

ELŐTERJESZTÉS SORSZÁMA: 14.
MELLÉKLET: 1 db

TÁRGY: Javaslát a Humánszolgáltató Központ Szakmai Programjának módosítására

ELŐTERJESZTÉS

a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás

Társulási Tanácsának

2021. augusztus 10-i rendkívüli ülésére

ELŐTERJESZTŐ:	Bomba Gábor Társulási Tanács elnöke
ELŐTERJESZTÉST KÉSZÍTETTE:	dr. Gyulay Soma György jogi és bizottsági referens
ELŐADÓ:	Bomba Gábor Társulási Tanács elnöke

TÖRVÉNYESSÉGI VÉLEMÉNYEZÉSRE BEMUTATVA: dr. Göttlínger István aljegyző

Egyszerű többség!

Tisztelt Társulási Tanács!

A Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás (továbbiakban: Társulás) által fenntartott intézmény, a Humánszolgáltató Központ pszichiátria betegek részére nyújtott közösségi alapellátása tekintetében a Tolna Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztálya (továbbiakban: Hatóság) 2021. tavaszán hatósági ellenőrzést hajtott végre.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) számú SzCsM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) 5.§ (1) bekezdés d) pontja alapján a szociális szolgáltatóknak rendelkeznie kell szakmai programmal. A Szakmai rendelet meghatározza a szakmai program kötelező tartalmi elemeit.

A Hatóság TOC/24/140-11/2021 hivatkozási számú határozatában kifogásolta, hogy bizonyos kötelező tartalmi elemek hiányoznak a Humánszolgáltató Központ szakmai programjából, és ezen hiányosságok 2021. július 19. napjáig történő pótlására hívta fel a Társulást.

A Hatóság hiányossággként tüntette fel azt, hogy a szakmai program nem, vagy csak részben tartalmazza a szervezeti ábrát, a szervezeti egységek szakmai együttműködésének és esetleges helyettesítésének rendjét, tartalomjegyzéket, továbbá megállapította, hogy a Humánszolgáltató Központ nem rendelkezik akadálymentesített weboldallal.

Magyarország Kormánya által a 27/2021. (I.29.) Korm.rendelettel kihirdetett veszélyhelyzet miatti megnövekedett ügyteherre tekintettel a Polgármesteri Hivatal - mint a Társulás munkaszervezete - a Hatóság által meghatározott a Szakmai Program hiányosságait a fenti határidőn túl tudta pótolni.

A Társulási megállapodás II. fejezet 2.5. e) pontja alapján a Társulási Tanács hagyja jóvá a fenntartásában működő intézmény Szakmai Programját.

A Szakmai Program az előterjesztés mellékletét képezi.

Tisztelettel kérem a Társulási Tanácsot az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslat támogatására.

Szekszárd, 2021. augusztus 6.

Bomba Gábor
Társulási Tanács elnöke

Határozati javaslat

A Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás Társulási Tanácsának .../2021. (...) határozata *a Humánszolgáltató Központ Szakmai Programjának módosításáról*

A Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás Társulási Tanácsa

1. a Humánszolgáltató Központ 1/2000. (I.7.) számú SzCsM rendelet 5.§ (1) bekezdésének d) pontja szerinti Szakmai Programját a határozat melléklete szerinti tartalommal és formában jóváhagyja;

Határidő: 2021. augusztus 10.

Felelős: Bomba Gábor Társulási Tanács elnöke

2. felhívja az elnököt és az intézményvezetőt a Szakmai Program aláírására;

Határidő: 2021. augusztus 13.

Felelős: Bomba Gábor Társulási Tanács elnöke

3. felhívja a munkaszervezet-vezetőjét, hogy a határozatról a Tolna Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztályát értesítse.

Határidő: Döntéshozatalt követő 2 munkanapon belül

Felelős: dr. Gábor Ferenc jegyző, munkaszervezet-vezető

SZEKSZÁRD MEGYEI JOGÚ VÁROS

HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONTJÁNAK

SZAKMAI PROGRAMJA

Szekszárd, ~~2020. november 26.~~ 2021. május ...

Bomba Gábor
Szekszárd és Környéke Alapellátási és
Szakosított Ellátási Társulás
Elnöke

Tolácziné Varga Zsuzsanna
HSZK intézményvezető

Tartalomjegyzék

I. Általános rendelkezések.....	2
1. A HSZK elnevezése, szakfeladatszámai, székhelye.....	2
2. A HSZK szervezeti egységei, telephelyei, szakfeladatszámai, a munkatársak képzettségei.....	2
3. Az Intézmény fenntartója.....	5
4. Az Intézmény működési területe.....	5
5. Az Intézmény jogállása.....	6
6. Bélyegzők.....	6
7. Kapcsolattartás.....	6
 II. A Humánszolgáltató Központ és Egységeinek feladata.....	7
1. A Humánszolgáltató Központ.....	7
2. A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ.....	8
2.1. A Járási Csoport.....	9
2.2. A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....	18
3. Pszichiátriai betegek közösségi ellátó szolgálata.....	26
4. Családok átmeneti otthona.....	30
5. Hajléktalansegítő Szolgálat.....	34
5.1. Hajléktalanok átmeneti szállása.....	34
5.2 Éjjeli menedékhely.....	36
5.3 Nappali melegedő.....	38
5.4 Utcai szociális munka.....	39
 III. A HSZK munkatársainak munkaformái.....	42
 IV. Az ellátottak és a szolgáltatást végzők jogai.....	43
 V. MELLÉKLETEK	

**SZEKSZÁRD MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONTJÁNAK SZAKMAI PROGRAMJA**

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. AZ HSZK ELNEVEZÉSE, SZAKFELADATSZÁMAI, SZÉKHELYE

Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzatának Humánszolgáltató Központja (továbbiakban HSZK): 751779 CS 01

7100 Szekszárd, Vörösmarty u. 5.

Tel.: 511-474

Tel./ Fax: 511-474

**2. A HSZK SZERVEZETI EGYSÉGEI, TELEPHELYEI, SZAKFELADATSZÁMAI,
A MUNKATÁRSOK KÉPZETTSÉGE**

Szervezeti egység	Kormányzati funkciószám	Munkatársi létszám	Képzettség
Humánszolgáltató Központ Igazgatóság		1 fő HSZK intézményvezető	szociális munkás, szakvizsgázott szociálpolitikus
		1 fő adminisztrátor	érettségi
Családsegítő és Gyermejjóléti Központ Szekszárd, Vörösmarty M. utca 5., Tel/fax: 511-474 Járási Csoport	104042	1 fő szakmai vezető	szociális munkás, szakvizsgázott szociálpolitikus
		7 fő esetmenedzser	általános szociális munkás, szociális munka BA
		1 fő szociális diagnózis felvételi szakértő	szociális munka BA
		4 fő tanácsadó	jogász, pszichológus, fejlesztő pedagógus, szupervizor
		4 fő szociális asszisztens	szociális asszisztens
		9.5 fő óvodai és iskolai szociális segítő	általános szociális munkás, szociális munka BA, szociálpedagógus, pedagógus
		FSZK alkalmazásában, szakmailag ide integrálva: 3 fő	1 fő szociális munkás 2 fő szociálpedagógus

Család- és Gyermekjóléti Szolgálat		fogyatékoságügyi tanácsadó 2 fő félállásban. 1 fő teljes állásban	
		1 fő csoportvezető	általános szociális munkás,
		13 fő családsegítő	általános szociális munkás, szociális munka BA, szociális munka MA
Közösségi pszichiátriai Ellátás Szekszárd, Vörösmarty M. utca 5., Tel/fax: 511-474	101143	1 fő koordináló terápiás munkatárs	szociálpedagógus
		2 fő közösségi gondozó	általános ápoló asszisztens, pszichiátriai szakápoló,
		orvos-konzulens 2x2 órában	orvos

Hajléktalansegítő Szolgálat Szekszárd, Mátyás Király u. 59., Tel.: 511-393			
<i>Átmeneti Szálló</i> (6 férőhely)	107013	1 fő szociális-mentálhigiénés munkatárs, 1 fő szakmai vezető	általános szociális munkás, szakvizsgázott szociális munkás
<i>Éjjeli menedékhely</i> férfi 20 férőhely, női 5 férőhely		3 fő szociális segítő	szociális asszisztens
<i>Nappali melegező</i> (50 férőhely)	107015	1 fő szociális-mentálhigiénés munkatárs	általános szociális munkás
		3.5 fő szociális segítő	szociális szervező
<i>Utcai szociális szolgálat</i>	107016	1 fő utcai szociális munkás	általános szociális munkás
		1 fő szociális koordinátor	szociális asszisztens
<i>Népkonyha (50 fő)</i>	107051	1 fő szociális segítő	konyhai kisegítő
Családok Átmeneti Otthona (20 férőhely) Szekszárd, Csatári u. 70./B., Tel.: 414-334	104012	1 fő szakmai vezető	szociális munkás, szakvizsgázott szociálpolitikus

		2 fő családgondozó	általános szociális munkás, szociális munka BA,
		3 fő szakgondozó-gondozó	csecsemő- és gyermekgondozó gyógypedagógiai asszisztens gyermek-és ifjúsági felügyelő
Tanácsadások valamennyi szervezeti egység számára megbízási szerződéssel			
Jogi tanácsadás		heti 10+5 óra	jogász
Fejlesztőpedagógiai tanácsadás		heti 20 óra	fejlesztőpedagógus
Pszichológiai tanácsadás		heti 15+5 óra	pszichológus
Orvos-konzulens		havi 2X2 óra	orvos

3. AZ INTÉZMÉNY FENNTARTÓJA

SZEKSZÁRD ÉS KÖRNYÉKE ALAPELLÁTÁSI ÉS SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁSI TÁRSULÁS

7100 Szekszárd, Béla király tér 8.

A Humánszolgáltató Központ valamennyi szolgáltatását a Társulás keretei közt nyújtja.

4. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI TERÜLETE

- A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ (CSGYJK) illetékességi területe család - és gyermekjóléti központnak előírt feladatok ellátásának tekintetében (különösen a gyermekvédelmi hatósági intézkedéssel összefüggő feladatok és a speciális szolgáltatások biztosítása tekintetében) a szekszárdi járás 17 települése. A CSGYJK szakmai tevékenységéhez kapcsolódó Fogyatékkosságügyi Tanácsadás ellátási területe 2021. március 30. napig Tolna megye települései.
- A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás ellátási területe: Szekszárd, Szálka, Őcsény, Decs, Szedres, Pörboly, Várdomb, Báta, Sióagárd.
- A Családok Átmeneti Otthona szolgáltatás ellátási területe: Szekszárd, Szálka, Decs, Őcsény, Szedres, Tolna (ellátási szerződés alapján), illetve a szabad kapacitás kihasználása érdekében a Társuláson kívüli települések részére is nyújthat szolgáltatást. A Családok Átmeneti Otthona (CSÁO) ellátási területe Magyarország.
- A Hajléktalansegítő Szolgálat ellátási körzetét a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) szabályozza, az Magyarország közigazgatási területével egyezik meg. A Hajléktalansegítő Szolgálat utcai szociális munka szolgáltatása kiterjed Szekszárd, Őcsény, Szálka, Decs, Zomba, Harc és Bátaszék területére.

