



## 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 140/2025. (VI.16.) határozatával

2025.



## Tartalomjegyzék

Bevezető .....	2
I. A Humán Szolgáltató Család-és Gyermekjóléti Központjának adatai .....	2
1. A szakmai tartalom módszertani alapelvei .....	3
2. A Család-és Gyermekjóléti Központ alapelvei.....	5
3. A Család-és Gyermekjóléti Központ által nyújtott szolgáltatási elemek.....	6
II. Szervezeti felépítés.....	8
1. A Család-és Gyermekjóléti Központ munkakörei .....	8
2. A feladatellátás telephelyeken belül történő megosztása .....	9
III. Működési rend .....	10
1. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat feladatellátása.....	10
2. A Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátása .....	11
3. Speciális szolgáltatások a Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátásában:.....	13
4. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése .....	18
5. Az ellátás igénybevételenek módja .....	19
6. A szakmai egységek közötti együttműködés módja .....	20
7. Ügyeleti és helyettesítési rend .....	20
IV. Dokumentációs rend .....	21
1. Nyilvántartások, dokumentáció .....	21
2. Esetosztás, ellenőrzés, esetzárás .....	23
V. Kapcsolati háló .....	23
VI. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai .....	24
1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai.....	24
2. Panaszjog gyakorlása .....	24
3. A személyes gondoskodást végző személyek jogai.....	25
VII. Hatálybalépés .....	25

## A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA

### Bevezető

A Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai programja a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) szakmai programjának részét képezi.

A szakmai program célja a Család-és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásszervezésének szabályozása a család- és gyermekjóléti szolgáltatásokat nyújtó szolgálat és központ intézményi egységeinek 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 (továbbiakban: Gyvt.), a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.), a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: SzCsM rendelet), a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet), Erzsébetváros helyi rendelete, valamint a Humán Szolgáltató hatályos szabályzatai alapján végzi.

A szolgáltatások tartalma reagál a felmerülő szükségletekre és követi ezek változásait. A Család-és Gyermekjóléti Központ alkalmazza a megvalósítható innovációkat, törekszik az új és hatékony eljárások kidolgozására és bevezetésére.

A szakmai program módosítására az intézmény tevékenységét, működését lényegesen befolyásoló külső-belső körülmények változása esetén kerül sor.

A szakmai program kifüggesztésre kerül az intézmény faliújságjain, továbbá az intézmény honlapján is bárki által elérhető és megismerhető.

### I. A Humán Szolgáltató Család-és Gyermekjóléti Központjának adatai

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:	<a href="mailto:info@bjhuman.hu">info@bjhuman.hu</a>
Honlap:	<a href="http://www.bjhuman.hu">www.bjhuman.hu</a>
Intézményi egység neve:	Család-és Gyermekjóléti Központ
Telephelyek, elérhetőség:	<b>Szolgáltatási Centrum</b> 1073 Budapest, Kertész utca 20. (bejárat a Wesselényi utca felől) (+36 1) 352 86 72 <a href="mailto:csaladesgyermekjoleti@bjhuman.hu">csaladesgyermekjoleti@bjhuman.hu</a>



### Fejlesztési Centrum

1074 Budapest, Hutyra Ferenc utca 11-15. (bejárat a Rottenbiller utca 32. felől)

(+36 1) 322 02 72

[fejleszticesentrum@bjhuman.hu](mailto:fejleszticesentrum@bjhuman.hu)

Nyitvatartási rend:

### Szolgáltatási Centrum

hétfő-szerda: 8.00 – 18.00 óráig

kedd-csütörtök: 8.00 - 16.00 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: 8.00 – 15.30 óráig

szerda: 8.00 – 17.30 óráig

csütörtök: 8.00 – 15.30 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 nyitvatartási és ügyfélfogadási rend a szakmai tevékenységekhez igazodva, igazgatói döntés szerint változhat. Nyáron mindkét telephely az iskolai nyári szünet kezdetétől szeptember elsejéig 8.00 - 16.00 óra között tart nyitva az ügyfelek számára.

A **kapcsolattartási ügyelet** biztosítása a Szolgáltatási Centrumban minden páratlan pénteken 14.00 – 19.00 óra között gyámhivatali, bírósági végzés/határozat alapján, és a kapcsolattartási házirend, valamint a kapcsolattartási együttműködési megállapodás elfogadását, aláírását követően történik.

A Család-és Gyermejkölési Központ a nyitvatartáson túli időben telefonos készenléti szolgálatot működtet.

Készenléti ügyeleti idő: hétfő-szerda: 18.00 órától reggel 8.00 óráig  
kedd-csütörtök: 16.00 órától reggel 8.00 óráig  
szombat-vasárnap és munkaszüneti napokon: 0-24 óra között

**Készenléti telefonszám: +36 30/525 56 38**

## 1. 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.



Az ellátás igénybevétele önkéntes és ingyenes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Amennyiben a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a Gyvt. az ellátás kötelező igénybevételét rendeli el.

### 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 Főváros VII. kerület közigazgatási területén élő személyek.

A VII. kerület 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>).

