

CSALÁD- és GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ,
Fióka Család- és Gyermekjóléti Központ,
Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája,
Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat

SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

A *Család- és Gyermekjóléti Központ* a Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat Egyesített Szociális Intézményének szervezeti egysége, szakmailag önálló. Az ESZI Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza az intézmény adatait, szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak feladatait és jogkörét, az intézmény működési szabályait. Az integrált intézmény egységei:

- Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona,
- Fejlesztő Gondozó Központ,
- Területi Gondozás,
- Család- és Gyermekjóléti Központ.

A szervezeti egységek által nyújtott ellátások átjárhatóak, a párhuzamos ellátás elkerülése érdekében az egységek szorosan együttműködnek.

A Család- és Gyermekjóléti Központ részeként működik az Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ, amely alapszolgáltatást biztosít, a Fióka Család- és Gyermekjóléti Központ, amely a gyermekvédelmi hatósági eljárásokban közreműködik, a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája (MUFTI), a Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat.

Jogszabályi háttér:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 7/2005. (IV.4.) ök. rendelet a szociális szolgáltatásokról
- 5/2015. (II.5.) ök. rendelet a települési támogatás megállapításának, kifizetésének, folyósításának, valamint felhasználása ellenőrzésének szabályairól

Az intézmény tárgyi feltételei:

A Család- és Gyermekjóléti Központ öt telephelyen (Bp. XV. Zsóka u. 24-26.: alapellátási munkacsoport és a MUFTI; Bp. XV. Kolozsvár utca 4/b és Bp. XV. Pestújhelyi út 32.: hatósági munkacsoport, valamint Bp. XV. Kontyfa u 3.: Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat) működik. A Spirálházban 3 csoportszoba, 7 interjúszoba/tanácsadó szoba, 1 ügyfélfogadó helyiség és a Praktikus Életmód Iroda; a Kolozsvár utcában 4 interjúszoba/tanácsadó valamint 1 ügyfélfogadó helyiség szolgál a kliensek fogadására; a MUFTI-ban 1 csoportszoba, 2 interjúszoba és 1 ügyfélfogadó helyiség van; a Nappali Melegedőben 1 csoportszoba található. Az igénybe vevők számára megfelelő számú vizesblokk biztosított. Az épületek akadálymentesen megközelíthetők. A munkatársak számára biztosított a munkavégzéshez szükséges infrastrukturális eszközök használata. A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálatnál az utcai szociális munkához rendelkezésre áll egy Suzuki SX 4 típusú személygépkocsi.

Az intézmény személyi feltételei:

Család- és Gyermekjóléti Központ engedélyezett álláshelyeinek száma:

- Alapellátási csoport: 24,75 fő (egységvezető, családsegítő, tanácsadó, szociális asszisztens)

- Hatósági csoport: 16,5 fő (esetmenedzser, tanácsadó, szociális asszisztens)
- Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája: 4 fő (családsegítő)
- Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat: 7 fő (szociális, mentálhigiénés munkatárs, utcai szociális munkás, koordinátor, szociális segítő)

Az intézmény célja, működési elve:

A Család- és Gyermekjóléti Központ a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben rögzített feladatokat látja el. A központ ellátja a 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatait. Működési területe Budapest Főváros XV. kerülete. Tevékenységei általánosságban olyan személyes, általános és speciális szociális segítő szolgáltatások nyújtása, amelyek a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka biztosítása. Támogatást nyújtunk a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához, miközben tiszteletben tartjuk a családok szokásrendszerét és tradícióit. Célunk, hogy a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az esetlegesen kialakuló problémák megelőzéséhez, a krízishelyzet megszüntetéséhez, valamint életvezetési képesség egyensúlyának megőrzése céljából nyújtunk komplex, differenciált szolgáltatásokat.

Munkánk során, a velünk kapcsolatba kerülő gyermekek részére minden segítséget meg kell adnunk annak érdekében, hogy gyermekségük mivoltát középpontba állítva emberi méltóságuk ne szenvedjen csorbát, életkoruknak megfelelő igényeikre, szükségleteikre adekvát megoldásokat, válaszokat kapjanak az őket körülvevő személyektől.

Célunk az is, hogy a gyermekkel szembeni rossz bánásmód valamennyi formája: a gyermekeket ért fizikai, szexuális vagy lelki erőszak, illetve bármilyen elhanyagoló magatartás feltárára kerüljön.

A fentiek teljesülése érdekében a gyermekek véleménynyilvánítási jogának maximálisan érvényesülnie kell. Lehetőséget kell biztosítani számukra, hogy érdekeiket a legteljesebb mértékben érvényesíthessék és kapcsolataikat igényeik szerint ápolhassák. (A gyermeki jogok érvényesítésében számukra segítséget nyújtó gyermekjogi képviselő elérhetősége jól látható helyen a gyerekek rendelkezésére áll.)

Fontosnak tartjuk, hogy a tudomásunkra jutott, a gyermekeket érintő visszasságokat, hiányosságokat, elmaradásokat szakmai kompetenciánkhoz és munkánk szemléletéhez mérten kezeljük. A felénk közvetített, illetve tudomásunkra jutott információkat olyan módon kezeljük és használjuk, hogy az az érintett gyermek, gyermekek esetleges problémáinak megoldását szolgálja.

Lényeges szempont a bármely szinten megjelenő veszélyeztető és a gyermekeket kihatoló helyzetekkel való szembeszállás is. Ezt egyfelől a gyermekek támogatása, megerősítése révén, másfelől az érintett társadalmi intézmények, szervezetek, személyek felé gyakorolt figyelemfelhívással tartjuk elképzelhetőnek. Elméleti és gyakorlati munkánk célja, hogy a gyermekek egészséges fejlődésének és alapvető jogainak fenyegetettsége enyhüljön, illetve megszűnjön, továbbá, hogy e tekintetben mind a látóterünkbe kerülő gyereke ügyében, mind szélesebb, társadalmi értelemben pozitív változások történjenek.

Központunk működésének legfontosabb alapértékének valljuk annak nyitottságnak a megtartását és ápolását, amely megteremti a lehetőséget az önkéntes segítségkérésre. Az intézményünkben dolgozó szociális munkások lehetőség szerint ennek mentén alakítják ki az együttműködést a gyermekekkel vagy családjaikkal. A szülők vagy gyámok jogainak, érdekeinek védelme ugyanúgy célunk - amennyiben az a gyermek érdekeihez igazodik.

A munka szakmai színvonalának megtartása érdekében alapértékeink közé tartozik az intézményben dolgozó szakemberek szakmai fejlődésének, biztonságérzetének elősegítése, illetve megteremtése. Ebből a szempontból a szakmai továbbképzések, a szupervízió támogatása és a team-építés (team-karbantartás) fontossága mellett a munkahelyi légkör tisztaságának megőrzése is közös értékünk.

A szakmai program megvalósításának szolgáltatáselemei:

Szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások: családsegítés, gyermekjóléti alapellátás, utcai szociális munka, nappali ellátás.

A családok, gyermekek és segítségre szoruló személyek védelme érdekében veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszert működtetünk. A jegyző, a járási hivatal, továbbá az egészségügyi szolgáltatók, a személyes gondoskodást nyújtók, a köznevelési intézmények, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A kapott jelzés alapján feltérképezzük az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatjuk őket a családsegítés és gyermekjóléti alapellátás céljáról és tartalmáról. A családsegítés keretében végzett tevékenység - szükséges mértékig - kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Kiskorú személy esetén kiemelt feladatunk a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése, valamint a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíteni a gyermek gondjainak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

A család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatások köre:

- szociális, életvezetési, gyermeknevelési és mentálhigiénés tanácsadások,
- anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatások és programok:
 - utcai és lakótelepi szociális munka,
 - kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítói eljárás,
 - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat (krízistelefon),
 - jogi tájékoztatás, fejlesztő pedagógiai és pszichológiai tanácsadás,
 - családkonzultáció, családterápia, mediáció, esetkonferencia.
- közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása,

- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások,
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások,
- Utcái szociális munka: az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, szüksége esetén ellátásának kezdeményezése.