- a) Éjjeli menedékhely, illetve hajléktalan személyek átmeneti szállása szolgáltatás ellátási területe: Országos illetékességű szolgáltatásként valamennyi társult település önkormányzata részére biztosított: Szekszárd, Szálka, Ócsény, Decs, Bátaszék, Szedres, Zomba, Harc, Felsőnána, Kéty, Murga.
- b) Népkonyha, illetve nappali melegedő szolgáltatás, mint országos illetékességű szolgáltatás valamennyi társult település önkormányzata részére biztosított: Szekszárd, Szálka, Ócsény, Decs, Bátaszék, Szedres, Zomba, Harc, Felsőnána, Kéty, Murga.
- e) A Községi Pszichiátriai Ellátás szolgáltatás ellátási területe: Szekszárd, Szálka, Ócsény, Decs, Zomba, Harc.

5. AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA

Önálló jogi személy, részben önálló költségvetési szerv, melynek gazdálkodásával kapcsolatos tevékenységét Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Gazdasági Igazgatósága látja el. Az intézmény szakmai tevékenységét az Szt., a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. XXXI. törvény (Gyvt.), a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet alapján végzi.

6. BÉLYEGZŐK

A HSZK feladatainak ellátásakor kör- és fejbélyegzőket használ.

A fejbélyegző 1.: Szekszárd Megyei Jogú Város Humánszolgáltató Központja Szekszárd Vörösmarty u. 5. OTP: 11746005-15419301 és Adószám: 15419301-1-17 felirat található.

A fejbélyegző 2.: Humánszolgáltató Központ Szekszárd, Vörösmarty u. 5. Tel./Fax: 74/511-474.

Körbélyegző: Szekszárd Megyei Jogú Város Humánszolgáltató Központja Szekszárd. A körbélyegzőt és fejbélyegzőket a Humánszolgáltató Központ igazgatója jogosult használni.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ körbélyegzőt használ, melynek felirata: *Humánszolgáltató Központ Családsegítő és Gyermekjóléti Központja 7100 Szekszárd, Vörösmarty u. 5.*

A bélyegző használatára a Családsegítő és Gyermekjóléti Központ vezetője és a Humánszolgáltató Központ igazgatója jogosult.

7. KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA

A Humánszolgáltató Központ az érdeklődő ügyfeleket a 7100. Szekszárd, Vörösmarty u. 5. szám alatti székhelyén személyesen tájékoztatja. A Központot levél és elektronikus levél formájában is felkereshetik az ügyfelek, a levelezési címek és a tagintézményekkel kapcsolatos tájékoztatók könnyen hozzáférhető helyen megtalálhatók a Humánszolgáltató Központ honlapján <https://humanszekszard.hu/index.php/kapcsolat> valamint a www.szekszard.hu honlapon.

A Központ a szolgáltatásokról tájékoztatókat, szórólapokat, plakátokat helyez ki a tagintézményeiben, egészségügyi szolgáltatóknál, az Szt. és a Gyvt. rendelkezései szerinti észlelő és jelzőrendszer tagjainál és a közhivatalokban.

A Központ a szolgáltatásokról szóló tájékoztatást hirdetményi úton az önkormányzat hirdetőtábláján és a helyi napilapokban, hetilapokban is közzéteszi.

II. A HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT ÉS EGYSÉGEINEK FELADATA

1. HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

A humán szolgáltatás a helyi szükségletek szerint kialakított, a szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával biztosított, személyes szociális segítő és mentálhigiénés szolgáltatások összessége.

Szervezési, szolgáltatási és koordinációs feladatokat végez, a részszerző szolgáltatásokat nyújtó egységei számára szakmai segítséget ad és kiépíti az ellátórendszer információs bázisát. Segíti az állami, társadalmi, egyházi és egyéb szociális szolgálatok munkájának összehangolását. Az intézmény minden szakmai egysége a feladatok végrehajtása során egységes munkamódszert alkalmaz: feltárja a segítséget kérők által megfogalmazott problémák háttérét és összefüggéseit, tanulmányozza a segítséget kérő személyek környezetét és kapcsolatait. Az ügyfelekkel közösen megfogalmazott problémára/problémákra megoldási tervet alakít ki, készít.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet fordít arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Az intézmény vezetője gondoskodik az intézményen belül az emberi és polgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját mindenáron segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről. Ha az ellátásban részesült személy jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes, az intézményvezető intézkedés megtételét kezdeményezi a lakóhely szerint illetékes hatóságoknál. A szociális- és gyermekjóléti ellátás igénybevétele az Szt. 93. § (1) bekezdése, valamint a Gyvt. 31. § (1) bekezdése alapján önkéntes. Az intézmény vezetője havi rendszerességgel, de indokolt esetben gyakrabban működteti a vezetői értekezletet, melynek tagjai a szervezeti egységek szakmai vezetői és a Közalkalmazotti Tanács elnöke. Legalább évente összehívja az intézmény összedolgozó értekezletét, havi rendszerességgel látogatja a szakmai egységek esetmegbeszélő csoportjait, team-jeit. A fenti munkamódszerek segítségével egységes elvek alapján működteti a szervezetet.

Minden szervezeti egység számára elkészíti a HSZK adminisztrátorával és a szakmai egységek vezetőivel a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet és a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet előírásainak megfelelő továbbképzési tervet, valamint a személyes gondoskodást végző

munkatársak adatait rögzítik a működési nyilvántartásban és továbbítják az országos nyilvántartási rendszerbe.

Adminisztrátorának és a CSGYJK szociális asszisztensének/asszisztenseinek, valamint a szakmai egységek egy-egy képviselőjének feladata az intézményi egységek ügyfeladatainak a kötelező adatszolgáltatási rendszerbe (KENYSZI) történő eljuttatása.

A Humánszolgáltató Központ az illetékességi területén élő lakosság számára ingyenes jogi-, pszichológiai-, fejlesztőpedagógiai tanácsadást, valamint orvosi konzultációs szolgáltatást működtet. A fenti szolgáltatások az intézmény dolgozóinak szakmai munkáját szaktanácsadással támogatják, a családsegítés, gyermekjóléti alapellátás (gyermekjóléti szolgáltatás, gyermekek átmeneti gondozása), hajléktalan ellátás munkaformáit pedig közvetlenül segítik.

1.1. Az ellátások igénybevételének módja

A HSZK – a Családsegítő és Gyermekjóléti Központján, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatán, a Hajléktalansegítő Szolgálatán, a Községi Pszichiátriai Ellátásán és a Családok Átmeneti Otthonán keresztül - a szociálisan, mentálisan rászorultak részére személyes gondoskodást nyújtó alapellátást, szakosított ellátást, a személyes gondoskodás keretébe tartozó ellátást biztosít.

Társadalmi, állami, egyházi szolgáltató, gazdálkodó szervezet, lakókörnyezet jelzése és saját észlelései alapján az HSZK kezdeményezheti a rászorulttal való kapcsolat felvételét, melynek sikeréről vagy sikertelenségéről tájékoztatást ad a jelzést tevőnek.

A HSZK alaptevékenységébe tartozó ellátások térítésmentesek, kivéve:

- a) Hajléktalanok Átmeneti Szállását tartósan igénybevevők, rendszeres jövedelemmel rendelkező személyek, amennyiben az intézmény szolgáltatását 1 hónapnál hosszabb időn át veszik igénybe, havi jövedelmének 10%-a a személyi térítési díj.
- b) Családok Átmeneti Otthonát igénybe vevő családok esetén a személyi térítési díj a szülő/k havi jövedelmének 25%-a.
- c) Mindkét intézmény térítési díját Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzatának rendelete határozza meg.

A részintézmények szolgáltatásait az ügyfelek önkéntesen veszik igénybe, kivétel a gyermekvédelmi hatósági intézkedéssel érintett esetekben, mint például a gyermekek védelembé vétele, a családba fogadás és az utógondozás. Az alap és nappali ellátás szolgáltatásakor az önkéntesség mellett az illetékes családsegítő és az ügyfél között az együttműködési megállapodás szabályozza a kapcsolattartást.

A két bentlakásos intézmény, valamint a nappali intézmények igénybevételének módját a részegységek házirendjei szabályozzák részletesen, melyek a HSZK Házirendjének a mellékletében találhatóak. Az utóbbi részegységek ügyfeleinek intézményi jogviszonyuk létesítését és megszüntetését a HSZK intézményvezetője engedélyezi írásban, mely rendelkezés ellen az igénybevevő 8 napon belül írásban fellebbezhet a fenntartó felé. A Családok Átmeneti Otthonában rendkívüli befogadás esetén a mindenkori ügyeletes munkatárs engedélyezheti ideiglenesen a benttartózkodást, ennek meghosszabbítása során az előbbi rendelkezés lép életbe.

2. A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ ellátja a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdésében foglalt feladatait, valamint a Gyvt. 39. § és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, továbbá járásközpontként ellátja a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdésének a)-c) pontjaiban foglalt feladatokat.

A Járási Csoport végzi a család- és gyermekjóléti központ feladatait a székszárdi járás területén, a **Család- és Gyermekjóléti Szolgálat** pedig a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait a Társulás területén látja el.

2.1. Járási Csoport

Jogsabályi háttér:

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

Egyéb szabályozók:

PROTOKOLL A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól

Dokumentációs vonalvezető – Útmutató a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakembereknek a dokumentáció vezetéséhez

MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló szektorsemleges egységes elvek és módszertan

SZAKMAI AJÁNLÁS A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól

PROTOKOLL A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól

PROTOKOLL A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosított szociális segítő munka folyamatairól

2.1.1. A szolgáltatások tartalma

Hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatok

A **védelembe vétel** során hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az estemenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás megszüntetésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését megelőzően szükség esetén esetkonferencia megszervezésére kerül sor az érintett szakemberek bevonásával.

Amennyiben a védelemben 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.

Az esetmenedzser felkérésre javaslatot készít a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására, megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése és ezen keresztül a további bűnelkövetés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladat

A családjából kiemelt gyermek visszagondozása érdekében a feladatok kiemelt jelentőségűek, hiszen a gyermek nevelkedésének természetes közege a család, így fontos szempont, hogy a családjából kikerült gyermekek közül minél többen térjenek vissza rövid időn belül a saját családjukba, vagy ha erre nincs lehetőség, akkor családi környezetben történő nevelkedésük elősegítése a hangsúlyos. Az ideiglenes hatályú elhelyezés során viszonylag rövid időn belül kell hathatós segítséget nyújtani a gyermek családjának, alkalmassá téve a gyermek mielőbbi visszafogadására. A nevelésbe vett gyermekek esetében hosszabb idő áll rendelkezésre, mely lehetővé teszi a tervszerű családgondozást, szociális segítő munkát. Az utógondozás esetében inkább monitorozó-kontrolling feladatokat kell ellátni, mivel ez már önmagában feltételez egy jól működő családi környezetet.

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli az esetmenedzsertől:

- szociális segítő munka biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény gyermekvédelmi gyámjával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhatóság által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az esetmenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családsegítővel, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- a szülő és a gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- a szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való támogatása, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
- a gyermek családban történő neveléséhez, illetve a kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával,
- a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít

Az iratanyag kötelező tartalmi elemei

- nyilatkozat, minden szolgáltatási elemre külön a GDPR szabályozása alapján, melyben az esetmenedzser a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről – együttműködési nyilatkozat,
- adatfelvételi lapok (T-lap), mely a fontosabb adatokat, eseményeket tartalmazzák a gyermekről, valamint családjának tagjairól,
- valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,

- gondozás jellegétől függően a gyermekeink védelmében használatos adatlapok (T-lap, GYSZ 1, GYSZ 2, GYSZ 3, GYSZ 4, GYSZ 5, GYSZ 6, GYSZ 7, GYSZ 8),
- a családok problémáinak rendezése érdekében tartott esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés esetén kötelező,
- a szociális segítő munkáról készített feljegyzés, eseménynapló/esetleírás – mely a családlátogatásokról, konzultációkról és az ügykezelés szempontjából fontos információkról tartalmaz bejegyzéseket,
- esetátadó-lap, amennyiben erre sor kerül,
- irattárazás esetén az összegző feljegyzés.

Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység (óvodai és iskolai szociális munka)

Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet a munkatársak látják el, 2017. augusztus 1. naptól pályázat keretében kettő fő szociális munkás, 2018. szeptember 1. naptól pedig kötelező speciális szolgáltatásként újabb 4 fő szociális munkás foglalkoztatásával már összesen hat fő biztosítja ezt a feladatot. Ezen szolgáltatás biztosítása 2019. január 1. naptól a jogszabályi előírásoknak megfelelően összesen 9.5 fő foglalkoztatásával történik a kötelező óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység szolgáltatás biztosítása. A feladatellátás indoka, hogy a fiatalok, gyerekek elérésében, problémáik, személyiségük megismerésében nagy segítség lehet az óvoda, iskola. Ennek érdekében az intézmények személyes felkeresés alkalmával tájékoztatást kapnak a Humánszolgáltató Központ szolgáltatásairól. Fontos a folyamatos kapcsolattartás azokkal az iskolában dolgozó pedagógusokkal, gyermekvédelmi felelősökkel, iskolai védőnőkkel, fejlesztő pedagógusokkal, iskola pszichológusokkal, akik a veszélyeztetettség felhívhatják a szociális munkás figyelmét, akik az észlelő- és jelzőrendszer tagjai, akik a veszélyeztetettség megelőzésében részt vesznek. Az óvodai, iskolai szociális segítők a járásban működő oktatási-nevelési és a kisgyermekek napközbeni ellátását biztosító intézményekkel rendszeresen kapcsolatot tartanak, un. iskolai, illetve óvodai szociális munkát végeznek. A kapcsolatfelvétel formája a személyes találkozások az adott intézménnyel történt egyeztetés szerint és a rendszeres telefonon történő konzultáció is akár általános kérdésekben, vagy egy-egy gyermek konkrét ügyében. A területen működő oktatási és nevelési intézmények közül általános iskolával, középiskolával, gimnáziummal és kollégiummal és óvodával, bölcsődével tartanak rendszeres kapcsolatot a szakemberek.

Ennek érdekében:

- Tájékoztatást, információt nyújt a iskolai szociális munkáról, a család- és gyermekjóléti szolgálat, a családsegítő és gyermekjóléti központ működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és köteleességekről.
- Az óvodai, iskolai szociális segítő lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken. A kapcsolattartás az adott intézménnyel történő egyeztetés szerint valósul meg, ami heti, kétheti, havi találkozást jelenthet. Továbbá telefonon történő konzultáció lehetőségét biztosítja általános kérdésekben, illetve egy-egy konkrét gyermek esetében.
- Segíti a gyermekeket az életkoruknak megfelelő kompetencia kialakításában.
- Segíti a kommunikációt a gyermek-tanár kapcsolatban, diszfunkcionális tanár-diák kapcsolat javításában.
- A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítése érdekében feltárja az akadályozó tényezőket, segíti azok megoldását.

- Az óvodai, iskolai szociális segítő szükség szerint a gyermek tanulmányi kötelezettségének elősegítése érdekében esetmegbeszélést, esetkonferenciát kezdeményez.
- A kialakult veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében segítséget nyújt a tanulóknak, a pedagógusoknak és a szülők részére.
- A csoportmunka keretén belül a szükségletek szerint a gyermekek nevelésbe, oktatásba való beilleszkedésük, illetve a tankötelezettség teljesítéséhez szükséges kompetenciájuk fejlesztése érdekében a személyiség fejlesztő csoportfoglalkozások, életvezetési és készségeket fejlesztő csoportfoglalkozások formájában nyújt segítséget.
- Részt vesz az észlelő- és jelzőrendszer működtetésében, gyermek veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzést küld az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatnak biztosítónak, ellátónak.

Utcai (lakótelepi) szociális munka

Az utcai szociális munkát a Központ biztosítja, akihez a programok jellegéből adódóan csatlakoznak a családsegítő és esetmenedzser munkatársak, különböző segítő, önkéntesek és egyéb szakemberek. A szociális munka *célja* elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További cél, hogy számukra alternatívák kínálása szabadidejük eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal, vagy éppen más korosztállyal való találkozóiraikra, melynek bázishelyet biztosít az intézmény.

Különös figyelmet kell fordítani azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak, vagy akiket gondozzuk a lakásból kitett.

Az utcai (lakótelepi) szociális munka célja:

- a gyermekek veszélyeztetettségének csökkentése közvetlen kapcsolatteremtéssel,
- a gyermekek tájékoztatása a család és gyermekjóléti szolgáltatásokról,
- szükség esetén a gyermek közvetítése intézmények, illetve szolgáltatások felé,
- a deviáns csoportokhoz való csatlakozás megelőzése,
- az iskola világába való „visszatérés” segítése,
- alternatív szabadidős programok megszervezése a bázishelyen (csoportok, rendezvények, sportversenyek), melybe a központ pszichológusa is bekapcsolódik.

A feladatok teljesítése a településen dolgozó szabadidő szervezők, a civil- és társadalmi szervezetek, önkéntesek, a gyermekek védelme iránt elkötelezettek együttműködésében valósul meg.

A gyermekvédelmi célú kórházi-egészségügyi szociális munka

A Központ által biztosított gyermekvédelmi célú kórházi-egészségügyi szociális munka célja, hogy a kórházi szociális és egészségügyi szakemberekkel együttműködve nyújtson és alakítson ki segítséget.

Cél, hogy a válsághelyzetben lévő anya, szülő és gyermeke segítséget kapjon a gyermeket veszélyeztető tényezők megelőzésében, megszüntetésében, valamint a gyermekelhanyagolás és gyermekbántalmazás észlelése esetén jelzéssel éljenek a Központ felé a további bántalmazás megakadályozása érdekében.

A központilag elfogadott jelzési protokoll megismertetése az együttműködők körével a kórházi-egészségügyi szociális munkás feladata, aki egyben a jelzések vevője is, azonnal felvéve a kapcsolatot a jelzést tevő szervezettel, személlyel. Amennyiben az érintett gyermek már

korábban, vagy folyamatos gondozás alatt áll, akkor azonnali szóbeli tájékoztatást ad a családsegítőnek, ellenkező esetben a területileg illetékes családsegítő részére átadja az esetet egy rövid írásos ismertető kíséretében.

Kórházi-egészségügyi szociális munkás feladatai

- Jelzés esetén felveszi a kapcsolatot a krízis helyzetben lévő személlyel, veszélyeztetett gyermekkel, családjával és írásban tájékoztatja a jelzést tevőt a jelzés fogadásáról, a megtett intézkedésről.
- A szülészeti-nőgyógyászati osztályokon, krízishelyzet esetén támogatja az anyát anyaságának elfogadásában, a személyes gondoskodás eszközeivel támogatja helyzete stabilizálásában, szükség esetén segíti, hogy gyermekével közösen Családok Átmeneti Otthonába, illetve „Anyaothtonba” kerülhessenek.
- Szükség esetén a szülészeti-nőgyógyászati osztályokat és a Családvédelmi Szolgálatot felkereső anya és gyermeket váró nő esetében tájékoztatást ad az örökbeadás lehetőségéről, az örökbefogadást közvetítő civil szervezetekről, valamint arról, hogy melyik gyámhivatal, illetve Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat ad részletes tájékoztatást az örökbefogadási eljárásról. Tájékoztatást ad egyben az egészségügyi intézmények keretében működő inkubátorokról is.
- Gyermekgyógyászati osztályokon, valamint a védőnő és a házi gyermekorvos látószögébe került gyermekek esetében a gyermekjóléti szolgáltatás eszközeivel és szükségleteinek megfelelő speciális ellátásokba delegálással segíti a bántalmazott, elhanyagolt gyermeket és családját, hogy a gyermek lehetőség szerint saját családjában maradhasson.
- Amennyiben a gyermek érdekében szükséges, megfelelő szakmai segítséget nyújt ahhoz, hogy a gyermek megfelelő családot pótló, helyettesítő védelemben részesüljön.
- szükség esetén a kórházi szociális munkással segítséget nyújt a kliens kórházból történő kikerülésének előkészítésében, így a családi kapcsolatok feltérképezésében, az otthoni ápolás, lábadozás feltételeinek megteremtésében, a szükséges pénzügyi, természetbeni ellátások igénybevételeiben, szükség esetén más helyi ellátások, szolgáltatások biztosításában.
- Szükség esetén információt, tájékoztatást nyújt a különböző szociális ellátásokról, támogatásokról, személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról (alapellátás, szakellátás).
- A segítségre szoruló egyének, családok számára tanácsadást végez annak érdekében, hogy a szociális problémáiknak a megoldásához támogatást nyújtsanak.

Kapcsolattartási ügyelet biztosítása

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve, a Központ már évek óta rendelkezésre áll azon kliensek számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A zavartalan együttlétre az intézmény saját helyiségeiben kerül sor, névleges felügyelet mellett, valamint szükség szerint, mediáció biztosításával.

A kapcsolattartási ügyelet nyitva tartása: péntek délután 14⁰⁰-17⁰⁰ óra között és szombaton: 9⁰⁰-12⁰⁰ óra között.

A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi a Központtal a kapcsolatot és a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra a kapcsolattartás konkrét időpontja. Az elrendelő és kijelölő dokumentum átvétele után az

intézmény kapcsolatügyi koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel és egy előzetes találkozás alkalmával tájékoztatja őket a kapcsolattartás módjáról. Amennyiben a felek nyitottak a kapcsolattartás előtt mediációs eljárásba vonja be a koordinátor kapcsolattartásban részt vevő felnőtt személyeket, amennyiben ezt nem vállalják személyes egyeztetést kezdeményez, ezek valamelyikén sor kerül az alábbiakra: megállapodnak - írásba foglalják; ld. Kapcsolattartási Ügyelet Házirendje, Kapcsolattartási Ügyelet- Intézményi Keret-megállapodás - azokban a kérdésekben, melyek nem kerültek szabályozásra A létrejött, avagy meghiúsult alkalmakról a felügyelő kapcsolattartási esetlapot vesz fel, melyekről felkérésre összegzést készít a Központ. Felügyeletet az intézmény szakemberei látnak el, akik közül többen mediátori képesítéssel is rendelkeznek.

Amennyiben a kapcsolattartásnak a felek nem, vagy nem megfelelően tesznek eleget, akkor a felügyelő javaslattal él a kapcsolattartás módosítására a megfelelő hatóságnál.

Kapcsolattartással kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- kapcsolattartási esetlap,
- kapcsolattartási megállapodás,
- tájékoztató a kapcsolattartás házirendjéről, rendjéről – aláírással kell igazolni annak elfogadását.

Készenléti szolgálat biztosítása

A készenléti szolgálat megszervezésével állandó elérhetőség, folyamatos jelenlét biztosítása történik a nyitvatartási időn túl felmerülő krízishelyzetekben. Egy folyamatosan hívható-elérhető telefonszám áll azok rendelkezésére, akik azonnali segítséget, tanácsot vagy tájékoztatást szeretnének kapni krízis helyzetükben.

A készenléti szolgálat biztosításában a Központ szakemberei vesznek részt. A készenléti szolgálat biztosítása heti turnusokban történik, melyért a szolgálatot nyújtó külön díjazásban részesül. A szolgálat biztosítása során valamennyi hívásról, akár érkezett, akár kezdeményezett, feljegyzést kell készíteni az erre a célra rendszeresített naplóban/formanyomtatványon. A telefont, valamint az adminisztrációs csomagot személyesen adják át egymásnak a munkatársak, az előzetesen elkészített beosztás alapján. Amennyiben a tervezett beosztásban változás történik, azt a szakmai vezető számára előre kell jelezni, aki a változás tényét köteles rögzíteni. A módosítást kérő kijelölt személynek, a szakmai vezetővel egyeztetve, annak hozzájárulásával kell gondoskodnia helyettesítő személyről.

