

**NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ BÖLCÖSÖDE  
CSALÁD - ÉS GYERMEKJÖLETI SZOLGÁLAT**

2315 SZIGETHALOM, RAKOCZI FERENC UTCA 149/A

2315 SZIGETHALOM, JÓZSEF ATTILA UTCA 37-39,

2315 SZIGETHALOM, JÓZSEF ATTILA UTCA 49.

**NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ  
SZAKMAI PROGRAM**



# SZAKMAI PROGRAM



**2020**

# NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ HELYI SZAKMAI PROGRAMJA

**Mottó:**

*„A gyermekkor egyszeri és megismételhetetlen. Minden, ami a gyermekkorban történik, a gyermek egész életére hatással lesz. Ezért kell valamennyi döntésnél figyelembe venni annak esetleges hatását a gyermekekre, fiatalokra, fiatal felnőttekre és családjaikra. A gyermekek jóllétének minden körülmények között elsőbbséget kell élveznie. A fenntartható jövő alapja a gyerekek egészsége, védelme és oktatása.”*

/UNICEF/

<p><b>Az intézmény működési engedélyszáma:</b></p> <p>határozatlan idejű,</p> <p>utolsó módosítás:</p> <p><b>Az intézmény alapító okiratszama: 238/2014.</b></p>	<p><b>A szakmai programban foglaltakért és azok végrehajtásáért felelős az intézményvezető:</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Domonkos István</b></p>
--	--

### Legitimációs eljárás

<p><b>A szakmai programot készítette:</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Domonkos István</b> Intézményvezető</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Fabula Jánosné</b> Intézményvezető helyettes</p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Lászlóné Baraksó Veronika</b> Szakmai vezető</p>	<p><b>Véleménynyilvánítók:</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Szülői Érdekvédelmi Fórum Elnök</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;"><b>Közalkalmazotti Tanács</b></p>
<p><b>Jóváhagyta</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">intézményvezető</p>	<p><b>Jóváhagyta</b></p> <p style="text-align: center;">.....</p> <p style="text-align: center;">fenntartó nevében</p>
<p><b>PH</b></p>	
<p><b>A dokumentum jellege: Nyilvános</b></p>	<p><b>Érvényes: a kihirdetés napjától visszavonásig</b></p>
<p><b>Dátum:</b></p>	<p><b>Készült: 1 eredeti példány</b></p>

**Tartalom**

SZAKMAI PROGRAM .....	1
BEVEZETÉS.....	5
1. Az intézmény adatai .....	6
1. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ CÉLJA.....	8
1.1 Az intézmény általános célja: .....	8
1.2 Szolgáltatás feladata:.....	9
1.3 Szolgáltató alapelvei:.....	10
1.4 Nobilis Humán szolgáltató megvalósítani kívánt programja: .....	11
1.5 A meghatározott célok megvalósítása érdekében ellátandó közfeladatok .....	13
2. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FORMÁJA: .....	14
3. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÉNEK LEÍRÁSA .....	15
3.1 Az intézmény szervezeti felépítésének általános jellemzői: .....	15
3.2 Az intézmény belső szervezeti tagozódása, a szervezeti egységek megnevezése és feladatköre .....	16
3.3 Az intézményben létesített szervezeti egységek szakmai együttműködésének, valamint az esetleges helyettesítéseknek a rendje:.....	20
4. AZ INTÉZMÉNY KÜLSŐ KAPCSOLATTARTÁSA, EGYÜTTMŰKÖDÉSE MÁS INTÉZMÉNYEKKEL.....	21
5. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ELLÁTOTT TELEPÜLÉS BEMUTATÁSA, DEMOGRÁFIAI JELLEMZŐI, AZ IGÉNYBEVETT SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MUTATÓINAK ALAKULÁSA.....	23
6. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ INTÉZMÉNY SZAKMAI SZERVEZETI EGYSÉGEI.....	24
6.1 GYERMEKEK NAPKÖZBENI BÖLCSŐDEI ELLÁTÁSÁT BIZTOSÍTÓ SZAKMAI SZERVEZETI CSOPORT.....	24
6.1.1. Bölcsődei szolgáltatás bemutatása.....	27
6.1.2. Bölcsődei ellátás.....	29
6.2 CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁSAIT BIZTOSÍTÓ SZAKMAI CSOPORT 42	
6.2.1 Szolgáltatási elemek.....	47
6.2.2 Nobilis Humán Szolgáltató Család – és Gyermekjóléti Szolgálatának egyéb preventív, szociális segítő programjainak ismertetése.....	51
6.2.3 Gyermekjóléti szolgáltatás.....	53
6.2.4 Család- és gyermekjóléti szolgálat feladatai (Gyvt. 40 §).....	57
6.2.5 Családsegítés területének részletes bemutatása.....	68
7. A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA .....	71
8. AZ ELLÁTOTTAK, ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK.....	71
9. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI.....	73

## BEVEZETÉS

Szigethalmon az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások és a gyermekjóléti alapellátások összehangolt munkájára és fejlesztésére. Összevont intézményünk a nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, miközben a segítő beavatkozás középpontjába az egyéni és szülői kompetenciák kialakítását, növelését; ellátottjaink saját életének irányítására képessé tételét, valamint a társadalmi integráció erősítését helyezi.

A személyes gondoskodás keretében gyermekjóléti alapellátásban dolgozó bölcsődei és gyermekjóléti szolgálatban tevékenykedők feladata rendkívül összetett.

A gyermekjóléti alapellátások célja, hogy hozzá járuljon a gyermekek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi és szociálisan kiegyensúlyozott fejlődéséhez, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

Mindez folyamatos felkészültséget kíván az itt dolgozóktól: szülőkkel partnerként, a családok értékeinek tiszteletben tartásával, szakmai tudásunk fejlesztésével kívánjunk biztosítani ellátottaink számára.

Célunk a városban működő gyermekvédelmi jelzőrendszer kiépítése, hatékony kommunikáció és a szociális háló kiterjesztése és megerősítése. Szeretnénk mindezt úgy tenni, hogy a gyermekek és családjaik speciális támogatását szolgáljuk a gyermekek személyes fejlődése, a család saját kompetenciájának megerősítése, valamint a gyermek és a család szociális befogadása érdekében.



## 1. AZ INTÉZMÉNY ADATAI

Az intézmény neve:

Nobilis Humán Szolgáltató

Az intézmény fenntartója:

Szigethalom Város Önkormányzata

Címe: 2315 Szigethalom, Kossuth Lajos utca 10.

Telefon: 06-24-403-657

Fax: 06-24-538-410

Az intézmény székhelye:

Nobilis Humán Szolgáltató

2315 Szigethalom, Rákóczi Ferenc u. 149/A.

A székhelyen nyújtott szolgáltatások szakfeladat száma szerint:

889101 - Bölcsődei ellátás

889103 - Gyermekétkeztetés bölcsődében és fogyatékosok nappali  
intézményében

Az intézmény adószáma:

15829016-2-13

Az intézmény alapítóokirat száma: 238/2014.

Az intézmény alapítóokirat kelte: 2014. november 11.

Az intézmény működési engedély száma:

Az intézmény jogállása:

Önálló jogi személy

Az intézmény gazdálkodási besorolása:

Gazdasági szervezettel nem rendelkező

költségvetési szerv

A intézmény létrehozásáról rendelkező jogszabály (határozat)

238/2014. (XI.11.)

A költségvetési szerv alapításának időpontja:

2015. január 1.

Az intézmény KSH statisztikai számjele:

15829016

### Az intézmény felügyeleti szervei:

- Ø Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály
- Ø Szigethalom Város Önkormányzat Képviselő-testülete
- Ø Budapest Főváros Kormányhivatala,
- Ø Ráckevei Kistérség Népegészségügyi Intézet Vezető védőnője.
- Ø Egészségügyi tevékenysége feletti szakfelügyeletet az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat területileg illetékes megyei intézetének tisztii főorvosa gyakorolja.

### Az intézmény, mint költségvetési szerv tevékenységei kormányzati funkció rendje szerint:

- 013350 Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok  
(önkormányzati tulajdonú üzlethelyiségek, irodák, más ingatlanok hasznosítása)
- 095020 Iskolarendszeren kívüli egyéb oktatás, képzés
- 104030 Bölcsődei ellátás
- 084070 A fiatalok társadalmi integrációját segítő struktúra, szakmai szolgáltatások fejlesztése, működtetése
- 104042 Család és gyermekjóléti szolgáltatások

### Az intézmény telephelyei

#### Nobilis Humán Szolgáltató Szivárvány Bölcsőde

(2315 Szigethalom, 2315 Szigethalom, Rákóczi Ferenc u. 149/A.)

- Ø Bölcsődei ellátás
- Ø Férőhelyek száma: 70 fő, 5 bölcsődei csoport
- Ø Gyermek napközbeni ellátásához kapcsolódó egyéb szolgáltatások

#### Nobilis Humán Szolgáltató Tipegő Bölcsőde

(2315 Szigethalom, József Attila u. 37-39.)

- Ø Bölcsődei ellátás
- Ø Férőhelyek száma: 28 fő, 2 bölcsődei csoport
- Ø Gyermek napközbeni ellátásához kapcsolódó egyéb szolgáltatások

## **Nobilis Humán Szolgáltató Család-és Gyermekjóléti Szolgálat**

(2315 Szigethalom, József Attila u. 49.)

Ø Család és gyermekjóléti szolgáltatás

### **Az intézmény, mint költségvetési szerv típusa:**

- Ø A tevékenység jellege alapján közszolgáltató költségvetési szerv
- Ø A költségvetési szerv, mint közszolgálati szerv, közintézménynek minősül

A költségvetési szerv működési köre:

Valamennyi ellátás és szolgáltatás: Szigethalom város közigazgatási, illetékességi területe.

## **1. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ CÉLJA**

### **A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA**

#### **1.1 Az intézmény általános célja:**

A Nobilis Humán Szolgáltató létrehozásának célja, hogy a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. 40. § (1), valamint a 96. § (4) – (5) bekezdése által meghatározott intézményi és szervezeti formában biztosítsa a gyermekjóléti szolgáltatás, vagyis a működési területén élő, szociális, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult személyek alapszolgáltatások keretében történő ellátását végzi. Az 1993. évi III. törvény 64. §-a értelmében pedig a családsegítés feladatának biztosítását látja el. Intézményünk feladata, hogy szervezze és összehangolja a szociális alap, és a gyermekjóléti szolgáltatásokat, az ifjúság-, valamint a család szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat.

A Nobilis Humán Szolgáltató célja, a gyermekek és családok számára nyújtott személyes szolgáltatások hatékonyabb összehangolása és a társadalmi integrációt erősítő komplex gondozási és ellátási formák kialakítása. Feladata továbbá a városban működő gyermekvédelmi jelzőrendszer és az ehhez kapcsolódó hatékony kommunikáció, illetve a szociális háló kiterjesztése és megerősítése. Intézményünk célja továbbra is egy jól működő információs rendszer létrehozása, melynek az intézménnyel kapcsolatban álló személyek, intézmények is aktív résztvevői.

Tapasztalhattuk, hogy az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó szakembergárda eszköztárak bővítésére. Szolgáltatásaink a nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre



figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, miközben a segítő beavatkozás fókuszába a képessé tevést, a kompetenciák növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi.

Az integrált intézmény létrehozásával világos és követhető felelősségi rendszer, összehangolt szakmai munka alakult ki, a változó társadalmi és gazdasági környezethez való rugalmas alkalmazkodás valósult meg.

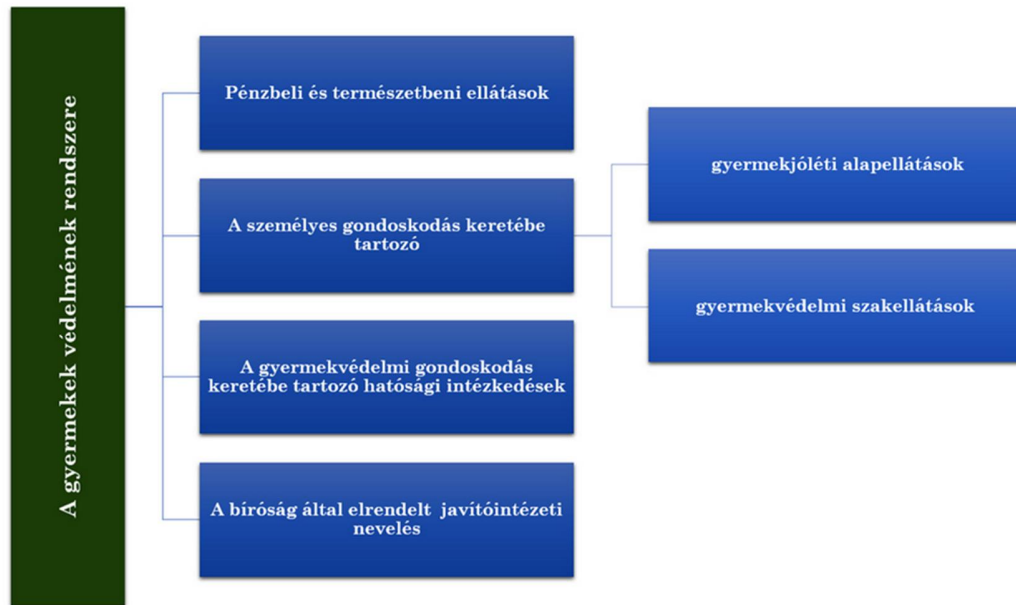
A Nobilis Humán Szolgáltató munkamódszerére jellemző: a különböző szakfeladatok egymás mellett, összhangban dolgoznak, biztosítva az egymás közötti megfelelő információáramlást annak érdekében, hogy az intézményhez segítségért forduló egyének, családok a problémájuknak leginkább megfelelő megoldást kaphassák.

Tevékenysége során, feladatai teljesítése érdekében a Nobilis Humán Szolgáltató együttműködik a szociális, valamint a gyermekek ellátásához kapcsolódó egyéb szervezetekkel, intézményekkel. Feladatait az Alapító Okiratban felsorolt szociális és gyermekjóléti alapellátások nyújtásával látja el.

Eredményességének érdekében figyelemmel kíséri a település társadalmi összetételének változásait, a felmerülő problémákat, igényeket, valamint szociális és gyermekvédelmi ellátások jogszabályi környezetének változásait. Pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában, a fenntartó hozzájárulását követően tevőlegesen részt vesz.

## 1.2 Szolgáltatás feladata:

- Ø A vonatkozó jogszabályok által előírt feladatok ellátása a módszertani ajánlások, valamint a szakmai protokollok figyelembe vételével:
- Ø Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása.
- Ø Gyermekek- és családvédelmi feladatok tervezése.
- Ø Szakmai célok kitűzése, az ellátandó célcsoport, a lakosság igényeinek, aktuális problémáinak követése alapján.
- Ø Széleskörű tájékoztatás az ellátásokról.
- Ø Prevenció, korrekció.
- Ø Kapcsolattartás a fenntartóval, szolgáltatások igénybevevőivel, társszervekkel.
- Ø Személyi és tárgyi feltételek maximális biztosítása.
- Ø Dolgozók munkájának követése, támogatása, felkészítése, fejlesztése.



***Intézményünk feladatköre a gyermekek védelmének rendszerében (InfoGraf)***

**1.3 Szolgáltató alapelvei:**

- Ø Prevenció, azaz a problémás helyzet kialakulásának megelőzése;
- Ø Esélyegyenlőség, egyenlő bánásmód elve;
- Ø Emberi méltóság tisztelete;
- Ø Lehető legkorábbi beavatkozás elve;
- Ø A problémák komplex megközelítésének elve;
- Ø Korrekció elve: probléma kiküszöbölése;
- Ø Együttműködés elve: együttműködés a problémamegoldásban érintett személlyel, szakmai társszakmákkal-szervekkel;
- Ø Fokozatosság elve;
- Ø Közös munka elve: a szolgáltatások minőségét, hatékonyságát, sikerességét a munkatársak közös értékrendje, beállítottsága, motiváltsága, együttműködésre való hajlandóságunk.
- Ø Önkéntesség;

## 1.4 Nobilis Humán szolgáltató megvalósítani kívánt programja:

Az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó eszköztárak összeépítésére. A nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, az egyének problémáinak kezelésére, miközben a segítő beavatkozás fókuszába a képessé tevést, a kompetenciák növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi.