Nappali ellátás keretében biztosított szolgáltatások köre:

- hajléktalan személyek számára nappali melegedő működtetése.

Más intézményekkel történő együttműködés módja:

Az együttműködés alapja a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése, valamint az integrált intézmény (ESZI) szervezeti egységei közötti szoros szakmai munkakapcsolat. Rendszeresen felkeressük, tevékenységünkről tájékoztatjuk a működési területen fellelhető szociális-, oktatási-, közművelődési-, egészségügyi-, munkaügyi-, rendvédelmi szervezeteket, a helyi önkormányzat illetékes osztályait, valamint a közüzemi szolgáltatókat. Nagy hangsúlyt helyezünk a különböző helyi, fővárosi vagy akár országos civil, társadalmi szervezetekkel (első sorban a Szociális és Rehabilitációs Alapítvánnyal, a Hálózat Alapítvánnyal, a Menhely Alapítvánnyal, a Twist Olivér Alapítvánnyal, a Szigony Alapítvánnyal és az Eszter Alapítvánnyal), valamint az egyházakkal való kiegyensúlyozott szakmai együttműködésre. A közös munka során felmerült aktuális kérdések, változások megbeszélésére adnak lehetőséget a folyamatos műhelymunkák, és az évente többször megrendezett szakmai konferenciák, „együttgondolkodó napok”. Folyamatos kapcsolatban állunk a szociális szakma képző intézményeivel, és a szakmai egyesületekkel (pl.: ELTE TÁTK, MOGYESZ). Évek óta rendszeresen lehetőséget biztosítunk arra, hogy a felsőoktatási intézmények szociálpedagógus, szociális munkás, szociálpolitikus és közösségi szociális munka képzésében, valamint a kortárs segítő képzésben résztvevők megismerjék a gyakorlati terepmunka jellegzetességeit, bővítsék szakmai ismereteiket. Fogadunk külföldi kollégákat intézménylátogatás keretében, valamint alkalmanként munkatársainknak is lehetősége nyílik arra, hogy nemzetközi tanulmányúton ismerkedjenek az EU szociálpolitikai rendszereivel.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevői kör jellemzői:

Az igénybe vevők körét a kerületi lakóhellyel, tartózkodási lakcímmel rendelkezők, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodók jelentik. Általánosságban elmondható, hogy a XV. kerület elslumosodásának veszélyforrása az alacsony iskolázottságú, a munkaerő-piacon labilis, átlagéletkorban emelkedő tendenciát mutató lakosság felül reprezentációja, amely a szociális tevékenység iránti fokozott igényekkel jár. A kerület lélekszáma a '80-as években tapasztalható kiugró magassághoz viszonyítva az elmúlt évtizedekben csökkent, a csökkenés az elmúlt évektől lassuló tendenciát mutat.

A kerület lélekszámának alakulása (Fő)							
1950	1960	1970	1980	1990	2004	2006	2011
59.879	61.558	60.983	113.768	95.593	83.811	82.779	79.654

Forrás: KSH

A kerület három történetileg jól elkülöníthető területi egységből áll: Rákospalota, Pestújhely, Újpalota. E területrészek azonban sem építészeti szempontból, sem az ott élő emberek társadalmi, szociális helyzetét figyelembe véve nem tekinthetők teljesen homogénnek még Újpalotán sem – amely egy tipikus nagyvárosi lakótelep. Ez a homogenitás még kevésbé mondható el Rákospalotáról, ahol a családi házias, kertvárosias lakóövezet mellett létezik az

Öregfalu nevű terület parasztházakkal, illetve felépült lakótelepi lakásaival, társasházaival. Pestújhely térsége családi házas, villaszerű épületekkel beépített településrész, de itt is található négyemeletes panelházak is.

Újpalotán a lakosság számát érintő negatív tendenciák hangsúlyosabban jelennek meg. Újpalota nemcsak hozzáöregedett Rákospalotához, hanem le is hagyta. A kerületen belül a legnagyobb arányban Pestújhelyen élnek idős emberek, azonban a kerület népességéhez viszonyított arányuk csekély. A népsűrűség tekintetében óriási különbség van a XV. kerület városrészei között. Amíg Pestújhely fővárosi szinten is a legritkábban lakott körzetek közé tartozik, addig Újpalota népsűrűsége a népesség fogyása ellenére vetekszik Budapest városmagjának népsűrűségével.

A XV. kerület munkaerő-piaci jellemzői, hogy az alacsony iskolai végzettségű, jövedelemmel alig rendelkező, 26-45 év közötti munkanélküli emberek száma és aránya a munkanélküliek táborán belül növekvő.

A jelenlegi célcsoport általános jellemzőiből kiemelhetők a következők:

- többségük nem dolgozik, s nem is remélhetnek rendszeres állást
- rossz körülmények között élnek, vagy nincs is hol lakniuk
- több testi panasz, súlyos, krónikus betegség is jellemző
- több pszichoszomatikus, pszichiátriai, pszicho-szociális zavar
- régi ügyfelek a szociális ellátórendszerben, s átörökítik megoldatlan problémáikat
- gyakori a különélés, válás; gyermekek bántalmazása, elhanyagolása; abúzusok, agresszív megnyilvánulások

Átható a haszontalanság, jelentéktelenség, tehetetlenség, kétségbeesés érzése. A következményként fellépő dühük, haragjuk olykor a társadalom, a család, s olykor önmaguk ellen fordul. Az esetek zömében csak a túlélésért küszködnek. A legtöbb ilyen család élete az állami, önkormányzati juttatásoktól függ. Önbecsülésük alacsony, s a környezetük - szűkebb, tágabb - is hasonlóan ítéli meg őket.

Mindezek következtében a diszfunkcionalitás számos jellemzőit mutatják! Így pl.:

- nem tudnak azonosulni a problémáikkal, s ezek hajlamosak évekre, évtizedekre megrekedni,
- a családtagok közti szerepek tisztázatlanok, rendezetlenek,
- a problémák, rossz érzések megoldatlansága valamilyen külső viselkedésben nyilvánul meg, mely jellemzően destruktív, deviáns. Ennél fogva jelentős elmaradást mutatnak.

Továbbá ugyancsak a diszfunkcionális működés következményeként az alábbi területeken láthatunk jelentős elmaradásokat, hiányosságokat:

- kommunikáció
- kapcsolatteremtés
- együttérzés
- személyesség
- másokba és a jövőbe vetett bizalom
- önkifejezés, önismeret, önértékelés, énkép
- stressz-, konfliktus-, problémakezelés
- önérvényesítés
- másokkal való együttműködés

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szíveségi lakáshasználók és a menekültek is. A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfelek száma az elmúlt évekhez képest nem emelkedett markánsan, ellenben a forgalom (megkeresések száma) erőteljes növekedést mutat. Ez részben az együttműködésre kötelezett, illetve az együttműködést vállaló ügyfelek rendszeres megjelenésével magyarázható.

A kerületben jelentős mértékben fordulnak elő egyszemélyes háztartások (kb. 30%), ami Budapesten belül nem számít „rossz” aránynak (budapesti adat: 34,6%). A gyermeküket egyedül nevelők aránya magas.

A XV. kerületben mind panellakások, mind családi házak jelentős számban találhatóak. A kerület lakóinak többsége saját tulajdonú ingatlanban él.

Főként az idős, illetve a gyermeket nevelő családok kerülnek olyan anyagi helyzetbe, hogy lakhatásuk veszélybe kerül, így jelentős részük szorul támogatásra abból a célból, hogy lakásukat meg tudják őrizni. Azonban az utóbbi években megjelentek azok a korábban elfogadható színvonalon élő családok, melyek elszegényedőben vannak, gyakran a lakásvesztés közvetett, vagy közvetlen fenyegetettségével. Egy részük a lakás rezsijének kifizetésével bajlódik rendszeresen, vagy hosszú ideje albérletben él, s ennek díját tudja egyre kevésbé megfizetni, illetve hitelspirálba került.