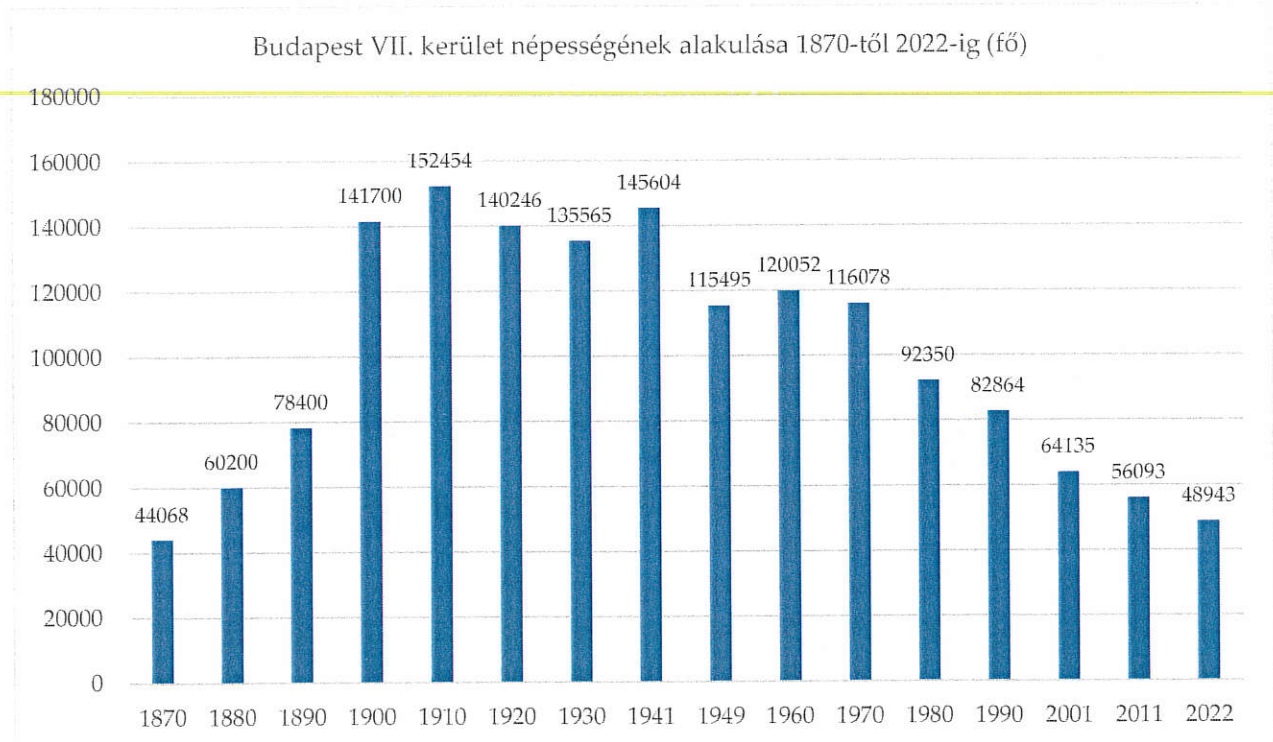
A Család-és Gyermejjóléti Központ ügyfeleinek jelentős része sokproblémás, halmozott hátrányokkal küzdő család. Általánosságban elmondható, hogy az erzsébetvárosi családok komplex nehézségekkel küzdenek, a problémák jellemzően halmozottan vannak jelen. A problémák a következő típusokba sorolhatók:

- **Megélhetési problémák** – A jövedelem nélküliség, az alacsony jövedelem a napi életvitelt teszi bizonytalaná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása. Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota.
- **Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák** – Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerőpiaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás.
- **Lakhatással kapcsolatos problémák** – Lakásfenntartási adósságok, lakáskarbantartási gondok. A lakáshoz jutás szűk lehetőségei, a lakáselvesztés veszélyei. A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett.
- **Kapcsolati és mentálhigiénés problémák** – A családon belüli és személyközi kapcsolati konfliktusok. A kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. A családi kapcsolati nehézségek kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, bántalmazást,

gyermeknevelési problémákat okozhatnak. A konfliktusok következményeként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

- **Gyermekek és fiatalok korszpecifikus nehézségeik** – Iskolai agresszió, kortársak közötti kommunikációs nehézségek, akadályok, addikció(k).

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.



Forrás: Nyilvartarto.hu alapján:

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

(A diagram saját szerkesztés.)

## 2. A Család-és Gyermejjóléti Központ alapelvei

- **Az emberi méltóság tiszteletben tartása**  
Olyan alap elismertséghez való jog, mely biztosítja, hogy emberi mivoltát senkinek se vonhassák kétségbe, s az iránta tanúsított tiszteletet megkövetelhesse, megmaradjon egyéni autonómiája, önrendelkezési joga.
- **A gyermek legjobb érdekének szolgálata**  
A gyermek mindenképp 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 szükségleteihez 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.

### **3. 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 eszközzel, 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.



Az igénybe vevő otthonában nyújtott segítő szolgáltatáson, családi környezetében tett látogatásokon túl, az erzsébetvárosi családok rendszerszintű segítségét 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 kerületben élő gyermekek egészséges testi, lelki, értelmi és érzelmi fejlődésének biztosítása, a 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.

➤ **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.

## II. Szervezeti felépítés

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

A szakmai létszám meghatározásában az 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 az NM rendelet 2. számú mellékletében meghatározott képesítési előírásnak.

#### Család-és Gyermekjóléti Központ – központ szakmai egység (30 fő):

- 1 fő szakmai vezető,
- 1 fő központ szakmai egység vezető,
- 5 fő eszménytervező – ebből 1 fő a Fejlesztési Centrum koordinátora,
- 1 fő szociális diagnózist készítő eszménytervező,
- 8 fő bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítő,
- 3 fő tanácsadó – ebből 2 fő foglalkoztatási tanácsadó,
- 2 fő adósságkezelési tanácsadó,
- 2 fő fogyatékosügyügyi tanácsadó,
- 1 fő fejlesztő pedagógiai tanácsadó,
- 2 fő szociális asszisztens,
- 3 fő pszichológus,
- 1 fő jogi előadó.

#### Család-és Gyermekjóléti Szolgálat – szolgálat szakmai egység (15 fő):

- 1 fő szolgálat szakmai egység vezető,
- 1 fő jelzőrendszeri felelős/tanácsadó,
- 12 fő családsegítő,
- 1 fő szociális asszisztens.

#### Megbízási jogviszonnyal alkalmazottak:

- 1 fő szupervizor – havi 3 alkalom/2 csoport.

#### Szakmai továbbképzések, a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége

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

A belső szakmai fejlődés érdekében minden szakember köteles folyamatos önképzést folytatni, szakfolyóiratok, szakkönyvek tanulmányozásával, szakmai konzultációkon való részvétellel,



továbbá kötelessége a vonatkozó jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, értelmezése és gyakorlatban való használata.

## 2. A feladatellátás 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 intézkedésekhez kapcsolódó 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 egységeként, két telephelyen biztosítja feladatellátását, az alábbiak szerint:

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

A telephely ellátja egyrészt a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységeket, alapellátásban történő szociális segítőmunkát végez, speciális szolgáltatásokat nyújt (pl. készenléti ügyelet, kapcsolattartási ügyelet), valamint speciális szakembereket biztosít (pl. jogász, pszichológus).

