**III. Gyermekjóléti alapszolgáltatások**

**1.„Hetedhét”Gyermekjóléti Központ**

**Szakmai Programja**

**2012**

# **A GYERMEKJÓLÉTI ELLÁTÁS ÉS SZOLGÁLTATÁS - A HETEDHÉT GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT - SZAKMAI PROGRAMJA**

## 1. A gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata

A gyermekjóléti ellátás és szolgáltatás általános feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

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

## 2. A gyermekjóléti ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

* A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtet, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés rendszerében;

Az 1997. évi XXXI. törvény 17.§ (1) bekezdésében szabályozott gyermekvédelmi rendszerekhez kapcsolódó feladatok szervezése, tevékenységek összehangolása. Ezen intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a Gyermekjóléti Központnál, illetve hatósági eljárást kezdeményezni.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében végzett tevékenységek:

* a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
* A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében;
* Az egészségügyi és a szociális ellátás, - különösen a családsegítő szolgáltatás - valamint szükség esetén a hatósági beavatkozás kezdeményezése;
* Javaslat készítése a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

* Családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához;
* Utógondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családba történő visszailleszkedéséhez.

Speciális szolgáltatások a gyermekjóléti központnál :

Az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, foglalkozásokat nyújt. Így:

* utcai szociális munkát,
* kapcsolattartási ügyeletet,
* kórházi szociális munkát,
* készenléti szolgálatot biztosít.

Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok a fenti feladatok ellátásán kívül:

* elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervét, illetve a települési önkormányzat jegyzőjének megkeresésére családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet.
* nyilvántartást vezet a helyettes szülői hálózat; férőhelyeiről
* segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatainak ellátását;
* felkérésre környezettanulmányt készít;
* kezdeményezi a kerületi önkormányzatnál új ellátások bevezetését;
* a területi gyermekvédelmi szakszolgálat felkérésének megfelelően vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit.
* biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket
* részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában

## 3. Az ellátottak köre(gyermekjóléti)

Erzsébetváros, Budapest területileg legkisebb kiterjedésű, de sűrűn lakott kerülete. Viszonylag egységes arculatot mutat, bár vannak problémásabb gócpontok. A kerület, központi elhelyezkedéséből és a lakosság összetételéből eredően is, egyike a szociális problémáktól leginkább terhelt kerületeknek.

A legjellemzőbb veszélyeztető tényezők közé sorolhatók:

− a szociális veszélyeztetettség (lakhatási problémák, díjhátralék, stb.);

− a szegénykultúrából fakadó életvezetési, szocializációs problémák;

− mentális és addiktológiai betegségek és az ezzel járó devianciák megjelenése a családban;

− párkapcsolati problémák, egyszülős családok

− inaktív lakossági csoport magas létszáma

− kriminalizálódás mind a felnőttek, mind a gyermekek körében;

− iskolai beilleszkedési zavarok.

A lakosság létszáma az utóbbi években folyamatosan csökkent, és a tendencia az, hogy az alacsonyabb társadalmi státusú rétegek maradnak, illetve költöznek be a kerületbe. Viszonylag magasra becsülhető azoknak a családoknak a száma, akik állandó bejelentett lakcímmel nem rendelkeznek a kerületben, de életvitelszerűen itt tartózkodnak, s a vonatkozó törvényi szabályozás értelmében, a gyermekjóléti szolgálatnak e családok vonatkozásában is ellátási kötelezettsége van.

A kerületben a 2010. évi statisztika szerint 6390 kiskorú él, ez a szám 2008-ban 6.819 fő volt. Gyermekjóléti alapellátásban 1269 gyermek részesült, védelembevétel kapcsán 61 gyermekkel és családjával volt intenzív gondozói kapcsolat.

## 4. A feladat ellátás szakmai tartalma, módja

A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A szociális munkás a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében, a legkisebb beavatkozás elve mentén.

A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a családgondozó. A tervben rögzítik azokat a feladatokat, amelyek elvégzésével a gyermeket a családjában lehet megtartani és elhárítani a veszélyeztető helyzeteket. A családgondozó esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja az együttműködésüket. A gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is. Az összes körülmények feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a gyerekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

A gyermekjóléti központ működtet problémaorientált, illetve a gyermekek kreatív foglalkoztatását szolgáló csoportokat. A kamaszoknak, a gyermekeknek, és a szülőknek szóló csoportjaink részben a prevenciót, részben az ártalomcsökkentést szolgálják. Működtet gyermek játszóházat heti egy alkalommal, és az ünnepekhez kapcsolódó gyermekprogramokat (Karácsony, Gyermeknapi rendezvények)

A nyári szünet idején táborokat szervez, illetve napközbeni foglalkozást tart veszélyeztetett gyermekek számára. A gondozott gyerekek számára tanév közben is biztosít fejlesztő pedagógust, korrepetálást.