A rossz lakásállapotok egyik oka, hogy a lakók gyakran időskorúak, gazdaságilag inaktívak, akik a felújítási munkálatokat nem, vagy csak külső segítséggel tudják elvégezni. Gyakran csak kisebb munkálatokat tudnak finanszírozni, a nagyobb felújítások nem történnek meg, és a lakások egyre rosszabb állapotba kerülnek. Ebben a vonatkozásban az utóbbi néhány évben reménykeltő változások történtek az újpalotai városrészben, ahol a tömb-rehabilitáció több házat is érintett.

Az ügyfelek családi összetételére jellemző az egyedül élők, valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők magas aránya. Az iskolai végzettséget tekintve elmondható, hogy az ügyfélkörre csak az általános iskolai (8 osztály) végzettség jellemző magas arányban.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- **Megélhetési problémák**
 Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. 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 rossz egészségi és mentális állapota. Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktus helyzeteket is teremtenek, amely a hátrányos helyzetüket, negatív megítélésüket erősítheti.
- **Gyermekvállalással, gyermekneveléssel kapcsolatos problémák**
 Minden, a településen élő gyermek családja, illetve minden szociális válsághelyzetben lévő várandós anya számára felvilágosítást, tanácsot adunk az igénybe vehető – gyermekekkel kapcsolatos – ellátásokról, támogatásokról, szabadidős programokról. Azon gyermekek családjai számára, amelyek gondjaikkal a központot megkeresik (önként jelentkezők), vagy amelyek a jelzőrendszer valamely tagja, illetve szervezete jelzése alapján a család- és gyermekjóléti központ segítségét az önkéntes együttműködés keretében elfogadják (küldöttek) konkrét problémáikban segítséget nyújtunk (tanácsadás). Segítő kapcsolatban terápiás jellegű segítséget kínálunk gondjaik (legyen az akár életvezetési, gyermeknevelési, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel összefüggő) megoldásában, támogatjuk a fenntartó önkormányzat által kötött ellátási szerződés alapján biztosított átmeneti gondozási férőhelyekre jelentkező gyerekeket, családokat („Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona, illetve SZÉRA Családok Átmeneti Otthona). A gyerekek, illetve más családtagok számára (tematikus) csoportfoglalkozásokat, klubokat tartunk. Segítséget nyújtunk azon családok számára, amelyek az önkéntes együttműködés keretében nem tudják, vagy nem akarják a gyermeke(ke)t veszélyeztető gondjaikat megoldani (ún.

kirendelt családgondozás keretében, hatósági kirendelés alapján). Segítséget adunk a szüleiktől kiemelve nevelkedő (ideiglenes hatállyal elhelyezett, vagy nevelésbe vett) gyermekek családjainak annak érdekében, hogy a gyermek(ek) visszafogadására alkalmassá és képessé váljanak. A családjukba visszakerült gyermekek, illetve fiatal felnőttek visszailleszkedését segítő támogatást nyújtunk (utógondozás). Felkérésre figyelemmel kísérik az örökbefogadási céllal új családhoz kerülő gyermek beilleszkedését, s tapasztalatainkról a felkérő szervnek visszajelzünk.

- **Képzettséggel, foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák**
Alacsony iskolai végzettség, szakképzettség hiánya, munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).
- **Lakhatással kapcsolatos problémák**
Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei.
A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma (bérlők és tulajdonosok vegyesen), akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válnak, a probléma kezelése önkormányzati és állami felelősségvállalást igényel.
- **Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák**
Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. Családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, a családon belüli erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következésképpen jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok. Egyértelmű, hogy a bizonytalanná váló egzisztenciális helyzet, a környezeti negatív hatás felerősíti a konfliktusokat, gyengíti a kapcsolati kohéziót, ugyanakkor a jól működő kapcsolati háló segít kivédeni a külső veszélyeztető tényezőket.

A szociális és gyermekjóléti szolgáltatást mindenki térítésmentesen jogosult igénybe venni, akinek lakóhelye, tartózkodási helye, vagy tényleges tartózkodási helye kerületünkben van.

Szakmai program megvalósításának dokumentálása, létrejövő főbb kapacitások:

A szakmai program megvalósítása során a törvényi kötelezettségeknek megfelelően rögzítjük a megvalósítás folyamatát, eredményeit. A 15/1998 (IV.30.) NM rendelet 7. számú melléklete szerint „esetnaplót” vezetünk. Veszélyeztetett gyermekek gondozása esetében folyamatosan töltjük a 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében található „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlap-rendszert. A Nappali Melegedő szolgáltatásainak használatáról az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú melléklet szerinti „eseménynaplót” vezetünk. Az utcai szociális munkát (a korábban kötelezően előírt) „eseménynaplóban” rögzítjük. Minden hónap végén összesítjük az adatokat „az országos jelentési és férőhelyfigyelési rendszerben nyilvántartott adatok”-ról szóló 226/2006. (XI.20.) Kormányrendelet szerint. Minden év elején elkészítjük az intézmény előző évi működéséről szóló KSH statisztikai jelentést, valamint a részletes, statisztikai adatokat is tartalmazó szakmai beszámolót. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A szakmai program szolgáltatáselemei és létrejövő kapacitások	
Szolgáltatáselemek	Megkeresések száma átlagosan (alkalom/év)
<i>szociális, életvezetési pszichológiai és mentálhigiénés tanácsadások</i>	3000
<i>anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése</i>	3500
<i>családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése</i>	4000
<i>közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése</i>	2000
<i>a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása</i>	3500
<i>a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások</i>	500
<i>krízishelyzetben lévő családokat segítő szolgáltatás</i>	300
<i>családon belüli erőszakot elszenvedett személyek speciális támogatása</i>	50
<i>gyermekkel szembeni rossz bánásmód komplex kezelése</i>	150
<i>kapcsolattartási ügyelet biztosítása a gyámhivatal vagy bíróság által elrendelt esetekben</i>	200
<i>non-stop elérhetőség biztosítása a gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat során</i>	150
<i>jogi tanácsadás biztosítása</i>	500
<i>fejlesztőpedagógusi ellátás a részképesség-zavarokkal küzdő gyermekek számára</i>	1500
<i>utcai szociális munka</i>	3400
<i>nappali ellátás</i>	9000

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái:

A korábbi két külön intézményegység összevonása során egy közös intézményben valósul meg a családsegítés és a gyermekjóléti alap és speciális ellátás. A család-és gyermekjóléti szolgáltatást az „Alapellátási csoport” biztosítja a Zsókvár utca 24-26. szám alatt, a család-és gyermekjóléti központ speciális feladatait a „Hatósági tevékenységek csoportja” végzi a Kolozsvár utca 4/b. szám alatt.

A szolgáltatások, tanácsadások elérhetők mindkét telephelyen, a helyszín elsősorban az igénybe vevőtől ill. a tanácsadók kapacitásától függ.

Alapellátási csoport: Az **Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek,

családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtunk szolgáltatást. A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

Elsődleges feladatunk segítséget nyújtani az önként segítséget kérő, vagy más által jelzett gondokkal küszködő egyedülálló személyeknek, gyermektelen pároknak, gyerekes családoknak gondjaik megoldásában. Ennek legfontosabb elemei: az egyéni esetkezelés, a tanácsadás, a csoportokkal végzett szociális segítő munka valamint a prevenció.

A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásban felsőfokú szociális végzettségű családsegítők, pszichológus, jogász, mentálhigiénés, családkonzulens, adósságkezelő végzettségű tanácsadók és középfokú szakirányú végzettségű szociális asszisztensek végeznek segítő szociális munkát.

Hatósági tevékenységek csoportja: A **Fióka Család- és gyermekjóléti Központ** feladata a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújtani.

A gyermekjóléti központként működő telephelyen felsőfokú szociális végzettségű eszményesek, pszichológus, jogász, fejlesztő pedagógus végzettségű tanácsadók és középfokú szakirányú végzettségű szociális asszisztensek végeznek segítő szociális munkát.

