

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

**CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**  
**SZAKMAI PROGRAMJA**

Jóváhagyta:

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzata  
Képviselő-testülete Művelődési, Kulturális és Szociális Bizottsága

a 227/2022. (X.17.)határozatával

2022.

## TARTALOMJEGYZÉK

1. PREAMBULUM .....	3
A Szakmai Program célja .....	10
A Szakmai Program hatálya .....	10
2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK .....	10
A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciókódjai .....	10
A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása .....	10
Adatok .....	11
3. A SZAKMAI TARTALOM MÓDSZERTANI ALAPELVEI .....	12
A megvalósítás szakmai módszere .....	12
Az ellátottak köre .....	12
A Család-és Gyermejjóléti Központ alapelvei .....	14
A Család-és Gyermejjóléti Központ által nyújtott szolgáltatási elemek .....	14
4. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS .....	16
A Család-és Gyermejjóléti Központ munkakörei .....	16
A feladatellátás Központon (telephelyeken) belül történő megosztása .....	17
A feladatellátás tárgyi környezete .....	18
Az egyes telephelyek helyiségei .....	18
5. MŰKÖDÉSI REND .....	18
A Család-és Gyermejjóléti Szolgálat feladatellátása .....	18
A Család-és Gyermejjóléti Központ feladatellátása .....	19
A jelzőrendszer működtetése .....	21
Az ellátás igénybevételének módja .....	22
Dokumentációs rend .....	22
Ügyeleti és helyettesítési rend .....	23
6. KAPCSOLATHÁLÓ .....	23
A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja: .....	24
7. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGGŐK JOGAINAK VÉDELME .....	24
A szolgáltatást igénybe vevők jogai .....	24
Panaszjog .....	24
A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	25
8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....	25
Melléklet .....	26

## Demográfiai adatok

### A kerület bemutatása, alap adatok: lakosságszám, korösszetétel

Erzsébetváros Budapest belvárosának vallási és kulturális központja, és talán legszínesebb, legsokoldalúbb része. Erzsébetváros – mint minden fővárosi kerület – funkcióhiányos, ugyanakkor kiemelt lakó- és szolgáltatási, magas szintű kereskedelmi, idegenforgalmi, vendéglátási és kulturális szerepekkel rendelkezik Budapesten belül. A funkcionális ellátottság szempontjából a különböző közszolgáltatások a kerület lakosai számára jól hozzáférhetőek, a kerület minden részében jelen vannak, vagy jól elérhető, központi részen helyezkednek el. A lakosság ellátását szolgáló kereskedelmi ellátottságról is elmondható, hogy az egyes szolgáltatások a kerület egészét tekintve kielégítő és a lakosok számára könnyen hozzáférhető helyen találhatóak. A kerület kulturális és vallási funkcióját tekintve nemzetközi vonzerővel bír, a zsidó kulturális negyed világörökséghez kapcsolódó műemléki környezete révén. A kulturális, idegenforgalmi és turisztikai szolgáltatások a kulturális hagyományoknak köszönhetően Belső-Erzsébetvárosra koncentrálnak.



Erzsébetváros jelenlegi helyzetét egy hosszú és összetett társadalmi-gazdasági fejlődési folyamat alakította. A kerületre jellemző a kis alapterületen történt túlzott mértékű beépítés, magas laksűrűség, kevés zöldterület, melyek együttesen hátrányosan hatnak az itt élőkre. A településfejlesztési koncepcióban került megfogalmazásra, hogy Erzsébetváros célja, hogy megfelelő gazdasági környezetet biztosítva az itt lévő vállalkozások a gazdaság minden területén sikeresebbek legyenek, profiljuk, működési színvonaluk, városképi megjelenésük illeszkedjen a kerület minőségi kulturális-központ identitásához. Ez egyrészt a már kerületben működő vállalkozások megerősödését, másrészt a magas hozzáadott értéket képviselő és a kreatív új vállalkozások, minőségi szolgáltatást nyújtó cégek kerületbe vonzását jelenti. Ehhez az önkormányzat a vállalkozásokat körülvevő fizikai környezet fejlesztésével (az épített környezet örökségének védelme és minőségének fejlesztése), illetve az együttműködés erősítésével és az önkormányzati ügyintézés komfortosságának és az információszolgáltatás hatékonyságának növelésével tud hozzájárulni.

Erzsébetváros Budapest legkisebb, ugyanakkor legnagyobb népsűrűséggel rendelkező belvárosi kerülete, mely a főváros integráns részét képezi. Budapest más kerületei határolják délnyugatról (V.), északnyugatról (VI.), délkeletről (VIII.) és északkeletről egyaránt (XIV.), a Károly körút, a Király utca – Városligeti Fasor, a Rákóczi út – Thököly út – Verseny u. és a Dózsa György út által kijelölhető útvonalak mentén.

Erzsébetváros Budapest központi elhelyezkedésű, jó külső elérhetőséggel rendelkező kerülete.

A tömegközlekedést tekintve a nagykörúti villamos, számos autóbuszvonal és trolibusz, valamint a Keleti pályaudvar közelsége miatt két metróvonal is lehetővé teszi a lakosok számára a mindennapokban a nagyfokú mobilitást.

Népsűrűség: 29 357 fő/km<sup>2</sup>

Terület: 2,09 km<sup>2</sup>

### Demográfiai adatok

A demográfiai adatok és tendenciák ismerete különösen fontos, hiszen a szociális és egészségügyi ellátásokat hosszútávon befolyásolja. Hatással van az intézményrendszerre és a finanszírozásra.

A lakónépeség az adott területen lakóhellyel rendelkező, és másutt tartózkodási hellyel nem bíró személyek, valamint az ugyanezen területen tartózkodási hellyel rendelkező személyek együttes száma.

### Lakónépeség száma az év végén

A népszámlálási adatok alapján Erzsébetváros lakónépesége 1980 óta 92 350 főről 56 093 főre csökkent 2011-re. 2011 után is csökkenő tendenciát mutatnak a statisztikai adatok.

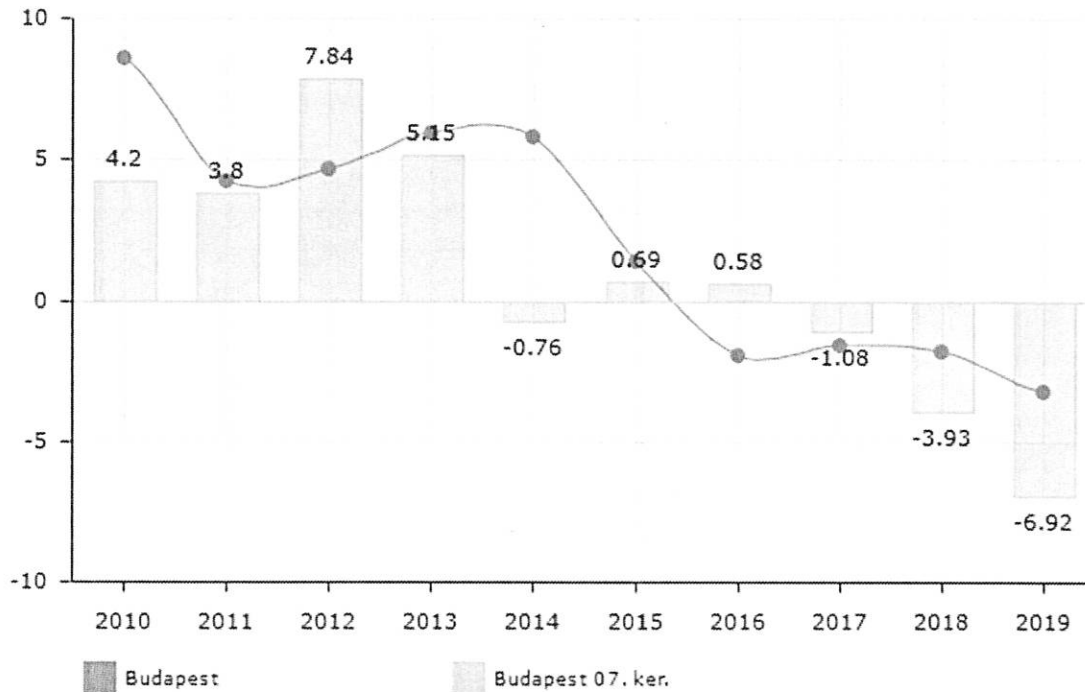
Év	Fő	Változás
2012	55 618	-
2013	55 121	99,1%
2014	54 129	98,2%
2015	53 381	98,6%
2016	53 045	99,4%
2017	51 535	92,6%
2018	51 457	92,5%
2019	51 429	92,5%
2020	48 157	86,6%