### **Legfontosabb programunk:**

- Ø szegregációmentes intézmények,
- Ø egyenlő esély a hozzáférésben,
- Ø korszerű tudással rendelkező szakemberek, a hatékonyságot előtérbe helyező, együttműködő szolgáltatások,
- Ø rugalmasság, a szükségletekre válaszoló szolgáltatások működtetése,
- Ø rutinszerűen jól működő szakmaközi együttműködés,
- Ø korszerű képzési és továbbképzési rendszerek kialakítása,
- Ø hatékony és intenzív családmegtartó szolgáltatások biztosítása,
- Ø korszerű módszerek rutinszerű használata,
- Ø az igénybevevők elégedettségének rendszeres mérése.

### **Konkrét intézményi programunk:**

- Ø A lakosság szükségleteinek kielégítése;
- Ø A település egyházaival, vallás felekezeteivel szorosabb együttműködés kiépítése;
- Ø A település intézményeivel való szoros együttműködés;
- Ø A városi rendezvényeken képviselni intézményünket, illetve amennyiben módunkban áll: aktívan részt venni;
- Ø Újra szervezni a korábban már jól működő kistérségi konferenciákat, szakmaközi megbeszéléseket;
- Ø A modern kor kommunikációs igényeihez igazodva intézményi „Facebook” oldal létrehozása. A személyiségi jogok tiszteletben tartása intézményünk egyik kötelezettsége, ezért a felmerülő igényeket (pl: bölcsődei életképek, család- és gyermekjóléti szolgálat igénybevevői számára

szervezett segítő, támogató csoport). Mindezt „zárt csoportokon” belül kívánjuk megoldani, hogy a visszaélések lehetőségét is minimalizáljuk.

### **A szakmai fejlesztés területei:**

#### A bölcsődei ellátás területén:

- Ø Udvar kerítésének biztonságossá tétele;
- Ø Tárgyi eszközeinek, fejlesztése, pótlása, biztonságossá tétele (játékok, udvari játékok pótlása,
- Ø Korszerűsítés, elkerített szobarészek létrehozása, terasz lejárát ráccsal zárhatóvá tétele, csoport fürdőszobák átadó közti, valamint aula-folyosó közötti átjárás ráccsos kisajtóval biztonságossá tétele, hogy az épület adottságai mellett a kisgyermeknevelők gondozási feladataik közben is látó- és/vagy hallótávolságra legyenek a kisgyermekektől.;
- Ø Fogyóeszközök biztosítása (mesekönyvek, kreatív, kézműves tevékenységekhez eszközök, előképek, textíliák);
- Ø Nyitott bölcsőde: a kisgyermekes szülőket támogató szolgáltatások, tanácsadások, játszócsoportok, programok szervezése, indítása (célunk törekedni arra, hogy a felmerülő igényeknek, megfelelő helyszínt biztosítsunk úgy, hogy az alapszolgáltatás biztosítása ne sérüljön és mind az alapszolgáltatásunkat mind az azon felüli szolgáltatásunkat a lehető legjobb minőségben biztosítsuk.);
- Ø Újrarendezni a „Látni és látszani” program keretében a szigethalmi Polgárőrséggel való együttműködést;
- Ø Házi továbbképzések szervezése

#### A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátási területén:

- Ø Gyermekvédelmi, gyermekjóléti és családsegítő műhelymunka: a több társszakmát összefogó szakmai műhelymunka a település, illetve a járás szociális munkájában érintett szakemberekkel. Ez lehetőséget teremt a közös szakmai nyelv kialakítására, egymás - esetenként eltérő - szakmai szempontjainak megismerésére és méltányolására, az egyéni esetvezetések és az általánosabb problémák mentén való együttműködés szakmai protokolljainak, módszereinek, folyamatainak kialakítására;
- Ø A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat ellátási körébe tartozó gyermekek és fiatalok szocializációja, konstruktív életvezetés kialakítása perspektívák nyújtásával;
- Ø Szabadidős, tanulási és munkavállalási alternatívák kínálata – minden korosztály számára;

- Ø Az iskolából való lemorzsolódás megelőzése és a tanulmányaikat befejező fiatalok beilleszkedésének segítése a felnőtt társadalomba, nagy hangsúlyt fektetve a lelki és testi egészségmegőrzésükre;
- Ø Az igénybevevők aktivitását erősítő csoportos munkaformák kialakítása, bővítése;
- Ø Prevenációs programok és tanácsadás bevezetése az eladósodás megelőzésére;
- Ø Munkatársak szakmai felkészítése a mentális betegekkel és bántalmazott családtagokkal való hatékonyabb munkára;
- Ø Szigethalom város területén életvitelszerűen tartózkodó bármely nehézséggel küzdő lakos szociális segítőmunka minden eszköztárát igénybevevő segítése;
- Ø Információ nyújtás a településen, illetve azon túl lévő szociális szolgáltatásokról, valamint segítség nyújtása az azokhoz való hozzáférésben.
- Ø Figyelemmel kísérni a jogszabályi változásokat, betartani a szakmai protokollokban leírtakat;
- Ø Szorosabb együttműködés, folyamatos kommunikáció, erősebb kapcsolattartás kialakítása a jelzőrendszer tagjaival;
- Ø Szoros kapcsolattartás az óvodai, iskolai szociális munkát végző munkatársakkal;
- Ø Szociális diagnózis kezdeményezése

## 1.5 A meghatározott célok megvalósítása érdekében ellátandó közfeladatok

### Gyermekjóléti alapellátás

(1997. évi XXXI. tv., 42. §)

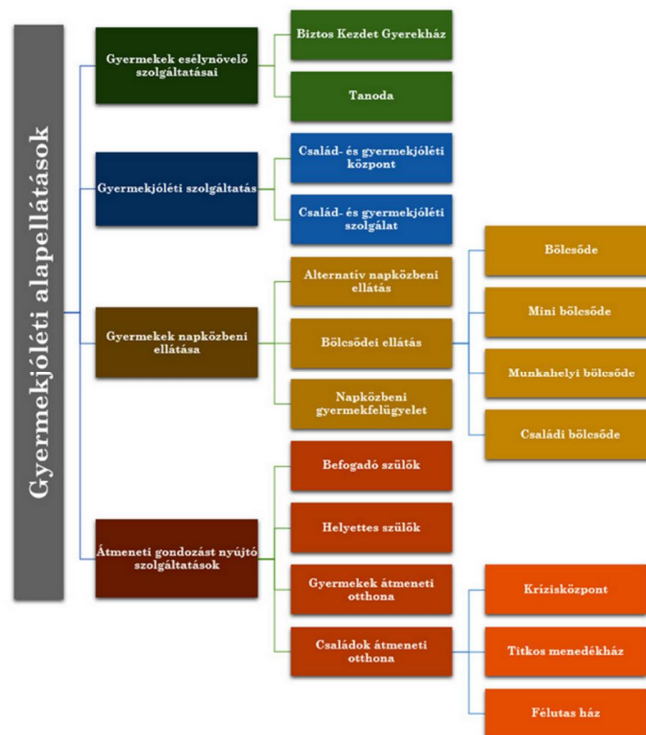
- Ø gyermekek napközbeni ellátása: bölcsődei ellátás
- Ø gyermekek napközbeni ellátása: kapcsolódó egyéb szolgáltatások

(1997. évi XXXI. tv., 39. § és a (2) )

- Ø gyermekjóléti szolgáltatás

Szociális alapszolgáltatások (1993. évi III. tv., 64. § (4.))

§ családsegítés



*Intézményeink az ellátandó közfeladatok rendszerében (InfoGraf)*

## 2. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FORMÁJA:

Szakmai szervezeti egységünk biztosítja a gyermekjóléti alapellátások körébe tartozó gyermekjóléti szolgáltatás, a gyermekek napközbeni bölcsődei ellátásának szakmai feladatai megvalósítását. A szakmai szervezeti egységet az intézményvezető utasításai alapján a gyermekjóléti szolgáltatáshoz és a családsegítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat biztosító szakmai szervezeti egység vezetője irányítja. Feladatai körébe tartoznak a szakmai szervezeti egység által biztosított gyermekjóléti alap-, és a családsegítéshez kapcsolódó szolgáltatások megszervezése, irányítása, ellenőrzése, koordinálása. Munkáját a szakmai szervezeti (al)egységek koordinátorai (szakmai vezetők) segítségével látja el (2 fő).

Nobilis Humán Szolgáltató, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. 40. § (1) bekezdése, valamint a 42§ (1) összefonásával a 96. § (4) – (5) bekezdése által meghatározott integrált intézmény. 2016. január 1-től a gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat keretében működtethető. A gyermekjóléti szolgálat ellátja a 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés - szociális törvény 64. § (4) bekezdése szerinti- feladatait.

### 3. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSÉNEK LEÍRÁSA

#### 3.1 Az intézmény szervezeti felépítésének általános jellemzői:

A Nobilis Humán Szolgáltató hierarchikus felépítésű, az alárendelt egységek egy felsőbb szervezeti egységtől, személytől kaphatnak csak utasítást, a függelmi és a szakmai irányítás szervezeten belül nem különül el.

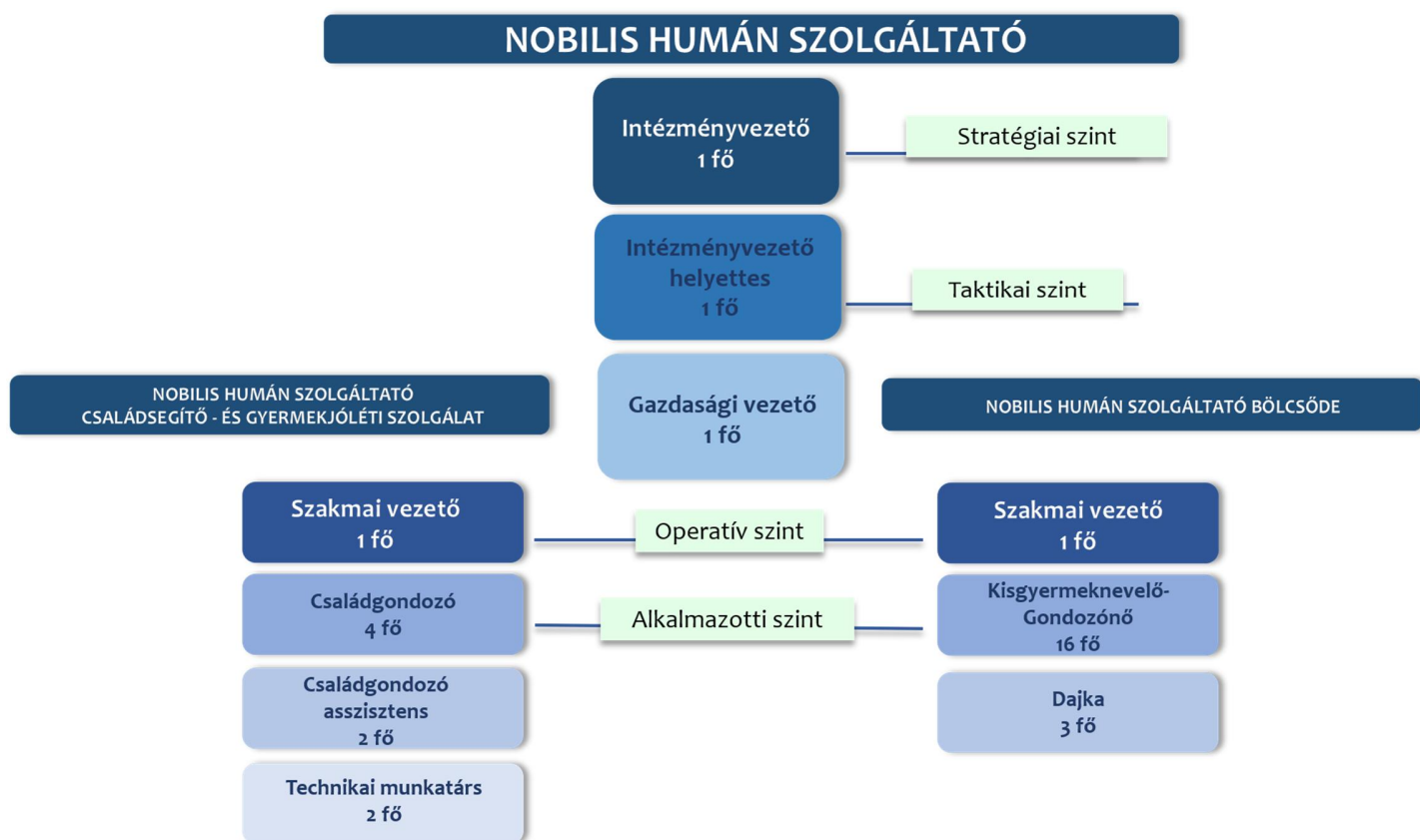
A hatáskörökre elsősorban a *döntési jogkörök centralizációja* a jellemző. Mind a stratégiai, mind az operatív döntési jogkörök az intézmény vezetőjéhez telepítettek. Az alárendelt szervezeti egység tevékenységétől függetlenül az általános munkáltatói jogok gyakorlása, és a feladatok elvégzésével kapcsolatos konkrét szakmai iránymutatás egyazon felettes személytől (az intézmény vezetője) származik.

A *kommunikáció*, a lefelé történő feladat kijelölés, az utasítás, és a felfelé való jelentés csak ugyanazon a vertikális szolgálati utakon (line-okon) történik. Ezeket a belső szabályzatok, és szakmai programok pontosan rögzítik, ugyanúgy, mint a kompetenciákat, és a felelősség kérdését is. A belső kapcsolatok könnyen áttekinthetők, egyértelműek az alá- és fölérendeltségi viszonyok. A Nobilis Humán Szolgáltató Intézmény szervezeti ábráján jól áttekinthető, hogy a különböző szakfeladatok ellátására kialakított csoportok mellérendelt kapcsolatban állnak egymással. A gazdasági ügyek intézése alá tartozik az intézmény üzemeltetése, a szolgáltatások feltételeinek a biztosítása. Az intézményvezető közvetlen irányítása alatt az intézményvezető helyettes áll, aki egyben a család- és gyermekjóléti szolgálat vezetője. Szintén az intézményvezető közvetlen irányítása alatt áll a Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője, valamint a Bölcsőde szakmai vezetője és a gazdasági vezető. A bölcsődei kisgyermeknevelő-gondozók és az egészségügyi feladatokat ellátó egy fő szolgáltató közvetlenül az intézményvezető alá vannak rendelve. Az egyes szakmai egységek az intézmény által biztosítandó ellátások magas szakmai színvonalon történő megvalósítása, költséghatékony gazdálkodás érdekében együttműködnek.

A Nobilis Humán Szolgáltatóban az elsődleges munkamegosztás szintjén *funkcionális elvű, egydimenziós szervezet*. Lényeges jellemzője az erőteljes szabályozottságra való törekvés a munkamegosztás kialakításánál. A belső szabályzatok, szakmai programok, munkaköri leírások, szakmai protokollok, és szakmai utasítások pontosan rögzítik, és szabályozzák a szervezeti egységek, személyek által ellátandó feladatokat.

A szervezet fő tevékenységi profilját tekintve az alábbi szintek különböztethetők meg):

- Ø Intézményvezető (*stratégiai vezetési szint*)
- Ø Szervezeti egységvezető - intézményvezető helyettes (*taktikai vezetési szint*),
- Ø Gazdasági vezető (*taktikai vezetési szint*)
- Ø Szakmai vezetők (*operatív vezetési szint*)
- Ø A közvetlen az intézményben ellátandó feladatok megvalósítása érdekében szakmai- és nem szakmai tevékenységet végző, vezetői hatáskört nem gyakorló beosztott dolgozók.



Szervezeti ábra – 1.sz. melléklet

### 3.2 Az intézmény belső szervezeti tagozódása, a szervezeti egységek megnevezése és feladatköre

A Nobilis Humán Szolgáltató keretein belül a tevékenységek jellegét tekintve az alábbi szervezeti egységek kerültek kialakításra:



Ø szakmai szervezeti egységek

- A települési önkormányzat számára kötelező és vállalt, a gyermekjóléti alapellátások valamint, a szociális alapszolgáltatások körébe tartozó feladatok ellátását biztosító önálló szakmai irányelvek és szabályok alapján működő szakmai tevékenységet végző szervezeti egységek.

Ø gazdasági szervezeti egység

- Nobilis Humán Szolgáltató működését biztosító gazdasági, munkaügyi, adminisztratív, technikai, élelmezési feladatokat ellátó szervezeti egység.

