***Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ***

***( Humán Szolgáltató)***

***1072 Budapest, Nyár u. 7.***

***Szakmai Programja***

*Jóváhagyta Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának*

*Képviselő-testülete a*

*/2012. ( .) számú határozatával*

**2012.**

**Bevezető**

A gyermek- és ifjúságvédelem, a családsegítés, az idősellátás helyének és szerepének értelmezése Erzsébetváros életében, nem jelent mást, mint kifejezni azt, hogy e feladat milyen pozíciót tölt be helyi társadalmunk életében. E *szakmai program* is tükrözi azt az önkormányzati és intézményi filozófiát, melyben megmutatkozik, hogy e feladatkörrel szemben milyen elvárások fogalmazódnak meg, ennek fényében milyen a feladat-meghatározás, s mindebből eredően hogyan alakul a szociális és egészségügyi szolgáltatások mozgástere.

Kerületünk lakosságának szociális helyzete, a támogatásra szoruló családok, az egészségkárosodással élő idősödő emberek, nyugdíjasok gondjaiban nyújtott támogatás, az önkormányzat egyik legfontosabb, s egyben legnehezebben megoldható feladatai közé tartozik. E feladat nem csupán a szociális törvény léte okán ró kötelezettségeket ránk, hiszen tudjuk, hogy törvényi kötelezés nélkül is vannak teendőink ott, ahol csökken az életerő és a jövedelmek lassú elértéktelenedése egyre nehezebbé teszi a napi életet.

I. FEJEZET

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 9. § (4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, az államháztartásról szóló többször módosított 1992. évi XXXVIII. törvény 88. § (1)-(3) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 56. §, valamint 57. § (1) bekezdésének c-f, j pontjaiban, (2), (3) bekezdéseiben, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39-40. §-ában, 45-51. §-ában, a szociális és gyermekjóléti ellátások szolgáltatásait igénybe vevő személyek igényét és érdekeit figyelembe véve, határozatlan időre a 125/2007. (III. 23.) számú határozatával megalapította 2007. július 1-jei hatállyal az Erzsébetvárosi Integrált Szociális Szolgáltató Központot, valamint a 764/2011.( X.28.) számú határozatával átnevezte Erzsébetvárosi Egyesített Szociális és Gyermekjóléti Intézménnyé (továbbiakban: Intézmény), mely Intézménybe beolvasztotta az Erzsébetvárosi Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltató Központot.Ezt követően 883/2011. (XII.12.) számú határozatával az Erzsébetvárosi Egészségügyi Szolgálatot 2012. március 1-vel az Intézménybe integrálta, majd a 12/2012. (I.26.) határozatával az intézmény elnevezését Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központra változtatta.

**Az Intézmény megnevezése, rövidített neve:**

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató)

Az intézmény típusa:

Szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatást és szociális szakellátást, illetve egészségügyi alap- és szakellátást nyújtó költségvetési szerv.

**Az intézmény általános célja és feladata**

Az Intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása. A gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó tevékenység. Támogatást nyújt a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartja a családok, az idős emberek életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit. Feladatának ellátása során szervezi és összehangolja az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújt és megismerteti e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatja az azokhoz való hozzáférést. Tevékenysége során, feladata teljesítése érdekében együttműködik a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. Szakterületét érintően részt vesz pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, illetve Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselőtestületének 27/2011. (VI.29.) szociális ellátások helyi szabályozásától, és a 16/2000 (V.19.) a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló rendelete alapján végzi.

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát, valamint a szakmai egységek közötti együttműködés módját részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szakmai szervezeti egységei közötti megosztásáról az intézmény igazgatója gondoskodik. Az intézmény önálló működési engedéllyel rendelkező szervezeti egységeit szakmai vezetők irányítják, akiket az igazgató bíz meg. Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek szakmai vezetőinek bevonásával, az igazgató irányítja. A munkáltatói jogokat az igazgató gyakorolja. Az intézmény szakmai programját részletesen az egyes szakmai egységek önálló szakmai programjai tartalmazzák.

**II.FEJEZET**

**Az integrált intézmény működtetésének alapelvei és prioritásai:**

* hatékony, összehangolt szakmai munka,
* világos és követhető felelősségi rendszer,
* egységes tervezés, azonos színvonalú teljesítményt nyújtó szervezeti egységek,
* a teljesítmény folyamatos belső ellenőrzése és visszacsatolás,
* az intézményi stratégia és a segélyezési tevékenység összehangolása egy komplex ellátórendszer működtetése érdekében,
* racionális és finanszírozható ellátórendszer megteremtése.