*Forrás: TeIR, KSH Tstar, önkormányzati adatok*

### Belföldi vándorlások

A lakónépeség számának alakulását egyrészt az el- és bevándorlások száma, másrészt pedig a természetes szaporodás mutatói jellemzik. A belföldi vándorlások adatai azt mutatják, hogy az utóbbi években az elvándorlások száma meghaladta az odavándorlások számát. Egészen 2016-ig a bevándorlások száma ugyan kis mértékben, de több volt az elvándorlások számánál, azonban 2017-től kezdve a mérleg itt is negatív eredményt mutat.

(c) 2021 Lechner Nonprofit Kft. Készült a TeIR-rel.

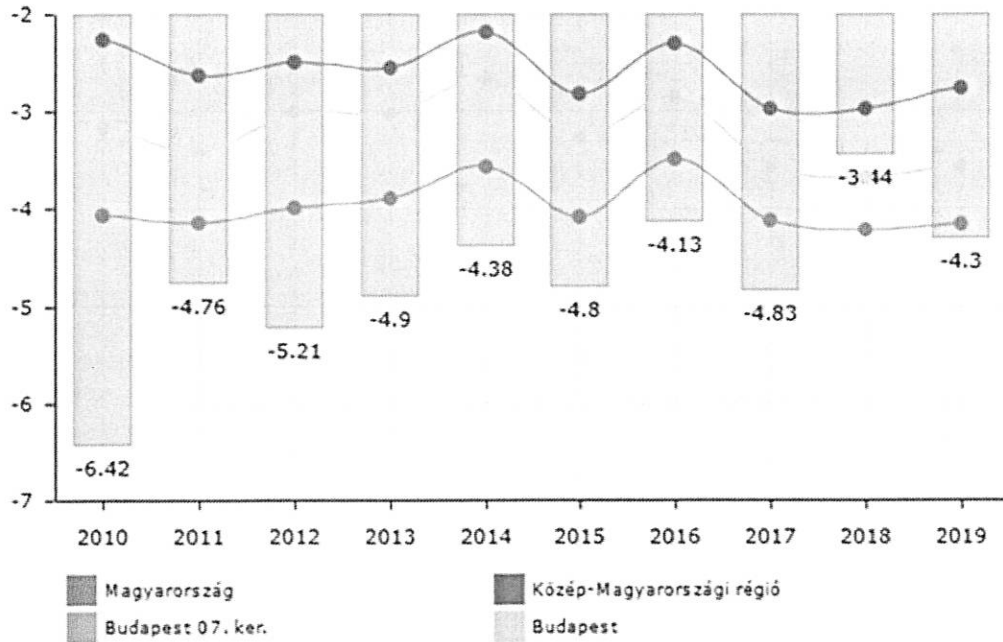


*Az adott közigazgatási egységbe állandó vagy ideiglenes jelleggel bejelentkezők és az onnan másik közigazgatási egységbe állandó vagy ideiglenes jelleggel bejelentkezők számának különözete, ezer lakosra vetítve.*

### **Természetes szaporodás**

A természetes szaporodás adatai alapján elmondható, hogy a halálozások száma meghaladja az élve születések számát, a különbség kis mértékben ugyan, de csökkent az elmúlt években.

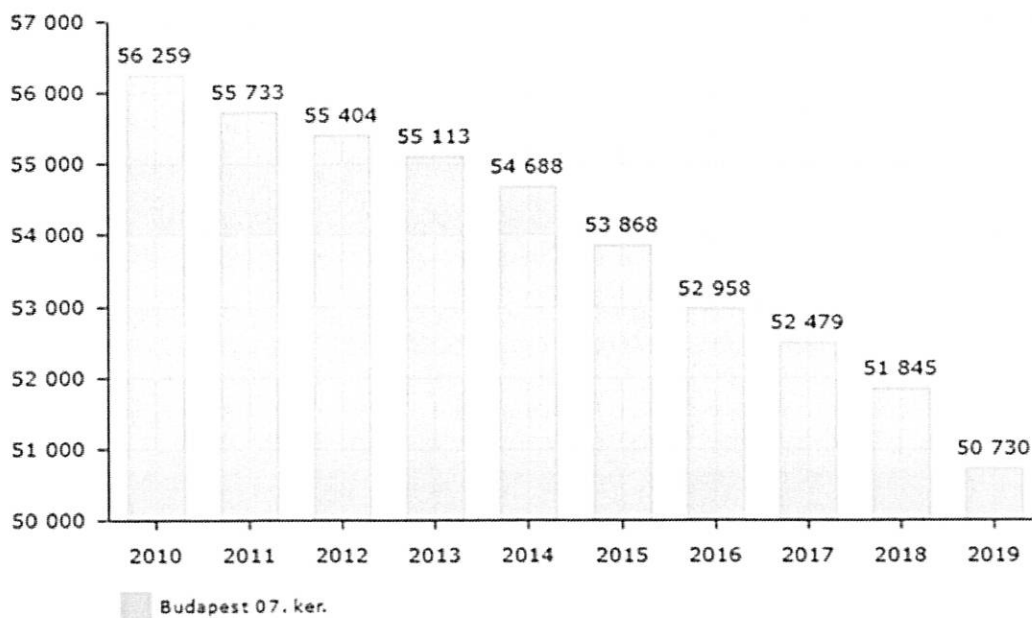
(c) 2021 Lechner Nonprofit Kft. Készült a TeIR-rel.



**Állandó népesség összetétele nemek és korcsoportok szerint (a 2019-es év adatai)**

A lakosság életkor szerinti megoszlásának adatai alapján elmondható, hogy a lakónépesség nagymértékben öregszik. A fiatalok alacsony aránya további népességfogyást vetít előre, illetve a népességszám fenntartását veszélyezteti. A középkorúak rétege szélesnek mondható, ami a munkavállalás szempontjából kedvező. Az idősebb középkorúak túlsúlya miatt fokozatosan nő az időskorúak aránya, amely a kerületi szociális és egészségügyi ellátórendszer számára is egyre nehezebb kihívást jelent.

(c) 2021 Lechner Nonprofit Kft. Készült a TeIR-rel.



## Lakásállomány jellemzői

Fontos megemlíteni a statisztikai adatokon túl azokat a kerületi lakosokat, akik bejelentett lakcím létesítése nélkül élnek bérlőként a kerületben. A számukat tekintve nincsenek adatok, és megalapozott becslések sem, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy számuk jelentősnek mondható. Több család él bejelentett lakóhely létesítése nélkül bérlőként a kerületben, valamint vélhetően jelentős az így itt tartózkodó diákok, külföldiek száma is. Erzsébetvárosban a magántulajdonban lévő lakások aránya az önkormányzati lakások számához viszonyítva magas. A bérlakás állomány az összes lakások kevesebb, mint 10 %-át teszi ki. A bérlakások közül a szociális bérlakások szintén kb. 10 %-os vagy annál kevesebb aránya figyelhető meg.