### **Szakmai szervezeti egységek feladatai, belső tagozódásuk**

Nobilis Humán Szolgáltató keretén belül, a települési önkormányzat által kötelezően ellátandó és vállalt szociális-gyermekjóléti szakfeladatok jellege, az egyes szakmai tevékenységek összetartozása alapján három alapvető szakmai szervezeti egység került kialakításra.

- Ø Család- és gyermekjóléti szolgáltatás (családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatainak ellátása)
- Ø Gyermek napközbeni ellátását biztosító szakmai csoport
- Ø Gazdasági csoport

#### Gyermekjóléti alapellátás:

Ezen szakmai szervezeti egység biztosítja a gyermekjóléti alapellátások körébe tartozó gyermekjóléti szolgáltatás, a gyermekek napközben bölcsődei ellátásának szakmai feladatai megvalósítását. A szakmai szervezeti egységet az intézményvezető utasításai alapján a gyermekjóléti szolgáltatáshoz és a családsegítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat biztosító szakmai szervezeti egység vezetője irányítja. Feladatai körébe tartoznak a szakmai szervezeti egység által biztosított gyermekjóléti alap-, és a családsegítéshez kapcsolódó szolgáltatások megszervezése, irányítása, ellenőrzése, koordinálása. Munkáját a szakmai szervezeti (al)egységek koordinátorai (szakmai vezetők) segítségével látja el (2 fő).

### *Gyermekjóléti szolgáltatás:*

A gyermekjóléti szolgáltatás, valamint a gyermekek és a fiatalok környezet és egészségtudatos gondolkodásának fejlesztését segítő programok megszervezését, lebonyolítását végző csoport a 2315. Szigethalom, József Attila utca 49. szám alatt látják el feladataikat.

### *A gyermekjóléti szolgáltatás feladatai:*

Az 1997. évi XXXI. törvény alapján (39. §, (1) bekezdés): a gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

A szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával:

- Ø Védi a gyermekek testi és lelki egészségét.
- Ø A gyermek családban történő nevelkedését elősegíti.
- Ø A gyermek veszélyeztetettségét megelőzi.
- Ø A gyermek veszélyeztetettségét megszünteti.
- Ø Javaslattétellel él a gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására.
- Ø A védelemben vételhez kapcsolódó szolgáltatási feladatokat ellátja.
- Ø A családjából kiemelt gyermek visszahelyezését elősegíti, illetve utógondozását megvalósítja.
- Ø A helyettes szülői hálózatot szervezi.
- Ø A szociálisan válsághelyzetben lévő anyákat segíti.
- Ø A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatást, a támogatásokhoz való hozzájutás segítést biztosítja.
- Ø Megszervezi a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokat vagy az ezekhez való hozzájutást.
- Ø Megszervezi a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatását, segítségét, tanácsokkal való ellátását, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának lehetőségét.

- Ø A szabadidős programok szervezését látja el.
- Ø Segíti a hivatalos ügyek intézését.
- Ø Észlelő és jelzőrendszer működtetése.
- Ø A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.
- Ø Tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.
- Ø A gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.
- Ø Családi konfliktusok megoldásának elősegítése.
- Ø Kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok önkéntes igénybevételét és azt szükség szerint személyes közreműködéssel is segíti.

#### *Család-és gyermekjóléti szolgálat*

A gyermekjóléti szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatait, valamint:

- Ø Folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét.
- Ø Meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.
- Ø Az ellátási területén közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában.
- Ø Szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat.
- Ø Segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását.
- Ø Felkérésre környezettanulmányt készít.
- Ø Kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését.
- Ø Biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket.
- Ø Részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában.

- Ø Nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.
- Ø Szociális diagnózis kezdeményezése.
- Ø Kapcsolatot tart az óvodai, iskolai szociális munkacsoporttal.

*Gyermekek napközbeni bölcsődei ellátását a székhelyen és az egyik telephelyen biztosító szakmai szervezeti alegység:*

Feladata a családban nevelkedő 1- 3 éves gyermekek napközbeni ellátása, szakszerű gondozása és nevelése, harmonikus testi-, szellemi fejlődésének elősegítése az életkor és egyéni sajátosságok figyelembevételével. Feladata a kisgyermek számára a családi nevelést segítve, a gyermek fizikai- és érzelmi biztonságának és jóllétének megteremtésével, feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, a gyermek nemzetiségi/etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, identitásának erősítésével kompetenciájának figyelembevételével, tapasztalatszerzési lehetőség biztosításával, viselkedési minták nyújtásával elősegíteni a harmonikus fejlődést.

*Gyermekek nevelését-gondozását biztosító szakmai munkacsoport*

Vezetője az intézményvezető. A szakmai munkacsoport tagjai a kisgyermek gondozók- nevelők, valamint az egészségügyi ellátásokat ellátó szolgáltató munkatárs. Feladataik a bölcsődébe járó gyermekek szakszerű és szeretetteljes gondozása, nevelése, a hatályos jogszabályokban meghatározott dokumentumok vezetése.

*A gyermekek egészségügyi ellátását biztosító bölcsődei orvos*

Az orvosi tevékenységet az intézménnyel szerződésben álló egészségügyi szolgáltató gyermekgyógyász szakorvosa látja el. Tevékenységét részletesen a szolgáltatási szerződésben rögzítetteknek megfelelően végzi. Munkáját az intézményvezető utasításainak megfelelően látja el.

### 3.3 Az intézményben létesített szervezeti egységek szakmai együttműködésének, valamint az esetleges helyettesítéseknek a rendje:

Az intézményben létesített önálló szakmai irányelvek és szabályok alapján működő szakmai csoportok egymással mellérendelt viszonyban állnak. Szakmai együttműködésükkel elősegítik az intézmény szakmai programjában megfogalmazott célok megvalósulását. Szakmai konzultációkkal segítik, az egyes

szakmai szervezeti egységekben végzett tevékenységek megfelelő szakmai tartalmának biztosítását. Az intézmény egészét érintő programok megvalósításában aktívan részt vesznek. Közös programok, csapatépítő tréningek rendszeres megrendezésével az egy célért dolgozó egymás munkáját segítő munkavállalói közösség kialakulása valósítható meg.

#### *Helyettesítések rendjének szabályozása*

- Ø A Nobilis Humán Szolgáltató vezetésével kapcsolatos teendőket az intézményvezető tartós távollétében az intézményvezető helyettes látja el.
- Ø Az intézményvezető helyettes távollétében az általa megbízott és az intézményvezető által jóváhagyott személy látja el.
- Ø A beosztott dolgozók távolléte esetén a helyettesítésről az intézményvezető jóváhagyásával az adott szakmai csoport vezetője gondoskodik a munkaköri leírásban foglaltaknak megfelelően.
- Ø Család-és Gyermekjóléti Szolgálat esetében minden esetben családsegítő kolléga helyettesít családsegítőt, asszisztens pedig asszisztentst.

A helyettesítéssel kapcsolatos, egyes dolgozókat érintő konkrét feladatok a munkaköri leírásokban kerülnek rögzítésre.

#### **4. AZ INTÉZMÉNY KÜLSŐ KAPCSOLATTARTÁSA, EGYÜTTMŰKÖDÉSE MÁS INTÉZMÉNYEKKEL**

Az intézményt a külső kapcsolatokban az intézményvezető képviseli. Amennyiben akadályoztatva van, az általa kijelölt intézményvezető helyettes képviseli az intézményt. Az intézmény vezetője jogosult adott ügyben maga helyett eseti képviselőt kijelölni, aki a nevében eljár.

Az együttműködések fő célja és feladata a szükséges információk átadása, cseréje, konzultáció és tapasztalatcsere.

#### **Fenntartóval és más állami, önkormányzati szervekkel való kapcsolattartás:**

- Ø Szigethalom Város Önkormányzat Képviselő- Testülete, Polgármesteri Hivatalának vezetőivel és munkatársaival - a működéssel kapcsolatos feladatok ellátása miatt (Szociális iroda, Pénzügyi osztály);

- Ø Az illetékes Járási Hivatal munkatársaival a hatékony munkakapcsolat érdekében;
- Ø Az illetékes Család- és Gyermekjóléti Központtal, a szolgáltatások igénybe vétele és a szakmai együttműködés okán;
- Ø Társintézmények, társszolgáltatók, rendvédelmi szervek, Pártfogói Felügyelet, egyházak, civilek, önkéntesek vezetőivel, szociális ügyintézőivel – a jelzőrendszeres együttműködés kialakítása céljából, új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése tapasztalatcsere és szakértői véleményezések miatt;
- Ø A szakminisztérium háttérintézményeivel.
- Ø Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával.

#### **Szociális ágazatban:**

- Ø Az aktuális Módszertani Intézmények/Szolgáltatók munkatársaival munkakapcsolatokat építünk és ápolunk;
- Ø A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal kapcsolódó Főosztályaival szakmai munkakapcsolat fenntartása, elsősorban szakértői, ellenőrzési jogszabályi követelményeknek való megfelelés célzatával;
- Ø Szakmai munkakapcsolatot alakítottunk ki a szakmai érdekvédelmi szervezetek képviselőivel és a szakmai közösség érdekében feladatot vállaló munkatársaival.

#### **Az egészségügy területéről:**

- Ø A település és a járás háziorvosaival, gyermek- és iskolaorvosaival, szükség esetén szakorvosok munkatársaival folyamatos kapcsolattartás az ellátottak egészségügyi szükségletei miatt;
- Ø Védőnőkkel, iskolavédőnőkkel.

#### **Az oktatás területéről:**

- Ø A helyi és járási oktatási intézmények vezetőivel és gyermekvédelmi referenseivel.

#### **Egyéb szervezetek, akikkel rendszeres munkakapcsolatban állunk, együttműködünk:**

- Ø Vöröskereszt szigethalmi szervezete;
- Ø Élelmiszerbank Egyesület;
- Ø A település művelődési- és kulturális intézményei. Az itt kialakított munkakapcsolataink segítik a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásaink bemutatását és információt nyújtanak a

tágabb környezetünk érdeklődést mutató igénylőinek, hozzátartozóiknak, esetleg a szolgáltatásainkat később igénybe vevőknek;

- Ø Tartalmas jó kapcsolatot kívánunk ápolni a vallási felekezetek vezetőivel és önkénteseivel,
- Ø Együttműködünk a kortárssegítőkkal, a civil szervezetekkel, - kapcsolattartás, támogatás, illetve programok lebonyolítása miatt,
- Ø Munkakapcsolatban állunk a település civil szervezeteivel,
- Ø Informatikai rendszereink működtetése okán a rendszergazdával;
- Ø Napi munkakapcsolatban állunk az intézményünk karbantartását végző önkormányzati munkacsoporttal.

## 5. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ELLÁTOTT TELEPÜLÉS BEMUTATÁSA, DEMOGRÁFIAI JELLEMZŐI, AZ IGÉNYBEVETT SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK MUTATÓINAK ALAKULÁSA

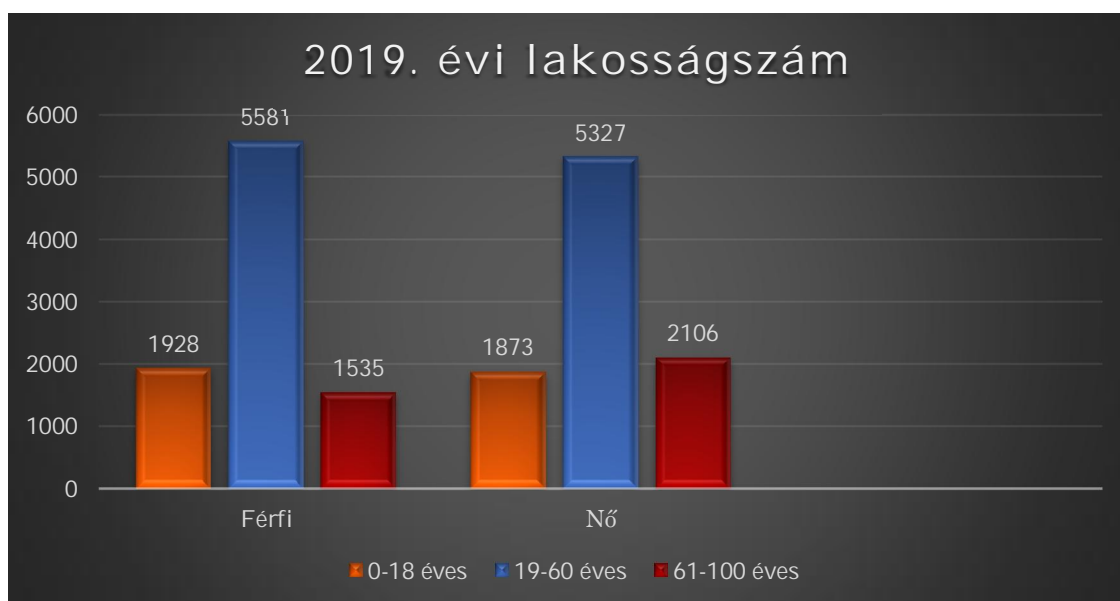
Nagy előnye településünknek centrális elhelyezkedése és Budapesttől alig 30 km-es távolsága. A friss levegő és a zöldövezeti nyugalom vonzza ide a főváros lakosságát. Tehát már nem az ipar, hanem a természeti értékek és a főváros jó megközelíthetősége a fő szempont a betelepülők számára.

A Szigethalomra történő bevándorlás nem csak a lakosság szám növekedését hozta magával, hanem a település társadalmi átrétegződését is okozta.

Míg a rendszerváltás előtti években főleg a vidéki szakmunkások és segéd munkát végzők népesítették be a települést, addig ma már az értelmiségi fiatalok, Budapestről érkező kisgyermekes családok adják a betelepülők jelentős hányadát.

Ezt kihasználva sorra épültek a még meglévő szabad telkeken a lakóparkok, melyek lakói a városon belül is egy szegregált közösséget, szinte már egy külön társadalmat alkotnak.

A város népsűrűsége, valamint körbe határolt területe miatt Magyarország legsűrűbben lakott települései közé tartozik, mely a lakosság összetételében is vegyes képet mutat.



## 6. NOBILIS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ INTÉZMÉNY SZAKMAI SZERVEZETI EGYSÉGEI

### 6.1 GYERMEKEK NAPKÖZBENI BÖLCSŐDEI ELLÁTÁSÁT BIZTOSÍTÓ SZAKMAI SZERVEZETI CSOPORT

#### Hitvallás

Pikler Emmi, világhírű gyermekorvos szavai ma is aktuálisak és hűen tükrözik bölcsődei intézményünk hitvallását: *„Gyermekek most is születnek – és bármilyenek is a ’mai viszonyok’-, most kell felnevelni őket. Sőt, éppen a mai nyugtalan világban fontos, hogy jól irányítsuk nevelésüket, mert talán sohasem volt annyira szükség épkézláb, életrevaló, önálló gyermekekre és emberekre, mint a mai időkben”.*

Szakmai munkánk teljességének része mindaz, hogy a kisgyermek elsajátítsa azokat a készségeket, képességeket, amelyek segítik őket abban, hogy hatékonyan és kiegyensúlyozottan viselkedjenek saját kulturális környezetükben, sikeresen alkalmazkodjanak annak változásaihoz. Viselkedési mintát és segítséget kapjanak optimális és sokoldalú fejlődésükhöz és szocializációjukhoz, majdani társadalomba való beilleszkedésükhöz. A bölcsődei nevelés mindezt olyan szemlélettel és módszerekkel teszi, amelyek segítik a családi nevelés elsődlegességének tiszteletét. Célunk, hogy a koragyermekkori intervenció szemléletének széles körű értelmezésével összhangban minden kisgyermekre és családjára kiterjedő



prevenációs tevékenységbe bekapcsolódjunk; családbarát intézményként, szolgáltatásként hozzájáruljunk a családok életminőségének javításához, a szülők munkavállalási esélyeinek növeléséhez.

Fontos számunkra, hogy külső és belső kapcsolataink kiépüljenek és fejlődjenek. A társadalmi változásokra reagálunk, és az igényként felmerülő változásokra adekvát szolgáltatásokat nyújtunk, valamint biztosítjuk a kisgyermeknevelői - gondozói munka sokrétűségében résztvevő minden munkatárs képességeinek, személyiségének fejlesztését, mentális és fizikai egészségének megőrzését, rekreációját.

Célunk továbbá a városban működő gyermekvédelmi jelzőrendszer, hatékony kommunikáció és a szociális háló kiterjesztése és megerősítése.