Az Intézmény integráltan működő szervezeti egységei különböző szolgáltatásokkal megfelelő igénybevételi lehetőséget nyújtanak az arra rászorulóknak. Az intézményben megtalálhatók az idősek szociális ellátásának egymásra épülő, egymást kiegészítő formái. Az ellátást igénybe vevők részére egészségi, fizikai, szellemi állapotuknak megfelelően komplex ellátást biztosítunk.

***Idősek ellátása***

Az intézmény a nappali szociális ellátás feladatai mellett biztosítja az időskorúak klubjának működtetését, szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást, demens nappali ellátást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, otthoni szakápolást, az ellátási területen jelentkező ellátási és ápolási igények felmérését és az ellátás megszervezését, a nappali ellátást nyújtó részegységek tevékenységének összehangolását. Átmeneti, tartós (demens) és átminősített emeltszintű ellátást nyújt bentlakással, valamint a szociális törvényben meghatározott feladatokon túl egyéb speciális szakellátási (fizio- és fiziko, elektroterápia, gyógytorna, gyógymasszázs) feladatokat is.

Az integrációban működő ellátási formáknak elsődleges szakmai hozadéka abban mutatkozik meg, hogy az ellátást igénylő szükségleteihez igazodóan tud az intézmény szolgáltatást biztosítani. Képes a változó élethelyzetekhez rugalmasan igazodni.

Az integráció pénzügyi-gazdasági előnye pedig az azonos tartalmú működési, irányítási feladatok egy szervezetben történő ellátása, a költségek összehangolása.

Az önálló gazdálkodás előnye  az előirányzat felhasználásának folyamatos, pontos és részletes figyelemmel kísérésének lehetősége, a felhasználási igények közvetlen megfogalmazása és az ezzel kapcsolatos érdekérvényesítés megvalósításának lehetősége, valamint a megvalósított feladat és a költségvetési ráfordítás közötti kapcsolat közvetlen ellenőrzése.

**A szolgáltatás célja és feladata:**

**Célunk:**

* Az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatások szervezése és összehangolása, e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások megismertetése, s az azokhoz való hozzájutás támogatása.
* Szociális szolgáltatási feladataink végzése során az ellátott személyek és családok életmódjának, szokásrendjének, hagyományainak tiszteletben tartása.
* Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtsunk a problémák megoldásában, krízishelyzetek megelőzésében és kezelésében, a lelki (mentális) egészség megtartásában, annak támogatásában. Mindezt úgy cselekedni, hogy ellátottjainknál érvényesüljön az információhoz való jog, ne sérüljenek az alapvető emberi jogok és az ellátással kapcsolatos adatok védelme. Megmaradjon és megőrizhessék a szabad mozgás jogát, az önrendelkezési és saját autonóm döntési képességüket. Biztosítsuk a személyes ügyeikben való segítségnyújtást, a panaszhoz való jogot, az esélyegyenlőséget és nem utolsósorban az emberi méltóság tiszteletét és a személyiség védelmét.

**Feladatunk:**

* Az intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása az Alapító Okiratban felsorolt szolgáltatások nyújtása útján.
* Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális ellátások jogszabályi környezetének változásait, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

**Kitűzött stratégiai céljaink:**

* a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások fejlesztése,
* a jelenlegi szolgáltatások bővítése, a prevenciós tevékenység megerősítése,
* egyenletes egymásra épülő, egymást kiegészítő minőségi szolgáltatások biztosítása,
* a szolgáltatás egészének fejlesztése a már működő projektekkel összhangban,
* önmagunk fejlesztése, szakmai továbbképzéseken való részvétel, az ismeretek, tapasztalatok bővítése.

***A családsegítő szolgáltatásnyújtás:***

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

A családsegítő szolgáltatás célja és feladata:

A családsegítésa 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 Szolgálataz egyének és acsaládok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

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

**Speciális feladatok**:

* Rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel folytatott szociális munka.

A beilleszkedést segítő programokat biztosít egyénre szabottan az együttműködésre kötelezett ügyfelek számára.

* Adósságterhekkel küzdő személyekkel, családokkal való munka.

Adósságkezelési tanácsadást nyújt, illetve a pénzbeli támogatásokhoz való hozzájutásban közreműködik.

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

## A gyermekjóléti szolgáltatás

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.

***A bölcsődei nevelés-gondozás***

A családban nevelkedő kisgyermek számára a családi nevelést segítve, napközbeni ellátás keretében a gyermek fizikai- és érzelmi biztonságának és jóllétének megteremtésével, feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, a gyermek nemzetiségi/etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, identitásának erősítésével, kompetenciájának figyelembevételével, tapasztalatszerzési lehetőség biztosításával, viselkedési minták nyújtásával elősegíteni a harmonikus fejlődést.