Készenléti szolgálattal kapcsolatos *kötelező adminisztráció:*

- készenléti szolgálati napló vezetése,
- készenléti szolgálati mobiltelefon átadás-átvételét igazoló nyomtatvány kitöltése.

Mentálhigiénés szolgáltatás

A mentálhigiénés csoport szakembereinek feladata a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási problémák esetében, illetve egyéb életvezetési, szociális nehézségek kezelése érdekében nyújtott szolgáltatások a pszichológusi tanácsadás, a családterápia/családi konzultáció, mediáció/közvetítő eljárás biztosítása.

Pszichológiai tanácsadás

A pszichológiai tanácsadás segítséget adhat az intézményt önkéntesen felkereső, illetve a családsegítő és az esetmenedzser által delegált kliensek számára lelki-mentális, valamint életvezetési problémáik kezelésében, a probléma megoldását segítő erőforrások felkutatásán és új megküzdési módok kialakításán keresztül.

A pszichológus feladata

- A pszichológus eszköztárával általános és speciális segítő szolgáltatások nyújtása.
- Segítséget nyújt a hozzá forduló személyeknek, családoknak pszichés problémáik esetén terápiás beszélgetés, konzultáció, tanácsadás keretében
- Munkája során segítő támogatással áll a kliensek mellett
- A Központ esetmenedzsereivel és családsegítőivel együttműködik. A felmerülő problémák jellegétől függően önállóan vagy az intézmény többi tagjával együttműködve végzi munkáját.
- Közreműködik a kollektíva munkájában, részt vesz továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, esetkonferenciákon, szupervíziókon.
- Előzetes időpont egyeztetés alapján fogadja a klienseket.
- A munkájához kapcsolódó adminisztratív feladatait ellátja.
- Fogadja a Családok Átmeneti Otthona lakóit és a szekszárdi járás területéről hozzá forduló klienseket, előre egyeztetett időpontban, a Humánszolgáltató Központ székhelyén.

Munkaformái:

- Segítő beszélgetés
- Konzultáció
- Tanácsadás
- Csoportfoglalkozások tartása.

Mediáció/közvetítő eljárás

Alkalmas a vitás feleket hatékonyan segíteni a közöttük felmerült problémák megoldásában, ennek eredményeként a felek közötti kapcsolatok rendezésében, gyakran a felek közötti együttműködés helyreállításában, megújításában.

Mediátor feladatai:

- tájékoztatás a mediáció menetéről, szabályairól,
- előkészítő beszélgetés,
- mediáció/közvetítő eljárás (tárgyalás) megtartása,
- egyezség esetén után követés/konzultáció biztosítása.

Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

A gyógypedagógus fejlesztő feladata

- az iskoláskorú gyermekek tanulásához szükséges alapvető képességek, hiányosságok feltárása és fejlesztése,
- prevenciók tevékenység (kortárssegítés, csoportok tartása),
A közös munkát minden esetben egy állapotfelmérés előzi meg, amely a szülő, iskola, illetve a családsegítő, esetmenedzser kérésére történik.
-

Jogi segítségnyújtás

A jogász feladatai kétirányúak:

- a) egyrészt a család, a gyermek segítése helyzetének rendezésében,
- b) másrészt a munkatársak segítése jogi háttér információkkal.

A jogásznak kötelezően kell vezetnie kliensforgalmi naplót, valamint a megkereséseket követően feljegyzést kell készítenie. Azokban az ügyekben, ahol már van a családot segítő családsegítő és/vagy esetmenedzser ott konzultálnia kell a gyermek/család érdekében, illetve jeleznie kell, hogy fel lehessen venni a kapcsolatot az érintettekkel.

Szociális munka csoportokkal

A csoportfoglalkozások az egyéni esetkezelés mellett, vagy önállóan tudnak hatékony segítséget nyújtani olyan típusú problémák kezelésében, amikor az egyén a csoport támogatása révén, a közösséghez tartozás érzésén keresztül válik képessé élethelyzetének megoldására.

A csoportmunka a szociális munka céljainak érvényesülése a csoportmunka eszközeivel, amely tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszer keretein belül. A csoportmunkában is szociális problémákkal foglalkoznak, amely problémák egyéneket, csoportokat vagy egész közösségeket érintenek, és e problémákkal való megküzdés érdekében, a szociális munka eszköztárát felhasználva alakítják a csoportfolyamatokat. A középpontban az egyén nehézségei és szükségletei állnak, rendszerint az egyéni munka folytatása, megvalósítása csoportkeretek között.

A csoportmunka céljai sokfélék lehetnek, pl.: csoporttagok rehabilitációja, ismereteinek, társas kapcsolatainak építése, fejlesztése, amikor az egyén van a középpontban. A környezet is fontos része a folyamatnak, hiszen a problémák a környezetben jelentkeznek, és e környezetben kell a csoport által megerősített egyénnek a változás érdekében cselekednie.

Jelenleg működtetett csoportok:

Filmklub

Kézműves csoport gyermekeknek és szülőknek

Kamasz-csoport

Szülő-csoport

Közösségi munka

Nyári napközi

Minden évben pályázati költségvetésből nyári napközi szervezésére kerül sor a hátrányos helyzetű családoknak, illetve gyermekeiknek. A nyári napközi helyszíne a Piac Placc épülete (Szekszárd, Piac tér 1.). A nyár folyamán havonta kettő-kettő hétig kerül sor ezen szolgáltatás megszervezésére és biztosítására.

Családi Nap

Évente három alkalommal a Prométheusz Parkban kerül megrendezésre – a gyermeknaphoz közeli időpontban, májusban és szeptemberben – ez a szabadidős elfoglaltság, melyen különböző programok megszervezésére kerül sor a gyermekek és családjaik érdekében. Egy alkalommal decemberben ünnepekhez kapcsolódóan a Piac Placc épületében. Ezen rendezvényen kerül kiosztásra a rajzpályázatra érkezett művek díjazása.

Bűnmegelőzést szolgáló feladatok

Igaz, hogy a bűnmegelőzés nem képez önálló speciális szolgáltatási kört, azonban külön tárgyalása fontos, mivel valamennyi szakdolgozó részére feladatellátást jelent, mind a prevenció, mind a korrekció, mind a rehabilitáció szintjén.

A Központ legfőbb feladata ebben a feladatkörben a bűnelkövetés, a bűnisméltés megelőzése, megakadályozása, és ezzel összhangban a potenciális áldozattá válás felismerése, az áldozattá válás megelőzése. Ehhez kapcsolódóan a már meglévő lehetőségek tudatosabb kihasználása történik, melyek alapulhatnak a saját erőforrások kihasználásán és lehetnek a más településeken már működő megoldások adaptálásain is.

Vannak olyan bűnmegelőzési stratégiák, eszközök, melyeket a munkatársak automatikusan használnak a szociális segítő munka során, az eszköztárból ki kell emelni és tudatosítani kell azokat, melyeknek kiemelt jelentősége van a bűnmegelőzésben.

Ezen eszközök a következők:

- agressziómentes kommunikációs stílus tudatos gyakorlása,
- konfliktusok erőszakmentes feloldásának terjesztése,
- gyermekek tanulásra ösztönzése, alternatív programok körének szélesítése, közösségi integráció növelése,
- szülők körében a tanultság, képzettség gazdasági értékein túl a szocializációban betöltött szerepének tudatosítása, jogismeret átadása, jogkövetés erősítése,
- bűncselekménnyel okozott anyagi kár mellett az erkölcsi kár mérséklése,
- aktív együttműködés a pszichológussal, visszajelzések tökéletesítése.

A meglévő eszközök mellett elengedhetetlen a segítőik különböző tréningeken, képzéseken és programokon való részvétele.

Szociális diagnózis

Egy fő szociális diagnózis felvételi szakértő, szociális munkás látja el 2018. január 1. naptól a szociális diagnózis felvételét Szekszárd járás területén. A szociális diagnózis a család helyzetét méri fel. A diagnózis elkészítése a járási család- és gyermekjóléti központok feladata. A különböző szolgáltatások igénybevételét a szociális diagnózis alapozza meg. A szociális diagnózis a kliens szükséglete alapján megfogalmazott szolgáltatás igénybevételére vonatkozó javaslat, ami megerősíti, illetve segíti a kliens hatékonyabb problémakezelését. A szociális diagnózis felvétele lehetőséget ad új ügyfeleknél a teljes objektív problémakör áttekintésére, elakadás esetén az objektív esetvezetés folytatására.

Fogyatékoságügyi Tanácsadás

Az FSZK MONTÁZS elnevezésű, „A fogyatékos személyek számára nyújtott szakmai és közszolgáltatások hozzáférhetőségének kialakítása, fejlesztése” (kódszám: EFOP – 1.9.2.) című kiemelt projektjének elsődleges célja egy olyan országos szolgáltatási hálózat kialakítása, mely hatékonyan segíti a fogyatékos emberek információkhoz, ellátásokhoz való hozzáférését. A MONTÁZS projektötlet egyrészt jött a célcsoport igényéből, miszerint legyen egy olyan szolgáltatás, mely egy személyközi, folyamatos jelenlétet és rendelkezésre állást biztosít, valamint az ellátórendszer igényéből, hogy ehhez az új szolgáltatási elemhez szükséges plusz ember, a tanácsadó – ezzel is segítve, illetve egyben tehermentesítve a család-és gyermekjóléti központokban dolgozó esetmenedzsereket, illetve a család-és gyermekjóléti szolgálatokban dolgozó családsegítő kollégákat. A fogyatékoságügyi tanácsadás 2018. április 1-e óta működő új ellátási, szolgáltatási forma, mely a HSZK CSGYJK és annak fenntartója, illetve az FSZK (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közhasznú Nonprofit Kft., Budapest) között

létrejött együttműködési megállapodása alapján. A család-és gyermekjóléti központokban működő Információs és Koordinációs Pontokban (IKOP) dolgozó fogyatékosügyei tanácsadók és hálózati koordinátorok országos hálózatot alkotnak. A fogyatékosügyei tanácsadást 1 fő hálózati koordinátor, a CSGYJK mindenkori szakmai vezetője és 1 fő 8 órás és 2 fő 4 órás foglalkoztatású fogyatékosügyei tanácsadó látja el.

2.2. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata:

A család - és gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítést az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglalt feladatait, valamint a Gyvt. 39. § és 40. §-a szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat.

- A család-és gyermekjóléti szolgáltatás egyrészt 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 nyújtott szolgáltatás.
- A család-és gyermekjóléti szolgáltatás másfelől olyan, a gyermek érdekeit védő, 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.

A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat az alábbi feladatokat látja el:

- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő- és jelzőrendszert működtet,
- tájékoztatási feladatot lát el, melynek körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt és szolgáltat,
- feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok és személyek körét, miután személyesen felkeresve tájékoztatja őket a család- és gyermekjóléti szolgáltatás tartalmáról,
- szociális segítő munkát végez –
 - ellátásokhoz való hozzájutás elősegítése,
 - természetbeni, pénzbeli ellátások nyújtásához alapvető segítő szolgáltatás,
- általános tanácsadást nyújt
 - szociális
 - életvezetési
 - mentális
 - háztartásgazdálkodási,
- szociális segítő munkát végez -gyermekkel és családjukkal, egyénnel, gyermektelen családokkal,
- kríziskezelést végez,
- eseti gyámként kirendelhető a Szolgálat családsegítő munkatársa,
- a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítése,
- közösségfejlesztő programokat szervez,
- egyéni-és csoportos készségfejlesztést végez,

- csoportmunkát végez,
- elősegíti és támogatja önszorgú csoportok szerveződését és működését.

Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszer működtetése:

A Gyvt. 17. §-a és az Szt. 64. § (2) bekezdése szerinti, a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- 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 felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelési kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében **esetmegbeszélést (*)** szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves **szakmai tanácskozást (**)** tart és éves **jelzőrendszeri intézkedési tervet (***)** készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

(*) Az esetmegbeszélés történhet:

- egy gyermek, egyén vagy család ügyében tartott **esetkonferencia** keretében, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő **szakmaközi megbeszélés** keretében.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni:

- a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogó felügyelet alatt áll,
- a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség esetén, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges,
- a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

() Az éves szakmai tanácskozást** minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhatóság munkatársait,
- a fiatakorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét,
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

(*) Jelzőrendszeri intézkedési terv:**

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Szt. 64. § (2) bekezdése				
Kötelező jelzőrendszeri tagok		Jelzési kötelezettség nélkül jelzőrendszeri tagok		
Családsegítés	Gyermekjóléti szolgáltatás - jelzéssel élni - hatósági eljárást kezdeményezni 1. gyermek bántalmazása 2. súlyos elhanyagolása 3. súlyos veszélyeztetettsége esetén	Családsegítés	Gyermekjóléti szolgáltatás	
Jegyző	Oktatási, köznevelési intézmények	Oktatási-nevelési intézmények		
A szociális szolgáltatók alap-és szakellátás intézményei, szervei	Rendőrség	Rendőrség		
Egészségügyi szolgáltatók - házi orvosok - védőnők - szakellátás intézményei	Egészségügyi szolg. nyújtók, különösen: - védőnők - házi orvos - gyermekorvos			
Pártfogói felügyelői szolgálat	Pártfogói felügyelői szolgálat			
Jogi segítségnyújtói szolgálat	Személyes gondoskodást nyújtó szervezetek	Társadalmi szervezetek		
	Bíróság, ügyészség	Egyházak		
	Áldozatsegítő szolg.	Magánszemélyek		
	Menekültek befogadó állomása	Bármely egyéb intézmény		
	Egyesületek, alapítványok	Közművelődési intézmények		
	Egyházi jogi személyek	Bíróság, ügyészség		
	Munkaügyi hatóság			
	Javítóintézet			
	Gyermekjogi képviselő			

Az alábbi hivatalokkal, civil szervezetekkel és intézményekkel több éves jól működő

kapcsolat segíti a munkát:

Hivatalok, intézmények:

- települési Önkormányzatok Polgármesteri Hivatalai
- Szekszárdi Vagyongkezelő Kft.
- Védőnői Szolgálat
- Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szociális Osztálya
- Tolna Megyei Kormányhivatal

Civil szervezetek:

- Mentálhigiénés Műhely
- Kék Madár Alapítvány
- Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat
- Roma kisebbségi önkormányzatok
- Támogató Szolgálatok
- Alternatíva Komplex Szolgáltató Egyesület
- Újra Dolgozni Tolnában Egyesület

A fenti feladatok ellátására, illetve koordinálására települési jelzőrendszeri felelős kijelölése történt, a munkatárs osztott munkakörben végzi feladatát, azaz elsősorban családsegítő.

Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálat az észlelő- és jelzőrendszer működtetése körében, a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

Az ellátandó célcsoport jellemzői:

A korábbi évek tapasztalata alapján elmondható, hogy rendszeresen visszatérő klientúrával dolgozik a Szolgálat. A régi ügyfelek aránya minden évben jelentősen meghaladja az újonnan érkezők számát.

További markáns jellegzetesség, hogy a Szolgálatnál segítséget kérő nők - hosszú évekre visszamenő adatok alapján - lényegesen többen vannak, mint a férfiak.

Ennek feltételezhetően az egyik oka az, hogy jelentős számban kérnek segítséget a gyermekükkel egyedül maradt anyák, illetve a segítség kérés attitűdje is közelebb áll a női szerepekhez.

Visszatérő jellegzetességnek mutatkozik, hogy az aktív keresők aránya az ügyfelek között igen alacsony. Az inaktív ügyfelek jelentősebb része álláskereső és egészségkárosodott, még a fent maradó részt az öregségi nyugdíjasok teszik ki.

Családi szerkezetre vonatkozóan elmondható, hogy az egyedülállók, továbbá a gyermeküket egyedül nevelők száma igen jelentős a Szolgálatnál segítséget kérők körében.

A kliensek a leggyakrabban anyagi nehézségeik miatt, az ügyeik intézésében, illetve a rendelkezésükre álló információik hiánya miatt kérnek segítséget (egyszeri segélyek igénylése különböző intézményeknél, pályázatok benyújtása alapítványokhoz, egyéb szervezetekhez, védett fogyasztóvá nyilvánítás ügyintézése stb.).

Jelentősnek mondható azon ügyfelek száma, akik a Szolgálatot lakhatási nehézségeik miatt

keresik fel. A városban fellelhető albérletek száma igen csekély, további probléma, hogy a rendelkezésre álló albérletek a szociálisan hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű emberek számára megfizethetetlenek. A szociális bérlakásokra az eddigi tapasztalatok szerint egyszerre sokan pályáznak, kevés reménnyel.

Törvény által előírt kötelezettség a családon belül zajló bántalmazás szereplőivel felvenni a kapcsolatot és számukra a szükséges támogatást biztosítani.

Gyakran megfigyelhető, hogy a bántalmazás hátterében az elvált felek válás utáni kényszerű együttélése és a gyermekekkel történő rendezetlen kapcsolattartás áll. További mögöttes problémaként említhető a szenvedély- illetve pszichiátriai betegség jelenléte.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái

A család - és gyermekjóléti szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2) – (5) bekezdéseiben, 40. § (2) bekezdésében, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

A család- és gyermekjóléti szolgálat **tájékoztatási feladatai körében** szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a **szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbiek mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat az **ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás** érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező **nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése** céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél az a) pont szerinti programok megszervezését.

A **hivatalos ügyek intézésében való közreműködés** körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, **esetmegbeszélést kezdeményez.**

A gyermeket fenyegető **közvetlen és súlyos veszély esetén** a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett **közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.**

Az ellátás igénybevételének módja

A Család - és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai az alábbi településeken végzik tevékenységüket:

- Szekszárd közigazgatási területén és
- a társult településeken: Szálka, Ócsény, Várdomb, Pörboly, Decs, Szedres, Bába, Sióagárd

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele önkéntes és térítésmentes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen kiskorú vagy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a kérelmet vagy indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás a kliensek otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a Központban folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg.

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

A Családsegítő és Gyermekjóléti Központ (Járási Csoport és Család- és Gyermekjóléti Szolgálat) munkatársainak – a szolgáltatásnyújtás során – tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására, kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére

- **az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,**
- a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, valamint
- az Szt. rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott kérdésekben a *Szociális Munka Etikai Kódexe* az irányadó. A dolgozók a *Szociális Munka Etikai Kódexe* szabályainak ismeretét és önmagukra kötelező jellegének elfogadását, munkaköri leírásuk aláírásával hitelesítik.

Az ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeivel, panaszával fordulhat az intézmény intézményvezetőjéhez, a fenntartóhoz, az ellátott jogi képviselőhöz, illetve az Alapvető Jogok Biztosához.

A munkatársak jogainak védelmére vonatkozóan

- a munka törvénykönyvéről 2012. évi I. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) kormányrendelet, valamint
- Szekszárd Megyei Jogú Városi Humánszolgáltató Központjának Közalkalmazotti Szabályzata rendelkezéseit,
- Szekszárd Megyei Jogú Város Humánszolgáltató Központ Kollektív Szerződése

rendelkezéseit kell alkalmazni.

3. KÖZÖSSÉGI PSZICHIÁTRIAI ELLÁTÁS

A Humánszolgáltató Központ szolgáltatási csoportjaként végzi az Szt. és az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásai szerinti közösségi pszichiátriai szolgáltatást.

A szolgáltatás célja, feladata:

A közösségi pszichiátriai ellátás legfőbb célja az általa gondozott pszichiátriai betegek társadalomba való visszailleszkedésének elősegítése, a közösségi integráció.

A szolgáltatás a pszicho-szociális rehabilitáció eszköztárával segíti a krónikus pszichiátriai betegek felépülését, ezáltal lehetővé téve számukra, a lehető legteljesebb mértékű részvételt a közösség életében.

A gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történik. Az ellátás segítséget nyújt a pszichiátriai betegek számára egészségügyi és pszichés állapotuk javításában, meglévő készségeik és képességeik megtartásában, fejlesztésében, a mindennapokban adódó konfliktusok feloldásában és problémáik megoldásában, az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítségével, valamint szociális és mentális gondozásukban.

A szolgáltatás hosszú távú, egyéni szükségletekre alapozott gondozást kínál, amely nagymértékben épít az ellátottak aktív és felelős részvételére, valamint a természetes közösségi erőforrásokra (önkéntes segítők), őket is oktattva és támogatva.

Az önkéntes segítők alatt a családtagokat, környezetükben élőket, és egyéb, az ellátottal kapcsolatban álló önkéntes közreműködőket értve.

A gondozási, személyi segítségi feladatok hatékony ellátásához, az ellátottak szükségleteinek megfelelően **közösségi munkacsoportot** kell összeállítani és működtetni.

A közösségi munkacsoport tagjai lehetnek:

- a) gondnok, háziorvos, védőnő, pszichiáter, pszichiátriai gondozó, pszichológus, és
- b) a szociális alap- és szakellátás, a család- és gyermekjóléti központ és szolgálat, a gyámhivatal, a rehabilitációs szakértői szerv, valamint az állami foglalkoztatási szerv, az önkormányzat és civil szervezetek, a szabadidős szolgáltatást nyújtó intézmények képviselői.

A közösségi pszichiátriai ellátást igénybe vevőre vonatkozóan – a szükséges önkéntes segítők és a közösségi munkacsoport releváns tagjainak bevonásával - egyéni gondozási tervet kell készíteni. A gondozási terv készítését állapotfelmérés, vagy szükségletfelmérés alapozza meg.

Az ellátást igénybe vevő célcsoport meghatározása:

Elsődleges célcsoport Szekszárd, Szálka, Ócsény, Decs, Zomba, Harc közigazgatási területén élő 18 év feletti, otthonukban élő, intenzív támogatást igénylő, nem veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek, akik a hosszú távú, közösségi alapú gondozást, önkéntesen veszik igénybe, és pszichiátriai kezelésben részesülnek, állapotuk ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, de szükségleteiknek megfelelő életvitelük, rehabilitációjuk, szociális biztonságuk intenzív közösségi ellátással segíthető optimálisan.

A szolgáltatást igénybe vevők kiemelt diagnózis kódja az alábbiak:

- BNO 10 F 20-29
- BNO 10 F 31-33
- Fenti diagnóziskódba nem besorolható ellátottak.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, szolgáltatási elemek :

A közösségi pszichiátriai ellátásban alkalmazott tevékenységek, résztevékenységek a komplex pszicho-szociális problémákra rugalmasan és gyorsan reagálva, gyakran párhuzamosan, különböző tevékenységkombinációkkal fejtik ki rehabilitációs hatékonyságukat. Az alkalmazott tevékenységek szükségességét mindig az ellátottak és természetes támaszként megjelenő hozzátartozóik személyes örömteli céljai és szükségletei határozzák meg, és a felépülés irányába hatnak.