### Bérlakás állomány

Év	Összkomfortos	Komfortos	Félkomfortos	Komfortnélküli	Szükség
2012	113	1926	268	636	157
2013	116	1885	251	610	152
2014	150	1850	247	563	149
2015	160	1756	238	527	135
2016	156	1722	235	497	135
2017	156	1682	225	473	131
2018	146	1273	252	767	148
2019	144	1248	237	733	144

Év	Lakásállomány (db)	Bérlakás állomány (db)	Szociális lakásállomány (db)
2012	36 735	3 113	701
2013	36 738	3 022	364
2014	36 853	2 893	347
2015	36 862	2 842	267
2016	36 966	2 745	182
2017	-	2 666	146
2018	2586	2465	145
2019	2506	2393	109
2020	2479	2366	90

Az önkormányzat tulajdonában álló lakások bérlői kérvényezhetik jövedelmi és vagyoni helyzetük alapján a szociális bérleti díjra való jogosultságuk megállapítását. A kérelem kivizsgálását a Humánszolgáltató Iroda végzi. Az Iroda a jogszabályban előírt feltételek

fenntartása esetén igazolást állít ki, melyet az Erzsébetvárosi Ingatlankezelési Zrt. (továbbiakban: EVIN Zrt.) részére küld meg a szociális lakbér megállapítása céljából. A szociális lakbér iránti igények száma 2015 óta folyamatosan csökken, 2015-ben 300, 2016-ban 228, 2017-ben 168, 2018-ban 158 darab, míg 2019-ben 93 db, 2020-ban pedig 77 db kérelem benyújtására került sor.

## Foglalkoztatottsági adatok

### Foglalkoztatottság

A kerületnek célja, hogy növelje a helyiek foglalkoztatottságát, érdemben hozzájárulva ezzel a jövedelmi szegénység csökkentéséhez.

A statisztikai adatok alapján elmondható, hogy a regisztrált munkanélküliek és az álláskeresők aránya jelentősen csökkent 2012 és 2019 között.

#### **Regisztrált munkanélküliek/nyilvántartott álláskeresők száma**

Regisztrált munkanélküliek / nyilvántartott álláskeresők száma összesen	Fő össze- sége n	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
		1 792	1 742	1 331	1 156	839	426	365	361
20 év alatti	Fő	9	14	6	5	4	2	3	2
	%	0,5%	0,8%	0,5%	0,4%	0,5%	0,5%	0,8%	0,6%
20-24 év	Fő	115	127	89	69	47	18	10	30
	%	6,4%	7,3%	6,7%	5,9%	5,6%	4,3%	2,7%	8,3%
25-29 év	Fő	176	191	134	119	78	39	53	45
	%	9,8%	11,0 %	10,1 %	10,3 %	9,3%	9,0%	14,5 %	12,5 %
30-34 év	Fő	215	186	131	116	81	42	41	47
	%	12,0 %	10,7 %	9,8%	10,0 %	9,7%	9,9%	11,2 %	13%
35-39 év	Fő	259	245	162	124	93	46	36	38
	%	14,5 %	14,1 %	12,2 %	10,7 %	11,1 %	10,8 %	9,9%	10,5 %
40-44 év	Fő	241	193	145	117	91	50	35	56
	%	13,4 %	11,1 %	10,9 %	10,1 %	10,8 %	11,7 %	9,6%	15,5 %
45-49 év	Fő	207	193	139	123	88	32	38	37
	%	11,6 %	11,1 %	10,5 %	10,6 %	10,5 %	7,6%	10,4 %	10,2 %
50-54 év	Fő	219	207	160	124	92	45	44	32
	%	12,2 %	11,9 %	12,0 %	10,7 %	11,0 %	10,6 %	12,1 %	8,9%
55-59 év	Fő	296	292	207	169	107	42	37	17



	%	16,5 %	16,8 %	15,6 %	14,6 %	12,8 %	9,9%	10,1 %	4,7%
<b>59 év feletti</b>	<b>Fő</b>	56	95	158	191	158	110	68	57
	%	3,1%	5,5%	11,9 %	16,5 %	18,8 %	25,8 %	18,7 %	15,8 %

*Forrás: TelR, Nemzeti Munkaügyi Hivatal*

### **Munkanélküliségi ráta nemek szerint**

Év	15-64 év közötti állandó népesség (fő)			Regisztrált munkanélküli/nyilvántartott álláskeresőik száma (%)		
	Férfi	Nő	Összesen	Férfi	Nő	Összesen
	Fő	Fő	Fő	%	%	%
<b>2012</b>	19 955	20 923	<b>40 878</b>	4,2%	4,6%	<b>4,4%</b>
<b>2013</b>	19 841	20 722	<b>40 563</b>	4,2%	4,4%	<b>4,3%</b>
<b>2014</b>	19 755	20 454	<b>40 209</b>	3,1%	3,5%	<b>3,3%</b>
<b>2015</b>	19 499	20 015	<b>39 514</b>	2,7%	3,1%	<b>2,9%</b>
<b>2016</b>	19 169	19 576	<b>38 745</b>	2,0%	2,4%	<b>2,2%</b>
<b>2017</b>	19 067	19 334	<b>38 401</b>	0,97%	1,20%	<b>1,08%</b>
<b>2018</b>	18 739	18 996	<b>37 735</b>	0,90%	1,04%	<b>0,97%</b>
<b>2019</b>	18 260	18 420	<b>36 680</b>	0,88%	1,10%	<b>0,99%</b>

*Forrás: TelR, Nemzeti Munkaügyi Hivatal*

A kerület központi és földrajzi elhelyezkedése, valamint infrastrukturális környezete alapján megállapítható, hogy közlekedési akadály nincs a kerületben élők számára. A Foglalkoztatási Osztály adatai szerint nehezen tudják elhelyezni az ügyfelek jelentős részét, melynek többnyire egészségügyi és mentális okai vannak. A Foglalkoztatási Osztályon keresztül a hazai és az EU-s forrásokból érhetőek el támogatások, mely a képzés és bérjellegű, valamint vállalkozás támogatása mellett mentori segítséget és álláskeresői tanácsadást is nyújt a résztvevőknek. A Foglalkoztatási Osztály és a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) foglalkoztatásra vonatkozó feladatai kapcsán szorosan együttműködik egymással, így a Család-és Gyermejkölési Központtal.

### **Összefoglalás**

Erzsébetváros demográfiai helyzetét egy egyre fogyó, korösszetételében öregedő népesség határozza meg, amelyben enyhe női többlet mutatkozik. A jelenleg még oszlopszerű korfa, ha a jelenlegi tendenciák folytatódnak, a következő évtizedben egyre inkább egy fordított piramis formáját kezdi felvenni, amelyben az idős korosztályok aránya egyre nagyobb lesz. A pozitív vándorlási egyenleg nem képes ellensúlyozni a népesség egyre gyorsuló fogyását. A kerület munkaerőpiaci állapota még a válság alatt is sokkal kedvezőbb volt, mint az országos helyzet. A konjunktúra és a közmunka programok lényegében eltüntették a munkanélküliséget. Ugyanakkor van egy markáns, az elsődleges munkaerőpiacra be nem jutó réteg, amely tartós munkanélküliként szerepel a statisztikákban.