A bölcsődei nevelés-gondozás segíti a hátrányos helyzetű, illetve a sajátos nevelési igényű gyermekeket a társadalomba való jobb beilleszkedésben, nagyobb esélyegyenlőség elérésében. A hátrányok és következményeik enyhítésére szükség van más intézmények, szervezetek, szakemberek együttműködésére is. A csoportban gondozható, nevelhető sajátos nevelési igényű gyermekek esetében fontos minél fiatalabb életkortól kezdve a gondozásba ágyazott fejlesztés formájában segíteni a habilitációt és a rehabilitációt.

**A bölcsődei nevelés-gondozás alapelvei**

* A családi nevelés elsődlegességének tisztelete

A gyermek nevelése elsősorban a család joga és kötelessége. A bölcsőde a családi nevelés értékeit, hagyományait és szokásait tiszteletben tartva vesz részt a gyermekek gondozásában, nevelésében.

* A gyermeki személyiség tiszteletének elve

A gyermeket – mint fejlődő személyiséget – különleges védelem illeti meg. A bölcsődei nevelés-gondozás értékközvetítő és értékteremtő folyamat, amely a gyermeki személyiség teljes kibontakoztatására, a személyes, a szociális és a kognitív kompetenciák fejlődésének segítésére irányul, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok tiszteletben tartásával.

* A nevelés és gondozás egységének elve

A nevelés és a gondozás elválaszthatatlan egységet alkotnak. A nevelés tágabb, a gondozás szűkebb fogalom: a gondozás minden helyzetében nevelés is folyik, a nevelés helyzetei, lehetőségei azonban nem korlátozódnak a gondozási helyzetekre.

* Az egyéni bánásmód elve

A gondozónő meleg, szeretetteljes odafordulással, a megfelelő környezet kialakításával, a gyermek életkori- és egyéni sajátosságait, fejlettségét, pillanatnyi fizikai és pszichés állapotát, hangulatát figyelembe véve segíti a gyermek fejlődését. A gyermek fejlődéséhez alapvető feltétel a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése. A gondozónő elfogadja, tiszteletben tartja a gyermek vallási, nemzetiségi, etnikai, kulturális hovatartozását, és a lehetőségek szerint segíti az identitástudat kialakulását és fejlődését, segíti a saját és a más kultúra és hagyományok megismerését és tiszteletben tartását.

* A biztonság és a stabilitás elve

A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját” gondozónő-rendszer, felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakulásához. A napirend folyamatossága, az ismétlődések sora stabilitást, kiszámíthatóságot eredményez a napi események követésében, növelve ezzel a gyermek biztonságérzetét. A gyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakulását.

* Az aktivitás, az önállósulás segítésének elve

A gyermek aktivitását és az önállóság iránti vágyának kialakulását segíti az ösztönzés, az elismerés, a támogatás, a gyermek fizikai és pszichés állapotának elfogadása, a gyermek felé irányuló szeretet, elfogadás és empátia. A biztonságos és tevékenységre motiváló személyi és tárgyi környezet megteremtése, a próbálkozásokhoz elegendő idő biztosítása, a gyermek meghallgatása, véleményének figyelembevétele, a kompetenciájának megfelelő mértékű döntési lehetőség biztosítása a bölcsődei nevelés-gondozás egyik kiemelt feladata. A gondozónő saját példamutatásával, az egyes élethelyzetek átláthatóságával, a tapasztalatok feldolgozásának segítésével, az egyes viselkedésformákkal való próbálkozások bátorításával segíti a tanulást.

* Az egységes nevelő hatások elve

A nevelés értékközvetítés és értékteremtés egyben. Eredményessége érdekében fontos, hogy a gyermekkel foglalkozó felnőttek a gyermek elfogadásában, kompetenciájának és szükségleteinek megfelelő gondozásában, nevelésében, illetve biztonságának és öntevékenységének biztosításában egyetértsenek, nézeteiket egyeztessék, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítsék.

***Az egészségügyi alap- és szakellátás***

Az egészségügyi alapellátási feladati keretében elősegíti az egyén és ezáltal a lakosság egészségi állapotának javulását, az egészséget befolyásoló feltétel- és eszközrendszert.