A gyermekvédelmi hatósági eljárásokban közreműködő szakemberek segítséget nyújtanak a kiskorú gyermeket nevelő család tagjainak számára, mindenkor szem előtt tartva a család autonómiáját, ugyanakkor érvényre juttatva a családban nevelkedő gyermekek mindenek feltett álló érdekét. A központ eszményeserei gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet látnak el, amelynek keretében

- kezdeményezik a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készítenek a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködnek a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozást végeznek a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészítik a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinálnak és végeznek, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készítenek.

Speciális szolgáltatások és tanácsadások

- Kapcsolattartási ügyelet, mediáció

Szolgáltatásuk célja, hogy a gyermekek a gyermekelhelyezés, ill. szakellátásba kerülés után is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Mediátori (közvetítői) segítséget, semleges helyet, a gyermek számára természetes környezetet (játékokkal berendezett szobát) és szakemberek segítségét biztosítják ehhez. A szülők a gyámhivatal és/vagy a bíróság révén kerülhetnek az intézményhez. A gyámhivatal vagy a bíróság által elrendelt ellenőrzött kapcsolattartást egy kamerával és mikrofonokkal elszerelt helyiségben biztosítják, ahol a kapcsolattartásra jogosult zavartalanul találkozhat a gyermekkel, miközben a szakember egy másik helyiségben, monitoron és hangszórókon keresztül tart felügyeletet. Közvetítői, mediációs eljárás igénye esetén képzett szakemberek segítenek a vitás kérdések megoldásában.

- Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat

A gyerekeket érintő krízis-ügyekben jelzőrendszeri, készenléti szolgáltatást látunk el. Ennek keretében Központunk telefonja (410-00-01) éjjel-nappal elérhető. Az intézmény zárva tartási idejében a vezetékes vonal egy mobiltelefon készülékre van átirányítva, amit minden hétköznap és hétvégén egy-egy szociális munkás tart magánál. Krízishelyzet esetén intézkedik vagy megszervezi az ellátást, enyhébb esetekben pedig információt fogad és nyújt.

- Utcai és lakótelepi szociális munka

Az utcai és lakótelepi szociális munkát a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodájának munkatársai végzik. Feltérképezik a kerület frekvenciált területeit, felméri a meglévő szükségleteket és megtervezik az elvégzendő feladatokat. Kiemelt figyelmet szentelnek a kerületben lévő bevásárló központnak és a lakótelepen található találkozási népszerű pontoknak.

- Kórházi szociális munka

Mint hogy nincs a kerületünkben kórház, minden olyan kórházzal – ahol területileg illetékes gyerekekkel kapcsolatban problémát, vagy aggodalomra okot adó körülményt jeleznek – együttműködik központunk. Így ezekben a kórházakban a gyerekekkel, illetve várandós anyákkal kapcsolatban álló szociális segítő szakemberekkel fenntartjuk az együttműködést.

- Jogi tanácsadás

Munkánk során egyre szerteágazóbb jogi ismeretre van szükség. Így mind a kliensek, mind a segítő szakemberek számára elengedhetetlen, hogy megbízható jogi segítséget, eligazítást, tanácsot kapjanak. Mindennapi munkánk kiegészítője kezdetektől fogva a jogi tanácsadás. Jogászaink három vonatkozásban nyújtanak segítséget: jogi tanácsadást biztosítanak kliensek számára a szociális munkások által előre megbeszélte időpontban; tanácsadást nyújtanak a szociális segítő szakemberek számára egy-egy gondozott család ügyével kapcsolatban előre egyeztetett időpontban; foglalkoznak intézményi ügyek jogi vonatkozásaival (pl. jogszabályváltozások nyomonkövetése, értelmezése).

- Pszichológiai, mentálhigiénés, életvezetési, pár- és családkonzultációs, családterápiás és fejlesztő pedagógiai tanácsadás

Munkánk során nagy szükség lehet a szociális munkát, egyéni esetkezelést kiegészítő tanácsadásra. A pszichológiai tanácsadással, rövid terápiával központunkban rész munkaidőben immár öt pszichológus foglalkozik. A pszichológusok fogadónapjain eddig is nagyon sokan fordultak meg, a családsegítők és eszményesek által egyeztetett időpontok általában telítettek. Bár pszichológusaink munkájuk során sok olyan probléma megoldását segítik, amelyek kívül állnak a szociális munka kompetenciáján, a pszichiátriai természetű kérdésekre, pszichiáter szakember híján nem mindig tudunk választ adni.

Központunkban a mentális, életvezetési, pár- és családkonzultációs, családterápiás és egyéni terápiás munkafolyamatok keretei sok családnak jelentettek továbblépési lehetőséget.

Pszichológusainkhoz nagyrészt azok az ügyfeleink kerülnek, akiknek ügyében a családsegítővel vagy esetmenedzserrel szoros együttműködésre van szükség. Akadnak olyan esetek is, amikor a családdal való kapcsolat nehézségei miatt szükség van a közös munka kereteinek, céljainak újraértékelésére. A pszichológiai tisztázás ezekben a helyzetekben is fontos segítséget jelent. Krízishelyzetben gyakran kívánatos a szociális munkába bevonható pszichológus közreműködése. Előfordul az is, hogy egy személy vagy család gondozása lezárul, de a pszichológushoz még egy ideig bejárnak.

Fejlesztő pedagógusainktól a gyerekek a legtöbb segítséget napi tanulási problémáik megoldásához igénylik, de a fejlesztést többnyire az alapoktól kell kezdeni. Az esetek többségében a tanulási alpműveletek (olvasás, helyesírás, számolás) nagyon hiányosak. Tovább nehezíti a haladást a szegényes szókinccs. Ezek a halmozott problémák abból adódnak, hogy a gyerekek sokszor már az órákon nem értik a hallottakat és az otthoni információszerzés is nehezített. A fejlesztőpedagógusok munkája sok magántanuló számára az utolsó esélyt jelenti arra, hogy tanulmányai ne szakadjanak meg.

A belső tanácsadások mellett nagy számban segítjük ügyfeleinket más szakemberekhez is: addiktológiai rendelésre, gyermek- és felnőtt pszichiátriára, drogambulanciára, nevelési tanácsadóba, illetve szakértői bizottság elé.

Jogi tanácsadás hetente két alkalommal, hétfőn és pénteken (összesen 8 óra időtartamban), előre egyeztetett időpontban érhető el az igénybe vevők számára. A többi tanácsadó, színén előjegyzés alapján, kapacitástól függően, a hét minden munkanapján elérhető a rászorulóknak számára.

A jelzőrendszer működtetése:

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtetünk. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltatók, oktatási-nevelési intézmények, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik felénk, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében központunk figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét. A jelzésre köteles szervezeteket felhívjuk jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra. Tájékoztatjuk a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területen élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről. Fogadjuk a beérkezett jelzéseket, felkeressük az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásainkról tájékoztatást adunk. A probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést teszünk a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében. A jelzések alapján a gondokkal küszködő személyekkel, családokkal felvesszük a kapcsolatot, szükség esetén segítő kapcsolat keretében együttműködünk velük az alapellátás keretében. Gyermekes családok esetében további segítséget nyújtunk a gyermekjóléti alapellátás valamely formájának igénybevételére (pl. bölcsőde, gyermekek átmeneti otthona), szükség esetén javaslatot teszünk hatósági intézkedésre (védelembe vételre, családbafogadásra, gyerekvédelmi szakellátásra). Veszélyeztetettség esetén kitöltjük a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait. Az intézkedések tényéről tájékoztatjuk a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sértjük meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét.

A beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készítünk. A jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervezünk, az elhangzottakról feljegyzést készítünk. Egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt jelzőrendszeri koordinátor részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervezünk. Minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást tartunk és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készítünk. A kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tartunk az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szolgáltatások igénybe vételének módja

A szolgáltatást önkéntesen igénybe vevővel az első találkozás az Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központban történik, ahol az ügyfelet a szociális asszisztens fogadja a pultban. A bejelentkezés után egy ügyeletes családsegítő munkatárs kerül kapcsolatba az igénybe vevővel, meghallgatja a kérését, felveszi az adatait, tájékoztatja őt a központ szolgáltatásairól. Amennyiben a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le, a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel együttműködési megállapodást kötünk, (a cselekvőképességében a gyermekjóléti, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy esetén a gondnoka hozzájárulásával). Az egyéni esetkezelés során az esettel foglalkozó családsegítő vezeti a 7. számú melléklet szerint esetnaplót, gondozási tervet készít, melyet ismertet a klienssel. Amennyiben szükségesnek véli, tanácsadó munkatársakat von be a gondozási folyamatba és koordinálja azok tevékenységét. A tanácsadókkal a szükséges mértékig folyamatosan konzultál az esetről.

Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja. Az egységvezető (távollétében a helyettesítésével megbízott személy) által kijelölt családsegítő vagy esetmenedzser szükség esetén felveszi a kapcsolatot a jelzést küldővel, az információk további pontosítása céljából.

Veszélyeztetettségről szóló új jelzéseket követően a kijelölt családsegítő írásban keresi meg a jelzett személyt, családot, (gyermek esetén a szülőt/gyámot), melyben tájékoztatja a jelzés tényéről és felajánlja segítségét a probléma kezelésére, ajánlatot tesz a találkozás helyére és idejére. Így adva lehetőséget a mintegy önkéntes megkeresésre. Az első levelet csak a családsegítő munkatárs írja alá, hogy kevésbé tűnjön hivatalosnak (esetleg ijesztőnek) a megkeresés. Amennyiben szükséges, második levelet is küld, amelyet az egységvezető is aláír. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül találkozni a jelzésben szereplő segítségre szoruló személlyel, ill. családdal, a családsegítő felkeresi otthonában a családot. Sikertelen személyes megkeresés esetén, írásos értesítőt hagy a családlátogatásról, amelyben újabb időpontot jelöl meg a találkozásra.

Krízishelyzet, (bántalmazás, életveszély) jelzésekor a kijelölt családsegítő/esetmenedzser haladéktalanul felkeresi a jelzésben szereplő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik a krízis elhárításáról. Jelentős beavatkozás igénylő esetben telefonon konzultál az egységvezetővel (távollétében a helyettesítésével megbízott személlyel).

Gyermekvédelmi hatósági eljárásról szóló megkereséskor az egységvezető (távollétében a helyettesítésével megbízott személy) által kijelölt, a Fióka Család- és gyermekjóléti Központban tevékenykedő esetmenedzser foglalkozik a jelzésben szereplő gyermek esetével. Védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel, utógondozás, családbafogadás esetén a gyermekkel és családjával való kapcsolatfelvétel módja hasonló a jelzések esetén leírtakkal. A szociális segítő munka során vezetjük, és szükség szerint továbbítjuk a „Gyermekeink védelmében” című adatlapokat.

A családsegítő által kezdeményezett gyermekvédelmi hatósági eljárás esetén az esetmenedzser családdal való kapcsolatfelvétele a családsegítővel egyeztetett módon történik. Ezekben az esetekben mindig esetkonferenciát szervezünk.

Esetkonferencia megtartására akkor is sor kerülhet, ha a családsegítő/esetmenedzser munkája során olyan problémák merülnek fel, amelyek megoldásához az érintett szakemberekkel, társintézményekkel, (pl. óvoda, iskola, egészségügy) és a családdal történő személyes és többoldalú közös munka szükséges. Ezekben a megbeszéléseken a társintézményekkel és a családdal együtt dolgozunk ki olyan cselekvési tervet, amelyben a résztvevők megállapodnak az illetékességükbe tartozó lépésekről és a kapcsolattartás, illetve az információcsere módjáról. Az esetkonferenciának a családtagok fontos résztvevői. Meghívásuktól csak indokolt esetben tekintünk el.

A családsegítés terén továbbra is zökkenőmentes a szociális munka eszközrendszerével végzett családgondozás, adósságkezelés, illetve a mentálhigiénés szemléletmód és eszközrendszer ehhez igazodó összekapcsolása, melyek segítségével új szolgáltatások megalapozásra kerülhetnek. A **Praktikus Életmód Iroda** célközönsége olyan családok és egyének csoportja, akik még nem tartoznak közvetlenül a szociálisan veszélyeztetettek közé és a Praktikus Életmód Iroda új szolgáltatásainak igénybevételével elérhető, hogy megtartsák (esetleg javítsák) jelenlegi élethelyzetüket, életkörülményeiket. A Praktikus Életmód Iroda szolgáltatásainak alapvető célja az életminőség javítása, fenntartása a szociális munka eszközeivel, valamint a mentálhigiénés szemléletből adódóan olyan, az életvitelt alapvetően befolyásoló módszerekkel, eszközökkel, melyek alkalmasak arra, hogy a jelenlegi szociális problémák enyhítésén túl megakadályozzák a problémák átörökítését.

- Információs Pont
- Egészségmegőrzést elősegítő, egészségtudatos programok, sportnapok (baba-mama torna, jóga, relaxációs/felfrissítő technikák)
- „Kamasz-panasz” serdülők és/vagy szülők kötetlen beszélgetős csoportja
- „A Biblia aktualitása a hétköznapokban” – beszélgető kör
- Előadások önkéntesek és civil szervezetek bevonásával
- Önsegítő, prevenciós (és támogató) csoportok
- „Praktikák a háztartásban” - ötletbörze
- Számítógépes készségfejlesztés

A szakmai programban rögzített tevékenységek megvalósításáról minden év elején munkatervet készítünk, mely tartalmazza a heti, havi, éves vagy a folyamatos megvalósítás ütemezését. A színvonalas szakmai munka megőrzése, a hatékonyság növelése érdekében az intézmény munkatársai rendszeresen részt vesznek konferenciákon, továbbképzéseken. Erre vonatkozóan az intézmény minden évben elkészíti a „továbbképzési tervet”. Az általunk szervezett fórumok, műhelymunkák a szociálpolitika aktuális kérdéseinek megvitatására teremtenek alkalmat. Belső továbbképzés és csapaterősítő jelleggel minden évben tartunk szervezetfejlesztő tréninget a központ összes munkatársának bevonásával. A szakmai minőség biztosításának másik eleme a belső monitoring rendszer, melynek keretében az intézmény munkatársai hetente vesznek részt esetmegbeszélő csoport, team meeting munkájában. Az időszakosan megrendezett programok lezárulása után minden esetben megtörténik az adott esemény szakmai értékelése. Negyedévente az intézmény vezetője közvetlenül ellenőrzi az esetkezelés folyamatát, annak nyilvántartását, dokumentációját.

Az egyéni esetkezelést kiegészítő tanácsadások:

- Jogi tanácsadás: általános jogsegélyszolgálat, tanácsadás, keresetlevelek, hivatalos beadványok elkészítése.
- Háztartási adósságkezelés: Az eladósodott egyének, családok hozzájuthatnak minden olyan információhoz, egyénre szabott segítséghez, amely által képessé válhatnak lakhatásuk biztonságos megtartására.
- Pszichológiai Tanácsadás: Számos olyan kliensünk van - és évről évre növekszik a számuk -, akik közös munkát igényelnek, mind a pszichológus, mind a családgondozó foglalkozik velük, ki-ki a maga kompetenciájának megfelelően.
- Életvezetési Tanácsadás: Elsősorban azoknak a családoknak ajánljuk a tanácsadást, konzultációt, akik valamilyen - a családi élet egyensúlyát felborító - problémával küzdenek, és fontosnak tartják a komolyabb zavarok következményeinek enyhítését, felszámolását. veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzését.
- Mentálhigiénés Tanácsadás: Ezt a tanácsadásunkat kisgyermekes szülőknek ajánljuk, akik egyedül állnak a gyermeknevelési problémáikkal, családon belüli konfliktusaikkal, frusztrációjukkal, nem tudnak mit kezdeni a felmerülő büntudattal, magánnyal, dühükkel.
- Pár- és családkonzultáció: A konzultáció a családi kapcsolatokban, magatartásban igyekszik változást létrehozni, a hétköznapi kommunikációs stílustól eltérő interakciók, élmények átélésének és feldolgozásának sajátos módja révén.
- Mediáció: A mediációs konfliktuskezelést mindazoknak ajánljuk, akik szeretnének megegyezni vitapartnerükkel, együtt szeretnék megkeresni az elfogadható megoldást, egy a konfliktusban nem érintett harmadik személy (közvetítő) bevonása mellett.