A demográfiai adatok elemzése kapcsán megfogalmazódott az az igény, hogy a szociális szolgáltatások fejlesztését a közösségi szociális szolgáltatások irányába kellene mozdítani, mert az hatékonyabb erőforrás allokációt eredményezhet, így a korlátos anyagi erőforrások is jobban, hatékonyabban tudnának hasznosulni.

## 1. PREAMBULUM

### A Szakmai Program célja

A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: *Humán Szolgáltató*) Család- és Gyermekjóléti Központja szolgáltatásszervezésének szabályozása a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat nyújtó szolgálat és központ intézményi egységek feladatai és munkamegosztása tekintetében, a jogszabályban előírt kötelezettségek alkalmazása mellett.

A Család- és Gyermekjóléti Központ kitűzött céljának megvalósítását a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCSM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, Budapest Főváros VII. kerülete Erzsébetváros vonatkozó hatályos rendeletei, valamint a Humán Szolgáltató hatályos szabályzatai alapján végzi.

### A Szakmai Program hatálya

A Szakmai Program hatálya kiterjed a Család- és Gyermekjóléti Központban dolgozó valamennyi közalkalmazottra, valamint egyéb foglalkoztatási jogviszonyban alkalmazott munkavállalóra.

## 2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkciókódjai

- 104042 Család és gyermekjóléti szolgáltatások
- 104043 Család és gyermekjóléti központ
- 104052 Családtámogatások

### A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása

- 101222 Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére
- 104060 A gyermekek, fiatalok és családok életminőségét javító programok
- 104070 A gyermeki jogok érvényre juttatásával összefüggő feladatok
- 108010 Szociális biztonsággal kapcsolatos alkalmazott kutatás és fejlesztés
- 109030 Természetes személyek adósságrendezésével kapcsolatos feladatok

### Az államháztartási szakfeladat tartalmi meghatározása

#### *Egyéb gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátások*

- 889201 Gyermekjóléti szolgáltatás
- 889202 Kórházi szociális munka
- 889203 Utcái, lakótelepi szociális munka
- 889204 Kapcsolattartási ügyelet

889205 Iskolai szociális munka

***Egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül***

889924 Családsegítés

**Adatok**

Fenntartó neve: Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata  
Intézmény neve: Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ  
Hivatalos rövidítés: Humán Szolgáltató  
Székhely: 1072 Budapest, Nyár u. 7.  
Székhely telefonszáma: (+36 1) 413 36 31  
Központi e-mail cím: info@bjhuman.hu  
Honlap: www.bjhuman.hu

Intézményi egység neve: Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ  
Család-és Gyermejkölési Központ

Telephelyek, elérhetőség: **Szolgáltatási Centrum**  
1073 Budapest, Kertész utca 20. (bejárat a Wesselényi utca felől)  
(+36 1) 352 86 72  
csaladesgyermekjolelet@bjhuman.hu

**Fejlesztési Centrum**  
1074 Budapest, Hutyra Ferenc utca 11-15.  
bejárat a Rottenbiller u. 32. felől  
(+36 1) 322 02 72  
fejleszticesentrum@bjhuman.hu

Nyitvatartási rend: **Szolgáltatási Centrum**  
hétfő-csütörtök: 8.00 – 18.00 óráig  
péntek: 8.00 – 14.00 óráig

**Fejlesztési Centrum**  
hétfő: 8.00 – 18.00 óráig  
kedd-csütörtök: 8.00 – 16.00 óráig  
péntek: 8.00 – 14.00 óráig

Ügyfélfogadási rend: **Szolgáltatási Centrum**  
hétfő: 13.00 – 17.30 óráig  
kedd-csütörtök: 8.00 – 17.30 óráig  
péntek: 8.00 – 13.30 óráig

**Fejlesztési Centrum**  
hétfő: 13.00 – 17.30 óráig  
kedd-csütörtök: 8.00 – 15.30 óráig  
péntek: 8.00 – 13.30 óráig

Hétfő délelőtt az intézményben folyó szakmai megbeszélések miatt az ügyfélfogadás szünetel.

A kapcsolattartási ügyelet biztosítása a Szolgáltatási Centrumban minden páratlan szombaton 9.00 – 14.00 óra között gyámhivatali, bírósági végzés/határozat alapján, és a kapcsolattartási házirend, valamint a kapcsolattartási együttműködési megállapodás elfogadását, aláírását követően történik.

A Család-és Gyermekjóléti Központ a nyitvatartáson túli időben telefonos ügyeleti szolgálatot működtet.

Ügyeleti idő: hétfőtől-péntekig: 18.00 órától reggel 8.00 óráig  
szombat-vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között  
**Telefonszám: +36 30/525-5638**

A nyitvatartás az ügyfélforgalomhoz és a szakmai tevékenységekhez igazodva, igazgatói döntés szerint változhat.

### 3. A SZAKMAI TARTALOM MÓDSZERTANI ALAPELVEI

Budapest Főváros VII. kerületében, Erzsébetváros közigazgatási területén élő családok, felnőtt és gyermekkorú lakosság, meghatározott esetekben a főváros teljes területén élő további személyek részére nyújt, a szociális munka eszköztárával, jogszabályon alapuló szolgáltatásokat.

Szolgáltatásainkat főszabály szerint önkéntes alapon és térítésmentesen vehetik igénybe ügyfeleink.

#### A megvalósítás szakmai módszere

„A szociális munka olyan gyakorlat alapú szakma és tudományág, amely elősegíti a társadalmi változást és fejlődést, a társadalmi összetartozást, valamint az emberek hatalommal való felruházását és felszabadítását. A társadalmi igazságosság, az emberi jogok, a közös felelősségvállalás és a különbözőségek tiszteletének elvei központi helyet foglalnak el a szociális munkában. A humán és társadalomtudományok elméleteivel, valamint a helyi tudásokkal felvértezve a szociális munka embereket és rendszereket aktivizál, hogy választ adjon az élet kihívásaira és előmozdítsa a jóllétet.”

*A szociális munka globális definíciója, Szociális Dolgozók Nemzetközi Szövetsége, 2014.*

#### Az ellátottak köre

Budapest VII. kerülete, Budapest legkisebb területű, egyúttal legnagyobb népsűrűségű kerülete. Hagyományos elnevezése: Erzsébetváros.

Erzsébetváros Budapest integráns részét képezi. Budapest más kerületei határolják délnyugatról (V.), északnyugatról (VI.), délkeletről (VIII.) és északkeletről egyaránt (XIV.), a Károly körút, a Király utca – Városligeti fasor, a Rákóczi út – Thököly út – Verseny u. és a Dózsa György út által kijelölhető útvonalak mentén.