**Más intézményekkel történő együttműködés:**

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató) *kapcsolati hálója:*

* Fenntartóval és más állami, önkormányzati szervekkel:
* A Budapest, Főváros, VII. ker. Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő- Testületének Polgármesteri Hivatalának vezetőivel és munkatársaival - a működéssel kapcsolatos feladatok ellátása miatt (Szociális iroda, Gyámhivatal);
* Társ intézmények, társszolgáltatók, rendvédelmi szervek, Felnőtt Pártfogói Felügyelet, egyházak, civilek, önkéntesek vezetőivel, szociális ügyintézőivel – a jelzőrendszeres együttműködés kialakítása céljából, új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése tapasztalatcsere és szakértői véleményezések miatt (kerületen belüli és kerület határain túlmutatóan – fővárosi, agglomerációs és vidéki intézmények tekintetében);
* Fővárosi Főpolgármesteri Hivatal Főosztályainak vezetőivel és munkatársaival - új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése miatt;
* A szakminisztérium háttérintézményeivel, az EMMI Főosztályaival, a Budapesti és a Pest Megyei Kormányhivatal ellenőrzést végző szerveivel a törvényi előírások jogkövetése miatt;
* Munkaügyi Központ vezetőivel és munkatársaival a kerületi tartós munkanélküliek ellátása kapcsán a szervezettel való hatékony együttműködés érdekében.
* Szociális ágazatban
* A Módszertani Intézmények munkatársaival munkakapcsolatokat építünk és ápolunk – aktívan részt veszünk az alapszolgáltatási és a szakellátási munkacsoportok munkájában, szakmai tanácsadást veszünk igénybe;
* Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal Szociális Főosztályával szakmai munkakapcsolat, elsősorban szakértői, ellenőrzési jogszabályi követelményeknek való megfelelés célzatával;
* Szakmai munkakapcsolatot alakítottunk ki a szakmai érdekvédelmi szervezetek képviselőivel és a szakmai közösség érdekében feladatot vállaló munkatársaival.

* Egészségügy területéről
* Fővárosi Kórházak szociális munkásaival, elsősorban a szociális szolgáltatásaink igénybevételével kapcsolatban, valamint a jelzőrendszeres kapcsolattartás céljából;
* A kerület háziorvosaival, szakorvosaival az ügyeletet szerződéssel ellátó szervezetek vezetőivel és munkatársaival folyamatos kapcsolattartás az ellátottak egészségügyi szükségletei miatt;
* Hospice szolgálattal, az ellátottak szükségleteinek megfelelő „teljes” ellátás miatt;
* Az Országos Mentő Szolgálattal előadások, elsősegély-nyújtó tanfolyamok a dolgozói értekezleteken;
* A Népegészségügyi Intézet VI.-VII. kerületi vezetőjével és munkatársaival a szakhatósági hozzájárulások, előadások és tanácsadások tekintetében, valamint a gyógyszerészekkel, gyógyászati segédeszközök forgalmazóival előadások tartása, tanácsadás igénybevétele miatt.
* Oktatás területéről
* A kerületi és fővárosi közoktatási intézményekből önkéntes diákokat fogadunk;
* Elsősorban szakirányú - szociális és egészségügyi közép- és felsőoktatási intézményekből gyakorlatra fogadunk diákokat, írásbeli megállapodásokkal, együttműködésekkel;
* OKJ-s képző intézményekkel, módszertani csoportokkal kihelyezett képzésekkel gyakorlati helyet biztosítunk, konferenciaszervezésben közreműködünk.
* Egyéb
* informatikai rendszereink működtetése, rendszergazdával, illetve szakmai program fejlesztőivel munkakapcsolat, melyet írásban rögzítünk szakmai partnerünk a Wisoft - (Szo-Szo);
* Művelődési kulturális és média kapcsolatok tárházát nyújtja Erzsébetváros. Az itt kialakított munkakapcsolataink segítik a szociális szolgáltatásaink bemutatását kerületünk és tágabb környezetünk érdeklődést mutató igénylőinek, hozzátartozóiknak, esetleg a szolgáltatásainkat később igénybe vevőknek;
* Tartalmas jó kapcsolatot ápolunk a kerületi vallási felekezetek vezetőivel és önkénteseivel, a kortárssegítőkkel, a civil szervezetekkel, - kapcsolattartás, támogatás, illetve programok lebonyolítása miatt.

**III.FEJEZET**

**A feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások**

1. **Szociális alapszolgáltatások**

A szociálisan rászorulók részére otthonukban, illetve lakókörnyezetükben nyújtott szolgáltatások az ellátottak részére önálló életvitelük fenntartása illetve egészségi és mentális állapotukból adódó problémáik megoldása érdekében.

**Étkeztetés**

A munkakör betöltéséhez (élelmezési ügyintéző, technikai, kisegítő gondozói) a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet (továbbiakban: SZCSM rendelet) szerinti szakképesítés szükséges.

**Étkeztetés feladata:**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguk és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, illetve általa eltartottat is, aki kora vagy egészségi állapota miatt nem képes az étkezésről más módon gondoskodni. Az étkeztetés igénybevételét jövedelemvizsgálat előzi meg.

A környezetünkben élő hajléktalan, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek részére lehetőséget kell biztosítani az étkeztetés igénybevételére, illetve segítséget kell nyújtani a saját lakóhelyükön történő étkezés biztosítására.