Gyermek és ifjúsági programok

- Nyitott gyerekklub: A 6-18 éves korosztálynak, szabadidőjük hasznos eltöltésére, közösség szerveződésére, a korosztályt érintő kérdések megvitatására rendszeresen biztosítunk lehetőséget. Külső óraadók, szolgáltatók igénybevételevel tesszük színebbé a klubot, így kézműves foglalkozások, népzenei előadások, „drogprevenációs”, bűnmegelőző, egészségnevelő előadások várják a gyerekeket.
- Kamaszklub (Találka Klub): Rendszeres, a szabadidő hasznos eltöltésére szolgáló foglalkozást szervezünk 13-17 éves korosztály számára.
- Fiatalok intenzív közösségépítő nyári tábora: Elutazós, 5 napos tábort szervezünk intenzív közösségépítéssel, önismereti és sporttevékenységekkel. Színes, változatos programot kínál serdülőknek. Kerékpározás, lovaglás, evezés, túra, amelyek során a fiatalok összekovácsolódnak, jobban megismerhetik egymást és önmagukat.
- Kézműves napok: A különböző ünnepekhez (Húsvét, Advent) kapcsolódva minden évben megszervezzük a kézműves foglalkozásokat, melyre gyerekeket, felnőtteket egyaránt várunk.

Szociális munka csoportokkal

- Megváltozott munkaképességűek munkaerő-piaci reintegrációra való felkészítése: civil szervezettel közösen szervezett csoportfoglalkozás.
- Tartós munkanélküliek munkaerő-piaci felkészítő csoportja: A családgondozói csoporttal közösen szervezünk intenzív álláskeresési programot munkanélküli vagy a munkanélküliség által veszélyeztetett kliensek számára.
- Álláskereső Klub: Az álláskeresés folyamatát segédanyagokkal, álláskínálattal, tanácsadással segítjük. Lehetőséget biztosítunk telefon és számítógép használatra, a

számítógépes szövegszerkesztés alapjainak elsajátítására. A résztvevők ötleteikkel, tapasztalataikkal egymást is segítik.

- Fogyatékkal élő fiatalok csoportja: foglalkozások, olyan, számukra fontos témákban, melyeket sem a családban sem más intézményi ellátásban nem érintenek. Így pl. a szeretet, szerelem, szexualitás kérdése, az egészséges párkapcsolat, család, családi szerepek témái.
- Mentálhigiénés csoport: Az ÉNO igénybe vevőinek szülei számára szervezett csoportfoglalkozás.
- Tea Ház: Nagy látogatottsággal működik. A magányos, sok szabadidővel rendelkező emberek között. Szabadidejük hasznos eltöltéséhez, kapcsolatépítéshez, informálódáshoz havonta egy alkalommal ad teret.
- Kanga Klub: Az Újpalotai Szabadidő Központtal több éve tartó szoros együttműködés egyik példája, hogy családkonzulens és mentálhigiénikus kolléga rendszeresen részt vesz a Kanga életében. A klub már évek óta nyújt lehetőséget a kisgyermekes anyukák számára, hogy kimozduljanak otthonukból, megosszák egymással problémáikat.
- Napsugár klub: egyedülálló, tartósan munkanélküli, ezért elszigetelten és magányosan élő felnőttek számára csoportfoglalkozás.
- Háztartás Klub Az adósságkezelési tanácsadó létrehozásával szinte egy időben teremtettük meg a feltételeit a háztartás klubnak. Azóta már bővültek a benne végezhető tevékenységek körei, jól felszerelt helyiség várja az érdeklődőket. Szabásvarráshoz értő klubtagunk nyújt folyamatosan segítséget azoknak, akik használt ruháikat szeretnék felújítani, vagy éppen egy talált anyagból újat készíteni, de igény szerint a foltvarráshoz is kaphatnak segítséget az érdeklődők.
- Csoportos tájékoztatók, szolgáltatókkal való kapcsolattartás: Tapasztalatunk szerint sokan vannak, akik nehezen tájékozódnak kedvezményeikről, kompenzációról, vagy bizonyos jogosultságok feltételeiről. A tanácsadás részeként begyűjtünk minden olyan tájékoztatót, űrlapot, kérelmet, amik aktuálisan kapcsolódnak a lakásfenntartás kérdésköréhez. Segítünk az értelmezésben, a kérelmek kitöltésében is.
- Fogyasztóvédelmi beszélgetések: Bár a legtöbben díjhátralékuk miatt keresnek fel bennünket, de egyre gyakrabban fordul elő, hogy tudatos fogyasztóként keresi valaki az „igazát”. Az ilyen esetekben megpróbáljuk elérhetővé tenni az érintett számára az ügyben segítséget nyújtó szervezetet, illetve szolgáltatói kapcsolataink révén tisztázni az adott problémát. Információs táblánkon folyamatosan frissítjük az aktuális fogyasztóvédelmi tájékoztatókat.

Egyéb szakmai tevékenységek

- Intézményen kívüli gyermekétkeztetés szervezése
- Szakmai konferenciák szervezése
- Szakmai műhelymunka
- Szervezetfejlesztés
- Szupervízió
- Nemzetközi kapcsolatok
- Ellátottjogi feladatok
- Önkéntesek foglalkoztatása
- Egyetemisták, főiskolások terepgyakorlatának vezetése
- Közösségi szolgálat koordinálása
- Szakmai továbbképzések

Rendszeresen találkozunk a jelzőrendszer tagjaival és a társintézmények munkatársaival. Szakmai fórumokat, esetmegbeszélő találkozókat szervezünk, hogy a munkánk során

felmerülő kérdésekre és dilemmákra közösen próbáljunk megoldást találni. Szakmai műhelyeket tartunk, hogy felkészüljünk a szociális és gyermekjóléti ágazatot érintő jogszabályi, módszertani változásokra. Évente megrendezzük a jelzőrendszeri tanácskozást, ahol áttekintjük az előző év tapasztalatait.

A team számára rendkívül fontos a konferenciákon, képzéseken, továbbképzéseken történő megjelenés, részvétel. A szociális és gyermekjóléti munka szerteágazó, többreüt problémamegoldást tesz szükségessé, ennek megfelelően az új ismeretek, készségek elsajátítása, új információk megismerése, a különböző szakterületek tevékenységére történő rálátás, illetve azok átlátása alapvető és folyamatos követelmény a feladatellátás során. A szociális segítő munkában olyan újfajta módszerek kezdenek meghonosodni, amelyek ismerete mindenképpen emeli az elvégzett segítő munka színvonalát (pl. mediáció, elterelés, családterápia).

A szupervízió középpontjában a segítő munkájának tartalmi kérdései, folyamata, vagy kapcsolati tényezők vannak. Segítséget nyújt a mélyebb önismeret, a szakmaiság elsajátításában, gyakorlásában. Lehetőséget biztosít a személyes mentálhigiénére s azon keresztül tanulásra, fejlődésre, ezen belül a mindennapi munka során felmerülő külső és belső konfliktusok rendezésére, a kompetenciahatárok kialakítására, ezáltal a kiégés veszélye is megelőzhető, kivédhető. Továbbá a szolgáltatási kultúra színvonalának emeléséhez szükséges az önismeretből fakadóan bővülő eszközhasználat, amely kellekek segítségével mélyül a szakmai hozzáértés, így megeremti a segítő biztonságát, magabiztosságát, ezért a kliensek számára stabilabb támasz nyújtható. Minden szupervíziót igénylő szociális munkásnak el kellene jutnia a megfelelő mentorhoz.