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. A Család-és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserei és a Szolgálat családsegítői partneri együttműködésben végzik a jogszabályokban rögzített feladataikat a kompetenciahatárok megtartásával. Az együttműködés során a szervezeti egységnek minden olyan intézkedésénél, amely a másik szakmai egység működési területét, jogszabályokban meghatározott kompetenciáját érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettsége van.

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

Az adósságkezelési, foglalkoztatási és fogyatékosügyei tanácsadást, valamint a fejlesztő pedagógiai szolgáltatást nyújtó szakemberek a **Fejlesztési Centrum** telephelyen fogadják ügyfeleiket, továbbá ezen a telephelyen található az óvodai és iskolai szociális segítő munkát folytató szakemberek központi telephelye is.

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 díjmentesen.



## A feladatellátás tárgyi környezete

A Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén biztosítottak a feladatellátáshoz szükséges tárgyi feltételek: személyes munkaállomás asztali számítógéppel, elkülönített zárható irattároló szekrényel, továbbá a családsegítő, esetmenedzser, tanácsadó, valamint a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítő munkatársaink rendelkeznek munkahelyi mobiltelefon készülékkel. A nem telephelyhez kötött munkavégzéshez laptopot biztosít az intézmény, a foglalkoztatási tanácsadók, a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítők, a jogász, valamint a szakmai vezetők és telephely vezető részére. Ügyeletben történő fogadás esetén egy darab laptop biztosított, amennyiben szükség van rá a dokumentumok kitöltéséhez. A készenléti szolgálatot egy csak erre a célra használt mobiltelefonnal látja el a Család-és Gyermekjóléti Központ.

## A telephelyek tárgyi feltételei

### Szolgáltatási Centrum:

- asszisztensi iroda, ügyfél 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),
- 5 db tanácsadó szoba,
- 4 db kiszolgáló és szociális helyiség.

### Fejlesztési Centrum:

- asszisztensi iroda, ügyfél 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.

## III. 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.

### 1. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat feladatellátása

A **Szolgálat** szakmai egysége ellátja a Gyvt., valamint az Szt. által meghatározott feladatokat a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások vonatkozásában:

- általános tanácsadás,
- esetkezelés, szociális segítő munka,
- csoportmunka,



- egyéni- és csoportos készségfejlesztés,
- gondnokság alá helyezéssel kapcsolatos ügyekben hatósági felkérésre környezettanulmány készítése és kapcsolattartás a kirendelt gondnokkal),
- esetmenedzselés, koordináció (amennyiben az ügyfél több szolgáltatást vesz igénybe az esetgazda hangolja össze a speciális szolgáltatások igénybevételét),
- információnyújtás,
- intézményközi kapcsolattartás,
- jelzőrendszer működtetése,
- közösségfejlesztés,
- közvetítés az ellátások igénybevétele érdekében,
- kríziskezelés,
- prevenció, szabadidős és nyári napközis és „ottalvós” heti tábor 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, az S.O.S. Krízis Alapítványban való elhelyezés lehetőségét, továbbá a hajléktalan szálló(k) elérhetőségét, adományközvetítést, és nem utolsósorban az integrált intézményünk által igénybe vehető szolgáltatásokat.

A munkavégzés és a gondozott személyek adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra, dokumentálásra. Minden gondozott személynek saját iratanyaga van, melybe az igénybe vevőnek – térítésmentesen - betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi segítő tevékenységét, szerződésbe foglalja cselekvési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a vezető és az intézményvezető bármikor kérheti ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét és minőségét ellenőrizve javaslatot tehetnek a segítő tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén.

A Szolgálat szakemberei a kötelezően vezetendő dokumentációt a Gyermekjeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (továbbiakban: GYVR) végzik.

A Szolgálat szakmai egységénél vezetett iratanyag kötelező elemei a Dokumentációs rend (IV. rész) 1. pontjában kerültek kifejtésre.

## **2. A Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátása**

A Család-és Gyermekjóléti Központ a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el.

### **Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok**

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Család-és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján szükséges biztosítani. Ennek érdekében a szakember kezdeményezi a

gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét.

A védelembe vétel során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az esetmenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre, vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az esetmenedzser javaslatot készít a gyermek családjából történő kiemelésére, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

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.

A családjából kiemelt gyermek hazagondozását és/vagy – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családba fogadását a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni. A gyermek hazagondozása érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban. A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser tájékozódik a gyermek gondozási helyén a beilleszkedéséről, a gyermek szülővel történő kapcsolattartásának alakulásáról, kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható. Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállt változás azt indokolttá teszi. A gyermek családba fogadásának, védelembe és/vagy nevelésbe vételének felülvizsgálata során a Család-és Gyermekjóléti Központ javaslattételre kéri fel a gyámhivatal, mely során az esetmenedzser a GYVR-ben elkészíti a szükséges felülvizsgálatot és javaslatot tesz.

A Központ szakembere utógondozást is végez(het) – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedés elősegítéséhez, támogatásához. Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.

A dokumentációt a vezető és az intézményvezető bármikor kérheti ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét és minőségét ellenőrizve javaslatot



tehetnek a segítő tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén.

A Központ szakemberei a kötelezően vezetendő dokumentációt a GYVR-ben végzik.

A Központ szakmai egységénél vezetett iratanyag kötelező elemei a Dokumentációs rend (IV. rész) 1. pontjában kerültek kifejtésre.

### 3. Speciális szolgáltatások a Család-és Gyermekjóléti Központ feladatellátásában:

- adósságkezelési tanácsadás,
- foglalkoztatási tanácsadás,
- fogyatékosügy tanácsadás,
- jogi tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,
- családkonzultáció, családterápia,
- mediáció,
- kapcsolattartási ügyelet,
- készenléti szolgálat,
- kórházi és utcai szociális munka,
- bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás,
- szociális diagnózis készítése,
- utcai (lakótelepi) szociális munka,
- fejlesztő pedagógiai tanácsadás,
- addiktológiai tanácsadás,
- adományosztás.