Tapasztaljuk, hogy az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó eszköztárak bővítésére. A nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, miközben a segítő beavatkozás fókuszába , a kompetenciák kialakítását, növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi.

Meglátásunk szerint a város lakosságának összetételéből eredően hiányzik a fiatal gyermekes családoknak a szülők által nyújtott segítség, minta - ezért igyekszünk nagy hangsúlyt fektetni a szülők felé történő nyitottságra, amellyel lehetőséget biztosítunk arra, hogy gyermeknevelési kérdésekben tanácsot kérjenek. Célunk és feladatunk egy mindenki számára jól szervezett, átlátható rendszer kialakítása, mellyel a minőségi munka alapjait teremtjük meg.

Fontos cél számunkra, hogy intézményünk munkatársai is kiszámítható, biztonságos környezetben végezzék a munkájukat, ahol tiszták a viszonyok, elvárások, de megkapják a szükséges autonómiát, amely motiválja őket munkájukban, ill. magukénak érezhetik a sikert az adott feladat elvégzése során.

Ezt az összetett feladatot átgondolt, hatékonyan megtervezett és megszervezett munkával lehet eredményesen végezni. Szakmai programunk az agglomeráció helyi sajátosságainak figyelembevételével áll össze, hogy meghatározza általános feladatainkat, megalapozza évenkénti munkaterveink összeállítását. Mindehhez szakmai programunk keretét a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet, a 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai

feladatairól és működésük feltételeiről, valamint a Bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai és a vonatkozó módszertani levelek adják.

**Intézményünk erősségei:**

- Ø a bölcsődék jó megközelíthetősége
- Ø Tököli parkerdő közelsége, jó levegő, csend, nyugalom
- Ø korszerűen felszerelt főzőkonyha, amelyet a székhely épületén belül a Nebuló Közétkeztetési Intézmény működtet.
- Ø jól felszerelt, korszerű csoportszobák
- Ø tágas, karbantartott udvar
- Ø székhelyen működő sószoza kihasználtsága
- Ø kialakult és jól működő kapcsolatrendszer a fenntartóval és társintézményekkel
- Ø családok bevonásával programok szervezése, koordinálása, lebonyolítása

**Fejlesztésre váró területek:**

- Ø a tanulás, az érettségi megszerzésének támogatása azoknál a dolgozóknál, akikre ez még előttük álló feladatként vár
- Ø a felsőfokú szakképesítéssel rendelkező munkatársak főiskolai végzettségének megszerzésének támogatása
- Ø számítógépes ismeretek megszerzése, kommunikációs tréningek, továbbképzések preferálása, lehetőségek megteremtése
- Ø kommunikációs csatornák bővítése, koordinálása, minőségi információáramlás biztosítása
- Ø a koragyermekkor pedagógiájának, pszichológiájának változásaival lépést tartó szakmai- és házi továbbképzések szervezése
- Ø webes felületen kialakított megjelenés, bölcsődénk „image”-nek fejlesztése
- Ø szülő – kisgyermeknevelői kapcsolat erősítése
- Ø részvétel a szülői identitás, kompetenciák erősítésében, családok mindennapjaiban empátikus, elfogadó szakmai segítség nyújtása
- Ø családi nevelést támogató szolgáltatások igényényfelmérése, időszakos gyermekfelügyelet, játszócsoport bevezetése
- Ø pályázati lehetőségek felkutatása, megismerése
- Ø udvari játékok, játszókert fejlesztése

- Ø szociális életpályamodell megismerése, perspektíva nyújtása, kiszámíthatóbb, lehetőségeket adó szakmai fejlődés
- Ø részvétel szakmai fórumokon, folyamatos együtt haladás a 'szakmai mainstream'-mel

### **Lehetőségeink:**

- Ø igényfelmérés, további programok, összejövetelek szervezése, lebonyolítása a szükségletek ismeretének tükrében
- Ø a változtatás, megújulás szükségességének észrevétele
- Ø a kijelölt változások, tervek végrehajtása a rendelkezésünkre álló megoldások ismeretében

### **Nehézségek, veszélyek:**

- Ø a szülői, munkatársi szükségletek hibás felmérése, hibás következtetések
- Ø megfelelő szakemberek megtalálása, megtartása
- Ø jól képzett, rátermett fiatal pályaelhagyók pótlása
- Ø agglomeráció közlekedési nehézségei a főváros közelsége ellenére

## 6.1.1. Bölcsődei szolgáltatás bemutatása

### **Ellátandó célcsoport jellemzői:**

Szigethalmon 2007. évben nyitotta meg kapuit az első bölcsőde 12 gyermek számára. Megnyitásáig nagy problémát jelentett azon kisgyermekes szülőknek a munkaerőpiacra történő visszajutás, akiknek nem volt szülői, vagy egyéb segítségük ahhoz, hogy a kisgyermek, kisgyermekük felügyelete megoldott legyen. 2008-ban 40 férőhelyes bölcsőde épült fel Uniós forrásokból. A bölcsőde megnyitásakor már helyhiánnyal küszködött és várólista alakult ki. Szigethalomra leginkább azok a kisgyermekes családok költöztek, akik kimenekültek a nagyvárosból, friss levegőre, nyugalomra vágyva, mégis az agglomeráción belül maradván, hiszen megélhetésük, munkájuk sokszor a fővárosban maradt.

Mai társadalmunkban már minden szülő igyekszik minél hamarabb visszatérni a munkaerőpiacra, nem várják, sok esetben nem várhatják meg gyermekük 3 éves korának betöltését, hanem már a gyermek 2 éves korának betöltésekor szeretnének dolgozni. Félnék munkahelyük elvesztésétől, rohanó világunkban tartanak attól, hogy lemaradnak, nem tudják követni a munkahelyeken bekövetkező változásokat. Természetesen sok esetben a megélhetés is nagy kényszerhelyzetet teremt.

A mostani szülőknél és ezen a településen fokozottan érezhető, jelentkező probléma, amiről nem szívesen beszélünk, de látjuk, tapasztaljuk (a gyermekvédelem területén is), de még nem tudjuk, hogy hogyan tehetnénk ellene, hogyan világíthatnák rá a szülők előtt az alábbi problémára.

A probléma lényege, hogy sok szülőnek terhet jelent gyermeke. Nem tudja, mit is kezdjen vele, hogyan nevelje és sajnos sok esetben azt sem, hogyan gondozza. Úgy érzik „megfulladnak”, minél hamarabb vissza akarnak térni a „valós életbe”. Sok anyuka szájából meglepődve halljuk azt a mondatot, hogy unatkozik kisgyermeke mellett, illetve úgy véli, hogy a 1 – 1,5 éves gyermeke unatkozik és gyermektársakra van szüksége.

A mai modern kor vívmányait, lehetőségeit nem feltétlenül használják jól gyermekük nevelése szempontjából. Tapasztalataink szerint a technikai eszközöket arra használják, hogy a gyermeket lefoglalja és ezáltal ne legyen nyűg, ezzel egyre kevesebb mód nyílik a személyes kontaktusra, biztonságos kötődés kialakulására. Nem ismertetik meg velük a házias ízeket, nem főznek a gyermeküknek, hiszen sok esetben egyszerűbb a gyermeknek chipset, csokoládét, hamburgert adni, ételt házhoz rendelni. Tapasztaljuk, hogy a fentiek következményeként a kisgyermek az intézményekbe kerülve nem hajlandó megenni az ott főzött ételt, hiszen nincs hozzászoktatva azok ízeihez és a étkezés rendszerességének szokásaival sincs tisztában.

Korábban azt mondtuk, hogy ez a fajta szülői attitűd nem ebben az életkorban „bosszulja meg magát”, hanem amikor a gyermek eléri a prepubertás kort, illetve a serdülőkort. Ekkor fordulnak hozzánk a szülők segítségért, problémakén jelezve, hogy nem tudnak gyermekükkel kommunikálni. A fiatal bandázni kezd, felvesz olyan antiszociális magatartási formákat, melyek a társadalom számára is károsak.

Ma már meglepődve látjuk, tapasztaljuk, hogy ez előrébb tolódott. Az elmúlt 1 – 2 évben a bölcsődés gyermekeknél is tapasztalunk szorongó vagy deviáns viselkedési formákat és meglepődve tapasztaljuk, hogy a szülő mindezt vagy normálisnak tartja, vagy ő maga mondja a 2 éves gyermekére, hogy nem tud vele mit kezdeni és tőlünk, a szakemberektől várja a segítséget.

Mindezek új kihívások intézményünk dolgozói részére, amelyekre fel kell készülnünk, és amelyben ez az intézményi integráció segítségünkre van, hiszen szolgáltatási palettánk igen széles össz-intézményi szinten.

Ellátásainkból adódóan olyan korosztállyal foglalkozunk, akik elsősorban nevelést, - gondozást igényelnek, de az ellátáshoz szorosan tartozik a szülői kompetenciák erősítése is.

A fiatal betelepült szülőknél meg kell azzal a problémával is küzdeniük, hogy nincs kire bízniuk gyermeküket (többnyire vidéken élnek a szülők és még aktív dolgozók), ha ügyeiket kell intézni.

Tapasztaljuk azt is, hogy a gyermek gondozása, nevelése során felmerült kérdéseikre, kétségeikre nincs kitől választ, megerősítést kapjanak.

Egyre többször találkozunk olyan családokkal, akik az alapvető szükségleteiket sem tudják biztosítani, ami további problémákat generál (jellemzően: megélhetési problémák, gyermekkel türelmetlen viselkedés, stb.). Az elhanyagolásnak azt a fajtáját, amikor a fejlődéshez nem biztosítják a szülők a feltételeket, az érzelmi stabilitást, illetve az együtt töltött minőségi időt, egyre többször tapasztaljuk. A fizikai elhanyagolással is egyre gyakrabban találkozunk, több esetben a gyermekek higiénés szükségletei sincsenek biztosítva.

Intézményünk dolgozóinak arra is fel kell készülniük, hogy rendkívül eltérő családi, kulturális, anyagi körülmények közül érkeznek az ellátottak, ill. azok szüleinek szokásai, kultúrája, ill. iskolázottsága eltérőek lehetnek, néha a település adottsága miatt is. (A főváros közelsége miatt az ország minden részéről települnek be családok.) Ezért dolgozóinknak kiemelt figyelmet kell szánni a megfelelő kommunikációra, kapcsolatfelvételre.

#### **Bölcsődei ellátás fontosabb mutatói:**

A működő bölcsődei férőhelyek száma 2007 és 2011 között 12 férőhelyről 84 férőhelyre emelkedett, a bölcsődébe beíratott gyermekek száma 12 főről 80 főre emelkedett. A bölcsődei csoportok száma 1-ről 5-re, majd 2011-ben 6-ra, 2020-tól 7 csoportra, emelkedett. Szakmai szempontok alapján a székhelyen 2 gondozási egység, és 5 gondozási csoport, míg a telephelyen 1 gondozási egység: 2 csoport került kialakításra. 2016-tól immáron 98 bölcsődei férőhellyel rendelkezünk.

#### **6.1.2. Bölcsődei ellátás**

A gyermekjóléti alapellátás keretein belül biztosítjuk a gyermekek napközbeni ellátását, 1 éves koruktól 3 éves korukig, illetve a jogszabályban meghatározott esetben 4 éves korukig. Feladatunk a gyermekek gondozása- nevelése, harmonikus fejlődésük elősegítése az életkori sajátosságok figyelembevételével.

#### **A gondozás-nevelés alapelvei:**

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

Az egyéni bánásmód elve: A gondozónő meleg, szeretetteljes odafordulással, a gyermek életkori-és egyéni sajátosságait, fejlettségét, pillanatnyi fizikai és pszichés állapotát, hangulatát figyelembe véve segíti a gyermek fejlődését.

Az állandóság elve: A gyermek személyi-és tárgyi környezetének állandósága („saját” gondozónő-rendszer; felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot.

Az aktivitás, az önállóság segítésének elve: A biztonságos és tevékenységre motiváló környezet megteremtése, a próbálkozásokhoz elegendő idő biztosítása, a gyermek ösztönzése, megnyilvánulásának elismerő, támogató, az igényekhez igazodó segítése, a gyermek felé irányuló szeretet, az elfogadás és empátia fokozzák az aktivitást és az önállóság iránti vágyat.

A pozitívumokra támaszkodás elve: A nevelés alapja a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése.

Az egységes nevelő hatások elve: A gyermekkel foglalkozó felnőttek - a közöttük lévő személyiségbeli különbözőségek tiszteletben tartásával - a gyermek elfogadásában, öntevékenységének biztosításában egyetértenek, az alapvető erkölcsi normákat egyeztetik, nézeteiket, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítik.

A rendszeresség elve: Az ismétlődéstájékoztató lehetőséget, stabilitást, kiszámíthatóságot eredményez a rendszeresség a napi események sorában, növeli a gyermek biztonságérzetét.

A fokozatosság elve: A gyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakulását.

### **A gondozás - nevelés feladatai:**

A bölcsődei gondozás - nevelés feladata a gyermek testi- és pszichés szükségleteinek kielégítése, a fejlődés elősegítése.

Továbbá fontos feladatai még:

- Ø Erősítse meg az anya- gyermek kapcsolatot.
- Ø Szeretettel és szakszerűen gondozza a rá bízott gyermekeket.
- Ø Segítsen az anyának a gyermek nevelésében, a fejlődés elősegítése.
- Ø Az egészséges fejlődés elősegítése, azaz:
  - a fejlődéshez szükséges egészséges és biztonságos környezet megteremtése,
  - a primer szükségletek egyéni igények szerinti kielégítése,

- egészségvédelem, egészségnevelés, a környezethez való alkalmazkodás és az alapvető higiénés szokások kialakulásának segítése.
- Ø Kiemelt figyelmet fordítunk a táplálkozásra. A szülők igényeinek eleget téve az általuk is látogatható rendezvényeinken ételkóstolóra és recept átadásra adunk lehetőséget.
- Ø Az érzelmi fejlődés és szocializáció segítése céljából:
- derűs légkör biztosítása, a bölcsődébe kerüléssel járó nehézségek lehetőség szerinti megelőzése, ill. csökkentése, a gyermekek segítése az átélt nehézségei feldolgozásában,
  - a gondozónő-gyermek között szeretetteljes, érzelmi biztonságot jelentő kapcsolat kialakulásának segítése,
  - az egyéni szükségletek kielégítése a csoportban, éles helyzetben, az én tudat egészséges fejlődésének segítése,
  - a társas kapcsolatok alakulásának, az együttélés szabályai elfogadásának, a másik iránti nyitottság, empátia és tolerancia fejlődésének segítése,

megteremteni a lehetőséget a gondozónővel és/vagy a társakkal közös élmények szerzésére.

- Ø A megismerési folyamatok fejlődésének segítése érdekében feladatunk:
- Ø a gyermek életkorának, érdeklődésének megfelelő tevékenységek lehetőségének biztosítása,
  - Ø az önálló aktivitás és a kreativitás támogatása, ismeretnyújtás,
  - Ø a gyermek tevékenységének támogató-bátorító odafigyeléssel kísérése, megerősítése,
  - Ø a gyermek igényeihez igazodó közös tevékenység során élmények, viselkedési helyzet-megoldási minták nyújtása.

#### Az egészséges fejlődés elősegítésének eszközei:

- Ø a fejlődéshez szükséges egészséges és biztonságos környezet megteremtése,
- Ø a primer szükségletek egyéni igények szerinti kielégítése,
- Ø egészségvédelem, egészségnevelés, a környezethez való alkalmazkodás és az alapvető higiénés szokások kialakulásának segítése.

Kiemelt figyelmet fordítunk a táplálkozásra, amelyet a dietetikus végzettségű ételmezésvezető és a gyermekorvosunk tervez, ellenőriz, felügyel. Az eddigi tapasztalatok alapján elmondható, hogy hatékonyan alakítjuk a gyermekek táplálkozási szokásait. Ezen felül a szülők igényeinek eleget téve az általuk is látogatható rendezvényeinken ételkóstolóra és recept átadásra adunk lehetőséget.

### Az érzelmi fejlődés és szocializáció segítése érdekében feladatunk:

- Ø derűs légkör biztosítása, a bölcsődébe kerüléssel járó nehézségek lehetőség szerinti megelőzése, ill. csökkentése, a gyermekek segítése az átélt nehézségei feldolgozásában,
- Ø a gondozónő-gyermek között szeretetteljes, érzelmi biztonságot jelentő kapcsolat kialakulásának segítése,
- Ø az egyéni szükségletek kielégítése a csoportban, éles helyzetben, az én tudat egészséges fejlődésének segítése,
- Ø a társas kapcsolatok alakulásának, az együttélés szabályai elfogadásának, a másik iránti nyitottság, empátia és tolerancia fejlődésének segítése,
- Ø megteremteni a lehetőséget a gondozónővel és/vagy a társakkal közös élmények szerzésére.