Házi segítségnyújtás

A munkakör betöltéséhez (szociális gondozó-ápoló) az SZCSM rendelet szerinti szakképesítés szükséges.

**Házi segítségnyújtás feladata:**

A házi segítségnyújtás lakásokon a szükség szerinti segítséget nyújtja azoknak a fogyatékos, szociális, vagy egészségi állapotuk miatt rászoruló személyeknek, akik az életvitelükhöz személyi és környezeti tisztaságuk biztosításához, társas kapcsolataik ápolásához, kulturális igényeik kielégítéséhez, érdekeik védelméhez igénylik. A házi segítségnyújtás biztosítja az SZCSM rendelet 25. §-ában meghatározott segítségnyújtásokat.

A házi segítségnyújtás igénybevételéről a Szt. 63.§ (4) bekezdése, szerint vizsgálni kell a gondozási szükségletet. Az ellátás igénybevételét megelőzően az étkeztetés és házi segítségnyújtás esetében az ellátást igénylő jövedelmét vizsgálja az intézmény szakmai vezetője. (Szt.119/C §)

A házi segítségnyújtás munkanapokon hétvégén, illetve indokoltság alapján, ünnepnapokon is igénybe vehető. Indokolt igénybevételnek számít a teljes önellátási képesség hiánya.

**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék használatára képes időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő *krízishelyzetek* *elhárítására nyújtott ellátás*.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást az Önkormányzat a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató) és külső szolgáltató közreműködésével biztosítja.

**Nappali ellátás**

A nappali ellátás elsősorban az időskoruk, egészségi állapotuk, mentális helyzetük, illetve hajléktalanságuk okán önmaguk ellátására részben képes felnőttek, pszichiátriai és szenvedély-betegek ellátását szolgálja. Az ellátási kötelezettségünk továbbá kiterjed a 3 évesnél idősebb felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek napközbeni tartózkodásának társas kapcsolatainak, napközbeni étkeztetésének higiéniai szükségleteinek kielégítésére és megszervezésére. Nappali ellátás keretein belül a férőhely max.20%-ig **demenciával** küzdő idősödő emberek nappali ellátását biztosítjuk két telephelyünkön.

**Az idősek klubjai**

Az ellátási forma keretében működő idősek klubjai elsősorban az idősebb korosztályhoz tartozók részére biztosítanak a nappali órákban hasznos időtöltést, társas programokat, kézműves foglalkozásokat, kulturális programokon való részvételt, étkezést. A klubok szolgáltatásait az SZCSM rendelet 77. §-a szabályozza.

**Pszichiátriai betegek nappali ellátásának célja, feladata:**

* ellátottak köre: a kerület teljes lakosságára kiterjedő, személyes gondoskodást nyújtó alapellátás biztosítása azok részére, akik 18. életévüket betöltötték,
* pszichiátriai betegségük miatt gyógyintézeti (OPNI) kezelésben részesültek, a kerületi pszichiátriai gondozóban gondozottak, és a beutalójuk alapján terápiás célú foglalkoztatásuk javasolt.

**Otthoni szakápolás**

Azon időskorúak otthonukban történő ápolása és gondozása, akiknek egészségi állapota rendszeres kórházi vagy gyógyintézeti kezelést nem igényel.

Az otthoni szakápolást az intézmény Erzsébetváros teljes területén szakápolók, gyógytornászok és terápiás munkatársak közreműködésével, a 20/1996. (VII.26.) NM rendelet otthoni szakápolási tevékenységre vonatkozó előírásai, valamint az Országos Egészségbiztosítási Pénztár által finanszírozott és megkötött kapacitási szerződés alapján működteti.

**4. Szociális szakosított ellátások, bentlakásos intézmények**

A bentlakásos intézménybe felvehetőek az Szt. 66. §, 67. §, 80. §-ában meghatározott, önmaguk ellátására nem vagy csak folyamatos segítséggel képes, gondozási szükséglettel rendelkező idős személyek.

Ezen belül biztosítja és gondoskodik a bentlakásos intézmény ápoltjainak és lakóinak koruk, egészségi állapotuk, fizikai, egészségügyi, pszichés ellátásáról, gondozásáról, valamint célszerű és hasznos tevékenységük megszervezéséről, ezen túlmenően képviseli érdekeiket, eljár ügyeikben.

A bentlakásos intézmény szolgáltatásait az SZCSM rendelet 44.§ -56.§ írja elő.

Időskorúak Átmeneti Gondozóháza

Célja a meglévő testi, szellemi aktivitás fenntartása, fejlesztése Kórházi ápolásra nem szoruló, családi ellátást teljesen, vagy átmenetileg nélkülözők ellátása. Ellátja a szolgáltatást igénybe vevők – akik önmagukról betegségük vagy más ok miatt otthonukban **időlegesen** nem képesek gondoskodni – gondozási, - ápolási feladatait, fizikai, egészségügyi és mentális gondozását,kulturális szükségletek kielégítését.