### 4.1. Speciális szolgáltatások

* **Utcai szociális munka**

Az utcai szociális munka egyik legfontosabb eleme, hogy a leginkább veszélyeztetett, csellengő, a családból, iskolai közösségből kiszakadó, a felnőttekkel szemben bizalmatlan ifjúsági korosztállyal kerülhetnek kapcsolatba az ifjúsági szociális munkások. Az utcai szociális munkát a kerület egy olyan területén folytatjuk – Klauzál tér - ahol a korosztályi veszélyek - pl. drogok használata, kriminalitás - fokozottan jelentkeznek. Az utcai szociális munka során egyaránt élni kívánunk a szociális munka eszközeivel (előadások, prevenciós programok, tanácsadás), valamint kulturális programok szolgáltatásával is (kézműves programok, koncertek), így egy komplexebb, közösségi szociális munkát tudunk megvalósítani a fiatalok és szüleik körében.

* **Készenléti szolgálat**

A 15/ 1998. (IV. 30.) NM rendelet módosítása alapján a készenléti szolgálat célja: a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük meg. A tevékenységet folyamatosan dokumentáljuk (hívások regisztrálása, megtett intézkedések, felmerülő költségek).

* **Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munkás feladata a kerületben működő kórházak szülészeti, csecsemő és gyermekosztályain ügyeletet ellátni, a krízishelyzetek kezelésén túl, a területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat felé az esetet jelezni, és a szolgálatok, valamint a kórház szakemberei közötti kommunikációt segíteni, szükség esetén esetmegbeszélő összehívását kezdeményezni.

Illetékességi problémákat is felvet ennek a szolgáltatásnak a megszervezése, hiszen a szabad orvosválasztás miatt is, a kerület területén működő kórházakban nemcsak a Gyermekjóléti Központ illetékességébe tartozó kliensek jelennek meg. Ezért a kórházi szociális munkásnak, koordinatív feladatokat is el kell látnia, valamint kríziskezelést, a válsághelyzetben lévő kismamák esetén, és jelzéssel kell élnie az illetékes gyermekjóléti központ felé, ha a bekerülő gyerekek esetén bántalmazás, elhanyagolás gyanúja, vagy bármely más veszélyeztetettség merül fel.

* **Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása, illetve emellett

* konfliktuskezelő segítő szolgáltatás nyújtása
* gyermekvédelmi közvetítő eljárás (mediáció) biztosítása
* önálló szakmai módszertani kapcsolatügyelet nyújtása

A szolgáltatás igénybe vehető gyámhatósági vagy bírósági döntést követően, de a felek elhatározása alapján közvetlenül is.

**4.2.  *Egyéb szolgáltatások***

A speciális feladatokon túl központunk a kerületi önkormányzati fenntartású iskoláiban az iskolai szociális munka feladatait is ellátja.

* Az iskolai szociális munkás feladata - együttműködve a pedagógusokkal, az gyermekvédelmi felelőssel és az iskolai védőnővel – a gyermeke veszélyeztetettségének megelőzése, illetve annak minél korábbi felismerése és kezelése. Ennek érdekében konzultál az iskolai szakemberekkel, egyéni és csoportos foglalkozást tart a tanulók számára és szükség szerint felveszi a kapcsolatot a szülőkkel. Tevékenységével segíti a családgondozók munkáját, mivel közvetlen képet kap a gondozott gyermekek iskolai teljesítményéről és viselkedéséről.
* 2011-től a Hetedhét Gyermekjóléti Központ a kamasz korosztály számára éjszakai sport klubot működtet. A klub célja, hogy hétvégente a 13-18 éveseknek olyan tartalmas időtöltést kínáljon, ami alternatívát jelenthet a csellengéssel, deviálódással szemben. A klubban lehetőség van pingpongozni, csocsózni, filmet nézni, beszélgetni. A klub távolabbi célja, hogy olyan ifjúsági színtérként működjön, ahol a komplex szolgáltatások által (tanulássegítés, pszichológiai tanácsadás, drogkonzultáció, stb.) minél több veszélyeztetett gyermek számára tud értelmes időtöltést kínálni.
* A Gyermekjóléti Központ közvetíti a kliensek számára azokat az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokat, amelyeket az Önkormányzat civil szervezetekkel való szerződés keretében biztosít: a gyermekek átmeneti otthonában, családok átmeneti otthonában való elhelyezés, helyettes szülői ellátás.
* A Gyermekjóléti Központ 2004-től kezdeményező szerepet vállalt a kerületi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) megalakításában és a továbbiakban is aktívan részt vesz a drogprevenciós feladatok ellátásában.