#### A speciális szolgáltatások tartalma, a megvalósítás módja és dokumentációja

##### ➤ adósságkezelési tanácsadás

A transzparens ügyfélút biztosítása érdekében az illetékes családsegítő, mint esetgazda, a szociális segítőmunka során folyamatos konzultációt valósít meg az adósságkezelési tanácsadóval.

Az adósságkezelési tanácsadó a tanácsadás keretében:

- tájékoztatja az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről,
- az adóssal előzetes együttműködési megállapodást köt,
- az adós hozzájárulásával megvizsgálja az adós háztartás fizetési kapacitását és készségét, ennek alapján javaslatot tesz az adósságkezelési szolgáltatásba történő bevonásra,
- a támogatást megállapító döntés meghozatalához szükséges dokumentumok alapján a támogatásra javaslatot tesz.

Az adósságkezelési tanácsadás során az adósságkezelési tanácsadó az adóssal együttműködve előkészíti a kérelmet a Polgármesteri Hivatalhoz történő benyújtásra.

A Humán Szolgáltató és az adós között létrejött előzetes együttműködési megállapodás tartalmazza:

- az adósságkezelés egyénre szabott tervét,
- az előzetes együttműködés időtartamát,
- a vállalt önrész mértékét és a fizetés ütemezését,



- az adós nyilatkozatát, hogy vállalja az adósságrendezés eredményes lebonyolítása érdekében a háztartása vagyoni, jövedelmi viszonyainak hitelt érdemlő feltárását, a hátralék(ok) vonatkozó igazolások beszerzését,
- az igénylés és az együttműködés feltételeit, időtartamát, valamint az adósságkezelési tanácsadó javaslatát az adósságcsökkentési támogatás mértékéről és ütemezéséről.

Az adósságkezelési támogatás és szolgáltatásra való jogosultság megállapítását követően, annak időtartamától kezdődően az adósságkezelési tanácsadó az adóssal írásos megállapodást (Adósságkezelési megállapodást) köt.

Ezt követően havonta egyszer, lehetőleg előre egyeztetett időpontban kerül sor személyes találkozásra az ügyfél és a tanácsadó közt, mely alkalommal az adósságkezelési tanácsadó figyelemmel kíséri az együttműködési megállapodásban foglaltak betartását, azt, hogy az aktuális önrész, illetve tárgyhavi lakásfenntartással kapcsolatos kiadások befizetése megtörtént-e, valamint tanácsadás keretében szükséges lehetőséget biztosítani az aktuálisan felmerülő problémák, kérdések megbeszélésére is.

Az Adósságkezelési megállapodás időtartama az adósságcsökkentési támogatás megállapításáról szóló döntés dátumát követő 12 hónap, mely indokolt esetben további hat hónappal meghosszabbítható.

*Dokumentáció adósságkezelési tanácsadás esetén:*

- előzetes együttműködési megállapodás,
- adósságkezelési megállapodás,
- környezettanulmány mellékletekkel,
- nyilatkozatok adatkezelésről,
- nyilatkozatok nem jogosultság esetén,
- időpont szervező,
- ki és bejövő levelezés,
- delegáló és visszajelző lap,
- munkanapló.

#### ➤ **foglalkoztatási tanácsadás**

A kerületben élő, munkanélküli, pályakereső és pályaváltást tervező lakosok részére nyújt komplex munkaerőpiaci integrációs szolgáltatást.

A problémák általában halmozottan jelennek meg a családok életében, így a munkaerőpiacra való integrálás egy fontos pillér a szociális, életviteli problémák kezelésében. A tanácsadások alkalmával feltérképezésre kerül az ügyfelek természetes támogatórendszere, külső erőforrásai. A tanácsadás célra orientált, problémamegoldó tevékenység, mely személyes kontaktuson keresztül valósul meg, mely során meghatározásra kerülnek az ügyfél igényei, a kérdéskörhöz kapcsolódó alternatívák, egyéni személyiségtényezők megismerése erre alkalmas kérdőívek, tesztek kitöltése alapján. Ezt követően az eddigi tapasztalatokból, életútból, a reális adatokból következő eredmények és hiányosságok számbavétele történik, majd elkészül az ehhez kapcsolódó cselekvési terv. A tanácsadás során segítséget kapnak ahhoz, hogy felmérjék saját munkaerőpiaci szerepüket, információt szerezzenek a képzettségüknek megfelelő álláslehetőségek vonatkozásában, elkészítsék önéletrajzukat, illetve felvételi beszélgetésre is fel tudnak készülni. A tanácsadások egyéni és csoportos formában is megvalósulnak.



*Dokumentáció foglalkoztatási tanácsadás esetén:*

- keretmegállapodás,
- belépési lap,
- delegáló és visszajelző lap,
- munkanapló.

➤ **fogyatékoságügyi tanácsadás**

A fogyatékoságügyi tanácsadó feladatellátása során a Szociális Ágazati Portálon közzétett módszertani útmutató alapján jár el, a társszervezetek megegyező munkakörben foglalkoztatott kollégáival folyamatosan együttműködik. Aktív kapcsolatot ápol a fogyatékosággal 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, öngyógyító csoportfoglalkozásokat szervez.

A Gyvt. módosításával 2022. január 01-jétől a fogyatékoságügyi tanácsadói tevékenység ellátására az Emberi Erőforrások Minisztériuma intézményünket jelölte ki, a szolgáltatás Budapest pesti oldali kerületei vonatkozásában, az Szt. 64. § (9), valamint az NM rendelet 27/A. §-a alapján. A 2023-as év végén, illetve a 2024-es év elején a XXII. kerületi Család-és Gyermekjóléti Központ is csatlakozott a fogyatékoságügyi tanácsadás ellátásába, így a kerületek újra osztására is sor került.

*Dokumentáció fogyatékoságügyi tanácsadás esetén:*

- a protokoll szerinti kötelező adatlapok,
- delegáló és visszajelző lap,
- munkanapló.

➤ **jogi, pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció, családterápia, mediáció**

A tanácsadások, valamint a családkonzultáció, családterápia és mediáció szolgáltatás előzetes, családsegítői vagy eszményes delegálás alapján vehető igénybe, a konzultációs folyamat időpontját és időtartamát a tanácsadó szakember egyezteteti az ügyféllel.