Idősek Otthona

A bentlakók részére, folyamatos munkarendben, biztosítja a biztonságos életfeltételeket, a személyre szóló ápolást és gondozást, valamint az ehhez szükséges szolgáltatásokat.

**5. Családi és gyermekjóléti alapszolgáltatások:**

A családsegítő szolgáltatás:

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

**A nyújtott szolgáltatások formái**

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez.

A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családsegítő szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

Szolgáltatások:

* Lakhatási tanácsadás
* Jogsegély szolgálat:
* Pszichológiai tanácsadás
* Adósságkezelési tanácsadás
* Családterápia
* Családi videotréning
* Konfilktuskezelés mediációs módszerrel:
* Mama-Baba klub:
* „Szülőkre hangolva” szülői hatékonyságot fejlesztő csoport
* Munkavállalási tanácsadás
* Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás
* Pszichológiai tanácsadás
* Álláskereső Klub:
* Álláskeresési technika tréning.

## Gyermekjóléti szolgálat:

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.

**Bölcsődei ellátás:**

A bölcsődei nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülők és a gondozónők közötti partneri kapcsolat kialakítása elengedhetetlen feltétele a gyermekek harmonikus fejlődésének. A szülő közvetíteni tudja gyermekének szokásait, igényeit, szükségleteit a gondozónő felé, ezzel segítve a gondozónőt a differenciált, egyéni bánásmód kialakításában. A gondozónő pedig, mint szakember, szaktudásával, tapasztalataival tudja segíteni a szülőt gyermeke nevelésében.

Bölcsődébe felvehető minden olyan erzsébetvárosban élő, vagy ott munkahellyel rendelkező szülő kisgyermeke, akinek szülei, nevelői, gondozói valamilyen ok miatt nem tudják biztosítani a napközbeni ellátást. A gyermekvédelmi törvény rendelkezési szerint előnyben kell részesíteni a felvételi eljárás során azon kisgyermeket, akinek szociális- vagy egyéb ok miatt egészséges fejlődése érdekében szükséges a bölcsődei nevelés, gondozás, illetve akik rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosultak.

**6. Egészségügyi szolgáltatások:**

**Felnőtt Háziorvosi Szolgálat**

Elsődleges, személyes és folyamatos ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzése, a betegségek megelőzése és gyógyítása céljából.

Az általános, belgyógyászati jellegű orvosi vizsgálat és gyógykezelés keretében a háziorvosnak a körzeti orvosi rendelőben el kell végeznie minden olyan vizsgálatot, amely képzettsége, a rendelkezésre álló műszerek, felszerelés és a helyi körülmények az orvostudomány mindenkori színvonalán lehetővé tesznek. Csak azokat a betegeket kell és szabad továbbküldeni, akiknél kiegészítő vizsgálatokra, illetve intézeti elhelyezésre van szükség.

A háziorvos közegészségügyi- járványügyi vizsgálatokkal, ellenőrzésekkel, tanácsadással és intézkedéssel kapcsolatos feladatainak ellátására a vonatkozó jogszabályok az irányadók. A háziorvosnak az időszerűségre és a helyi viszonyokra figyelemmel gondoskodnia kell a lakosság egészségügyi neveléséről, felvilágosításáról együttműködve a kerületi Népegészségügyi Intézettel. A háziorvos a másodlagos prevenciót azáltal is érvényesíti, hogy rendszeresen foglalkozik a tartósan, vagy gyakran beteg, a fokozott gondoskodásra szoruló személyek felkutatásával - lehetőség szerint - betegségük korai szakaszában.

**Központi háziorvosi ügyelet**

A központi ügyeletet (jelenleg) nem a háziorvosi szolgálatok végzik. A felnőtt lakosság ügyeleti ellátása 24 órában, külső(s) szolgáltatóval kötött szerződés alapján történik. Az ügyeleti szolgálat felügyeletét a háziorvosi szolgálat megbízott szakfelügyelője, a szolgálat szakmai vezetője és az intézmény igazgatója látja el, akik egyúttal felelnek az ügyeleti szolgálat működéséért.

**Házi Gyermekorvosi Szolgálat**

Elsődleges, személyes és folyamatos ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzésére, a betegségek megelőzése és gyógyítása céljából, a házi gyermekorvosok által elfogadott 0 -14 éves korú biztosítottaknál, 14 éves koron túl felkérésre (szülő, gyermek) 18 éves korig, illetve azoknál az ellátatlan 0-14 éves korú betegeknél, akik a háziorvosokat megkeresik és az ellátás hiánya egészség, vagy állapotromláshoz vezethet.