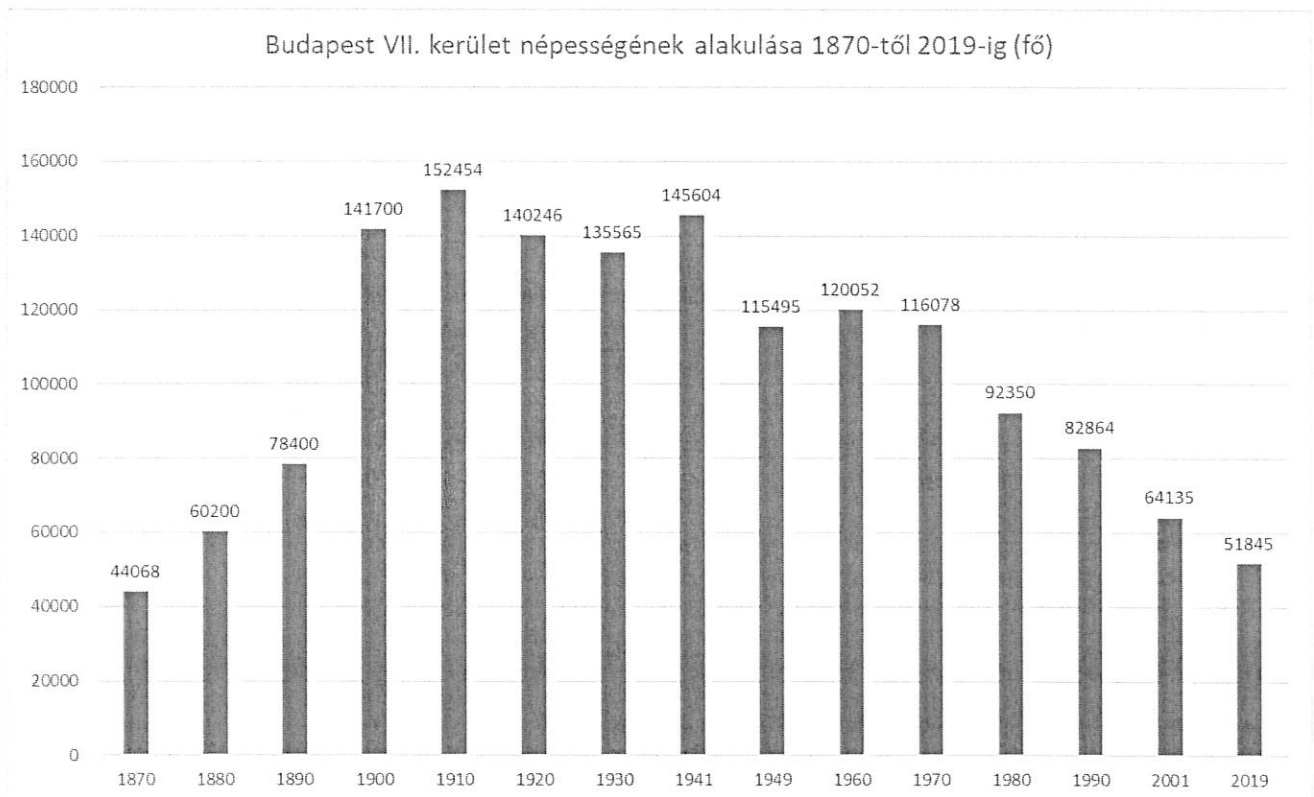
A várostestet határoló fővárosi utak egyben a horizontális területi növekedés valós fizikai határaiként is megjelennek, ugyanakkor a vertikális növekedés is korlátozott a beépítési magasság és a – fővárosi átlagot tízszeresen meghaladó – óriási népsűrűség által (25 541 fő/km<sup>2</sup>).

A Család-és Gyermekjóléti Központ ügyfeleinek jelentős része sokproblémás, halmozott hátrányokkal küzdő család. Általánosságban elmondható, hogy az erzsébetvárosi családok komplex nehézségekkel küzdenek, a problémák az előző évekhez hasonlóan a legtöbb esetben halmozottan vannak jelen.

A problémák a következő típusokba sorolhatóak:

- Szociális problémák:
  - a, lakhatási problémák;
  - b, anyagi nehézségek, munkanélküliség;
  - c, várandós anya szociális válsághelyzete;
- Fizikai és érzelmi elhanyagolás, veszélyeztetettség;
- Családon belüli kapcsolati problémák, családon belüli erőszak;
- Addiktív szerekkel kapcsolatos abúzusok;
- Pszichés problémák;
- Gyermeknevelési-, intézménybe való beilleszkedési problémák, magatartási- és teljesítményzavar.

A kerület lakossága – annak központi elhelyezkedése és közlekedési sajátosságai miatt – rendkívül sokszínű, viszonylag magas a vidékről felköltözők száma. A szolgáltatást a kerületi állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívdességi lakáshasználók is.



**1. ábra:** Budapest VII. kerület népességének alakulása 1870-től 2019-ig (fő).

Forrás: Nyilvartarto.hu alapján:

<http://nepesseg.com/budapest/budapest-07-kerulet>

A diagram saját szerkesztés.

## A Család-és Gyermekjóléti Központ alapelvei

- *Az emberi méltóság alapelve*  
Olyan minimális elismertséghez való jog, mely biztosítja, hogy emberi mivoltát senkinek se vonhassák kétségbe, s a tiszteletet megkövetelhesse, megmaradjon az egyén autonómiája, önrendelkezése.
- *A gyermek legjobb érdekének szolgálata*  
A gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, a gyermekvédelemben elismert jogait biztosítva kell eljárni.
- *A család önállóságának elve*  
Cél, hogy a család alkalmas legyen gyermekének, gyermekeinek felnevelésére. Döntési jogát nem lehet szűkíteni, törekedni kell a megfelelő együttműködés kialakítására.
- *Diszkrimináció tilalma, egyenlő bánásmód követelménye*  
Az egyenlő bánásmód az azonos helyzetben lévők azonos módon történő elbírálását, a diszkrimináció az azonos helyzetben lévők eltérő kezelését jelenti. Az eltérő kezelés oka kizárólag az esélyegyenlőség megteremtése, a pozitív diszkrimináció előidézése lehet.
- *Az együttműködés elve*  
A szolgáltatás akkor hatékony, ha a munkafolyamat a segítő és az ügyfél kölcsönös együttműködése révén valósul meg.
- *A legkisebb kényszer elve*  
A szolgáltatás elsősorban az ellátások önkéntes igénybevételén alapul, csak jogszabályban meghatározott esetekben válhat az együttműködés kötelező jellegűvé.
- *Az egyén szükségleteiből igazodó segítségnyújtás*  
Mértékét, terjedelmét, gyakoriságát és formáját a segítségre szoruló egyén testi, lelki és szociális állapota határozza meg.
- *A család egységének, társadalmi környezetének egységes szemléletének elve*  
Az intézmény a családot, mint a társadalom legkisebb egységét kezeli. A családoknak, illetve annak egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyainak ismeretében, és arra tekintettel nyújtja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik, az ellátást ezáltal a család egészére nézve tervezi meg.
- *Titoktartás*  
A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését. Bizonyos esetekben – bűncselekmények és jogsértések esetén, különös tekintettel a bántalmazás különböző formáira – társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségei módosíthatják ezt az elvárást, amit mindenkor az ügyfél tudomására kell hozni.

## A Család-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatási elemek

A Család-és Gyermekjóléti Központ által biztosított szolgáltatások az egyén szociális készségrendszerének és életvezetésének önállósodására vonatkozó fejlesztését célozzák meg, minden esetben a személyes szociális gondoskodás eszközszerével, fő szabály szerint az ügyfél és a kerületi lakosság igényein alapulva, az általuk megfogalmazott problémák megoldására törekednek.

A szűk értelemben vett szociális közegre irányuló szolgáltatások részben az ügyfél már meglévő erőforrásainak meghatározására és kapacitálására fókuszálnak, részben pedig egy újszerű támogató környezet, feltételrendszer kialakítására törekednek. A hatékonyan működő családi rendszer krízis megoldásra irányuló készsége magasabb szintű és a családtagok is védettebbek a szociális és mentális sérülésekkel szemben.

Intézményünk feladatai között kiemelt jelentőségűek a gyermekek és fiatalok védelmére irányuló tevékenységek.

A veszélyeztetettség megelőzésére és megszüntetésére irányuló szociális munka, valamint, amennyiben indokolt, a gyermek védelmét szolgáló hatósági beavatkozás mellett végzett segítő tevékenység áll szakmai feladatellátásunk középpontjában.