*Dokumentáció a szolgáltatások esetén:*

- delegáló és visszajelző lap,
- együttműködési megállapodás pszichológiai tanácsadás esetén.

➤ **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. A szolgáltatás gyámhivatali, bírósági végzés/határozat alapján, és a kapcsolattartási házirend, valamint a kapcsolattartási együttműködési megállapodás elfogadását, aláírását követően történik.

*Dokumentáció kapcsolattartási ügyelet esetén:*

- együttműködési megállapodás,
- tájékoztatói nyilatkozat,
- kapcsolattartási házirend,
- kapcsolattartási ügyeleti napló,
- feljegyzés a kapcsolattartáson törtétekről,
- ki és bejövő levelezés.

### ➤ **készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat célja a Család-és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat egy állandóan hívható, közismert telefonvonal biztosításával megszervezett szolgáltatás.

*Dokumentáció készenléti ügyelet esetén:*

➤ készenléti ügyeleti napló.

### ➤ **kórházi szociális munka**

A Család-és Gyermekjóléti Központ által működtetett kórházi szociális munka leginkább preventív jellegű helybe vitt szolgáltatás, mely során a kórházi védőnővel és a kórházak szociális munkásaival együttműködve végzünk segítő tevékenységet. A gyermeknek joga, hogy akár már megszületése előtt, szülei segítséget kapjanak – az egészségügyi szolgáltatók és a gyermekjóléti szolgáltatás együttműködésében – ahhoz, hogy minden olyan akadályt elhárítsanak, ami veszélyezteti az újszülött vérszerinti családjában történő nevelkedését, szükségleteihez igazodó ellátását. Továbbá fontos, hogy a kerületben élő felnőtt lakosság is megfelelő segítséghez juthasson. A jelzés a kórházi szociális szakember részéről történik. A jelzés módja minden esetben írásban kell, hogy megtörténjen, de megelőzheti személyesen és telefonon keresztül történő egyeztetés is.

Amennyiben az adott kórházban, egészségügyi intézményben már van szociális szakember, a család-és gyermekjóléti központ alkalmazásában álló kórházi szociális munkás koordináló feladatot lát el a kórház és a család- és gyermekjóléti központ, illetve szolgálat között. Ebben az esetben, ha a gyermekjóléti központ biztosítja a kórházi szociális munkát, a szociális munkás vállalja, hogy akár szóban, akár telefonon érkezett jelzésekre - illetékességi területébe tartozó gyermek esetén - a lehető legrövidebb időn belül felkeresi a kórházat, és a gyermek szükségleteinek megfelelő ellátást kezdeményezi. Abban az esetben, ha az érintett gyermek más gyermekjóléti szolgáltató ellátási területébe tartozik, segítséget nyújt a kórházi szociális szakember és az illetékes szolgáltató kapcsolatfelvételében. A kórház vállalja, hogy az általa alkalmazott kórházi szociális szakember jelzéssel él az illetékes gyermekjóléti intézmény felé. Az észlelt problémát írásban közvetíti a család-és gyermekjóléti központ alkalmazásában álló kórházi szociális munkás felé.

Az NM rendelet 9. § (1) bekezdésének (b) pontja értelmében a jelzési kötelezettség teljesítése írásban, krízishelyzet esetén utólagosan történik.

*Dokumentáció kórházi szociális munka esetén:*

➤ ki és bejövő levelezés.

### ➤ **bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás**

A szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a bölcsődékbe, köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és az intézmények szakembereinek. Ennek érdekében konzultál a gyermek életterébe tartozó szakemberekkel, egyéni és csoportos foglalkozást tart a tanulók számára és szükség szerint felveszi a kapcsolatot a szülőkkel. Tevékenységével segíti a családsegítők munkáját, mivel közvetlen képet kap a gondozott gyermekek teljesítményéről és viselkedéséről. A szolgáltatás céljai közé tartozik, hogy a hátrányos helyzetű családok



gyermekei esetén is sikeres bölcsődei, óvodai és iskolai beilleszkedés valósuljon meg, csökkenjen az igazolatlan hiányzások, ezzel együtt a hatósági ügyek száma, az iskolai konfliktusok mennyisége, a tanulói kirekesztettség, a deviáns magatartásforma, továbbá az iskola elhagyók száma is.

*Dokumentáció a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális munka esetén:*

- egyéni, közösségi és csoportmunka adatlap,
- munkanapló,
- havi statisztika a KENYSZI (igénybevevői nyilvántartás) jelentéshez,
- feljegyzések.

#### ➤ **szociális diagnózis készítése**

A diagnózis készítése az ügymenetben az a folyamat, amely megalapozza az egyéni fejlesztési és szolgáltatói 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.

*Dokumentáció szociális diagnózis készítése esetén:*

- a Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlap töltése.

#### ➤ **utcai (lakótelepi) szociális munka**

Az utcai szociális munka során a szociális munka teljes eszköztára bevonásra kerül a közösségi típusú módszerek alkalmazásának elsődlegességével, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is. Legfontosabb eleme, hogy a leginkább veszélyeztetett, csellengő, a családból, iskolai közösségből kiszakadó, a felnőttekkel szemben bizalmatlan ifjúsági korosztállyal kerülhetnek kapcsolatba a szociális munkások. A probléma megoldására fókuszáltnan egyéni vagy csoportos szociális munka biztosításával próbálják a szakemberek megszüntetni a kialakult problémát. Az utcai szociális munkát ellátó kollégák az illetékességi területen élő korosztály szabadidős szokásait kérdőív és fókuszcsoportos interjúk formájában térképezi fel.

*Dokumentáció utcai szociális munka esetén:*

- feljegyzés.