**Gyermek Háziorvosi Ügyeleti Szolgálat**

A központi ügyeletet (jelenleg) nem a háziorvosi szolgálatok végzik. A gyermek lakosság ügyeleti ellátása 24 órában, külső(s) szolgáltatóval kötött szerződés alapján történik.   
A Gyermek Háziorvosi Ügyeletet megbízási szerződés alapján Gyermekkórház biztosítja.   
A szerződés értelmében az ügyelet tárgyi és személyi feltételeit a Gyermekkórház biztosítja.

**Védőnői Szolgálat**

Az egészségügyi alapellátás részeként, a családok egészségének megőrzésére irányuló preventív tevékenység, valamint a betegség kialakulásának, az egészségromlásnak megelőzése érdekében végzett egészségnevelés.A védőnő gondozási tevékenységét azon családok körében végzi, ahol várandós és gyermekágyas anya, illetve 0-6 éves korú gyermek él, valamint ahol, 6-18 éves életkorú, iskolába nem járó gyermek van [49/2004. (V. 21.) sz. ESZCSM rendelet].

**Ifjúság-egészségügyi Szolgálat**

A középiskolák és szakiskolák tanulóinak iskola-egészségügyi ellátása, függetlenül attól, hogy a tanulók melyik korosztályba tartoznak.

**Fogászati Szolgálat (gyermek és felnőtt lakosság számára)**

A lakosság fogorvosi alapellátásának és szájsebészeti szakellátásának biztosítása, a szakma szabályai szerint, a vonatkozó rendeleteknek megfelelően [69/1995. (VI. 17.) Kormányrendelet, a 71/1995. (VI. 17.) Kormányrendelet és a 21/1995. (VI. 17.) NM rendelet].

**Fogászati Szolgálat szervezete:**

1. Gyermek és Ifjúsági Fogászat (0-18 éves korig)
2. Felnőtt Fogászat
3. Szájsebészet Szakellátás
4. Fogászati Röntgen

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

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

Az ellátottak és az ellátást végzők jogait részletesen szabályozza az Szt., valamint az SzCsM rendelet is.

**Az ellátottak jogai**

A személyes gondoskodást igénybe vevőknek joga van az ellátást szabadon igénybe venni úgy, hogy a szociális helyzetükre, mentális és egészségi állapotukra, egyéni szükségleteikre figyelemmel nyújtsa számukra a lehető legteljesebb szolgáltatást. Az ellátott személynek joga van az egyéni és egyenlő bánásmódra, valamint arra is, hogy őt érintően megismerhesse az intézmény gazdálkodásának és működésének adatait. Az ellátott személyt mindenkor megilleti személyi adatainak védelme, személyes tulajdonát képező tárgyainak használata, a szabad mozgás joga és lehetősége, saját és társai nyugalmára tekintettel. Joga van családi és baráti kapcsolatinak ápolására a házirend feltételeinek figyelembe vétele mellett. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt. A szolgáltatást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A családsegítő munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

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. társszervek szakembereit,- adott esetben az esetkonferencia eszközével a hatékonyabb családgondozás érdekében.

**Panaszjog**

Valamennyi, a szolgáltatásainkat igénybe vevő személy, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a megfelelő szakmai vezetőhöz, illetve az igazgatóhoz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá az ellátott jogi 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.

Az ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiség faliújságjára kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

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.

**A szolgáltatást végzők jogai**

Szociális ellátó tevékenységünk teljesítése során arra is figyelmet fordítunk, hogy az intézmény alkalmazásában álló, a szociális szolgáltató tevékenységet végző munkatársaink részére biztosítottak legyenek a megfelelő munkakörülmények és a munkavégzés feltételei, megkapják a teljesítményükhöz megfelelő megbecsülést és elismerést, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat ne érje csorba.A szociális szolgáltató tevékenységet az intézmény munkatársai közfeladatként végzik, így közfeladatot ellátóknak minősülnek a házi segítségnyújtást végző gondozók a vezető gondozóval egyetemben, a pszichiátriai- és szenvedélybetegeket ellátók, az előgondozást végzők. A szakmai vezető a szakmai munkatársak számára konzultációt és egyéni esetmegbeszélést is biztosít.

**IV.FEJEZET**

**AZ INTÉZMÉNY FEJLESZTÉSÉRE VONATKOZÓ CÉLOK**

Az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó eszköztárak összeépítésére. A nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, az idősödés fizikai és szellemi problémáinak kezelésére, miközben a segítő beavatkozás fókuszába a képessé tevést, a kompetenciák növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi. Céljaink között szerepel a szociális képzések felnőttképzési, továbbképzési lehetőségeinek feltérképezése és megerősítése a kerületben, valamint a szakmai együttműködések erőseítése a képzések területén.