A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon túl, az erzsébetvárosi családok rendszerszintű segítését a következő szolgáltatási elemekkel valósítjuk meg:

- *prevenció*  
Az intézmények közötti együttműködés révén megvalósuló, a gyermek érdekeit védő speciális szolgáltatás a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával. Célja a területben élő gyermekek egészséges testi, lelki, értelmi és érzelmi fejlődésének biztosítása, a gyermekvédelmi veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése. A megtervezett és rendszerszintű korrekciós folyamatok egyéni, családi és közösségi szinten valósulnak meg.
- *tanácsadás*  
Az ügyfél bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdéseire reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény- és javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy valamely nem kívánatos magatartás, cselekvés elhagyására ösztönöz.
- *esetkezelés*  
Az ügyfél szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, céljainak elérésére irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során meghatározásra kerül az igénybe vevő saját és támogató környezetének erőforrás-rendszere, továbbá azok a szolgáltatások és juttatások, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, az újabb problémák megelőzése érdekében.
- *gondozás*  
Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, melyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.  
Célja az ellátást igénybe vevő szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és módját a segítségre szoruló személy egészségügyi, szociális és pszichés állapota határozza meg.
- *közösségfejlesztés*  
Erzsébetváros lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális

igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

- *megkeresés*  
A szociális problémák által érintett, vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen vagy közvetett módon történő elérése vagy felkutatása, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt a segítő rendszer által ismeretlen ok miatt nem tudják elérni.
- *pedagógiai segítségnyújtás*  
Szocializációs céllal, pedagógiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, értékek, ismeretek, képességek és készségek átadását teszi lehetővé, aminek eredményeképp az igénybe vevő lehetőséget kap fejlődésében egy magasabb szint elérésére.
- *konzultáció*  
Az együttműködő partnerekkel a munkafolyamat során a szolgáltatást igénybe vevő érdekében a probléma közös megoldása céljából folytatott tárgyalás.
- *segítő beszélgetés*  
Mélyebb, hatékonyabb kommunikációs forma, melynek célja a „képesé tevés”, vagyis az igénybe vevő a saját erőforrásai révén képes legyen a változásra, változtatásra.

#### 4. SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

##### A Család-és Gyermekjóléti Központ munkakörei

A szakmai létszám meghatározásában a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyes szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet, továbbá a mindenkori költségvetési törvény előírásai irányadóak.

A rendelet értelmében a szakmai működés létszámminimum követelményeinek való megfelelés mellett, a feladatellátás biztosítása érdekében, további munkakörök is létesíthetőek.

Munkatársaink kiválasztása a kormányzati állásportálon történő meghirdetés után, személyes interjú útján történik. A Humán Szolgáltató Munkaügyi Csoportja a beérkezett szakemberek portfólióját a képesítési előírásoknak való megfelelés alapján vizsgálja, ezáltal a Család-és Gyermekjóléti Központ valamennyi munkakörében alkalmazott szakember megfelel a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. számú mellékletében meghatározott képesítési előírásnak.

*Család-és Gyermekjóléti Központ – központ szakmai egység (19 fő):*

- 1 fő szakmai vezető
- 5 fő eszményezős
- 1 fő szociális diagnózist készítő eszményezős
- 8 fő óvodai és iskolai szociális segítő
- 2 fő tanácsadó
- 2 fő szociális asszisztens

*Család-és Gyermekjóléti Szolgálat – szolgálat szakmai egység (18 fő):*



- 1 fő szolgálat szakmai egység vezető
- 13 fő családsegítő
- 2 fő tanácsadó
- 2 fő szociális asszisztens

*Megbízási jogviszonnyal alkalmazottak:*

- 1 fő szupervizor – havi 3 alkalom/3 csoport
- 1 fő mediátor – havi maximum 10 óra
- 1 fő művészetterápiás foglalkoztató - havi maximum 10 óra.

### **A feladatellátás Központon (telephelyeken) belül történő megosztása**

A Család-és Gyermekjóléti Központ két telephelyén – a fizikai adottságok hatékony és feladatorientált értelmezése és a konstruktív együttműködés érdekében – a gyermekjóléti alapellátást és a hatósági feladatellátást, valamint további speciális tevékenységeket azok szolgáltatási profilja szerint határozza meg és különíti el.

A szakemberek munkavégzésének törzshelyét ezáltal nem az ellátási szint – szolgálat és központ – értelmezése határozza meg, hanem szakmai tevékenységük jellege.

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának 449/205. (X.21.) számú Képviselő-testületi határozatának rendelkezései alapján, a Család-és Gyermekjóléti Központ, a Humán Szolgáltató önálló szervezeti egységként, két telephelyen biztosítja feladatellátását, az alábbiak szerint:

#### *Szolgáltatási Centrum – 1073 Budapest, Kertész u. 20.*

A gondozást és korrekatív jellegű szolgáltatást végző családsegítő és esetmenedzser szakemberek a Család-és Gyermekjóléti Központ székhelyén, a *Szolgáltatási Centrumban* végzik tevékenységüket.

A *Szolgáltatási Centrum* feladata a gyermekek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése, továbbá az önjogú ügyfeleket támogató szociális segítőmunka biztosítása.

#### *Fejlesztési Centrum – 1074 Budapest, Hutya Ferenc u. 11-15.*

Az adósságkezelési, foglalkoztatási és fogyatékosügyei tanácsadó, valamint az óvodai és iskolai szociális segítő munkakörben foglalkoztatott szakemberek a *Fejlesztési Centrum* telephelyen fogadják ügyfeleiket.

A *Fejlesztési Centrum* a krízishelyzetben lévő szociális, életvezetési, munkanélküliséggel kapcsolatos problémákkal küzdő egyének és családok számára nyújt segítséget ahhoz, hogy képessé váljanak problémáik megoldására, a krízishelyzethez vezető okok megelőzésére. A Fejlesztési Centrum szolgáltatásai tanácsadó típusú szolgáltatások – adósságkezelés, foglalkoztatás, fogyatékosügyei tanácsadás, csoportfoglalkozások –, melyek a helyzetváltoztatást igyekeznek elősegíteni.

Intézményünk jogi és pszichológiai tanácsadást nyújt a kerületi lakosok számára, a szolgáltatások mindkét telephelyen igénybe vehetőek, előzetes időpont egyeztetést követően.

### **A feladatellátás tárgyi környezete**

A Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén biztosítottak a feladatellátáshoz szükséges tárgyi feltételek: személyes munkaállomás asztali számítógéppel, elkülönített zárható irattároló szekrénnel, továbbá munkatársaink rendelkeznek munkahelyi mobil készülékkel.

### **Az egyes telephelyek helyiségei**

#### Szolgáltatási Centrum:

- asszisztensi iroda, pult
- várakozó helyiség
- 1 db vezetői iroda
- 1 db esetmenedzseri iroda
- 1 db galériás rész, melyen dolgozói munkaállomások vannak kialakítva
- galéria alatti rész, ahol dolgozói munkaállomások vannak kialakítva
- 3 db tanácsadó szoba
- 4 db kiszolgáló és szociális helyiség.

#### Fejlesztési Centrum:

- asszisztensi iroda, pult
- várakozó helyiség
- 1 db vezetői iroda
- 1 db ebédlő
- 2 db csoportszoba
- 1 db iroda-, tisztítószer- és eszköztár
- 3 db irodahelyiség
- 4 db kiszolgáló és szociális helyiség.

## **5. MŰKÖDÉSI REND**

A Család-és Gyermekjóléti Központ járásszinten működő szolgáltatóként ellátja a család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermekjóléti központ jogszabályban foglalt feladatait, a feladatmegosztás a központ és a szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn.