### A megismerési folyamatok fejlődésének segítése érdekében végezzük az alábbiakat:

- Ø a gyermek életkorának, érdeklődésének megfelelő tevékenységek lehetőségének biztosítása,
- Ø az önálló aktivitás és a kreativitás támogatása, ismeretnyújtás,
- Ø a gyermek tevékenységének támogató-bátorító odafigyeléssel kísérése, megerősítése,
- Ø a gyermek igényeihez igazodó közös tevékenység során élmények, viselkedési helyzet-megoldási minták nyújtása.

### **Az intézményi élet megszervezésének elvei:**

#### Kapcsolattartás a szülőkkel

A szülők és a bölcsődei ellátást biztosító dolgozók folyamatosan, kölcsönösen tájékoztatják egymást a gyermek fejlődéséről. Mindez alapvető fontosságú a személyre szóló bölcsődei gondozás-nevelés kialakításában és természetesen a családokat is segíti a gyermek nevelésében.

A tájékoztatás mindig őszinte, hiteles, személyes hangvételű (de nem bizalmaskodó), etikai szempontból megfelelő, az érintettek személyiségi jogait tiszteletben tartó kell, hogy legyen. A kapcsolattartásnak, tájékoztatásnak több formája van, melyek lehetnek:

- Ø beszélgetések érkezéskor és hazamenetelkor,
- Ø szülői értekezletek: hagyományos értekezletek, szülőcsoportos beszélgetések,
- Ø hirdetőtábla,
- Ø üzenő füzet,
- Ø írásos tájékoztatás, napló,



- Ø nyílt napok,
- Ø időpont egyeztetés után egyéni beszélgetés,
- Ø szervezett programok, rendezvények.

Mivel mindegyik más-más szerepet tölt be, a célunk minél több kommunikációs módot és lehetőséget kihasználni, alkalmazni.

### Családlátogatás

Célja: a családdal való kapcsolatfelvétel, a gyermeknek otthoni környezetben való megismerése. Az első családlátogatásra a beszoktatás megkezdése előtt kerül sor.

A családlátogatást minden esetben az a gondozónő végzi, akihez a gyermek a csoportba kerül. Kollégáink sosem mehetnek egyedül, mindig kell az intézményből egy kísérő. A gondozó, hogy segítse a gyermekkel történő kapcsolatfelvételt, a gyermek leendő bölcsődei jelével megy a gyermekhez, illetve a családhoz.

Fontos, hogy a gondozónő:

- Ø ismerje a családlátogatás jelentőségét és kihasználja a módszer adta megismerési és tájékoztatói lehetőségeit,
- Ø a családlátogatáson hivatásának megfelelően viselkedjen,
- Ø a szülők felé hitelesen képviselje azt, hogy a családlátogatás előnyös a gyermek szempontjából.

### Beszoktatás (adaptáció) a szülővel fokozatos beszoktatás:

A szülővel történő fokozatos beszoktatás módszerének bevezetése, a bölcsődei gondozó-nevelő munka egyik fontos feladatát, a családdal való együttműködést helyezi előtérbe. Az anya vagy apa jelenléte biztonságot ad a kisgyermeknek és megkönnyíti az új környezethez való alkalmazkodást. A kisgyermek és a gondozónő között fokozatosan kialakuló érzelmi kötődés segíti a gyermeket új környezetének elfogadásában, jelentősen megkönnyíti a beilleszkedést a bölcsődei közösségbe, csökkenti az adaptáció során fellépő negatív tüneteket (pl. étvágytalanság, súlyesés, nyugtalanság, sírás, tiltakozás, alvászavar, stb.).

### „Saját gondozónő” rendszer :

A „saját gondozónő” rendszer a személyi állandóság elvén nyugszik a bölcsődei csoportban. A csoport gyermekeinek egy része (5-6 gyermek) tartozik egy gondozónőhöz. A gondozás-nevelés

mellett ő kíséri figyelemmel a gyermek fejlődését, vezeti a feljegyzéseket, törzslapját, naplóját, ő tartja számon az újabb fejlődési állomásokat.

A gondozónő az ún. ölelkezési időben - ez az időszak, amikor mindkét gondozónő jelen van - idejét elsősorban a „saját” gyermekei gondozására, nevelésére fordítja. A „saját gondozónő” szoktatja be a gyermeket a bölcsődébe és bölcsődébe járás egész időtartama alatt ő a gondozónője (felmenőrendszerben).

Előny, hogy a „saját gondozónő” rendszerben több figyelem jut minden gyermekre, számon lehet tartani a gyermek egyéni igényeit, problémáit, szokásait, elsősorban a „saját gondozónő” segíti át őket a bölcsődei élet során adódó nehézségeken.

#### Gyermekcsoportok szervezése:

A csoportok tervezésénél, a lehetőségekhez mérten igyekszünk figyelembe venni a szülők igényeit, választási lehetőségüket a székhely és a telephely között.

A bölcsődei gyermekcsoport létszáma alapvetően 12 fő. A bölcsődei csoportban, ha valamennyi gyermek betöltötte a második életévét legfeljebb 14 gyermek nevelhető, gondozható. A magasabb létszám szakmailag nem fogadható el. Nem csupán ellátási problémát jelent a kisgyermeknevelőnek, hanem nagyobb a zaj a csoportban, valószínűsíthetően nagyobb a konfliktus, megterhelhetőbb az alkalmazkodás a gyermekek számára, kevesebb a lehetőség az egyéni bánásmódra. Amennyiben mód van rá, a gyermek a bölcsődébe járás teljes időtartama alatt ugyanabba a gyermekcsoportba jár.

A gyermekcsoportok átláthatóságát helyettesítés esetén a gyermekek jelének, nevének és ülésrendjének, fektetési rendjének kifüggesztésével biztosítjuk, az egységek helyiségeiben.

#### Napirend:

A jól szervezett, folyamatos és rugalmas napirend a gyermeket igényeinek, szükségleteinek kielégítését, a nyugodt és folyamatos gondozás feltételeit, annak megvalósítását kívánja biztosítani, megteremtve a biztonságérzetet, a kiszámíthatóságot, az aktiválás és az önállósodás lehetőségét.

A napirend függ a gyermekcsoport életkori összetételétől, fejlettségétől, szükségleteitől, de befolyásolják azt az évszakok, az időjárás, a csoportlétszám és egyéb tényezők (pl. telephelyek nyitva tartása, zárási időpontok, stb.) is. Kialakításának további feltételei a személyi állandóság (saját gondozó rendszer), a tárgyi feltételek, a jó munkaszervezés, a kisegítő személyzet összehangolt munkája, a gyermek, otthoni életének, életritmusának lehetőség szerinti figyelembe vételével.

A napirenden belül az egyes gyermek igényeit úgy kell kielégíteni, hogy közben a csoport életében is áttekinthető rendszer legyen, a gyermekek tájékozódhassanak a várható eseményekről, kiiktatódjon a várakozási idő. Ez egyben a csoport belső nyugalma is biztosítja. A folyamatos gondozáson belül az egymást követő események (tisztálkodás, étkezés, alvás) a gyermek biztonságérzetét, jó közérzetét teremti meg- s egyben kiiktatják a felesleges várakozási időt.

Az intézményvezető feladata, a csoportvezetőkkel egyeztetve, a napirendek kialakításának felügyelete, ill. aktualizálása és minden egységben történő kihelyezése.

### **Bölcsődei ellátást biztosító szervezeti egységek:**

Ø Nobilis Humán Szolgáltató Bölcsőde:

2315 Szigethalom, Rákóczi F.u.149/a (székhely)

Ø Nobilis Humán Szolgáltató Tipegő Bölcsőde:

2315 Szigethalom, József A. u. 37-39 (telephely)

### **Nyitvatartási idő:**

Intézményünk már a megnyitáskor figyelembe vette a szülők igényeit, munkaidejüket, ingázási terheiket is tekintetbe véve. Mivel többnyire Budapesten dolgoznak és nem élnek velük, ill. a közelükben nagyszülők, rokonok, akik segítséget nyújtanának ezért ennek figyelembevételével állapította meg a város vezetése az intézmény nyitva tartási rendjét.

- Ø A fenntartó rendelkezése alapján a bölcsődei ellátást 5 napos munkarend szerint biztosítjuk (hétfőtől péntekig).
- Ø A székhely és a telephely munkanapokon 6.00 – 18.00 óráig tartanak nyitva.
- Ø Nyári időszakban a felújítási, karbantartási munkák elvégzésének biztosítása céljából 2 hétre zár be minden telephelyünk.
- Ø A nyári zárás időpontját minden év január 31-ig meg kell határozni és az érintettek tudomására kell hozni. Ezen időszak meghatározása az intézményvezető és a fenntartó közötti egyeztetéssel történik és a döntés kifüggesztésre kerül minden telephelyen.
- Ø December hónapban, a két ünnep között mindkét bölcsődei telephelyünk zárva tart.
- Ø 7/2010. (II.19) SZMM utasítás alapján, mely minden év április 21-ét a Bölcsődék Napjának határozza meg és megünneplését írja elő, zárva tartunk.

### **Az intézmény ügyfélfogadása:**

Az intézményvezető, intézményvezető helyettes, szakmai vezetők fogadóideje:

Bölcsődei ellátottak számára munkanapokon 8-16 h-ig vagy előre egyeztetett időpontban

- Ø A gyermekvédelmi felelős fogadó órája: a bölcsőde épületében heti beosztásához, benttartózkodásához igazodva délelőtt 12-13 óra között, illetve délután 16-17 óra között,
- Ø A bölcsőde gyermekjogi képviselőjének és az érdekképviselői fórum tagjainak az elérhetősége a faliújságon megtekinthető.
- Ø Az élelmezésvezetővel előzetes egyeztetés szükséges.

### **Tárgyi feltételek:**

A bölcsődei ellátás tárgyi feltételei a vonatkozó előírások alapján biztosítottak. Ahol szükséges ott a technikai és informatikai ellátottsága is megoldott. A berendezési tárgyakat, felszereléseket és játékokat évente felülvizsgáljuk a nyári zárás előtt, fejlesztési és karbantartási szempontból. Ehhez kapcsolódóan az nevelési év végén felmérjük a pótlások szükségességét, valamint egyes felszereléseknél, mérőeszközöknél elvégeztetjük a felülvizsgálatokat, beméréseket.

A tárgyi feltételek javítása terén a fenntartói költségvetési forrásokon túl számítunk a szülők, adományozók támogatására is.

A bölcsődei ellátást biztosító telephelyeken évente műszaki bejárást kell tartani, melynek fő szempontjai:

- Ø a padozatok állapotának ellenőrzése, botlásveszély, csúszásveszély,
- Ø lépcsők, kapaszkodók, korlátok állapota,
- Ø ajtók, ablakok zárhatósága, küszöbök állapota,
- Ø mázolás, falak állapota, festés szükségessége,
- Ø vízcsapok javítása, cseréje,
- Ø kiöntők, lefolyók állapota, csöpögés, dugulás, kellemetlen szagok,
- Ø radiátorok, kályhák, füstcsövek,
- Ø gáztűzhely, vízmelegítő, kéménybekötés, kémény,
- Ø szociális helyiségek állapota,
- Ø bútorok selejtezése, felújítása,
- Ø edények, étkészletek, evőeszközök,
- Ø villamos berendezések állapota, elhasználtságuk, korszerűsítésük, dugaszoló aljzatok,
- Ø világításnál a burák, fényterelők megtisztítása, mozgó, laza foglalatok cseréje,

- Ø az épület állagának ellenőrzése, szemrevételezéssel,
- Ø tető, csapadékvíz elvezetése,
- Ø villámhárító,
- Ø kerítés, kapuk, záruk, rácsok ellenőrzése,
- Ø járda,
- Ø kert: kiszáradt ágak

#### Gyermekfelszerelések ellenőrzése:

- Ø játékok javíthatók-e vagy selejtezendők,
- Ø homokozó letakarítható-e, cserélni kell-e a homokot,
- Ø gyermekbútorok javíthatók-e,
- Ø szekrények ajtaja, falhoz rögzítése megoldott-e, a záruk megfelelő állapotúak-e.

#### **Dokumentációs rendszer:**

A minőségi munka elengedhetetlen része egy jól kidolgozott dokumentációs rendszer. Ennek kidolgozását, illetve hatékonyságának vizsgálatát már 2011-ben elkezdtük és minden évben hozzáteszünk az aktualitásokhoz és a szakmai tapasztalatokhoz igazodóan. A kidolgozás során figyelembe vettük a szakma tartalmi előírásait, követelményeit, de alakilag igyekeztünk a gondozók számára egyszerűen, gyorsan kitölthető adminisztrációt kialakítani, szerkeszteni.

A dokumentációk funkciójukba eleget kell tenniük az alábbiakban:

- Ø átlátható,
- Ø gyorsan kitölthető,
- Ø objektív információkat nyújtson.

Az ellátásainkat igénybevevők felé egy stabil minőségű szolgáltatás, ellátás biztosítása és egy olyan információs rendszer kialakítása a célunk, melynek elérhetősége biztonságot nyújt számukra.

Az intézmény működtetésében egy olyan a fejlődésünkhöz, minőségi munkánkhoz hozzájáruló rendszer kialakítása a célunk, amelyhez minden dolgozó hozzájárul a maga, ill. kollegái által legerősebbnek tartott képességének használatával.

Ennek a rendszernek a kialakítása érdekében a 2012-es évben „tematikus csoportokat” hoztunk létre, melyeket azóta is működtetünk. A teljes folyamattól a munkánk minőségének javulását várjuk, mely egyben biztosítja a folyamatos belső ellenőrzést, képzést is.

Az alábbi tematikus csoportok a bölcsődei ellátásban lettek kialakítva, a kollegák saját választásuk, belátásuk, képességük alapján választják ki, hogy melyik csoportban szeretnének aktívan tevékenykedni.

### **„Tematikus csoportok” működése**

Főbb célkitűzéseink a tematikus csoportok működésében:

- Ø jól szervezettség,
- Ø átláthatóság,
- Ø hatékonyság,
- Ø együttműködés.

#### Elvárások:

A csoportok működésével szemben:

- Ø tervezés, előrelátás,
- Ø információcsere, tájékoztatás
- Ø együttműködés.

A kollégákkal szemben:

- Ø mindenki a vegyen részt az intézmény életében, járuljon hozzá a fejlődéshez,
- Ø mindenki vállaljon felelősséget az adott feladatért,
- Ø együttműködés.
- Ø

#### Tematikus csoportok:

1. Kreatív csoport: feladata az ellátást biztosító telephelyek, ill. rendezvényeink dekorációja, bölcsődei csoportok segítése az alkotótevékenységben.
2. Ének-vers, mondóka csoport: feladata az intézményben, ill. a rendezvények során versek, dalok, mondókák biztosítása, valamint a bölcsődei csoportok részére segítségnyújtás.
3. Program-, rendezvényszervezés csoportja: feladata az éves eseménynaptár elkészítése, programok tervezése, szervezése.
4. „Zöld” csoport: feladata egészséges életmóddal (étkezés, testmozgás, környezetvédelem, stb.) kapcsolatos tevékenységek összehangolása.
5. Szakmai csoport: feladata a szakmai munkával kapcsolatos ellenőrzések, javaslatok, előadások-oktatások végrehajtása.

A csoportok közös feladatai:

- Ø éves munkaterv készítése az eseménynaptár figyelembe vételével,
- Ø rendezvények előtt csoportközi megbeszélés, egyeztetés,
- Ø a rendelkezésre álló faliújságok aktualizálása,
- Ø a szakmai szervezeti egység vezető részére 2 havonta értekezlet keretében ismertetik a terveket és beszámolnak az elmúlt időszakban végzett tevékenységükről.

Kompetencia, ill. hatáskörök:

- Ø intézményvezetővel történő egyeztetés, ill. jóváhagyása szükséges minden tényleges munka megkezdése előtt,
- Ø csoportok, kollégák egymásnak nem adhatnak utasítást.

Tematikus csoport kapcsolati hálója:



**„Monitoring”:**

Célunk egy folyamatos minőségbiztosítási rendszer bevezetése a munkánk során, intézményünk minden területén. Ennek bevezetése részben már megtörtént, a továbbiakban az intézmény valamennyi területeire kiterjesztése és összehangolása a cél.