Szolgáltatási elemek

- I. **Megkeresés:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájutás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.
- II. **Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.
- III. **Esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, igénybe vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.
- IV. **Gondozás, mentális gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket az érintett saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megmaradást, visszailleszkedést.
- V. **Készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

Kapcsolódó tevékenységek:

I. MEGKERESÉS:

- Szakmai intézmények, lakókörnyezet közötti kapcsolat kialakítása
- Jelzőrendszer, közösségi munkacsoport működtetése, tájékoztatása
- Esetkonferencia szervezése, szakmai rendezvények szervezése
- Tájékoztató anyagok közzététele, szakmai információszolgáltatás

II. TANÁCSADÁS

- Információnyújtásra épülő tevékenységek
- Életvezetési tanács nyújtása
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás
- Szociális tanácsadás, szociális ügyekben való segítség
- Egészségügyi szolgáltatói tanácsadás, orvosi és/vagy szakorvosi konzultáció szervezése
- Munkavállalási tanácsadás
- pszichológiai, jogi, *fogyatékosági* tanácsadás szervezése

III. ESETKEZELÉS

- Állapot, életvitel felmérése
- Szükségletfelmérés
- Személyre szabott gondozási (rehabilitációs) terv elkészítése
- Problémaelemzés – kezelés
- Krízisintervenció
- Családi, társadalmi kapcsolatok fenntartásának támogatása
- Utánkövetés
- Ügyintézés, hivatalos ügyek intézésének segítése
- Munkahely feltárásának segítése, munkavállalók utánkövetése

IV. GONDOZÁS, MENTÁLIS GONDOZÁS

- Pszichoedukáció
- Korai figyelmeztető tünetek felismerése
- Stresszkezelés
- Agressziókezelés
- Gyógyszer-compliance segítése
- Speciális technikák (pl. egészséges étkezési szokások kialakítása, alvási problémák kezelése, napi tevékenységek megszervezése)
- Csoportmunka

V. KÉSZSÉGFEJLESZTÉS

- Életviteli készségek fejlesztése
- Kommunikációs készségek fejlesztése
- Problémamegoldó készségek fejlesztése
- Asszertív viselkedés fejlesztése
- Munkakereséshez és megtartáshoz szükséges kompetenciák fejlesztése
- Szabadidő hasznos eltöltésének támogatása
- Társas kapcsolatok kialakításának fejlesztése

A közösségi ellátás szolgáltatásai révén az abba bekapcsolódó kliensek és hozzátartozóik mindennapi életvitelük könnyebbé válik, felmerülő konfliktusaikra hamarabb találnak hatékony

megoldást. A szolgáltatások komplexitása révén rövidülhet a fekvőbeteg intézeti elhelyezés, kitolódhat a tartós elhelyezést nyújtó ápolást gondozást biztosító otthonba történő elhelyezés, hiszen egyes feladatok átvállalásra kerülnek, mind az egyén mind a hozzátartozó megtanul együtt élni az irreverzibilis tünetekkel, folyamatokkal.

A munkatársak a fenti szolgáltatásokat elsősorban az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében – az ellátott személyes céljaira és egyéni szükségletekre alapozva, gondozási terv alapján – személyesen biztosítják vagy közvetítéssel, szervezéssel, tanácsadással segítik az azokhoz való hozzájutást. A szolgáltatásnyújtás rendszerességét az ellátottal közösen kialakított gondozási tervben, megállapodásban foglaltak (ütemezés) határozzák meg. Munkájukat multidiszciplináris team keretében végzik, melyet az ellátott szükségletei szerint a koordinátor állít össze.

A közösségi pszichiátriai ellátás igénybevételének módja:

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, írásbeli kérelem alapján vehető igénybe. Az ellátás igénybevételére irányuló kérelemhez mellékelni kell a pszichiáter, vagy neurológus szakorvos szakvéleményét a pszichiátriai betegség fennállásáról. Ha a szolgáltatást igénylő nem rendelkezik szakvéleménnyel, a szolgáltatás részére a kérelem benyújtásától számított legfeljebb 3 hónapig átmeneti jelleggel biztosítható. (9/1999. (XI. 24.) SZCSM rend.) A kérelmezőt a szolgáltató, illetve az intézmény vezetője formanyomtatvány kiállításával értesíti az ellátás biztosításáról.

A személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követő 14 napon belül a szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után személyesen keresi fel az ellátásra váró pszichiátriai beteget.

A működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladó igény esetén az igénybejelentőt 8 napon belül írásban kell értesíteni. Az igénybejelentő ellátásáról szabad kapacitás esetén a jelzés sorrendjében gondoskodik a szolgálat.

Az ellátás térítésmentesen vehető igénybe. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybe vevő, valamint az ellátást igénybe vevő törvényes képviselője megállapodást köt.

Kapcsolattartás az ellátottakkal:

A gondozás során a szolgálat munkatársai lehetőség szerint elsősorban otthonukban személyesen keresik fel az ellátottakat, egyéb esetekben a kapcsolattartás a HSZK-ban történik. A szolgáltatás az ellátottak számára személyesen, telefonon és levélben is elérhető. Az elérhetőségről a gondozás kezdetén minden ellátott számára tájékoztatást kell adni.

Kapcsolattartás a területileg illetékes pszichiátria és addiktológiai gondozóval:

A Központ a területileg illetékes pszichiátria gondozóval heti jelleggel, illetve indokoltság esetén rendkívüli jelleggel írásban és infokommunikációs eszközök útján tartja a kapcsolatot. A Központ addiktológiai ellátást nem végez, így addiktológiai gondozóval nem tart kapcsolatot.

4. CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA

A szolgáltatás célja:

A családok átmeneti otthona, mint a gyermekek átmeneti gondozásának egyik formája, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátások közé tartozik.

Az intézmény célja, hogy az átmenetileg otthontalanná vált szülőknek és gyermekeiknek meghatározott idejű tartózkodási lehetőséget és életviteli segítséget biztosítson. Az elhelyezés célja, hogy a lakók kilépve az otthonból, megerősödve, önálló életvitelt tudjanak folytatni. Férőhelyek száma 20 fő (gyermekekkel együtt).

A Családok Átmeneti Otthona (továbbiakban CSÁO) feladatai:

- A CSÁO folyamatos munkarend szerint működő bentlakásos intézmény, amely a gyermekjóléti alapellátás keretében biztosítja az átmenetileg otthontalanná vált szülő és gyermeke számára a lakhatást, amennyiben elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított és emiatt a gyermeke(ke)t el kellene választani szülőjétől.
- Befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársát vagy férjét.
- A CSÁO a szülő/k kérelmére biztosítja a gyermekével/gyermekükkel az együttes lakhatást, valamint a szükség szerinti további ellátást.
- Segítséget nyújt a szülőnek/szülőknek gyermeke/gyermekük teljes körű ellátásához, gondoskodásához, neveléséhez, közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, a szociális- és egzisztenciális válsághelyzet rendezésében. Az intézmény rendjét, a bentlakók jogait és kötelességeit, az érdekképviselői fórum működését a házirend szabályozza.

Együttműködés más intézményekkel:

Folyamatos kapcsolat valamennyi településen a helyi civil és önkormányzati szervezetekkel az ügyfelek ügyeinek intézése kapcsán. Több éves jól működő kapcsolat segíti a munkát az alábbi szervezetekkel és hivatalokkal:

Civil szervezetek:

- Mentálhigiénés Műhely
- Kék Madár Alapítvány
- Rév Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat
- Roma kisebbségi önkormányzatok
- Támogató Szolgálatok

Hivatalok, intézmények:

- települési Önkormányzatok Polgármesteri Hivatalai
- Szekszárdi Vagyonkezelő Kft
- Védőnői Szolgálat
- Iskolák, óvodák
- Család – és Gyermekjóléti Intézmények
- Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Szociális Osztálya
- Tolna Megyei Kormányhivatal

Az ellátottak köre, ellátási szükségletei, demográfiai mutatók:

A Családok Átmeneti Otthonának szolgáltatásait elsősorban Szekszárdról, valamint a társult településekről, illetve az ellátási szerződés szerinti településről érkező családok vehetik igénybe, azonban szabad férőhely esetében az intézmény az egész ország területéről fogad családokat.

A szolgáltatásokat igénybe vevők hozott problémái alapján az alábbi megoszlások figyelhetők meg:

- A családok átmeneti otthona igénybevételének okai között a leggyakoribb az albérlet, lakhatás váratlan felmondása, elvesztése, szociális krízis, adósság felhalmozódása, átmeneti ellehetetlenülés, családi krízis, de nem ritka a bántalmazás miatt menedéket kereső igénybevevő sem. Az intézmény főképpen bántalmazott körülmények közül fogad messzebből érkező klienseket. Ebben az esetben az intézmény gondozói a helyi és környékbeli lehetőségeket tárják fel a gondozottak egyéni igényei szerint és ezen a területen próbálják a családot segíteni abban, hogy a bántalmazási légkörtől független, önálló életkörülményt és megélhetést építhessen fel. Ezáltal hatékonyabb védelmet biztosít az intézmény nem csak az édesanyának, hanem a gyermekeinek is. Mentálisan jobban kezelhető a kliens és gyermekei, ha távolabb vannak a bántalmazótól, megnő a biztonságérzetük.
- Az ügyfelek többsége anyagi és ügyintézési problémával küzdenek.
- Az ügyfelek között gyakran fordulnak elő azok, akik azért vannak nehéz élethelyzetben, mert:
 - gyermeküket/ gyermekeiket egyedül nevelik
 - sok gyermekes családok
 - munkanélküliek, gyakran hosszú idő óta
 - inaktívak, jövedelmük alacsony
 - bántalmazó elöl menekülnek
 - válsághelyzetben lévő terhes kismamák

A biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

A Családok Átmeneti Otthona tevékenységét a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával, annak értékrendje szerint végzi.

Biztosított szolgáltatások:

- A szülő és gyermeke számára az együttes lakhatást, külön lakószobában,
- életvitelszerű tartózkodást (hideg-melegvíz szolgáltatás, mosási-, főzési lehetőség, szükség esetén textíliával való ellátás),
- jogi- és pszichológiai tanácsadás,
- információnyújtás:
 - a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról és szolgáltatásokról, valamint az egészségügyi ellátásokról,
 - a helyben igénybe vehető, és a helyben el nem érhető ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről és az igénybevétellel kapcsolatos eljárási kérdésekről,
 - pénzügyi és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátásokról a családtámogatás, társadalombiztosítás, a foglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint a fogyatékkal összefüggő ellátásokról,
 - az ellátás megállapítására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv elérhetőségéről, az ellátások igényléséhez szükséges iratokról.
- Tanácsadás:

- szociális,
- életvezetési,
- mentálhigiénés,
- pszichológiai,
- jogi és
- ügyintézési problémák megoldásához.
- Családgondozás, melynek során a családgondozók:
 - komplex családgondozást,
 - gondozási terv elkészítését a családok elképzeléseire alapozva, azokat figyelembe véve,
 - gondozási stratégia kliensekkel közösen történő kidolgozását, a családot, mint egységet szemlélve, ahol minden családtagnak vannak önállóan elvégzendő feladatai, melyek rá nézve kötelezőek, a családok érdekérvényesítő képességének, önállóságának erősítését,
 - együttműködést a családok ellátásában résztvevő intézményekkel, különösen a család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, család- és gyermekjóléti központokkal végeznek.
- Csoportokkal végzett szociális munka:

A Családok Átmeneti Otthonában végzett csoportfoglalkozások meghatározó célja a szülők gyermekeik nevelését, gondozását segítő, információkkal, tanácsokkal történő ellátása.