### **A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat feladatellátása**

A *Szolgálat* szakmai egység ellátja a Gyermekvédelmi törvényben, valamint a Szociális törvényben meghatározott feladatokat a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások vonatkozásában:

- általános tanácsadás
- családgondozás, szociális segítő munka
- csoportmunka
- egyéni- és csoportos készségfejlesztés

- eseti gondnokság ügycsoportja
- esetmenedzselés, koordináció
- információnyújtás
- intézményközi kapcsolattartás
- jelzőrendszer működtetése
- közösségfejlesztés
- közvetítés az ellátások igénybevétele érdekében
- kríziskezelés
- prevenció, szabadidős programok szervezése.

A szolgálat 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 Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátása**

A Család-és Gyermekjóléti Központ ellátja az irányító jogszabályok hatósági jellegű feladatait, valamint biztosítja a speciális szolgáltatások megvalósítását:

- esetmenedzseri feladatellátás, gondozási folyamat, hatósági rész-intézkedés
- javaslattétel hatósági intézkedésre, a gyermek vonatkozásában a következő ügycsoportok esetén:
  - védelembe vétel
  - megelőző pártfogás
  - ideiglenes hatályú elhelyezés
  - nevelésbe vétel
  - családba fogadás
  - harmadik személynél történő elhelyezés
  - családba fogadó gyám kirendelése
  - tankötelezettség teljesítésének előmozdítása
  - gondozási hely megállapítása
- utógondozás
- szükségletfelmérés, szociális diagnózis elkészítése.

### **Speciális szolgáltatások a gyermekjóléti központ feladatellátásában**

- adósságkezelési tanácsadás
- foglalkoztatási tanácsadás
- fogyatékosügy tanácsadás
- jogi tanácsadás
- pszichológiai tanácsadás
- családkonzultáció, családterápia
- mediáció
- kapcsolatügyelet

- készenléti ügyelet
- kórházi szociális munka
- óvodai és iskolai szociális munka
- szociális diagnózis készítése
- utcai szociális munka.

## A speciális szolgáltatások tartalma és a megvalósítás módja

- *adósságkezelési tanácsadás*  
Az ügyfelek részére komplex segítséget nyújt, felmérve családi vagyongazdálkodásuk erőforrásait és veszélyeztető tényezőit, valamint feltárja a hátralékkeletkezés okait, vizsgálja az ügyfél törlesztési kapacitását. A tanácsadás hosszútávú együttműködési tervében az ügyfél újbóli hátralék felhalmozódásának megakadályozása áll.
- *foglalkoztatási tanácsadás*  
A kerületben élő, munkanélküli, pályakereső és pályaváltást tervező lakosok részére nyújt komplex munkaerőpiaci integrációs szolgáltatást.
- *fogyatékosági tanácsadás*  
A fogyatékosági tanácsadó feladatellátása során az országos hálózat szakmai protokollja alapján jár el, a társszervezetek megegyező munkakörben foglalkoztatott kollégáival folyamatosan együttműködik. Aktív kapcsolatot ápol a fogyatékkal élő személyek részére speciális szolgáltatásokat nyújtó intézményekkel, életvitelüket támogató szervezetekkel. Illetékességi területén élő célcsoport részére tanácsadást biztosít, közreműködik szociális készségfejlesztésükben, segíti az adekvát szolgáltatásokhoz való hozzájutásukat, valamint sorstársi, önszorgító csoportfoglalkozásokat szervez.  
A Gyermekvédelmi törvény módosításával 2022. január 1-jétől a fogyatékosági tanácsadói tevékenység ellátására az Emberi Erőforrások Minisztériuma Intézményünket jelölte ki, a szolgáltatás Budapest pesti oldali kerületei vonatkozásában, a Szociális törvény 64. § (9), valamint a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 27/A. § bekezdése alapján.
- *jogi, pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció, családterápia, mediáció*  
A tanácsadások, valamint a családkonzultáció, családterápia és mediáció szolgáltatás előzetes, családgondozói delegálás alapján vehető igénybe, a konzultációs folyamat időpontját és időtartamát a tanácsadó szakember egyezteteti az ügyféllel.
- *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. A szolgáltatás gyámhivatali, bírósági végzés/határozat alapján, és a kapcsolattartási házirend, valamint a kapcsolattartási együttműködési megállapodás elfogadását, aláírását követően történik.
- *készenléti ügyelet*  
A készenléti szolgálat célja a Család-és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, lelki-segély vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható, közismert telefonvonal biztosításával megszervezett szolgáltatás.

- *kórházi szociális munka*  
Helybe vitt szolgáltatás, melyet a Család-és Gyermekjóléti Központ illetékes munkatársa az egészségügyi intézmény szociális munkás munkatársával, továbbá a kórházi védőnővel szoros együttműködésben végez.
- *óvodai és iskolai szociális segítő munka*  
A szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak. 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.
- *szociális diagnózis készítése*  
Szociálisan rászorulóknak egyénre szabott segítségnyújtása. A diagnózis készítése az ügymenetben az a folyamat, amely megalapozza az egyéni fejlesztési és szolgáltatási terv elkészítését, amely során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A diagnózis egyfajta értékelési folyamat, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és a vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítő és maga az érintett személy összeveti.
- *utcai szociális munka*  
Egyik legfontosabb eleme, hogy a leginkább veszélyeztetett, csellengő, a családból, iskolai közösségből kiszakadó, a felnőttekkel szemben bizalmatlan ifjúsági korosztállyal kerülhetnek kapcsolatba a szociális munkások. Az utcai szociális munka során a szociális munka teljes eszköztára bevonásra kerül a közösségi típusú módszerek alkalmazásának elsődlegességével.

## **A jelzőrendszer működtetése**

Intézményünk a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében, jelzőrendszert működtet, amelynek koordinációja a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 9.§ (6) bekezdésének megfelelően, a jelzőrendszeri felelős, valamint, hatósági intézkedéseket igénylő esetek vonatkozásában a járási jelzőrendszeri tanácsadó.

A családsegítő szakmai munkacsoport figyelemmel kíséri az Erzsébetváros közigazgatási területén élő családok, gyermekek és önjogú személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, szolgáltatások és juttatások igénybevitelére vonatkozó szükségleteiket.

Intézményi jelzőrendszer tagjai, a Gyermekvédelmi törvény 17.§ szakaszában foglaltak szerint az egészségügyi szolgáltatók, személyes gondoskodást nyújtók, köznevelési intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítést ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek, munkaügyi hatóság, javítóintézet, gyermekjogi képviselő, fővárosi, megyei kormányhivatal.

Feladatellátásunk során szakmai kapcsolatot alakítunk ki a társszervezetekkel, részükre jelzőrendszeri kötelezettségeik vonatkozásában tájékoztatást nyújtva.

A Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén ügyeleti időt és félfogadási teret biztosít.

Új ügyfélmegkeresés, illetve új ügyfélre vonatkozó jelzés felvétele esetén mindkét telephelyen az aktuálisan ügyeletet ellátó szociális munkás köteles annak tartalmát írásban haladéktalanul továbbítani a jelzés tartalma szerint szükséges szolgáltatást biztosító, területileg illetékes szakmai egység felé.

A *jelzőrendszer települési szintű* működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ szolgálati egysége fogadja a beérkezett jelzéseket, heti rendszerességgel jelentést készít a Család-és Gyermekjóléti Központnak a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről. Esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez, mely megbeszéléseket dokumentálja. Évente előre meghatározott témákban szakmaközi megbeszéléseket tart, legalább 6 alkalommal. Éves szakmai tanácskozást tart, továbbá elkészíti az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet.

