket biztosít az ügyfelek részére.
- Az étkezéshez szükséges evőeszközöket és étkezészetet a szolgáltatást nyújtó bocsátja a kliensek rendelkezésére.
- Az ellátás igénybe vehető az év minden naptári napján, naponta 11:30-tól 13:30-ig.

#### ***Az ellátás igénybevételének módja:***

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

#### ***Dokumentáció:***

Az alkalmazott a személyes gondoskodást végző szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 4. számú melléklete szerinti „Igénybevételi napló” dokumentál.

#### **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

- A szolgáltatás biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Adatvédelmi jogszabályok rendelkezéseinek betartása.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

- Szociális törvényben foglaltak betartása.
- A szakma szabályainak betartása.
- A Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.
- Az ellátást végzőknek a fenntartó biztosítja, hogy a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják, tiszteletben tartás ember méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék. A munkáltató a megfelelő munkavégzési körülményeket megteremti.
- Közfeladatot ellátó személynek minősül a hajléktalan személyek ellátását végző személy.

### **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

## **1. A HSZK munkatársainak munkaformái**

Egy család vagy egyén ügyeinek intézéséért az esetfelelős tartozik felelősséggel, az esetet valamilyen összeférhetetlenség vagy szakmai megfontolás miatt esetátadásra terjeszthetik, megindokolva nemleges választásukat. Az egyes intézmények által közvetített esetek felelősét a csoportvezető jelöli ki. A HSZK-ban folyó munka team jellegű, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységére alapul.

Egyéni esetkezelés: az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.

Szociális csoportmunka: közreműködés az állampolgárok azonos típusú gondjainak együttes megoldásában. Működtethető életkori, kortárs vagy probléma orientált csoport.

Közösségi szociális munka: a lakóhelyi közösségek érdekeinek felismerése, felismertetése, érdekvédelemre tanítás, annak érdekében, hogy a családok segítségnyújtást követően önállóan tudják megoldani problémáikat. Ennek speciális formája a közösségi pszichiátriai ellátás.

Információ, tanácsadás, kutatás és egyéb szolgáltatás az Önkormányzat, az intézmények és a lakosság részére.

### ***Egyéb szociális és gyermekjóléti alap- és szakosított ellátás biztosításának munkaformái:***

- hajléktalanok Népkonyhán történő étkeztetése,
- téli kríziskezelés hajléktalanok számára,
- utcai szociális munka,
- nappali melegedőben foglalkoztatás hajléktalanok számára,
- család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében: védelembe vétel, kórházi szociális munka, készenléti ügyelet
- Családok Átmeneti Otthona: elhelyezés, ellátás, életmód-tanácsadás.

### **Esetfelelősi rendszer**

Egy család/egyén ügyeinek intézéséért mindig egy, és csakis egy munkatárs felelős: az esetfelelős. Az ügyeleti időben érkező esetek felelősei új ügyfél esetén a csoportvezető által kijelölt családgondozók. Valamilyen összeférhetetlenség esetén, vagy szakmai megfontolások miatt esetátadásra kerülhet sor a csoportvezetők jóváhagyásával.

A Humánszolgáltató Központ szakmai egységei team-eket működtetnek, mely elősegíti a munkatársak összehangolt szakmai együttműködését, az esetek megoldásában az esetfelelős számára segítséget nyújt.

## **III. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI**

A HSZK minden intézménye személyes gondoskodást nyújtó intézmény, ennek megfelelően az Szt., valamint a Gyvt. rendelkezései az irányadók. A gyermeki jogok tekintetében a Magyar Köztársaság Alkotmánya az 1989. nov. 20-i New Yorki egyezmény és az 1991. évi LXIV. Tv-ben foglaltak szerint járunk el.

Az ellátotti jogok érvényesülése a *házirendek*, valamint a *megállapodások és szerződések* garantálják, mindenütt biztosítva a jogorvoslat lehetőségét.

A szociális szolgálatást végző munkatársak jogait az Szt. és Gyvt. alapján, illetve a Munka törvénykönyve ide vonatkozó részei, a közalkalmazotti törvény szabályai, valamint a szociális munka etikai kódexe tartalmazza.

A jogérvényesülés biztonságát a jogorvoslati lehetőségeken túl, a szakmai vezetők és az igazgató ellenőrzési kötelezettségei is biztosítják.