#### ➤ **fejlesztő pedagógiai tanácsadás**

A fejlesztő pedagógus egyénileg foglalkozik a tanulási nehézséggel küzdő gyermekekkel. Fejleszti őket azokon a területeken, ahol elmaradásuk mutatkozik, korrepetálja őket azokból a tantárgyakból, amelyekből nem tudnak megfelelően teljesíteni. Támogatja, biztatja a gyermekeket, hogy képesek legyenek megbirkózni az iskolában rájuk nehezedő kihívásokkal szemben. A szülőknek konzultációs lehetőséget biztosít az otthoni fejlesztési lehetőségekkel kapcsolatban. Továbbá szükség esetén felnőttek számára is nyújt fejlesztő pedagógiai tanácsadást.

*Dokumentáció fejlesztő pedagógiai tanácsadás esetén:*

- delegáló és visszajelző lap,
- munkanapló.



### ➤ **addiktológiai tanácsadás**

A konzulens elsősorban pszichésen egészséges emberekkel foglalkozik (mentális zavarokban szenvedő betegekkel nem, vagy csak addig, amíg el nem jut a beteg egy megfelelő ellátásba). A konzultáció támogató és edukatív, a tudatos tartalmakkal foglalkozik (nem terápiás folyamatot jelent) és rövidtávú, 5-10 ülés maximum. A konzultáció strukturált, körül határolt, egy konkrét cél felé halad. Semmiképpen nem helyettesíti a pszichológust és a pszichiátert. A szolgáltatást önjogú ügyfelek vehetik igénybe, amennyiben a szakember úgy ítéli meg, hogy addiktológiai probléma nehezíti az ügyfél életét, elakadása van valamiben. Az ügyfél ügyeleti időben önkéntesen kérheti a tanácsadást, továbbá családsegítő/esetmenedzser delegálására veheti igénybe a szolgáltatást.

*Dokumentáció addiktológiai tanácsadás esetén:*

- delegáló és visszajelző lap,
- munkanapló,
- feljegyzés.

### ➤ **adományozás**

A Család-és Gyermekjóléti Központ látókörében élő, gondozott családok részére nyújtja az adományozás szolgáltatást. Az igények a gondozási tevékenységet végző szakembereknél jelennek meg, az adományok eljuttatásában is ezen kollégák működnek közre. Az adományban részesülők minden esetben adatkezelési nyilatkozatot töltenek ki, továbbá vállalják az intézmény szolgáltatásainak igénybevételét. A Család-és Gyermekjóléti Központ krízis szekrényt működtet rendkívüli élethelyzetben, melyben tartós élelmiszerek, tisztálkodási szerek találhatóak felnőtteknek és gyermekeknek egyaránt.

*Dokumentáció adományozás esetén:*

- adatkezelési nyilatkozat
- ügyfélnyilvántartás.

## **4. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése**

A Család-és Gyermekjóléti Központ a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében észlelő és jelzőrendszert (továbbiakban: jelzőrendszer) működtet, amelynek koordinációja az NM rendelet 9. § (6) bekezdésének megfelelően, a család-és gyermekjóléti szolgálatnál a települési jelzőrendszeri felelős feladata. Az NM rendelet 10. § (2) bekezdésének megfelelően a család-és gyermekjóléti központ vonatkozásában pedig a járási jelzőrendszeri tanácsadó.

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat figyelemmel kíséri az Erzsébetváros közigazgatási területén élő családok, gyermekek és önjogú személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, szolgáltatások és juttatások igénybevételére vonatkozó szükségleteiket.

A jelzőrendszer tagjai – az Szt. 64. § (2), a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében foglaltak szerint - az egészségügyi szolgáltatók, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, köznevelési és szakképző intézmények, rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogó felügyelői szolgálat, áldozatsegítést ellátó szervezetek, menekülteket befogadó állomás, egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek, foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, javítóintézet, gyermekjogi



képviselő, fővárosi, megyei kormányhivatal, települési önkormányzat jegyzője, büntetés-végrehajtási intézet, büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

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

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 Központ központi egységének a beérkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről, veszélyeztetettség esetén rögzíti a GYVR-ben a vonatkozó adatokat. 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, valamint folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal (OKIT).

A **jelzőrendszer járási szintű** koordinálását a Család-és Gyermekjóléti Központ központi egysége látja el. 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. Megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban, szükség esetén segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában, valamint tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal (OKIT).

### 5. 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 jelzésre kötelezett szakember, intézmény, illetve állampolgári bejelentő tájékoztatására). A problémák feltárása után kerül sor az együttműködés formájának további megbeszélésére. A személyes segítség során, a kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán, illetve egyéb ügyintézés helyén.

A jelzőrendszer tagjai választhatnak a papír alapú és elektronikus kommunikáció, a telefonos megkeresés, illetve a személyes találkozások jelzési lehetőségei közül. Viszont a jelzést minden esetben írásban is meg kell tenni.

Jelzés esetében a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

- Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő/esetmenedzser munkatárs haladéktalanul felkeresi a jelzett személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik. Ebben az esetben 3 napon belül szükséges visszajelzést küldeni a jelző felé.
- Egyéb jelzéseket követően a szakember családlátogatás, telefonos megkeresés vagy behívó levél után kísérli meg a kapcsolatfelvételt. Sikertelen személyes megkeresés esetén a szakember írásos értesítőt hagy a látogatásáról, illetve a kapcsolatfelvételi szándékáról. A kapcsolatfelvételnek 15 napon belül szükséges megtörténnie.



Az együttműködésre kötelezettek esetében az első személyes találkozás színtere az intézmény. Amennyiben a szolgáltatásban részesülő igénybevevő együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, írásban szólítja fel az esetgazda az intézményben történő személyes megjelenésre. A gyermekjóléti alapellátásban együttműködést nem vállalók esetében a családsegítő hatósági intézkedést kezdeményez.

A Család-és Gyermekjóléti Központ a háziorvosi körzetek felosztása szerint dolgozik, amely segíti a szakmai munka koordinálását. Egy beérkező jelzés a cím alapján kerül az illetékes kollégához. 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, de természetesen az egyéni leterheltség, ügy kapcsán való személyes érintettség szakmai szempontként jelen van a kolléga kijelölésénél.