A csoportfoglalkozások során a gyermekeknek lehetőségük nyílik a kapcsolatteremtésre, csoportképzésre, valamint arra, hogy megismerjék egymást. A foglalkozások által segített az Otthonban való együttélés körülményeihez való könnyebb alkalmazkodás, illetve, hogy saját képességeikhez mérten fejlesszék önmagukat.

Az ellátás igénybevételének módja:

Az intézmény igénybevételének két lehetséges módja van:

- krízis befogadás

Krízisbefogadásra olyan esetben kerül sor, amikor az intézményben megjelenő család azonnali ellátást igényel (pl.: családon belüli erőszak, katasztrófa helyzet stb.).

Ebben az esetben a mindenkori ügyeletes munkatárs veszi fel a családot, majd a legrövidebb időn belül a CSÁO vezetőjét tájékoztatja a krízisbefogadás tényéről. A vezető megállapítja a befogadás jogszerűségét és indokolt esetben megindítja a normál befogadás folyamatát.

- normál befogadás

A Családok Átmeneti Otthona befogadási folyamata a következő:

- Az illetékes gyermekjóléti szolgáltató (család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgálat) javaslatot tesz a Humánszolgáltató Központ intézményvezetőjének –az erre rendszeresített formanyomtatványon-, a rászoruló család befogadására.
- Az intézményvezető engedélyezi vagy elutasítja az intézményi jogviszony létrehozását.
- Az érvényben levő jogszabályoknak -a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó ellátások térítési díjáról szóló 36/2001.(XII.21.) önkormányzati rendeletben foglaltaknak megfelelően a CSÁO vezetőjének javaslatára megállapítja a térítési díjat és megállapodásban rögzíti a jogviszony feltételeit (jogviszony kezdete, vége, kötelező takarékoság, munkaviszony létesítésének kötelezettsége, intézmény szolgáltatásai, leltári felelősség, házirend betartásának

kötelezettsége kell, hogy szerepeljen az itt említett megállapodásban).

Az intézményi jogviszony megszűnésének módja:

- Az intézményi jogviszony a befogadás határidejének lejártával (12 hónap) megszűnik, amely indokolt esetben egy ízben meghosszabbítható 6 hónap időtartamig. A meghosszabbításról az intézményvezető dönt a CSÁO szakmai vezetőjének javaslatára.
- Az intézményi jogviszony megszűnhet: a Megállapodás feltételeinek be nem tartása esetén, valamint a CSÁO vezetőjének javaslatára, ha szükséges azonnali hatállyal.

Térítési díj fizetésének módja:

Az ellátásban részesülők, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról és a Szekszárdi Önkormányzat rendeletének értelmében személyi térítési díjat kötelesek fizetni.

A befogadott család tárgyhót követő 10. napig köteles a megállapított térítési díjat készpénzben a CSÁO szakmai vezetőjénél bizonylat ellenében befizetni. A befizetés tényét az intézményvezető ellenőrzi és igazolja.

A térítési díj megállapításának alapja az ellátást igénybe vevő család nyilatkozata és a rendelkezésre álló jövedelemigazolásra alkalmas dokumentumok bemutatása a CSÁO vezetője részére.

A CSGYJK és a CSÁO együttműködési rendje:

A Családok Átmeneti Otthonában elhelyezett családok az önkéntes együttműködésen alapuló alapellátás vagy védelembe vétel keretében gondozott családok lehetnek. **Alapellátás** során a CSÁO családgondozója az esetfelelős, a gondozási folyamatot esetgazdaként követi a CSGYJK Család- és Gyermekjóléti Szolgálat kijelölt családsegítője. A két szakember rendszeres kapcsolattartásban együttműködik egymással és a gondozott családdal. A CSGYJK Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítője a kapcsolattartás folyamatát írásban dokumentálja, az eset lezárásakor az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálathoz továbbítja.

Védelembe vétel esetén a szociális segítő munkát a család érdekében a Járási Gyámhivatal által kijelölt CSGYJK kötelékébe tartozó esetenedzser végzi és/vagy koordinálja, a jogszabályokban előírt módon. A CSÁO családgondozója figyelemmel kíséri az elhelyezett család gondozásának folyamatát. Napi kapcsolatot tart velük. Mindkét szakember rendszeresen beszámol az együttműködés tartalmi vonatkozásairól felettesének. Az Otthon az év minden napján üzemel, a napi nyitvatartás folyamatos. A kérelmező családokkal történő kapcsolatfelvétel és az adatok felvétele az adott család- és gyermekjóléti intézményben történik, és a szükséges környezettanulmányt is az adott család- és gyermekjóléti intézmény munkatársa készíti el.

cél, indok

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

Az Otthon a tevékenységét a Gyvt. 51.§-a, a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 67- 73. §-ai, 28/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról és a Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzatának rendelete alapján, valamint a Humánszolgáltató Központ Szervezeti és Működési szabályzatában meghatározottak szerint látja el.

A fentiekben nem szabályozott kérdésekben a *Szociális Munka Etikai Kódexe* az irányadó. A dolgozók a *Szociális Munka Etikai Kódexe* szabályainak ismeretét és önmagukra kötelező jellegének elfogadását, munkaköri leírásuk aláírásával hitelesítik.

Az ügyfél, a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeivel, panaszával az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz, a gyermekjogi képviselőhöz, valamint az ombudsmanhoz fordulhat.

A munkatársak jogainak védelmére vonatkozóan

- a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Kormányrendelet, valamint
- Szekszárd Megyei Jogú Városi Humánszolgáltató Központjának Közalkalmazotti Szabályzata rendelkezéseit kell alkalmazni.

5. HAJLÉKTALANSEGÍTŐ SZOLGÁLAT EGYSÉGEI

A Hajléktalansegítő Szolgálat szervezeti felépítése, alkalmazotti létszámai:

Hajléktalansegítő Szolgálat szakmai vezető (osztott munkakörben) 1 fő	→	Átmeneti szállás és éjjeli menedékhely	→	szociális-, mentálhigiénés munkatárs 2 fő szociális segítő 3 fő
	→	Nappali melegedő	→	szociális-, mentálhigiénés munkatárs 1 fő szociális segítő 3.5 fő
	→	Utcai szociális szolgálat	→	utcai szociális koordinátor 1 fő utcai szociális munkás 1 fő
	→	Népkonyha	→	szociális segítő 1 fő

5.1. Hajléktalanok átmeneti szállása (6 férőhely)

A szolgáltatás célja, feladata:

A szolgáltatás feladata az önellátásra képes hajléktalan személyek számára biztosítani

a) lakhatási szolgáltatást, vagy

b) lakhatási szolgáltatást és az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti mértékű esetvitelt (szociális munkát).

Azoknak a személyeknek az esetében, akiknek az

a) idegenrendészeti, kitoloncolási, menekültügyi őrizete megszűnt,

b) az idegenrendészeti hatóság vagy a menekültügyi hatóság által fenntartott intézményben, az idegenrendészeti eljárásban elrendelt kijelölt helyen, vagy a menekültügyi eljárásban elrendelt kötelező tartózkodási helyen, vagy szálláshelyen való tartózkodása megszűnt, vagy

c) idegenrendészeti vagy menekültügyi eljárásban az idegenrendészeti vagy menekültügyi hatóság által fenntartott intézmény kijelölt helyen való tartózkodási helyként vagy szálláshelyként nem jelölhető ki

és az Szt. 4. § (3) bekezdése alapján hajléktalannak minősül az ellátás keretében kizárólag lakhatási szolgáltatás és tisztálkodási lehetőség biztosítható.

Cél a lecsúszás megakadályozása, a társadalmi integráció, reintegráció, a munkavállalás és a tartós lakhatás megteremtésének elősegítése.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

A hajléktalanok átmeneti szállása lakhatási szolgáltatással összefüggően biztosítja:

- az éjszakai pihenési lehetőséget: 2 db egy ágyas szoba, 2 db két ágyas szoba áll rendelkezésre.
- a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséget: egy elkülönített zuhanyzó áll rendelkezésre.
- az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget: külön konyha.
- az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
- a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését: két zárható szekrény áll rendelkezésre.
- betegek szükség szerinti elkülönítését;
- elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).

Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:

- esetkezelés;
- az átmeneti szállóról történő továbblépéshez nyújtott személyre szabott segítség;
- az intézményen belüli közösségi élet szervezése;
- szabadidős eltöltésének segítése;
- a családi és társadalmi kapcsolatok ápolásának segítése;
- a szociális ügyintézés segítése;
- mentálhigiénés gondozás.

Az ügyfelek segítése érdekében egyéni gondozási terv készül - ha az ügyfél legalább 6 hónapig igénybe veszi az ellátást -, mely személyre szabottan határozza meg a problémákat, a feladatokat, a célokat, a módszereket és határidőket, az értékelés módját.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit.

Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.

Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 16 órától másnap reggel 8 óráig.

Kapacitások: 6 fő férfi hajléktalan férőhely áll rendelkezésre.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködési megállapodás keretében történik, eseti jelleggel, írásban és elektronikusan az adott ügryhöz kapcsolódóan.

Az ellátandó célcsoport meghatározása:

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Nyújtott szolgáltatási elemek

- Lakhatás.
- Tanácsadás.
- Esetkezelés.
- Gondozás.
- Készségfejlesztés.
- Szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése.
- Az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

Az ellátás igénybevétele módja

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjköteles –az első 30 nap kivételével-, a Szekszárd M.J.V. Önkormányzat rendeletében meghatározottak szerint. A térítési díj az ellátott jövedelmének 10%-a.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

5.2. Éjjeli menedékhely férfi (20 férőhely)

5.3. Éjjeli menedékhely női (5 férőhely)

A szolgáltatás célja, feladata:

A szolgáltatás feladata, hogy éjszakai pihenési lehetőség biztosítsa a hajléktalan személyek számára, valamint krízishelyzetben szállás biztosítása az arra rászorulóknak.

A szolgáltatás célja a megelőzés, valamint az ártalomcsökkentés az éjszakai menedék, az éjszakai pihenés és a fedett helyre való behúzódás lehetőség biztosítása révén.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

Az éjjeli menedékhely lakhatási szolgáltatással összefüggően biztosítja:

- az éjszakai pihenési lehetőség férfiaknak: 4 db három ágyas szoba, 2 db négy ágyas szoba áll rendelkezésre.
- az éjszakai pihenési lehetőség nőknek: 1 db 5 ágyas szoba áll rendelkezésre.
- a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiségek: nemenként elkülönített zuhanyzó áll rendelkezésre.
- az étel melegítésére, étkezésre szolgáló helyiséget: külön konyha.
- az ellátást igénybe vevő ruházatának tisztításához szükséges feltételeket (mosási lehetőség);
- a kliens személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését: zárható szekrény áll rendelkezésre.
- elsősegély nyújtásához szükséges felszerelést (elsősegélynyújtó felszerelést).

Szociális és mentális gondozás körében nyújtott szolgáltatások:

- szociális információk biztosítása;
- az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás (jogosultság megállapítására vonatkozó tanácsadás);
 - a szociális ügyintézés segítése;
 - mentálhigiénés gondozás.

Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 16 órától másnap reggel 8 óráig.

Kapacitások: 20 fő férfi és 5 fő női hajléktalan férőhely áll rendelkezésre.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

Az ellátandó célcsoport meghatározása:

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Nyújtott szolgáltatási elemek

Az éjjeli menedékhely nem nyújt szociális munkát a vonatkozó szakmai rendeletnek megfelelően.