## **Fontos alkalmaink:**

**Bölcsődekóstolható:** a felvett gyermekeknek és szüleiknek lehetőségük van egy délután az intézményt meglátogatni, megismerni a gondozónőket, a csoportszobát.

**Szülői értekezlet:** csak a szülők részére tartott értekezlet, ahol lehetőségük van az intézményvezetőtől, a szakmai szervezeti egység vezetőjétől felvilágosítást kérni, ill. ahol a házirend is ismertetésre kerül.

**Bölcsődék napja:** ennek a napnak a fő célkitűzése intézményünkben, hogy a szülők belelássanak gyermekük bölcsődei életébe. Célunk, hogy együtt töltsenek gyermekükkel és a gondozóval egy délelőttöt, megkóstolhassák az ételeket, feltehessék kérdéseiket

**Gyermeknap:** ennek a napnak az elsődleges célja, hogy a város kisgyermekes családjainak helybe hozzunk egy színvonalas előadást, programot, ill. a bevételt a bölcsőde fejlesztésére fordítsuk.

**„Látni és látszani” program:** a polgárőrséggel történő együttműködés újraindítása.

## **Dokumentáció:**

Az intézmény valamennyi szakmai szervezeti egysége a személyes adatok védelméről szóló törvény és a szakmai jogszabályok előírásainak betartásával vezeti az előírások, illetve módszertani levelek által meghatározott dokumentációkat.

A bölcsőde a gyermek fejlődésének nyomon követése, a fejlődési folyamat alakulásáról való tájékozódás céljából dokumentációt vezet. Részei: bölcsődei gyermek-egészségügyi törzslap, a családlátogatás és a beszoktatás dokumentációja, a fejlődési napló, az üzenő füzet, csoportnapló, illetve a vezető által vezetett személyes nyilvántartás. A dokumentáció vezetésénél fontos szempontok: a tárgyyszerűség, a hitelesség, a rendszeresség, illetve a folyamatosság. A dokumentáció vezetése és őrzése a személyiségi jogok, valamint az adatvédelmi szabályok figyelembe vételével történik.

## **Személyi feltételek:**

Képesítési előírások, létszám: Intézményünk a vonatkozó jogszabályok, ill. felügyeleti szerv által előírt képesítésekkel rendelkező kollegákat az előírt létszámban foglalkoztat.

Képzés, továbbképzés: Intézményünk dolgozói a vonatkozó jogszabályok alapján továbbképzésre kötelezettek, melyhez a munkáltatónak továbbképzési tervet, ill. elszámolást kell készítenie. A



továbbképzésre kötelezettekről a vonatkozó előírások alapján nyilvántartást vezetünk. A bölcsődei szakdolgozók képzésén felül biztosítjuk mindenki részére az éves tűz- és munkavédelmi oktatást.

#### Belső intézményi továbbképzések:

Elsősegély: Kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy kollegáink a munkakörüknek megfelelő balesetvédelmi és elsősegélynyújtással kapcsolatos elméleti és gyakorlati oktatáson vegyenek részt, szinten tartva és fejlesztve tudásukat.

Tűzvédelmi és balasetvédelmi oktatás: évente szervezzük.

Adatvédelmi oktatás: évente szervezzük, hogy az irányadó GDPR rendelkezései alapján felkészültek és tájékozottak legyenek munkatársaink

Szakmai: Melyet szükség szerint a szakmai vezetők szerveznek és/vagy tartanak.

#### **Az ellátás igénybevételének módja:**

A Képviselő-testület által elfogadott, aktuális „Felvételi szabályzat” szerint.

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

A szolgáltatások megkezdése előtt szóban és amennyiben a vonatkozó jogszabály előírja, írásban is tájékoztatjuk az ellátottat, ill. annak törvényes képviselőjét, melynek tudomásul vételét a nyilatkozat aláírásával igazolja. Ezen felül:

- Ø szóban nyújtunk tájékoztatást személyes, illetve telefonon történő érdeklődés esetén;
- Ø levélben, elektronikus levélben történő megkeresés esetén, a megkeresés formájában nyújtunk tájékoztatást;
- Ø a helyi önkormányzat havonta megjelenő újságjából (Szigethalmi Híradó);
- Ø az intézmény honlapjáról tájékozódhatnak a település lakói;
- Ø szórólapok kihelyezésével igyekszünk széles körű tájékoztatást adni;

#### **Szolgáltató részleg feladata:**

Bölcsődénk keretein (2315 Szigethalom, Rákóczi F. u.149/a., 2315 Szigethalom, József A. 37-39.) belül egy szolgáltató részleget kívánunk kialakítani, amely rugalmas szolgáltatások igénybevételének lehetőségével várja a családokat, érdeklődőket.

Településünk a növekvő népességszám következtében a kisgyermekellátáshoz kapcsolódóan funkcióhiányos, azaz a növekvő lakosság igényeivel nem tudott lépést tartani a szolgáltatások rendszerének kiépítése.

Az intézményünk keretein belül nyújtott szolgáltatások lehetőséget adnak a szülők részére, hogy kisgyermekük ellenőrzött körülmények között történő napközbeni foglalkozásokon, fejlesztéseken vegyenek részt (gyermekfelügyelet, játszócsoport, baba-mama klub, baba-mama masszázs/torna, tanácsadások, fejlesztések, sószoba használata, születésnapok, családi és ünnepi rendezvények, szünidei foglalkozások).

Fontosnak tartjuk, hogy tevékenységünket folyamatosan értékeljük és fejlesszük, valamint célunk a minőség megőrzése. Feladatunk továbbá a kapcsolatok építése, folyamatos fejlesztése a helyi és tágabb körben működő szakmai partnerekkel, hatóságokkal, a gyermekjóléti jelzőrendszerrel, a társadalom egyéb szereplőivel.

#### Szolgáltatásnyújtás formája, módja:

Intézményünk a szolgáltatásokat közvetett formában kívánja biztosítani a szülők, családok részére.

A közvetlen szolgáltatást biztosítónak bérbevétele van módja a helyiség használatára. A bérbevételt írásban kell kérelmezni az intézményvezetőnél, aki felülvizsgálja, hogy az adott szolgáltatás a gyermekek és családok érdekeit képviseli-e, valamint megfelel-e szakmai irányelveinknek. Fontos, hogy intézményünk hitvallását képviselje, valamint a kisgyermeknevelés szakmai módszertani előírásait, ajánlásait.

Egyes bérbeadások esetén az intézmény térítésmentesen biztosítja a szakképzett személyzetet/ személyi felügyeletet, mindezt intézményvezetői kompetencia meghatározni.

## **6.2 CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÁSAIT BIZTOSÍTÓ SZAKMAI CSOPORT**

A Nobilis Humán Szolgáltató a gyermekjóléti alapellátásokat és a családsegítéshez kapcsolódó szolgáltatásokat biztosító szakmai egységének telephelye a település központjában helyezkedik el, és jól megközelíthető. 2016. január 1-től család – és gyermekjóléti szolgálat keretein belül látják el tevékenységüket, heti rendszerességgel együttműködve a járásközponti család- és gyermekjóléti központtal.

Az intézmény technikai felszereltsége megfelelő az ott végzett munkához. Rendelkezik számítógépekkel, internettel, mobiltelefonokkal, a megfelelő és hatékony munkavégzés érdekében. Egy korábbi Uniós beruházásnak és az Önkormányzatnak köszönhetően új, akadálymentesített, minden igényt kielégítő épületben fogadhatjuk a szolgáltatásokat igénybe vevőket.

### *A CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT TÖRTÉNETI BEMUTATÁSA*

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. a települési önkormányzatok kötelező feladatává tette a gyermekjóléti szolgáltatást, mint alapellátás biztosítását. Szigethalom Önkormányzata 1998. december 15-i ülésén hozott határozatot arról, 1999. január 1-vel megalakuljon Szigethalom Önkormányzat Gyermekjóléti Szolgálata. A szolgálat egy fő munkatársa, immáron nyugdíjba vonult vezetője a polgármesteri hivatal gyámügyi előadójának szobájában kapott helyet. Néhány hónap múlva megüresedett az akkori öregek otthonának családi ház jellegű épülete, melynek kettős funkciót szánt a testület. Az épület egyrészt közösségi házként működött tovább a gyermekjóléti szolgálat munkatársainak koordinálásával, természetesen így szolgálatunk is helyett kapott a házban. Két fő látta el öt éven keresztül a gyermekjóléti feladatokat, rakta le az intézmény alapjait, alakította ki arculatát. Mindezek mellett szervezték, és koordinálták a közösségi ház civil szervezeteinek programjait, sőt Szigethalom Önkormányzat rendezvényeit is. A munkát polgári szolgálatos fiatal emberek segítették. A gyermekjóléti szolgálat szervezésénél prioritást élvezett a jelzőrendszer működtetése, ez a mai napig fontos számunkra. Nagyon fontosnak tartottuk, hogy ismerjék meg a településen a gyermekjóléti szolgálat munkáját, céljait. Ezért a helyi újságban tudósítottuk a szigethalmi lakosságot tevékenységünkről.

Törekedtünk arra, hogy jó kapcsolatot alakítsunk ki a helyi intézmények, civil szervezetek tagjaival. szorosan együttműködtünk a polgármesteri hivatal szociális osztályával és az önkormányzat egészségügyi és népjóléti bizottságával. Klienseink a segélyeket természetben kapták meg, amelyet teljes egészében mi állítottunk össze és osztottunk ki.

Szolgálatunk sikertörténete volt az intenzív nyári korrepetálás, melyet 1999. év óta tartottunk július és augusztus hónapokban. Nagy hangsúlyt fektettünk a kezdetektől a szabadidő hasznos eltöltésére. létrehoztuk a Kölyök klubot, melynek tevékenységi körét időről időre megújítottuk, a gyerekek igényeinek, életkorának megfelelően.

Megalakulásunktól kezdve törekedtünk a hagyományteremtésre, mivel úgy gondoltuk, hogy az emocionalitásra ható események még gazdagabbá teszik a résztvevőket. Karácsony előtt Kakaó partit szerveztünk, ahol az aktuális műsor mellett klienseink névre szóló ajándékokat kaptak szolgálatunktól. Ebből az időből származnak a nyári kirándulások, melyeket akkoriban a lengyel testvérvárosunkból Jaworznból érkező gyerekeknek is szerveztünk, hogy klienseinkkel összebarátkozva ismerjék meg egymás kultúráját.

2004-ben gyermekjóléti szolgálatunknak át kellett adnia a helyét óvodás csoportnak. Új helyünk az úgynevezett Tiszti klub épülete volt a Sport utcában. szolgálatunk a gyermekjóléti feladatok ellátása mellett itt is koordinálta a civil szervezetek összejöveteleit, de szemmel tartotta a felújítási munkákat is. Ekkor két fővel bővült a munkatársak száma. 2004-ben Szigethalom városi rangot kapott. ettől az időtől fogva szolgálatunk munkatársai „csak” segítőként vettek részt a rendezvényeken.

A szabadidőközpontban két helyiségben végeztük munkánkat, de egyeztetéssel a többi helyiségben is tarthattuk a foglalkozásokat.

A gondozási munka mellett nagyon sok gyermekrendezvényt szerveztünk. Szolgálatunk életében kezdetektől nagyon fontos volt a szakmaiság. Országos és helyi konferenciákra jártunk, ahol neves szociológusoktól, pszichológusoktól tanulhattunk.

A gyermekjóléti szolgálat az egész országban új volt, mindenki próbálta a törvényeknek megfelelően megoldani és végrehajtani a feladatokat.

2004. év januárjától még három település csatlakozott szolgálatunkhoz Szigetszentmárton, Szigetújfalu, Szigetcsép.

2005. december 15-én megalakult Szigethalom és Környéke Intézményfenntartó Társulás, mely 2006. január 01-től létrehozta Dunaharaszti, Taksony és Szigethalom területére Szigethalom és Környéke Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálatát

2006. év januárja ismét fordulópontot jelentett a szolgálat életében, ekkor a családsegítést is feladatul kaptuk, ekkor még 4 fő kolléga csatlakozott hozzánk..

Miközben feladataink bővültek ismét költöznünk kellett. Önkormányzatunk családi házat vásárolt szolgálatunknak a József Attila úti iskola szomszédságában 2008-ban. Nagyon örültünk a saját telephelynek, itt már nem kellett egyeztetés a programok lebonyolításához. kicsit szűk volt a hely, de a miénk volt. Önkormányzatunk EU-s pályázaton 50 millió forintot nyert a ház bővítésére, korszerűsítésére, így 2010-ben ismét boldogan költözött a szolgálat a korszerűen felújított épületébe.

2011. év januárjától Dunaharaszti település kivált a társulásból, de 2011. év tavaszán Halásztelek csatlakozott a társuláshoz.

Sajnálatos módon 2014. év januárjától személyes és politikai okokból az akkori Képviselő testület úgy döntött, hogy kilép a társulásból ezzel egyben megszüntetve azt, és az intézményt hozzácsatolták Szigethalom Egyesített Népjóléti Intézményéhez, mint tagintézmény.

2015. januárjától az új testület döntéseként létrejött Nobilis Humán Szolgáltató intézménye és ennek tagintézményeként Nobilis Humán Szolgáltató Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat.

2016. év törvényi változásai kapcsán a gyermekjóléti és a családsegítő szolgáltatás egy szolgáltató így a szolgálat neve ismét változott Nobilis Humán Szolgáltató Család-és Gyermekjóléti Szolgálatára.

A közel 21 év alatt nagy utat tettünk meg. Szép, küzdelmes tartalmas évek voltak.

A sok, sok év alatt történtek változások programjaink, céljaink terén mindig alkalmazkodva a felmerülő igényekhez. Jelenlegi programunkat, céljainkat, munkánk részletes ismertetését beszámolóink, Szakmai programunk, intézkedési terveink részletesen tartalmazzák.

A szolgálatunk hitvallása:

***„Sokszor akadályokba ütközünk. Rajtunk kívülálló okok miatt nem tudunk segíteni, sokszor be kell lássuk, hogy mi csak segítők vagyunk, mankó, hogy a „beteg“ egy idő után „eldobhasson“ minket és megtanulhasson egyedül járni.”***

A **Szociális Munka Etikai Kódexe** a szociális munka folyamatában résztvevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja. Elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását. Munkánkat nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra fogyatékosokra, egészségi

állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük. Az Etikai Kódex az intézmény falán megtalálható és minden munkatársunk számára kötelező érvényű és betartandó iránymutatás a szakmai értékek megőrzése érdekében.

### **Szolgáltatások nyújtásához kapcsolódó adminisztráció ismertetése**

- Ø Esetnapló vezetése a kapcsolódó jogszabályi elvárásoknak megfelelően.
- Ø Együttműködési megállapodás a szolgáltatást igénybe vevőkkel – a jogszabályi elvárásoknak és előírásoknak megfelelő esetekben.
- Ø Intézményi nyilvántartás
- Ø Tájékoztatási nyilatkozat
- Ø Cselekvési terv készítése az esetnaplóhoz kapcsolódóan.
- Ø Gyermekünk Védelmében elnevezésű adatlap rendszer vezetése, a jogszabálynak megfelelően.
- Ø Egyéni, gondozási nevelési tervek készítése, vezetése, gyermekek, felnőttek, családok esetében egyaránt – a jogszabályi normákat követve.
- Ø Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyvezése, dokumentációja – belső eljárási rendszer és jogszabályi meghatározottság alapján.
- Ø Levelezés (külső-belső egyaránt).
- Ø Forgalmi napló.
- Ø Családlátogatások, külső esetmunka vezetése, nyilvántartása.
- Ø KENYSZI rendszer dokumentációja.
- Ø Statisztikai és szakmai nyilvántartások vezetése.
- Ø Jelzőrendszeri tevékenység teljes körű dokumentációja.
- Ø Csoportfoglalkozások, klubok adminisztrációjának vezetése és dokumentálása.
- Ø Egyéb dokumentációs feladatok ellátása és elvégzése a jogszabályoknak és módszertani irányelveknek megfelelően.
- Ø Adományozás, adományozási tevékenység dokumentálása.
- Ø Heti jelentés készítése a család és gyermekjóléti központ felé

## 6.2.1 Szolgáltatási elemek

### Tanácsadás:

<sup>2</sup> Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, - az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése, - szociális és egyéb információs adatbázis működtetése és folyamatos frissítése az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében.