#### **Az ellátás igénybevételének menete:**

- az ügyfél pultnál szociális asszisztensek fogadják az intézménybe érkezőket, akik az ellátásokról általános információt nyújtanak,
- amennyiben bővebb tájékoztatásra van szükség az ügyeletes munkatárs nyújt segítséget, egyszeri tanácsadás során, szükség esetén delegálja az ügyfelet a megfelelő speciális szolgáltatásba,
- folyamatos segítségnyújtás – szociális segítőmunka keretében, a probléma jellege szerint – felnőtt személy egyéni segítése, gyermek védelme vagy speciális tanácsadás – során a családsegítő/esetmenedzser szakember veszi fel a kapcsolatot az érintett személlyel,
- speciális szolgáltatások igénybevétele történhet önként, személyes megkeresést követően vagy a segítő folyamat részeként felajánlott szolgáltatási igénybevétel formájában.

A Család-és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybe vevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak az intézmény feladatairól, a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről. Az igénylő a tájékoztatást követően, annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá.

#### **6. A szakmai egységek közötti együttműködés módja**

A Szolgáltatási és Fejlesztési Centrum vezetői heti egy alkalommal hétfőn munkaértekezletet tartanak. Az értekezlet napirendjét a vezetők állítják össze. Az intézményi team célja az intézmény működésével, életével kapcsolatos információk átadása. Itt kerül sor az ügyeleti rend egyeztetésére, a kapcsolattartás biztosításának beosztására, esetmegbeszélések, esetkonferenciák időpontjának egyeztetésére. A megbeszélés témája továbbá a speciális szolgáltatások, programok és kapacitás ismertetése, annak érdekében, hogy a szakemberek delegálni tudják igénybe vevőiket a számukra legmegfelelőbb szolgáltatásba. A megbeszélésekről emlékeztető készül jelenléti ív kíséretében. A megbeszélésekről hiányzó kollégák (betegség, szabadság) visszatérésük után, az emlékeztető elolvasását követően, azt dátummal ellátva aláírják, ezzel alátámasztva a megismerés tényét.

#### **7. Ügyeleti és helyettesítési rend**

A Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén állandó ügyeleti és fogadó idő biztosítja a hatékony munkavégzést és a folyamatos jelenlétet. Az ügyeleti idő a családsegítő,



esetmenedzser szakemberekre vonatkozik, fogadó időt a tanácsadó szakemberek biztosítanak. Betegség, szabadság esetén alapvetően a körzetes pár helyettesíti a hiányzó szakembert, ennek hiányában a szakmai vezető jelöli ki a helyettesítő személyét. A személyes tájékoztatás mellett a kijelölés írásban (e-mail) is megtörténik.

Az ügyeletes munkatárs feladata meghallgatni az ügyeleti időben érkezett ügyfelet, felvenni az adatokat, kitölteni a kapcsolatfelvételi lapot. Esetkezelést nem igénylő esetben azonnali intézkedés megtétele, szakemberhez, illetve intézményhez történő közvetítés az alapeljárás.

A Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársai távozási naplót vezetnek a jelenléti íven belül, mely egyrészt a személyes biztonságukat „garantálja”, másrészt releváns és követhető tájékoztatást ad a területen töltött időről, a családlátogatások/intézménylátogatások számáról is.

A munkatársak helyettesítésének megszervezése a szakmai vezető, illetve a csoportvezető feladata, mely a heti team ülésen megbeszélésre kerül. A vezetői helyettesítés a munkaköri leírás szerint alakul.

#### **IV. Dokumentációs rend**

##### **1. Nyilvántartások, dokumentáció**

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

A Magyar Államkincstár (továbbiakban: MÁK) a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése, és a szükséges szociális szolgáltatásokhoz történő hozzáférés nyomon követése céljából nyilvántartást vezet. A vonatkozó jogszabályok – különösen a Gyvt. 139. §-a, valamint az Szt. 20. § és 20/C. §-a – azonban közvetlenül is előírják a szolgáltatók számára az ellátottak és igénybe vevők adatainak nyilvántartását. Ennek értelmében a Család-és Gyermekjóléti Központ köteles nyilvántartani az intézménnyel kapcsolatba kerülő, gondozásba vett, illetve szolgáltatásait igénybe vevő személyek jogszabályban meghatározott adatait. Ezen adatok rögzítése a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik, egyúttal teljesítve a MÁK felé fennálló adatszolgáltatási kötelezettséget is az elektronikus nyilvántartási rendszerben (KENYSZI).

A gyermekjóléti alapellátás során – kivéve a gyermekek esélynövelő szolgáltatásai és a gyermekek napközbeni ellátása –, a gyermek veszélyeztettségének 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 (továbbiakban: Korm. rendelet) alapján működtetett GYVR szolgál.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. Amennyiben a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, hatósági beavatkozással a jogszabályok kötelező együttműködést rendelhetnek el, amit az illetékes gyámhivatal határozat formájában rendel el az ügyfél és a Család-és Gyermekjóléti Központ számára.

A gondozásba vett személyeknek (gyermek, önjogú személy) iratanyaga keletkezik, melybe az igénybe vevőnek betekintési joga van.

**Az iratanyag kötelező tartalmi elemei – a Szolgálat szakmai egységének vonatkozásában**

**Az első interjú egyszeri ügyintézéshez kapcsolódó dokumentumai** – amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel vezetői jóváhagyással lezárható:

- kapcsolatfelvételi lap,
- tájékoztatási nyilatkozat,
- feljegyzés,
- szükség szerint delegáló lap.

**Az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentáció** – amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le:

- együttműködési megállapodás, tájékoztatási nyilatkozat,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- esetnapló - önjogúak esetében,
- GYVR-ben töltendő adatlapok,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- munkanapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó lap, amennyiben erre sor kerül,
- lezárás esetén az összegző feljegyzés.

**Az iratanyag kötelező tartalmi elemei – a Központ szakmai egységének vonatkozásában**

**Az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentáció:**

- tájékoztatási nyilatkozat,
- a GYVR-ben töltendő adatlapok,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- munkanapló – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó lap, amennyiben erre sor kerül,
- lezárás esetén az összegző feljegyzés.

A Család-és Gyermejjóléti Központban igénybevehető speciális szolgáltatásokhoz tartozó dokumentáció kötelező tartalmi elemei a Működési rend (III. rész) 3. pontjában került leírásra.