Az ellátás igénybevételének módja

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

5.4. Nappali melegedő

A szolgáltatás célja, feladata:

A szolgáltatás célja, hogy lehetőséget biztosítson hajléktalan személyek részére a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

A nappali melegedő biztosítja:

- pihenési lehetőséget;
- tisztálkodási lehetőséget;
- mosási lehetőséget;
- közösségi együttlésre szolgáló helyiséget;
- ételmelegítési és ételfogyasztási lehetőséget: külön konyha;
- szabadidős programok szervezése (napilapok, könyvek, sakk, kártya és társasjátékok tömegkommunikációs eszközök biztosítása, filmvetítés);
- tanácsadást;
- szociális ügyek intézésében való segítségnyújtást;
- munkavégzés lehetőségének szervezését, megteremtését, munkaközvetítést;
- életvitelre vonatkozó tanácsadást, életvezetés segítését;
- esetkezelést.

Az ellátás igénybe vehető az év minden napján, 8 órától 18 óráig.

Kapacitások: 50 fő férfi és nő hajléktalan számára biztosít bent tartózkodási lehetőséget.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködési megállapodás keretében történik, eseti jelleggel, írásban és elektronikusan az adott ügghöz kapcsolódóan.

Az ellátandó célcsoport meghatározása:

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, a letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Nyújtott szolgáltatási elemek

- Tanácsadás.
- Készségfejlesztés.
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

- Étkeztetés.
- Esetkezelés.
- Felügyelet.
- Gondozás.
- Közösségi fejlesztés.

Az ellátás igénybevételének módja:

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

5.5. Utcai szociális munka

A szolgáltatás célja, feladata:

Az utcai szociális munka célja, feladata az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetése, az életmóddal járó ártalmak csökkentése, a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybe vételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

- Terepmunka.
- Területbejárás – az ellátási terület fontosabb területeinek heti legalább egyszeri bejárása. Rendszeresen bejárásra kerülnek a hajléktalanok által lakott helyek.
- Felderítés - a hajléktalan személyek felkutatása. Új helyek felkutatása saját elképzelések alapján, valamint lakossági bejelentések alapján.
- Helyzetük, életkörülményeik figyelemmel kísérése (elsősorban közterületek, pincék, lépcsőházak, tanyák).
- Bejelentések fogadása.
- Háttérroda működtetése – nap szinten 1-2 órában ügyfélfogadás.
- Szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatás, ellátás kezdeményezése, illetve a szükséges intézkedés megtétele a kliens helyzete javítása érdekében.
- Tájékoztatás, információnyújtás, tanácsadás (különösen jogosultságokról, intézményi ellátási lehetőségekről, jogi tanácsadóhoz juttatás, életvezetés).
- Szociális ügyintézés -segítségnyújtás a rászoruló hajléktalan személyek aktuális hivatalos ügyeinek intézésében.
- Szolgáltatás nyújtása (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer), ártalomcsökkentés.

- Szociális munka egyénnel (kizárólag az ügyfél kezdeményezésére, szóbeli megállapodással).
- Mentális segítségnyújtás (kompetenciahatárokat betartva).
- Krízisintervenció – veszélyhelyzetben a szükséges intézkedések megtétele.
- Munkavállaláshoz nyújtott segítség.
- Társadalmi reintegráció elősegítése.
- Esetkezelés.
- Szállítás.

Egyaránt fontos a hajléktalan emberek ellátáshoz juttatása, valamint a szolgáltatások utcára való kivitele.

Az ellátás nyújtását a komplexitás, az egyéni bánásmód, az adott személy szükségleteihez, a lehetőségekhez alkalmazkodó segítségnyújtás jellemzi.

Utcai szociális munka igénybe vehető az év minden munkanapján, nyolc órától tizenhat óráig. Ellátási terület: Szekszárd, Bátaszék, Ócsény, Decs, Szálka, Zomba, Harc települések.

Az utcai életmód felszámolásának, az ügyfelek lakhatásának megoldása:

Elsődleges cél az önálló, tartós, fenntartható lakhatás megteremtése, amennyiben ez nem lehetséges bármilyen, az utca, mint alvóhely, elhagyását szolgáló megoldást számba veszünk. Ez lehet hosszabb időtartamú vagy akár néhány nap.

Önálló lakhatás érdekében (albérlet, tanya, saját lakás): lakhatási lehetőségek (pl.: albérlet, tanya stb.) felkutatásának segítése; képessé tevés az önálló életvitelre; a lakókörnyezettel való kapcsolat segítése mindkét oldalról; lakhatást segítő ellátásokhoz juttatás; lakhatási lehetőség megtartásához nyújtott támogatás; életvezetési tanácsadás.

Családi kapcsolatok rendezése révén: kapcsolatfelvétel a hozzátartozókkal a lakhatás megteremtése, a kapcsolat rendezése érdekében.

Párkapcsolat révén: nem hajléktalan társal való párkapcsolat segítése.

Intézményi elhelyezés révén (éjjeli menedékhely, átmeneti szállás, szenvedélybeteg rehabilitációs intézmény, kórház, egyéb). Információ nyújtás az elhelyezési lehetőségekről; a bekerülés ügyintézése; intézményi szolgáltatás, itt való elhelyezhetőségre való alkalmasság tétel.

Kapacitások: 1 szolgálat.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködési megállapodás keretében történik, eseti jelleggel, írásban és elektronikusan az adott ügghöz kapcsolódóan.

Az ellátandó célcsoport meghatározása:

Azon hajléktalan személyek, akik éjszakáikat közterületen töltik vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben töltik.

A településen – Szekszárd, Bátaszék, Ócsény, Decs, Szálka, Zomba, Harc – a közterületen tartózkodó, tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Nyújtott szolgáltatási elemek

- Megkeresés.
- Tanácsadás.
- Gondozás.

- Esetkezelés.
- Szállítás.

Az ellátás igénybevételének módja:

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

5.6. Népkonyha

A szolgáltatás célja, feladata:

Az ellátás célja, hogy azon hajléktalan személyek számára, akik önmaguk részére tartósan vagy átmenetileg nem képesek biztosítani az étkezést, legalább napi egyszeri, létfontosságú, meleg ételt biztosítson.

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:

A népkonyha biztosítja:

- A szolgáltatás alkalmi jelleggel, és helyben fogyasztással legalább napi egyszeri egy tál meleg ételt biztosít.
- A biztosított étel jogszabályokban előírt kalória- és tápanyag tartalmú.
- Az intézmény kézmosási lehetőséget, valamint nemenkénti illemhelyeket biztosít az ügyfelek részére.
- Az étkezéshez szükséges evőeszközöket és étkészletet a szolgáltatást nyújtó bocsátja a kliensek rendelkezésére.

Az ellátás igénybe vehető az év minden munkanapján 11:30-tól 13:30-ig.

Kapacitások: 50 fő férfi és nő hajléktalan számára biztosít napi egyszeri meleg ételt.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Együttműködési megállapodás keretében történik, illetve nem formalizált módon.

Az ellátandó célcsoport meghatározása:

A településen életvitelszerűen tartózkodó, tizennyolcadik életévüket betöltött hajléktalan személyek, akik magyar állampolgárok, bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, letelepedési engedéllyel rendelkező személyek vagy a magyar hatóság által menekültként elismert személyek.

Nyújtott szolgáltatási elemek

- Étkeztetés.

Az ellátás igénybevételének módja:

- Az ügyfelek személyes megkeresése révén.
- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes.
- Kérelemmel igényelhető.
- A szolgáltatás térítési díjmentes.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

- Szekszárd M.J.V. internetes elérhetősége által.
- Tájékoztató anyagok.
- Munkatársak személyes tájékoztatása.
- Média igénybevétele.
- Más szociális intézményeken keresztül.

A HSSZ működési területe:

A Hajléktalansegítő Szolgálat hajléktalanok átmeneti szállása, éjjeli menedékhelye, nappali melegedője, népkonyhája az ország egész területéről fogad klienseket. Hajléktalansegítő Szolgálat utcai szociális szolgálata tekintetében az ellátási terület: Szekszárd, Bátaszék, Ócsény, Decs, Szálka, Zomba, Harc.

III. A HSZK munkatársainak munkaformái

Egy család vagy egyén ügyeinek intézéséért az esetfelelős (családsegítő/esetmenedzser/családgondozó/koordinátor/mentálhigiénés munkatárs) tartozik felelősséggel, az esetet valamilyen összeférhetetlenség vagy szakmai megfontolás miatt esetátadásra terjeszthetik, megindokolva nemleges választásukat. Az egyes intézmények által közvetített esetek felelősét a szakmai vezető jelöli ki. A HSZK-ban folyó munka team jellegű, azaz a munkatársak összehangolt szakmai tevékenységére alapul.

Egyéni esetkezelés: az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.
Szociális csoportmunka: közreműködés az állampolgárok azonos típusú gondjainak együttes megoldásában. Működtethető életkori, kortárs vagy probléma orientált csoport.
Közösségi szociális munka: a lakóhelyi közösségek érdekeinek felismerése, felismertetése, érdekvédelemre tanítás, annak érdekében, hogy a családok segítségnyújtást követően önállóan tudják megoldani problémáikat. Ennek speciális formája a közösségi pszichiátriai ellátás.
Információ, tanácsadás, kutatás és egyéb szolgáltatás az Önkormányzat, az intézmények és a lakosság részére.

Egyéb szociális és gyermekjóléti alap- és szakosított ellátás biztosításának munkaformái:

- hajléktalanok Népkonyhán történő étkeztetése,
- téli kríziskezelés hajléktalanok számára,
- utcai szociális munka,

- nappali melegedőben foglalkoztatás hajléktalanok számára,
- család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében: koordináció, szociális segítő munka, mediáció, telefonos készenléti szolgálat,
- Családok Átmeneti Otthona: elhelyezés, ellátás, életmód-tanácsadás.

Esetfelelősi rendszer

Egy család/egyén ügyeinek intézéséért mindig egy, és csakis egy munkatárs felelős: az esetfelelős. Az ügyeleti időben érkező esetek felelősei új ügyfél esetén a szakmai vezető által kijelölt szociális segítő szakemberek, családsegítők. Valamilyen összeférhetetlenség esetén, vagy szakmai megfontolások miatt esetátadásra kerülhet sor a szakmai vezetők jóváhagyásával és aláírásával.

A Humánszolgáltató Központ szakmai egységei team-eket működtetnek, mely elősegíti a munkatársak összehangolt szakmai együttműködését.

IV. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI

A HSZK minden intézménye személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatást biztosító intézmény, ennek megfelelően az Szt., valamint a Gyvt. rendelkezései az irányadóak. A gyermeki jogok tekintetében Magyarország Alaptörvénye, az 1989. nov. 20-i New Yorki egyezmény és a Gyermek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvényben foglaltak szerint jár el.

Az ellátotti jogok érvényesülését a HSZK Házirendje és annak mellékletét képező, az egyes szakmai egységekre vonatkozó *házirendek*, valamint a *megállapodások és szerződések* garantálják, mindenütt biztosítva a jogorvoslat lehetőségét.

A szociális szolgáltatást végző munkatársak jogait az Szt. és Gyvt. alapján, illetve a Munka Törvénykönyve ide vonatkozó részei, a közalkalmazotti törvény szabályai, valamint a szociális munka etikai kódexe tartalmazza.

A jogérvényesülés biztonságát a jogorvoslati lehetőségeken túl, a szakmai vezetők és az intézményvezető ellenőrzési kötelezettségei is biztosítják.

Szekszárd, 2021. május

Bomba Gábor
Társulási Tanács elnöke

Tolácziné Varga Zsuzsanna
intézményvezető

1. számú melléklet

HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT SZERVEZETI FELÉPÍTÉS