**Legfontosabb célkitűzések:**

* szegregációmentes intézmények,
* egyenlő esély a hozzáférésben,
* korszerű tudással rendelkező szakemberek, a hatékonyságot előtérbe helyező, együttműködő szolgáltatások
* az ellátatlan gyerekek számának radikális csökkentése,
* rugalmasság, a szükségletekre válaszoló szolgáltatások működtetése,
* rutinszerűen jól működő szakmaközi együttműködés,
* korszerű képzési és továbbképzési rendszerek bővítése,
* hatékony és intenzív családmegtartó szolgáltatások biztosítása,
* korszerű módszerek rutinszerű használata az iskolai konfliktusok, a családon belüli erőszak, a gyerek- és fiatalkori bűnelkövetés hatékony kezeléséhez,
* az igénybevevők elégedettségének rendszeres mérése.

**A szakmai fejlesztés területei:**

1. A bölcsődei ellátás területén
   * Korai fejlesztés, korai képesség gondozás bővítése
   * Nyitott bölcsőde: kisgyerekes szülőket támogató szolgáltatások, tanácsadás, játszócsoport
   * Házi gyermekfelügyelet ellátás megszervezése

b) A gyermekjóléti ellátás területén

* Iskolai szociális munka bővítése, az óvodai kapcsolattartó rendszer kiépítése
* A szociális munkás jelenlétt az iskolában, a családokkal való egy-kétszeri találkozást igénylő foglalkozás, az esetekkel kapcsolatos közvetlen konzultációk segítése. Kezdeményezi a pedagógusok nevelő munkáját segítő szolgáltatások igénybevételét (pl. iskolai videotréning, kamaszmediáció, konfliktuskezelés a család és az iskola között)
* Magántanulók iskolai és szakmatanulási integrációjának segítése.
* A gyermekvédelmi műhelymunka: a több társszakmát összefogó műhelymunka a kerület gyermekvédelmi munkájában érintett szakemberekkel. Ez lehetőséget teremt a közös nyelv kialakítására, egymás - esetenként eltérő - szakmai szempontjainak megismerésére és méltányolására, az egyéni esetvezetések és az általánosabb problémák mentén való együttműködés szakmai protokolljainak, módszereinek, folyamatainak kialakítására.
* A Gyermekjóléti Központ ellátási körébe tartozó gyermekek és fiatalok szocializációja, konstruktív életvezetés kialakítása perspektívák nyújtásával. Szabadidős, tanulási és munkavállalási alternatívák kínálata. Az iskolából való lemorzsolódás megelőzése és a tanulmányaikat befejező fiatalok beilleszkedésének segítése a felnőtt társadalomba, nagy hangsúlyt fektetve a lelki és testi egészségmegőrzésükre.

c) A családsegítő ellátás területén

* Passzív munkanélküli lakosok foglalkoztathatóságának fejlesztése
* Az ügyfelek aktivitását erősítő csoportos munkaformák bővítése
* Prevenciós programok és tanácsadás bevezetése az eladósodás megelőzésére
* A társadalmi kockázatok kivédését segítő kompetenciák erősítése közösségi és csoportmunka eszközeivel
* Önkéntesek bevonása a támogató munkába
* Munkatársak szakmai felkészülése a bántalmazott családtagokkal való hatékonyabb munkára. Társszervezetekkel együttműködés fejlesztése a megelőző távoltartás és a bántalmazást megelőző jelzőrendszer működtetésének területén.

d.) Az idősellátás területén

* + Meglévő képességek szintentartása, fejlesztése, gondozási szintek bővítése
  + Nyitott klubok, nappali ellátóhelyek szolgáltatásainak kibővítésével a hozzátartozói tanácsadás, támogatásnyújtás a családoknak
  + Önkéntes segítők bevonásával a generációk közötti interaktivitás fejlesztése
  + Szociális szakmai műhely, munkacsoport létrehozása a speciális területeken (demens ellátás, hospice szolgálat).

A szervezeti egységek a munkájukat összehangoltan végzik. A munkatársak a telephelyeken belül és a telephelyek között az integrált intézmény szervezeti lehetőségeiből adódóan mobilizálhatóak (munkaerő gazdálkodás). Gondoskodunk az ellátási területünkön jelentkező igények felméréséről, a szociális szolgáltatási formák hozzáféréséről, tanácsadásról, szociális információk nyújtásáról. Rendelkezünk az általános működési feltételeknek megfelelő, folyamatosan aktualizált – szükséges - dokumentációkkal, szabályzatokkal. A térítési díjak megállapításának helyessége, felülvizsgálata, a működés során tapasztalt hiányosságok, mulasztások jelzése a fenntartó felé, valamint a szükséges intézkedések kezdeményezése az intézményvezető feladata, hatásköre és felelőssége.