Általános alapszabály, hogy az egyszeri ügyintézéshez és az esetvezetéshez kapcsolódó dokumentumok kezelése az intézmény Iratkezelési szabályzatában foglaltaknak megfelelően történik, tehát minden beérkező és kimenő dokumentum iktatott formában képezi az iratanyag részét. További fontos szabály, hogy az intézményközi kommunikáció elsődleges formája a feljegyzés.

## 2. Esetosztás, ellenőrzés, esetzárás

### Esetosztás

Új igénybe vevő jelentkezése esetén az ügyeletes nyújt tájékoztatást, tanácsot ad, illetve hivatalos ügyintézésben segítséget nyújt, krízishelyzetben haladéktalanul intézkedik.

Egy beérkező jelzés a cím alapján kerül az illetékes kollégához. Bizonyos esetekben a szolgálat szakmai egységének és a központ szakmai egységének vezetői döntenek, figyelembe véve a körzeteket, a probléma jellegét, az ellátási szükségletet, valamint a szakemberek aktuális leterheltségét is.

### Ellenőrzés

Ellenőrzés előtt az esetgazda megkapja a nevére szereplő esetek listáját. Ezekről az esetekről pár mondatos leírást készít, melyet megküld a vezetője részére. Az ellenőrzés személyesen történik az esetgazda és a vezető jelenlétében, ahol a vezető részletesen ellenőrzi az eset dokumentációját, a GYVR-ben található dokumentumokat. Hiányosság észlelése esetén határidőt jelöl ki a pótlásra. Az ellenőrzésről - 2 példányban – jegyzőkönyv készül, melyből egy példányt kap kézhez az esetgazda, egy példányt pedig a szakmai vezető.

### Esetzárás

Esetzárás esetén az esetgazda előkészíti a lezárandó eset dokumentációját, záró feljegyzést készít, kinyomtatja a belső használatra készült munkanaplóját. A vezető aláírja, illetve bélyegzővel ellátja a záró feljegyzést. Az esetlezárás a GYVR-ben, a KENYSZI-ben és a Család- és Gyermejjóléti Központ nyilvántartási rendszerében is rögzítésre kerül.

## V. Kapcsolati háló

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

Települési és járási szintű szolgáltatóként működtetjük a jelzőrendszert, a jogszabályban foglalt intézményekkel való kapcsolattartás a családsegítő, esetenedzser és tanácsadó szakemberek, valamint a bölcsődei, óvodai és iskolai szociális segítők napi jelenlétének biztosításával történik.

A Humán Szolgáltató a kerületi egészségügyi alapellátás intézményrendszere is, ezáltal az ágazatban foglalkoztatott szakemberek elérése a „partneri” kapcsolatnál szorosabb, horizontális munkatársi együttműködést eredményez. Az integrált intézménynek köszönhetően a belső szervezeti egységek szorosan működnek együtt a gondozási folyamat során.

A fogyatékosügyei 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 munkatársaink havi rendszerességgel, előre meghatározott időpontokban keresik fel a kerületi gyermejjóléti társszolgálatok telephelyeit, ott az ügyfeleknek és a munkatársaknak egyaránt, a személyes szociális szolgálat keretén belül tanácsadást biztosítanak.

A Humán Szolgáltató bölcsődéiben – heti egy alkalommal, forgórendszerben – a bölcsődei szociális munka keretein belül látunk el szakmai feladatokat. A szakember elsősorban a fejlesztésre szoruló gyermekekkel való munkában segít a Varázsdoboz Fejlesztő Központ és Játszóház fejlesztőpedagógusának. Másodsorban a kisgyermeknevelőkkel konzultál a korai

fejlesztés témában (amelyik gyermek nem rendelkezik szakvéleménnyel, mely fejlesztést írna elő, de a kisgyermeknevelők mégis észlelnek valami elmaradást vagy az átlagtól eltérő fejlődési ütemet), hogyan tudják ők a mindennapi nevelői munka során alkalmazni a fejlesztő feladatokat. Harmadikként pedig - igény szerint - szülői fogadóórát tart, melynek során konzultál a szülővel akár a szakvéleményről, akár a korai fejlesztés hasznosságáról és szükségességéről, vagy megnyugtatja őket, hogy a „papír” nem egy ítélet, hanem egy lehetőség arra, hogy a gyermek megkapjon minden szakmai segítséget ahhoz, hogy a későbbiekben ne őt érje hátrány bármilyen nem időben kezelt elmaradása miatt.

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

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

### **VI. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogai**

#### **1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

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

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

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.

A *gyermekjogi* és az *ellátottjogi képviselő* neve, elérhetősége a Család-és Gyermekjóléti Központ mindkét telephelyén, jól látható helyen, kifüggesztésre kerül.

#### **2. Panaszjog gyakorlása**

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani. A szolgáltatás az általa biztosított ellátást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel:

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az ellátott, a törvényes képviselő, valamint az ellátott jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasszal élhet a szolgáltatás szakmai vezetőjénél, a Humán Szolgáltató igazgatójánál, a gyermekjogi és/vagy az ellátottjogi képviselőnél, ha az őt megillető jogok gyakorlásával kapcsolatban vagy az ellátás körülményeit érintően kifogása van vagy sérelem éri.

Az igazgató **15 napon** belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató a megadott határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő az intézkedést nem tartja kielégítőnek, jogosult jogorvoslással a fenntartóhoz fordulni.

### 3. A személyes gondoskodást végző személyek jogai

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

Az Szt. 94/L. § (1) alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A szociális munkát végző személy védelemre jogosult a vele (intézményével) szemben jogsértő vagy etikátlan bánásmód esetén, védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához fordulhat. A feladatot végző személy, a testi épségét veszélyeztető helyzetben kollégáitól, illetve a rendőrségtől kérhet segítséget.

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

## VII. Hatálybalépés

Jelen szakmai program 2025. június 16. napjával lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Jelen szakmai programot Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testülete Művelődési, Kulturális és Szociális Bizottsága a Képviselő-testület által átruházott hatáskörben a 140/2025. (VI.16.) határozatával hagyta jóvá.

Budapest, 2025. június 16.