Ø Nobilis Humán Szolgáltató Család és Gyermejkölési Szolgálat megbízási szerződéssel pszichológust alkalmaz. A pszichológus heti 5 órában van jelen az intézményben és látja el a szolgálat klienseit, illetve a városból mentális megsegítésre szoruló lakosokat.

o A szolgáltatás ingyenes.

Ø Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

### Esetkezelés:

Ø 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, vevők saját és támogató környezetere erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### Megkeresés:

Ø 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.

### Étkeztetés:

Ø **Gondoskodás hideg**, illetve meleg **ételről** alkalmilag vagy **rendszeresen a** szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, **szolgáltatónál**, egyéb étkezdében vagy közterületen.

- Nobilis Humán szolgáltató Család –és Gyermejkölési Szolgálat a gyermekvédelmi munka mellett nagyon sok egyéb karitatív munkában is gazdag, melynek köszönhetően

elmondhatjuk, hogy Szigethalom településen szolgálatunk látókörében lévő és nehéz helyzetben élő klienseinknek megkönnyíthettük mindennapjait segítséget nyújtva abban, hogy tartós ételmisszerhez, pékáruhoz, zöldség-gyümölcsökhöz, esetenként pedig húskészítményekhez jussanak.

Ez a gyakorlatban a mindennapos ételmisszer szállítását jelenti, melynek lehetőségét a Magyar Ételmisszerbank Egyesületnek köszönhetjük. A velük megkötött szerződésnek köszönhetően módunkban áll minden hétköznap és ünnepnapokat megelőző napokon ételmisszert szállítanunk az egyik Dunaharaszti lévő nagyáruházból.

### **Készségfejlesztés:**

- Ø Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

### **Serdülő csoportok:**

#### *Ø Függőségek és médiahasználat*

#### **A tréning célja**

A fiatalok szembesüljenek a tetteik, szokásaik következményeivel, játékos, biztonságos formában, de a saját bőrükön tapasztaljanak meg egyes negatív hatásokat. Váljanak tudatos médiafogyasztókká- és használókká. Szerezzenek ismereteket a függőségekkel és a segítségkérés lehetőségeivel kapcsolatban.

#### **Kompetenciák**

A résztvevő legyen képes felismerni a saját és mások médiahasználatának következményeit. Legyen tisztában az online világban felbukkanó veszélyekkel, képes legyen azokat felismerni, adekvát módon segítséget kérni és elfogadni. Tudjon a függőségekről, ismerje fel azokat a saját környezetében, tanulja meg saját magára nézve elkerülni azokat. Ismerje a segítség, segítségkérés lehetőségeit.

#### **Módszerek**

Helyzetgyakorlatok, játékok, feladatmegoldások, csoportos beszélgetések, reflexió, önreflexió



### **Tréning menete**

A tréning 4 alkalomból áll, lehetőleg heti rendszerességgel. Mindegyik alkalom 1 tanórát vesz igénybe (45 perc)

### **Csoportlétszám**

Teljes osztály, egyes feladatoknál a jelenlevő segítők és az osztály létszáma függvényében 2-3 kisebb csoportra bontva.

### **A csoport témái:**

médiahasználat, cyberbullying

internetfüggőség

alkohol

drogfüggőség

Csoportnyomás és ellenállás

Hatékony segítségkérés

### *Ø Érzelmek, agresszió, konfliktuskezelés*

#### **A tréning célja**

A fiatalok ismerjék fel és tanulják meg kezelni érzelmeiket. Legyenek tisztában azzal, hogy érzelmeik elfojtása milyen következményekhez vezethet. Legyenek érzékenyek, empátikusak társaik felé, ne engedjenek a csoport nyomásnak, merjék felvállalni eltérő álláspontjukat, probléma esetén tudják, hogy hova fordulhatnak segítségért.

#### **Kompetenciák**

A résztvevő legyen képes felismerni érzéseit és tudja kontrollálni azokat. Képesé váljon különbséget tenni a különböző konfliktus kezelési módok között (asszertív, agresszív, szubmisszív). Konfliktusos szituációban ne a másik személyét minősítse, hanem én-közlésekkel saját magáról reflektáljon.

#### **Módszerek**

Helyzetgyakorlatok, játékok, feladatmegoldások, csoportos beszélgetések, reflexió, önreflexió

#### **Tréning menete**

A tréning 4 alkalomból áll, lehetőleg heti rendszerességgel. Mindegyik alkalom 1 tanórát vesz igénybe (45 perc)

#### **Csoportlétszám**

Teljes osztály, egyes feladatoknál a jelenlevő segítők és az osztály létszáma függvényében 2-3 kisebb csoportra bontva.

#### **A csoport témái:**

- érzések megfogalmazása, kifejezése
- pozitív és negatív érzések hatása
- érzelmek elfojtása: szorongás, félelem
- bezárkózás, agresszió, önagresszió, pótszerek
- iskolai erőszak
- indulat kezelési technikák
- csoportnyomás, kortárs csoport befolyása
- Asszertív, agresszív és szubmisszív konfliktus kezelési módok

### *Ø Önismeret, Önértékelés, Önbecsülés*

#### **A tréning célja**

Az ön- és társismeret fejlesztése, stabil énkép kialakítása, az önbecsülés fejlesztése. Az elfogadás kialakulása.

#### **Kompetenciák**

A résztvevő legyen képes felismerni erősségeit, gyengeségeit, meghatározni helyét a közösségben. Képes legyen elfogadni saját és társai különbözőségeit, esetleges kihívásait. Ismerje fel saját korlátait, kerülje az önmagára káros viselkedésmódokat.

#### **Módszerek**

Helyzetgyakorlatok, játékok, feladatmegoldások, csoportos beszélgetések, reflexió, önreflexió

#### **Tréning menete**

A tréning 4 alkalomból áll, lehetőleg heti rendszerességgel. Mindegyik alkalom 1 tanórát vesz igénybe (45 perc)

#### **Csoportlétszám**

Teljes osztály, egyes feladatoknál a jelenlevő segítők és az osztály létszáma függvényében 2-3 kisebb csoportra bontva.

### **A csoport témái:**

- Önismeret
- Társismeret
- Nézőpontok
- Elfogadás
- Erősségek-gyengeségek

### **Álláskereső csoport:**

Az általános családsegítési feladatok mellett Álláskeresési csoportunk kiemelten kezeli a munkanélküliség és az ahhoz kapcsolódó problémák kezelését. A hozzánk forduló egyéni és csoportos formában kaphatnak segítséget. Az Álláskeresési Csoport célja elsősorban az álláskeresők segítése álláskeresésükben, szociális problémáik megoldásában. Segítséget nyújtunk önéletrajz megírásában, állásinterjúval való részvétel módjában, álláskeresésben. Időpont: kéthetente szerdai napokon 10:00-11:30-ig.

## **6.2.2 Nobilis Humán Szolgáltató Család – és Gyermejkölési Szolgálatának egyéb preventív, szociális segítő programjainak ismertetése**

### **Ø Keres-Kínál Szolgáltatás**

Ezen szolgáltatás több éve elérhető, az intézményalapítás óta szolgálja a lakosság érdekeit, szükségleteinek kielégítését. Szolgálatunk munkatársai folyamatosan ruha és használható állapotban lévő háztartási tárgyakat gyűjtenek. A felajánlott használati tárgyakat ingyenesen ajánljuk fel közvetítéssel a rászoruló személyek, családok számára. A gyűjtésről és a kiadott tárgyakról adminisztrációt vezetünk. A már nem használt ruhaneműket, háztartási tárgyakat a felajánlók személyesen, vagy telefonon ajánlják fel a szolgálatnak. A felajánlásokat egy erre a célra használt füzetben vezetjük, ez az ún. Kínál Szolgáltatás. A Keres Szolgáltatást a klienseink által keresett tárgyakat jelenti, melyeket szintén füzetben vezetünk. Ezzel lehetőség nyílik arra, hogy az igénybevevőink a felajánlók által már nem használt használati eszközökhöz jussanak. A Szolgálat a felajánlásokat pl.: bútorokat, tárolni nem tudja, ezért a szolgáltatást igénybe vevők a megadott címről vihetik el a használati tárgyakat, illetve az önkormányzat autói nyújtanak segítséget elszállításukhoz.

### Ø Árvácska karácsonya

Immáron több éve szervezzük a cipődoboz akciónkat. A településen felállított Betlehemnél várjuk az adományokat a lakosoktól. Az összegyűjtött cipődobozokat, melyekbe még használható, de tulajdonosa számára már értéktelen játékokat kérünk, december 23-án osztjuk szét rászoruló klienseinknek, nagy örömet okozva ezzel karácsony közeledtével a gyermekeknek, hiszen van akinek a fa alatt csak ez lesz az ajándék.

### Ø Erdei Mikulás

A térség iskoláiból jönnek gyermekek a Pilisi Parkerdőben felállított Mikulásházhoz ahol szolgálatunk munkatársai várják a gyermekeket és osztják szét az osztályoknak, nagycsoportos óvodásoknak a szülők által összeállított csomagokat, valamint a költségvetésünk terhére szolgálatunk által vásárolt szaloncukrot. Ennek a rendezvénynek a fő szervezője szolgálatunk. Rendezvényünket civil szervezetek segítségével valósítjuk meg.

### Ø Ételt az élethez (adománygyűjtő program)

Cél: Szigethalom lakosai közül azon réteg megsegítése, akik kiszorulnak a szociális ellátórendszerből, perifériára kerültek és nélkülözővé váltak.

Adományozói szempontból is fontos tevékenységünk, hiszen lehetőséget nyújtunk azok számára, akik szeretnének segíteni embertársaikon. Támogatjuk őket, hogy gyakorolhassák ezen szándékukat, ezzel erősítjük a társadalmi felelősségvállalást, az összetartozást, valamint a lokálpatriotizmust Szigethalom lakosaiban. Az adományozott részéről fontos ez a programunk, hiszen lehetőséget biztosítunk számára egy teljesebb élet megélésére elősegítve fizikális szükségleteinek megteremtését.

A fenti célok érdekében szolgálatunk két élelmiszer gyűjtő dobozt helyezett ki a településen, valamint adománygyűjtő szigeteket a település kisebb boltjaiban. Fontos feladatunknak tekintjük, hogy a program keretén belül szervezzük jótékonyági eseményeinket is.

### Ø Erzsébet tábor – táboroztatás

### 6.2.3 Gyermekjóléti szolgáltatás

A család – és gyermekjóléti szolgálat biztosítja a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást. Ez a gyermek érdekeit védő speciális, személyes, szociális szolgáltatás a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával védi a gyermek testi és lelki egészségét, elősegíti családban történő nevelkedését. Megelőzi, illetve megszünteti a gyermek veszélyeztetettségét.

#### **A gyermekjóléti szolgáltatás feladata:**

- Ø Védi a gyermekek testi és lelki egészségét.
- Ø Elősegíti a gyermek családban történő nevelkedését.
- Ø Megelőzi a gyermek veszélyeztetettségét.
- Ø Megszünteti a gyermek veszélyeztetettségét.
- Ø Javaslattétellel él a gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására.
- Ø A védelemben vételhez kapcsolódó szolgáltatási feladatokat ellátja.
- Ø Elősegíti a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését, illetve utógondozását megvalósítja.
- Ø Szervezi a helyettes szülői hálózatot.
- Ø Az örökbefogadással kapcsolatos feladatokat biztosítja.
- Ø A szociálisan válsághelyzetben lévő anyákat segíti.
- Ø A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatást, a támogatásokhoz való hozzájutás segítést biztosítja.
- Ø Megszervezi a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokat vagy az ezekhez való hozzájutást.
- Ø Megszervezi a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatását, segítségét, tanácsokkal való ellátását, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának lehetőségét.
- Ø A szabadidős programok szervezését látja el.
- Ø Segíti a hivatalos ügyek intézését.

#### **A szolgálat szakmai tevékenysége:**

- Ø információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés;

- Ø hivatalos ügyekben való közreműködés, közvetítés más szolgáltatóhoz;
- Ø családlátogatás,
- Ø elhelyezési értekezleten való részvétel;
- Ø esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés, esetkonferenciák,
- Ø szabadidős programok megvalósításában való részvétel,
- Ø örökbefogadás esetén közreműködés;
- Ø az igazolatlan iskolai hiányzások figyelemmel kísérése
- Ø ügygondnok kirendelésének javaslata;
- Ø szociális diagnózis kezdeményezése

### **A szakmai munka részletezése:**

*A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:*

- Ø A gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával folyik a munka.
- Ø Nagy hangsúlyt kap a prevenció.
- Ø A szolgáltatások egész évben elérhetőek a gyermekek és családjaik számára: tájékoztatás, szolgáltatások igénybevételének kezdeményezése, segítségnyújtás.
- Ø Az alábbi tanácsadási forma érhető el az intézményben: pszichológiai tanácsadás.
  - o Más intézményekben működő tanácsadások esetén felhívjuk a család figyelmét a tanácsadások igénybevételének lehetőségére, tájékoztatást nyújtunk feltételeikről, igény esetén időpontot kérünk, elkísérjük a gyermekeket.
- Ø A szabadidős programok szervezése tekintetében a nyári időszakra különös hangsúlyt fektetünk: tájékoztatjuk a gyerekeket és családjaikat a településen szervezett programokról, foglalkozásokról.

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:*

- Ø Az észlelő- és jelzőrendszer működtetésében fontos szempontnak tartjuk, hogy olyan módszereket alkalmazzunk, amelyek lehetővé teszik, hogy a gyermekeket veszélyeztető okok hamar feltárássra kerüljenek, az egyes gyermekek veszélyeztetettségét időben felismerjük, és összehangolt akciósort hajtsunk végre - szükség esetén.
- Ø Magunk részéről a lakosságot és a gyermekekkel és családjaikkal kapcsolatban álló szakembereket tájékoztatjuk az intézményünkönél elérhető szolgáltatásokról, feladatainkról, segítségnyújtási lehetőségeinkről.

- Ø A gyermekekkel kapcsolatban álló intézményekkel való szoros együttműködés érdekében „intézményfelelős” családgondozók kerülnek kijelölésre, akik az intézményekkel egyeztetett módon tartják a kapcsolatot az ottani szakemberekkel (pl.: fogadóóra, konzultáció).
- Ø A gyermekekkel és családjaikkal foglalkozó szakemberek számára - szükség esetén- szakmaközi megbeszélést, illetve esetkonferenciát tartunk.
- Ø Szervezzük a gyermekvédelmi tanácskozást, ahol a jelzőrendszeri tagok tájékoztatóinak figyelembe vételével értékeljük a jelzőrendszer éves működését, szükség szerint javaslatot teszünk a működés javítására.
  - o A jelzőrendszer működését a településen dolgozó szakemberek közös fórumai adják: a tanácskozások nyitottak az ellátási területen dolgozó összes szakember számára.

*A gyermekek veszélyeztetettségének megszűnése érdekében:*

- Ø Intenzív családgondozás a konfliktusok megoldása érdekében: kezdeményezzük és összehangoljuk a szülők és más hozzátartozók részére a szociális alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást; gondozási-nevelési terv készítése, határidők megállapítása, hat havonkénti helyzetértékelés; a gondozás során az összes lehetséges támaszt jelentő személyt, intézményt bevonjuk.
- Ø A szülő és gyermek közti kapcsolattartás elősegítése.
- Ø Szükséges ellátás közvetítése.
- Ø Javaslattétel gyermekvédelmi gondoskodás alkalmazására, a védelembé vételhez kapcsolódó szolgáltatások biztosítására.

### **A gyermekjóléti szolgáltatás feladata**

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- a) a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,

- b)* a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése,
- c)* a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájárulásának szervezése,
- d)* a szabadidős programok szervezése,
- e)* a hivatalos ügyek intézésének segítése.

**A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:**

- a)* a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- b)* a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- c)* az *a)* pontban, valamint a Gyvt. 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- d)* tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében iskolai szociális munkát biztosíthat.

**A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztettség megszüntetése érdekében:**

- a)* a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- b)* a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,



c) kezdeményezni:

*ca)* egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét,

*cb)* szociális alapszolgáltatások igénybevételét,

*cc)* egészségügyi ellátások igénybevételét,

*cd)* pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

#### 6.2.4. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT FELADATAI (GYVT. 40 §)

2016. január 1 – e óta a gyermekjóléti szolgáltatás a családsegítéssel egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat (a továbbiakban: gyermekjóléti szolgálat) - keretében működtethető. A gyermekjóléti szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § és a (2) bekezdés szerinti gyermekjóléti szolgáltatási feladatokat, valamint a családsegítés Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti feladatait.