## 5. A szolgáltatás igénybevételének módja, a szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele - ha a törvény (Gyvt) másként nem rendelkezik - önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli.

A személyesen először jelentkező klienseket az ügyeletes családgondozó fogadja. Mind az írásban érkező megkeresések, mind pedig a személyesen jelentkező ügyfelek eseteinek elosztása - a sürgős beavatkozást igénylő eseteket kivéve- a TEAM-eken történik. A heti TEAM-ek alkalmával minden új eset megbeszélésre kerül, annak érdekében, hogy a csoporttagok is segítséget tudjanak adni egymásnak a probléma megfogalmazáshoz, és a szükséges lépések megtételéhez.

### 6. *Az intézménynek a jelzőrendszer tagjaival, és a társszervekkel való kapcsolata*

A jelzőrendszer és a társszervek aktiválása az egyéni esetvezetésekben való hatékonyabb együttműködés érdekében, és annak érdekében, hogy a gyermekjóléti központ be tudja tölteni a kerület gyermekvédelmi rendszerében a törvény által neki szánt központi, koordinatív szerepet, a szakmai tanácskozások, társszervekkel való esetmegbeszélők szervezését kiemelt feladatunknak tekintjük. A hatékony együttműködés érdekében a kerületi jelzőrendszeri tagok számára esetmegbeszélő csoportot működtetünk, ahol a különböző területről érkező szakemberek egymást segítve megvitathatják a munkájuk során felmerülő kérdéseket, dilemmákat.

Az esetet küldő társintézmény, szakember felé, a családdal való kapcsolatfelvétel után a gyermekjóléti szolgálat, törvényi határidőn belül írásos visszajelzést küld, mely tartalmazza az esetfelelős nevét, ügyeleti idejét, elérhetőségét, valamint az ügyben megtett lépéseket.

Szükség esetén megtörténik a személyes kapcsolatfelvétel a jelző személlyel, (mely történhet telefonon, vagy személyesen.) Az így kapott esetleges új információkról, és a személyes konzultáció tényéről, az esetvezetésben való együttműködésről született megállapodásokról, a családgondozó rövid feljegyzést készít az esetvezetéssel kapcsolatos dokumentációjában.

A társintézmény szakemberének és a gyerekjóléti szolgálat munkatársának közös felelőssége az esetkonferencia, esetmegbeszélő kezdeményezése. Az itt elhangzottakat, az egyes szakemberek által vállalt feladatokat, az együttműködés további módjait, és a felülvizsgálat, legközelebbi konzultáció módját és időpontját szintén írásban rögzítjük. Védelembe vétel esetén az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe szintén aktívan be kell vonni a társszervek szakembereit,- adott esetben az esetkonferencia eszközével a hatékonyabb családgondozás érdekében.

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

### 7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben Gyvt. törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

Panaszjog

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Gyermekjóléti Központ vezetőjéhez, illetve az intézményvezetőhöz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

### 7.2. *A szociális szolgáltatást végzők jogai*

* A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
* Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:
* családgondozó szociális munkás
* az ifjúsági szociális munkás
* a szociális asszisztens

**8. *Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása***

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák

* team-szupervízión
* esetmegbeszélő csoporton
* rendszeres szakmai továbbképzésen vesznek részt.

##### Szervezeti adatok

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

Szakmai vezető

Családgondozó csoportvezető - szakmai vezető helyettes

Családgondozó

Ifjúsági szociális munkás

Szociális asszisztens

Gazdasági ügyintéző

Létszám és szakképzettségi adatok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Munkakör | Státusz | Ebből szakképzett |
| Szakmai vezető | 1 | 1 |
| Családgondozó csoportvezető - szakmai vezető helyettes | 1 | 1 |
| Családgondozó | 16 | 15 |
| Ifjúsági szociális m. | 4 | 4 |
| Szociális asszisztens | 2 | 2 |
| Gazdasági ügyintéző | 1 | 1 |
| Összesen | 25 | 23 |

A Gyermekjóléti Központ ügyeleti ideje:

hétfő: 13-18 óráig

kedd-csütörtök: 8–18 óráig

péntek: 8–13.30 óráig

A gyermekjóléti központ családgondozói készenléti szolgálatot biztosítanak az intézmény nyitva tartásán túl eső időtartamban.