Probléma-orientált tevékenységek és szolgáltatások

A tartós munkanélküli személy *munkaerő-piaci helyzetének feltárása*, szociális és mentális állapotának vizsgálata, azaz a munkára való alkalmasság vizsgálata során feltérképezik:

- a családi körülmények,
- a lakáskörülmények,
- az alapvető fizikális szükségletek,
- az anyagi helyzet,
- az iskolai végzettség, szakképesítés,
- az egészségi állapot,
- a tartós munkanélküli lét által okozott életvezetési problémák,
- a munkavégzés iránti motiváltság,
- a tényleges munkavégzési képesség,
- a személyiségzavar meglétének, valamint
- a szenvedélybetegségekre vagy fogyatékoságra utaló tünetek jellemzőit.

A tartós munkanélküli klienssel való kapcsolattartás része az egyénre szabott fejlesztési program kidolgozása. A rendszeres értékelések során lehetőség van a programtípus megváltoztatására az ügyfél élethelyzetéhez alkalmazkodva. Segítséget nyújtanak a társult problémák kezeléséhez, valamint a szükségletekhez igazodó, más szolgáltatások igénybevételehez.

Háztartási adósságkezelési szolgáltatás 1998 óta működik a kerületben. A tanácsadást azért hoztuk létre, hogy célzottan foglalkozzunk a díjhátralékos háztartásokkal, s megadjuk mindazt a segítséget, amely lakhatásuk megtartásában segítheti ezeket a családokat és egyéneket. A tanácsadás az adósság rendezéséhez és kialakulásának megelőzéséhez kapcsolódik, amelynek

során belső és külső erőforrásokat igyekszünk mozgósítani. A komoly együttműködést igénylő munka során próbálunk egyre nagyobb hangsúlyt fektetni a nyomon követésre, az újbóli eladósodás megelőzése érdekében. Háztartási adósságkezelés elemei:

- **Információnyújtás:** Az ügyeletes családsegítő első interjút készíti az új jelentkezőkkel, és megállapodást köt a közös munka további menetére. Felveszi az igénybe vevő adatait, valamint szakszerű információt nyújt azokban az esetekben is, amelyeknél nem alakul ki hosszú távú együttműködés.
- **Egyéni esetkezeléshez kapcsolódó adósságkezelési szolgáltatás.** Az igénybe vevővel megállapodást kötő családsegítő az együttműködésbe bevonja a központ adósságkezelési tanácsadóját, majd koordinálja a további segítő munkát. Az adósságkezelési tanácsadást végző tanácsadó megismerve az érintett háztartás működését, az eladósodás okait, adósságrendezési tervet készít. Sok esetben, ez a közösen kimunkált terv lesz az alapja az előzetes együttműködési megállapodásnak, amely a két fél által aláírt dokumentum. A megállapodás tartalmazza mindazokat a lépéseket, amelyek teljesítésével aztán a helyi rendeletben szabályozott adósságkezelési szolgáltatás is részévé válhat a végleges adósságrendezésnek.

A Család- és Gyermejjóléti Központ krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét a családsegítőknél és esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az egységvezető (távollétében a helyettesítésével megbízott személy) hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet;
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/;
- együttműködés: a családsegítővel vagy az esetmenedzserrel való közös munka vállalása.

A **Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodájában** megjelenő ifjúsági munkanélküliség egyik jellemzője, hogy az összetételükben zömmel alulképzett fiatalok tanulási kudarcokkal terhelve, negatív iskolai karrierrel kerülnek ki az alap- vagy középfokú képzésből, és a munkaerő-piacon való helyzetük rendkívül hátrányos. Az ifjúsági munkanélküliség másik jellemzője, hogy a munkaerő-piaci hátrányok mellé gyakran, egyéb szociális, mentális és pszichés problémák társulnak.

Információs és tanácsadó szolgáltatás: Az iroda legfontosabb szolgáltatása az információs szolgálat és a tanácsadás. Ügyfélszolgálatunk forgalma az egész év során egyenletes. Az információs és tanácsadó szolgálat nem csak tájékoztatást ad, hanem személyesebb kapcsolatot is igyekszik teremteni a fiatalokkal.

- **Álláskeresés segítése, állásközvetítés:** cél a munkát kereső fiatalok mielőbbi munkába állítása, munkavállalásra való alkalmasság segítése, illetve szinten tartás, olyan ügyfelek esetében, akiket valamilyen probléma (pl. egészségügyi) miatt nehezebben lehet visszaintegrálni a munkaerőpiacra. Napilapokat, hirdetési újságokat is vásárolunk, hogy a hozzánk fordulókat átböngészhessek azokat. Számos intézménytől és cégtől keresnek meg közvetlenül is, hogy munkát kínáljanak, ugyanakkor a munkanélküliek gyors elhelyezkedési igénye is óriási nyomást gyakorol ránk. Továbbra is nagyon fontosnak tartjuk, hogy a munkanélküli fiatal is tanulja meg „eladni magát” a munkaerő-piacon, tegyen maga is erőfeszítéseket elhelyezkedése érdekében.
- **Pszichológiai és pályaaorientációs tanácsadás:** A munkanélküliség legtöbbször egy komplex szociális probléma egyik eleme csupán. A nehéz élethelyzet, a személyiség

sérülése, esetenként összeomlása lehet következménye a munkanélküliségnek, de lehet kiváltó oka is. Mindenesetre sokszor együtt jelentkező problémákról van szó, ezért az egyéni élethelyzetek megértése, az egyes ember személyes nehézségeinek segítése, kezelése nagyon fontos feladatunk. Szolgáltatásunkat azoknak a fiataloknak ajánljuk, akik számára nehézséget jelent a pálya-, hivatás- valamint a munkahelyválasztás. Segítségét nyújtunk az életvezetésben és az egyéni pályakép kialakításában.

Csoportmunka

- Elhelyezkedési esélynövelő képzések szervezése: A tanfolyamok részét képezik egy általánosabb személyiségfejlesztő és elhelyezkedést segítő programnak.
- Ifjúsági álláskereső klub: Hetente több alkalommal is, ügyfeleink célirányosan, az álláskeresés érdekében igénybe vehetik az iroda technikai berendezéseit, az iroda dolgozóinak felügyelete mellett. Az álláskereséssel kapcsolatban felmerülő kérdéseikben folyamatosan segítséget kapnak.
- Ifjúsági álláskereső tréning: Az iroda eddigi működése során már több alkalommal szervezett elhelyezkedési esélynövelő munkaerő-piaci tréninget. Ez a tréning a fiatalok sajátosságaihoz igazodva az álláskeresési technikák mellett egy bővebb személyiségfejlesztő blokkot is tartalmaz.
- Kerületi Állás/Képzési Börze a kerületben élők számára lehetőséget teremt a munkáltatókkal, képzőkkel való személyes találkozásra és kapcsolatfelvételre. A munkáltatók számára pedig egy közös tér létrehozása, ahol a kerület lakosságával megismertethetik állásajánlataikat.
- Diákmunka Börze keretében több diákmunka szervezet munkatársai személyesen nyújtanak tájékoztatást a munkavállalás lehetőségeiről az érdeklődők számára. A diákmunka közvetítő stúdiók és a MUFTI között folyamatos a munkakapcsolat.
- Ifjúsági klub/Dumasarok működtetésének keretében szabadidős programok szervezése fiatalok számára. A klub hétfőeken és délutánokon működik. Úgy gondoljuk, hogy egymást jobban megismerve, egymástól tanulva, egymásnak segítve, könnyebben elviselhető a saját, speciálisnak, egyedinek vélt helyzet elfogadása.
- Film klub/Gasztro film klub, szabadidős programok: A programot, a filmek témáit, a fiatalok ötletei, javaslatai alapján állítjuk össze. Egyúttal lehetőségük nyílik a véleménynyilvánításra, a látottak megvitatására. A foglalkozások célja egyrészt, hogy alternatívát és közösséget kínáljon a résztvevőknek szabadidejük eltöltéséhez, másrészt egy olyan csapat létrehozása, amely aktívan bekapcsolódhat a MUFTI-ban folyó ifjúsági munkába. Terveink szerint ezek a fiatalok Spirál-házban kortárs segítőként tevékenykedhetnek.