A *jelzőrendszer járási szintű* koordinálását a Család-és Gyermekjóléti Központ feladatait ellátó szakmai egység végzi. A Család-és Gyermekjóléti Központ hatáskörében eljárva a szakmai egység szakmai támogatást biztosít a szolgálat szervezésében megvalósuló szakmaközi megbeszélésekhez, továbbá az éves tanácskozás és az intézkedési terv elkészítéséhez. A szolgálat megkeresése esetén az esetvezetés kapcsán felmerülő kérdésekben támogatást nyújt és intézkedik.

### **Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatások igénybevétele a kapcsolatfelvétel módja szerint két módon történhet: az ügyfelek önként felkeresve kérik a Család-és Gyermekjóléti Központ segítségét a felmerülő problémák megoldásában, illetve a Család-és Gyermekjóléti Központ veszi fel hivatalból a kapcsolatot az ügyféllel, családdal a jelzés érkezése következtében (jogszályban nevesített jelzési kötelezett szakember, intézmény, illetve állampolgári bejelentő tájékoztatására).

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés, illetve a személyes találkozások jelzési lehetőségei közül. A jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni. A szociális segítő munka megkezdéséről, eredményéről 15 napon belül írásos visszajelzést küldünk a jelzést tevőnek, krízishelyzet esetén 3 napon belül megküldjük a tájékoztatást.

A Család-és Gyermekjóléti Központ a háziorvosi körzetek alapján dolgozik, amely nagyban segíti a szakmai munkát. Egy beérkező jelzést a cím alapján körzetezi be a szakmai vezető és így kerül az illetékes kollégához. A Család-és Gyermekjóléti Központunkban nincs specifikus esetosztás, a beérkező jelzések minden körzetben vegyesek, tehát a kollégák széleskörűen látják el feladataikat, mellyel nagy gyakorlati tapasztalat birtokába kerülhetnek.

### **Dokumentációs rend**

A Család-és Gyermekjóléti Központ dokumentációs tevékenysége a hatályos rendelkezések, az ágazati eljárásrend, a Humán Szolgáltató szabályozása, valamint a szakmai vezető iránymutatásának megfelelően történik.

Jelzés és visszajelzés minden esetben írásos formában, az iktatási rendszer használatának módszerével történik.

Az intézményközi kommunikáció elsődleges formája a feljegyzés.

A gyermekjóléti alapellátás során – kivéve a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai és a gyermekek napközbeni ellátása –, a gyermek veszélyeztetettségének felmerülése esetén, a gyermek élethelyzetének feltárására a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a

gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet alapján működtetett Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) szolgál.

A Magyar Államkincstár központi szerve a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásának (a továbbiakban: szolgáltatói nyilvántartás) adatai alapján, egységes adatbázisban vezeti

a) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 20/C. §-a szerinti, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.) 139. § (2) bekezdése szerinti, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások finanszírozásának ellenőrzése céljából vezetett nyilvántartást (a továbbiakban együtt: igénybevevői nyilvántartás),

b) az Szt. 20/B. §-a és a Gyvt. 141/A. §-a szerinti országos jelentési rendszert és

c) az Szt. 20. § (2a) bekezdése szerinti adatszolgáltatás rendszerét.

### **Ügyeleti és helyettesítési rend**

A Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén állandó ügyeleti és fogadó idő biztosítja a hatékony munkavégzést és a folyamatos jelenlétet, mely ügyeleti és fogadó idő a nálunk dolgozó családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, óvodai és iskolai szociális segítő szakemberekre egyaránt vonatkozik.

A munkatársak helyettesítésének megszervezése a szakmai vezető, illetve a csoportvezető feladata, mely a heti team ülésen megbeszélésre kerül.

### **Szakmai továbbképzések**

Munkatársaink továbbképzése, személyes szakmai terveit figyelembe véve, az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló hatályos rendelet alapján, a szakmai vezető ellenjegyzése mellett, egyénileg történik. Belső képzések, a szervezet integrációs törekvéseinek figyelembevételével, igény szerint valósulnak meg.

## **6. KAPCSOLATHÁLÓ**

A Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátásának egyik alappillére a rendszerszemléletű intézményi együttműködések gondozása.

Járási szintű szolgáltatóként működtetjük az észlelő- és jelzőrendszert, a jogszabályban foglalt intézményekkel való kapcsolattartás a családsegítő és az óvodai és iskolai szociális segítő napi jelenlétének biztosításával történik. A Humán Szolgáltató önálló szakmai egysége a kerületi egészségügyi alapellátás intézményrendszere, ezáltal az ágazatban foglalkoztatott szakemberek elérése a „partneri” kapcsolatnál szorosabb, horizontális munkatársi együttműködést eredményez.

A fogyatékoságügyi tanácsadói státusz kialakítása nagyban hozzájárult a feladatellátás célcsoportjának helyzetváltoztatását segítő, támogató szolgálatok partneri kapcsolatainak javításához, a szakmacsoport országos hálózatának rendszerszintű megvalósulása pedig további

társszolgálat megismerését és kooperációját feltételezi. Feladatellátásunk során tanácsadó munkatársunk havi rendszerességgel, előre meghatározott időpontokban keresi fel a kerületi gyermekjóléti társszolgálatok telephelyeit, ott az ügyfeleknek és a munkatársaknak egyaránt, a személyes szociális szolgáltatás keretén belül tanácsadást biztosít.

A Fejlesztési Centrum csoportmunkájába bekapcsolódtak a kerületi civil szervezetek és egyházi jogi személyek, az ügyfélkörrel történő szorosabb kapcsolat kialakítása érdekében.

#### **A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

- szóróanyagok, plakátok
- Erzsébetváros újság
- a Humán Szolgáltató honlapja – [www.bjhuman.hu](http://www.bjhuman.hu)
- az Önkormányzat honlapja – [www.erzsebetvaros.hu](http://www.erzsebetvaros.hu)

### **7. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELME**

#### **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 a Gyvt. által 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.

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

#### **Panaszjog**

Az ellátottak panasszal fordulhatnak szóban és írásban az intézmény igazgatójához. Az igazgató 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 és ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a várakozó helyiség faliújságára kell kifüggeszteni.



## A szociális szolgáltatókat végzők jogai

A szociális szolgáltatókat végző személy a munkaköre ellátása során közfeladatot ellátó személynek minősül.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/L. § (1) alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Az intézményben dolgozók munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően, annak szellemében kötelesek végezni.

## 8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szakmai program 2022. november 1. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes. Az intézmény vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a Szakmai Programban foglaltakat az intézmény dolgozói megismerhessék és magukra nézve kötelezőként fogadják el.

Jelen Szakmai Program hatálybalépésével, a 2016. február 29-én kelt Szakmai Program hatályát veszti.

Jelen szakmai programot Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testülete Művelődési, Kulturális és Szociális Bizottsága a Képviselő-testület által átruházott hatáskörben a 227/2022. (X. 17.) határozatával hagyta jóvá.

Budapest, 2022. október 18.



Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

**1. számú függelék**

A Család-és Gyermekjóléti Központ szervezeti felépítése	
<b>Család-és Gyermekjóléti Központ - szakmai vezető</b>	
Szolgálat	Központ
<b>KERTÉSZ UTCAI TELEPHELY</b>	
Szolgálat szakmai egység vezető	Hatósági csoportvezető
Családsegítők	Esetmenedzserek
Szociális asszisztens	Szociális asszisztens
<b>HUTYRA UTCAI TELEPHELY</b>	
Csoportvezető/telephelyvezető	
Foglalkoztatási tanácsadó	Adósságkezelési tanácsadó
	Fogyatékoságügyi tanácsadó
Szociális asszisztens	Óvodai és iskolai szociális segítők