Az utcai és lakótelepi szociális munka célja a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, illetve a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése. Az utcai és lakótelepi szociális munka legalapvetőbb törvénye, hogy nem szabad hagyni, hogy gyermek folyamatosan utcán tartózkodjon. Ennek megfelelően minden, a kerületben terepen dolgozó szakembernek külön figyelmet kell fordítania a gyerekekre, és amennyiben olyan gyereket látnak az utcákon céltalanul lődörögni, akinek helyzetét nyugtalanítónak tartják, haladéktalanul jelezniük kell azt a központ felé.

Elsődleges feladatunk a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele. Az utcai és lakótelepi szociális munka során együttműködést kell kialakítani a helyi civil és társadalmi szervezetekkel, a kereskedelmi és szabadidős központokkal, a polgárőrséggel valamint a rendőrséggel.

Céljaink, feladataink:

- Közvetlen kapcsolatteremtés, ezáltal a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése.
- Tájékoztatás a gyermekjóléti szolgáltatásokról.
- Közvetítés intézmények, illetve szolgáltatások felé.
- Hely biztosítása a szabadidő hasznos és biztonságos eltöltésére, a kortárs csoportokkal való találkozásra.
- Szabadidős programok (kulturális, sport, egyéb), csoportok szervezése.
- A devianciák, a kriminalizálódás veszélyének csökkentése.
- A tankötelezettség teljesítésének, az oktatási rendszerbe való visszatérésnek az elősegítése.

Egyéb szakmai tevékenység

- Középiskolai prevenciós munka: A XV. kerületi középiskolák 11-12. osztályai részére elindított programunk célja, hogy az iskolarendszerű oktatásból kikerülő fiatalok számára a munkavállalással kapcsolatos információk még az iskolában hozzáférhetőkké váljanak, és az esetlegesen felmerülő kérdéseikre választ kapjanak.
- Mufti tábor, nyári, ifjúsági fesztiválok: Rendszeresen szervezünk táborozásokat, valamint jelen vagyunk az ifjúsági területen megrendezésre kerülő országos fesztiválokon.

Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.

A szociális munkások rendszeresen kapcsolatot tartanak a kerületi és a fővárosi hajléktalan-ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt vesznek a rendezvényeiken, pl. „Tízek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team, stb.

A hajléktalanok számára egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (szükséges eszközökkel együtt), téli krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsíros, margarinos, májkrémes, vajkrémes kenyér, tea) biztosítanak. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztanak. Csomagok megőrzését is vállalják. A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítik, valamint minden hétköznap frissülő álláslistát bocsátanak az igénybe vevők rendelkezésére. A hivatalos ügyek intézésben támogatják a hajléktalanokat. A Nappali Melegedőben az adminisztráció az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú, „Nappali melegedők eseménynaplója az ellátásba részesítettekről és a nyújtott szolgáltatásokról” mellékletben meghatározott táblázat alapján, folyamatosan történik.

A kötelező dokumentációkon túl, egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követik a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számukra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

Téli krízis időszakban hétvégén is működtetik a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétvégi, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet az Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ, Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétvégéken nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapokon nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús, felvágott). Ünnepeken egyéb élelmiszereket is osztanak: karácsonykor szaloncukor, különböző gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, zacskós leves. Szilveszterkor virslit főznek. A Nappali Melegedő hétvégéken 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva. Hétvégéken a Melegedő rendszerint megtelik (esetenként más kerületek szállóin lakó)

hajléktalanokkal, akik részére fürdési lehetőséget és eszközöket is biztosítanak, valamint filmek vetítésével teszik tartalmasabbá a bent tartózkodásukat.

A Nappali Melegedő nyitvatartási ideje:

Hétfő: 10.00 órától 16.00 óráig

Keddtől péntekig: 09.00 órától 17.00 óráig

Szociális Mosodát működtetnek, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosószárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket a családsegítő kollégánál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Utcai szociális munka:

Az **Utcai Gondozó Szolgálatban** 2 fő utcai szociális munkás, 1 fő utcai koordinátor, 1 fő szociális segítő tagja a szakmai stábnak. Az utcai szociális munka célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalanokkal való kapcsolatfelvétel, majd a kapcsolattartás során a hajléktalanok támogatása, a helyzetjavítás elősegítése, ideális esetben az ellátó helyek, intézmények bevonásával. Az utcai szociális munkások krízis időszakban 14.00 órától 22.00 óráig dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a megjelölt frekvenciált területekre, több időt töltenek a már meglévő kliensekkel valamint a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is. A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások az Adatvédelmi törvényben rögzített rendelkezések betartásával adhatnak ki. Az utcai szociális munka alapadatait és az utcai gondozás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítik.

- Tájékoztatás, információnyújtás: A hajléktalan klienscsoport tájékoztatása jogosultságaikról, járandóságairól, az általuk igénybe vehető ellátásokról. Ennek eszköze a személyes megkeresés, az erre a célra használható tájékoztató kiadványok, szórólapok.
- Szolgáltatások nyújtása: A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés – zsíros kenyér, tea – valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása. Az utcai munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként konzerv, kenyér és tea biztosítása, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása.
- Szociális ügyintézés: Szálláskeresésben, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi, ill. szociális intézmények felé.
- Helyzetfelmérés, felderítő munka: A tudomásukra jutott információk, adatok rögzítése az ún. szociális térképen. A szociális térkép folyamatos frissítése, aktualizálása.
- Beavatkozás krízishelyzetben – krízisintervenció: Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyezteti.
- Segítő kapcsolat: Az utcai szociális munkás és a kliens között segítő kapcsolat jöhet létre, szerződéses és szerződésen kívüli formában.
- Érdekérvényesítés segítése: Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatják a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtanak. Szükség szerint az ellátottjogi képviselővel való kapcsolattartás támogatása.
- Filmklubot működtetnek, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg.

Az utcai szociális munka során rendszeresen megszervezik a kerületi hajléktalan személyek kutyáinak az oltását és a tüdőszűrést a kerületi hajléktalanok körében. Az utcai gondozás során a professzionális ellátáshoz egy Suzuki SX4 típusú személygépkocsit használnak.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja:

Személyesen, telefonon és e-mailben is megadunk minden olyan információt, amely hozzásegítheti az igénybe vevőt ahhoz, hogy problémájára szükség szerint a szociális munkással együttműködve megoldást találjon. Az intézmény rendelkezik weboldallal, amelyen megtalálható a szakmai tevékenységekkel kapcsolatos minden alapinformáció. Időről időre bemutatjuk az intézmény munkáját a különböző helyi médiában. Egész év során rendszeresen jelennek meg újságcikkek az intézményről helyi és országos lapokban egyaránt. Intézményünk bemutatásával foglalkozó szóróanyagokat, kiadványokat készítünk, és folyamatosan biztosítjuk az érdeklődőkhöz való eljuttatását, hogy a kerületi lakosok számára könnyebben elérhetővé válhassanak a különböző szolgáltatások, hogy pontosabban ismerjék, hol és milyen problémáik megoldásában kérhetnek segítséget.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásaival, tevékenységével kapcsolatos panaszaival, jogorvoslati igényével a panasztevő a Család- és Gyermekjóléti Központ vezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint a gyermekjogi és ellátottjogi képviselőhöz fordulhat. A gyermekjogi és ellátottjogi képviselők megkeresésre tájékoztatást nyújtanak a gyermekeket és ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segítik az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújtanak az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segítenek az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezhetik annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújtanak a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

A Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársainak, azaz az ellátást nyújtó személyek szakmai érdekvédelmét az Egyesített Szociális Intézményen belül működő szakszervezeti csoport működése segíti. A Szociális Munkások Demokratikus Szakszervezete (SzMDSz) Palotai csoportjának képviselője részt vesz a kerületi Önkormányzati Érdekegyeztető Fórum munkájában.

Budapest, 2016. április 6.

Százné Orosz Krisztina
egységvezető