A települési önkormányzat a gyermekjóléti szolgálatot önálló intézményként, szolgáltatóként vagy más intézmény szervezeti és szakmai tekintetben önálló intézményegységeként működtetheti, jelen esetben integrált intézmény keretein belül.

A gyermekjóléti szolgálat - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Tevékenysége körében a 39. §-ban és az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglaltakon túl

- Ø folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- Ø meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- Ø szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
- Ø segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- Ø felkérésre környezettanulmányt készít,
- Ø kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- Ø biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,

- Ø részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
- Ø nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

**Gyermek veszélyeztetettségét, a család, személy krízishelyzetét észlelő rendszer (jelzőrendszer) működtetésének feladatai:**

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

- a) 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,
- b) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban - krízishelyzet esetén utólagosan - történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- c) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- d) fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- e) 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,
- f) veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- g) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- h) a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel (minden pénteken, e-mailen, táblázatos formában) jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,

- i)* a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- j)* egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- k)* éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít, és
- l)* a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni:

- a)* a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll,
- b)* a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú,
- c)* a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és
- d)* a járási jelzőrendszeri tanácsadót, és a család-és gyermekjóléti központ esetmenedzserét.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni. A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

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)* a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,

- b) az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,*
- c) az éves célkitűzéseket, és*
- d) a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.*

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

- a) a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt,*
- b) a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,*
- c) a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,*
- d) a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,*
- e) a gyámhivatal munkatársait,*
- f) a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és*
- g) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.*

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, közülük települési jelzőrendszeri felelőst kell kijelölni a feladatokra, illetve azok koordinálására. Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot. A központ esetmenedzsere heti rendszerességgel keresi fel intézményünket és szükség esetén közös családlátogatásra kerül sor a családsegítő munkatárssal.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

## **A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladatai:**

Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a) a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában lévő 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,*
- b) a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,*
- c) 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, és*
- d) az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.*

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

- a) segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,*
- b) az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,*
- c) koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,*
- d) az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbieket 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,

*e)* a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és

*f)* közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.

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

*a)* folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztetett körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,

*b)* a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,

*c)* a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és

*d)* 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:**

*a)* olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna, és

*b)* 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:**

- a) segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- b) tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- c) a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, és
- d) a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet 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 szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

### **Ellátási terület:**

Szigethalom település közigazgatási területe.

### **Ellátandó célcsoport:**

- Ø Szigethalom teljes lakossága,
- Ø az ellátási területen élő, szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben levő családok, egyének, gyermekek;
- Ø az észlelő- és jelzőrendszer által küldött egyének és családok;
- Ø mindazok, akik problémájukkal az intézményhez fordulnak;
- Ø együttműködésre kötelezettek.

### **Kiemelt célcsoportok:**

- Ø nehéz élethelyzetben levő családok
- Ø sérült funkciójú családok
- Ø többszörös problémával küzdő családok

- Ø ifjúsági korosztály
- Ø tartós munkanélküliek; aktív korú, nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek
- Ø nagycsaládosok

#### **A kapcsolatfelvétel módja:**

Önkéntes, jelzés alapján és hatósági jelzés, vagy határozat alapján indul el a kapcsolat. Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az ellátási területen élő gyermekek számára elérhetőek legyenek. Az alapellátás keretében nyújtott személyes gondoskodást a jogosult gyermek és családja részére a lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez legközelebb eső területen biztosítjuk. Kiemelt feladataink közé tartozik az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, koordinálása és a lakosság tájékoztatása; az együttműködések és a munkakapcsolatok hatékonyságának növelése; az alaptevékenységek színvonalosságának folyamatos emelése; a gyermekek igényeire épülő preventív tevékenységek szervezése; a gyermekbántalmazással és gyermeki jogok érvényesítésével összefüggő feladatok teljes körű ellátása. A fenti feladatok ellátását hatékony belső munkaszervezéssel, szolgáltatással, gondozással, szervező tevékenységgel kívánjuk biztosítani.

#### **A szolgálat nyitva tartása:**

- Hétfő: 8:00-18:00
- Kedd: 8:00-16:00
- Szerda: 8:00-16:00
- Csütörtök: 8:00-16:00
- Péntek: 8:00-14:00

**A Szolgálat elérhetőségei:** 06-70-382-8913; 06-70-430-3621

#### **A feladatmegosztás szabályai:**

- Ø Illetékesség: az ellátási területen ténylegesen tartózkodó-bejelentett laccímtól függetlenül-gyermekek ügyében célzott segítségnyújtás.
- Ø Az egyedi ügyben érintett gyermekjóléti szolgálatok a hatékony segítségnyújtás érdekében együttműködnek, ennek keretében tisztázandó, hogy a tartózkodási hely vagy a lakóhely szerint



illetékes szolgálat látja-e el az esetgazda funkciót, a gyakorlati teendőket szükséges praktikusán megosztani.

Ø Elköltözés, tartós távollét esetén a gyermek anyagát az illetékes szolgálatnak iratjegyzékkel együtt térítvevénnyel kell megküldeni

Ø A család bizonytalan időtartamú eltávovása esetén tájékoztatásul összefoglaló feljegyzést és egyéb - szükségesnek ítélt- iratok másolatát postázni kell, az eredeti iratot meg kell tartani. Amennyiben a családgondozás még nem kezdődött meg, elegendő a problémajelző adatlap megküldése.

Ø A családsegítők közt a feladatokat a szakmai egységvezető osztja fel a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a gondozott gyermekek (családok) számát, a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

### **Az esetátadás szabályi és dokumentálása:**

*A családsegítők összes esetét érintő átadás rendje – belső szabályozás:*

Ø A családsegítők munkaviszonyának vagy szerződésének megszűnése esetén a belépő családsegítőnek az eseteket személyesen átadja, az új családsegítőt a gyermeknek és családjának bemutatja.

Ø Az esetátadás jegyzőkönyvben dokumentált minden esetben.

Ø Munkakör változása estén az átadás a fentiek szerint történik.

Ø Esetátadás a családsegítő tartós távolléte miatt: amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, a családgondozás folyamata a családsegítő tartós távolléte miatt nem szakadhat meg. Az esetet átadó családsegítő a szabadságolása előtt a helyettesítő szakembert bemutatja a gyermeknek és családjának.

Ø A betegállományban levő családsegítők eseteit a szakmai vezető osztja el.

Ø Az eset átadását és visszaadását is dokumentálni kell.

*A családsegítők egyes eseteit érintő esetátadás a következő helyzetekben történhet:*

Ø A családsegítő szakember bejelentése alapján, amennyiben a gyermek és családja és a munkatárs kapcsolata ellehetetlenült. Ebben az esetben a szakmai vezető kér fel egy családsegítőt - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.

Ø Amennyiben a gyermek és családja jelzése alapján a családsegítő és a kliens kapcsolata ellehetetlenült.

Ø Feladatmegosztási szisztéma vagy munkakör megváltozása esetén. Ilyenkor szintén a szakmai vezető kér fel egy családsegítőt - a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat, szakmai tapasztalatokat figyelembe véve.

Ø Az illetékesség megváltozása esetén, a gyermek és családja kikerült a család- és gyermekjóléti szolgálat ellátási területéről. Ebben az esetben a különböző család – és gyermekjóléti szolgálatok/központok közti feladatmegosztás ide vonatkozó részei érvényesek.

Ø Az esetátadás dokumentálása a fenti esetekben a gyermek és családja egyetértésével, jegyzőkönyvezve történik, melyet a családsegítők és a kliensek is kézjegyükkel hitelesítenek.

Ø Más településre történő esetátadás esetátadó lappal és az iratok megküldésével történik.

#### **A jelzőrendszer feladatai:**

Ø A Gyvt. 17§ (2) bekezdésének a) és b) pontja alapján a jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál, másrészt hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, vagy egyéb más veszélyeztető ok fennállása, vagy a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Ø véleményt nyilvánít az ellátások szükségességéről, bővítéséről;

Ø véleményt nyilvánít a hatósági beavatkozások módjáról;

Ø véleményt nyilvánít a hatósági beavatkozások fontosságáról,

Ø közreműködik a dokumentációs rendszer adatlapjainak kitöltésében, a gondozási tervek elkészítésében.

## A jelzőrendszer tagjai:



Fennállásunk óta tapasztalható, hogy a jelzések jelentős része a köznevelési intézményekből érkezik. Az oktatási intézményekből kapjuk a legtöbb jelzést, a gyermekek nagyszámú igazolatlan hiányzásaira vonatkozóan. A rendőrségi jelzések száma is folyamatosan növekvő tendenciát mutat. Ezeknek a jelzéseknek tartalmát tekintve jelentős hányadában a rendőrségi intézkedés során - családi, kapcsolati veszekedésekben – a kiskorú, mint szemtanú van jelen, több esetben pedig nagykorú volt az elkövető. Egészségügyi szolgáltató jelzések kapcsán a védőnők általi jelzések melyek meghatározó mértékűek. A fenti adatok aránya 1999. óta nem változik, így az a jövőt tekintve is tendenciának tekinthető.

### **Szakmai kapcsolatok, más intézményekkel történő együttműködés módja**

Más intézményekkel történő kapcsolattartásra jellemző a személyes, és írásos forma egyaránt. Szakmai protokollunk kialakítása jelenleg folyamatban van, a jogszabályi változásoknak és a tapasztalati együttműködésekhez igazodóan. Az esetkezelés megkezdéséről, történéseiről a szociális munkás írásban tájékoztatja a jelzést tevőt, és az esetkezelésbe bevont más tagokkal folyamatosan kapcsolatot tart. Szükség esetén esetmegbeszéléseket, esetkonferenciákat szervez az eset folyamatos figyelemmel kísérése, valamint a hatékony problémamegoldás érdekében.

Az évek során nagyon jó szakmai kapcsolat alakult ki minden jelzőrendszeri taggal, szorosan együttműködve segítjük egymás munkáját a klienseink, illetve a város lakosainak érdekében.

#### 6.2.5. Családsegítés területének részletes bemutatása

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. Életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket, a családot rendszerként tudja kezelni. A családsegítés keretében nyújtott szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, az emberi kapcsolatban gyökerező problémakezelést, valamint elősegíti az „empowerment” – képessé tevés – lehetőségét, az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek az életszínvonaluk emelése érdekében.

A szociális alapszolgáltatások körébe tartozó egyik szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Az 1993. évi III. törvény megfogalmazásában (64. §, (1)-(2) bekezdések): a családsegítés 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 családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése is a feladatai közé tartozik. A jelzőrendszer keretében a jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatóknak, intézményeknek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

Családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat - keretében működtethető.

A családsegítés keretében biztosítani kell:

1. a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
2. az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
3. szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
4. közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
5. a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
6. a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,
7. a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által kijelölt településen és fővárosi kerületben működő családsegítést ellátó szolgáltatóknak a menedékjogról szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.

Korábbi tapasztalatunk, hogy a családsegítés területéhez kapcsolódóan a legtöbb esetben nők fordulnak problémáikra megoldást keresve. A nők hamarabb kérnek segítséget, míg a férfiak még mindig szégyellnek külső, szakmai segítséget kérni. Kevésbé engednek betekintést családjuk problémáiba. Sokan szégyenkeznek, mert úgy érzik elvesztették társadalmi elvárásoknak megfelelő, hagyományos családfenntartó szerepüket. Nehéz számukra ezzel szembe nézni, mert úgy gondolják a társadalom, az őket körülvevő környezet megveti őket. Azt gondolják, hogy már nem lesznek hasznos tagjai a társadalomnak. Erre a nagyfokú feszültségre sok esetben valamilyen szenvedélybetegségbe való menekülés jelent „megoldást”.

Nagy számban az aktív korúak fordulnak hozzánk segítségért. Ez a gazdaságban történő negatív irányú változásokat is tükrözi, hiszen a segítséget kérők munkahely gondokkal, közüzemi díj hátralékkal, jövedelmi problémák megoldása miatt keresik fel a szolgáltatót. A gazdasági válság leginkább a családokat és az egyedül élőket sújtotta. A családban élő aktív korúak keresete nem követte a gazdaságban történő negatív irányú változásokat. Sok esetben a családfő elveszítette állását, ezzel még inkább súlyosbodott a családok anyagi helyzete, hiszen a lakáshitelek emelkedése, és a közüzemi díjak emelkedése már akkora terhet jelent a család számára melyet már nem tud kigazdálkodni. Sokszor dönteniük kell, hogy a közüzemi díjakat fizetik be, az ingatlan törlesztő részletét, vagy a létfenntartás

lesz az elsődleges cél. Az anyagi problémák hátterében nem minden esetben a család munkanélkülisége, alacsony iskolai végzettsége stb.. áll. Munkánk során nagy arányban találkozunk olyan személyekkel, akik az életvezetési problémák miatt átmenetileg vagy tartósan komoly megélhetési gondokkal szembesülnek. Ezen kliensek segítése, amennyiben bekerül a szolgálat rendszerébe, nagyon nehéz feladat. A különböző szakterületeket képviselő szakemberek számára is a leginkább gondot okozó rétegről van szó, hiszen az életvezetési problémák mögött gyakran mentális retardáció, mentális megbetegedések, személyiségben megfigyelhető instabil állapotok húzódnak meg. Minden személy más személyiség szerkezettel rendelkezik, és az alapvonásokban megjelenő elváltozásokat egyik napról a másikra nem lehet korrigálni, csak hosszantartó kliens és szakember együttműködéssel lehet eredményt elérni. Sajnos olyan helyzetek is előállhatnak, mikor az adott személyt a szociális munka módszereivel, az egészségügyi szolgáltatással, a pszichológiai vezetéssel sem lehet kórosnak nevezhető problémáitól „megszabadítani.”

Az egyedülálló esetében is ezekről az anyagi problémákról beszélhetünk. Egy keresetből mindig is nehéz volt a megélhetés, de az utóbbi években ez a nehézség csak hatványozódott.

A szolgáltatást igénybevevők nagy része anyagi problémákkal fordul szolgálatunkhoz, valamint az információkérés, az ügyintézéshez segítség kérése a legjellemzőbb feladatok melyekkel találkozunk.

Ezek a problémák egy komplex problémahalmazt alkotnak, melynek központjában a törlesztő részletek állnak, és a fizetésektelenség. Mai világunkban a gazdasági vonalon sajnos divatossá vált az adósságszpirál kifejezés. Úgy gondoljuk, a szociális szférában pedig úgynevezett probléma spirálról beszélhetünk. A családon belül az egyik probléma generálja a másikat. Nagymértékben jelen vannak a családon belüli-kapcsolati problémák is. Az anyagi nehézségek, a fizikális szükségletek kielégíthetlensége feszültséget teremt az egyénben, majd ez a feszültség eredményezi a házastársak egymásnak feszülését ezzel megemelve a családon belüli nehéz helyzetek számát.

A hozzánk fordulók közül továbbra is azok vannak nagy többségben, akik csak általános iskolát végeztek. Ebből is láthatjuk, hogy a munkaerőpiacon még mindig leginkább azok tudnak érvényesülni, akiknek magasabb iskolai végzettségük van. Így hát sajnálatos az a tendencia, amit gyermekjóléti szolgálatunknál is tapasztalunk, hogy egyre több azon gyermekek száma, akik nem veszik komolyan tanulmányaikat. Nehéz ezekkel a fiatalokkal megértetni, hogy magasabb iskolai végzettség nélkül nincs jövőjük és felnőve a társadalom perifériájára sodródhatnak. Nehéz helyzetben vagyunk, amikor 50 év feletti egyén fordul hozzánk azzal a problémával, hogy elvesztette állását. Sajnos a mai magyar társadalmunkban nem cél a munkáltató részéről ezen kliensek alkalmazása. Bármennyire is szeretnénk

visszaintegrálni őket a munkaerőpiacra az szinte lehetetlen, és sok esetben úgy érezzük szélmalom harcot vívunk. Mindeközben maga a kliens is eljut arra a pontra, hogy beletörődik saját helyzetébe nem látva onnan kiutat.

## 7. A SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA

Nobilis Humán Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások részletes tartalmáról, az ellátások igénybevételének lehetőségeiről, feltételeiről, az intézet címéről, telefonszámairól, valamint az ellátásokért fizetendő térítési díjakról:

- Ø az önkormányzat havonta megjelenő újságjából (Szigethalmi Híradó);
- Ø az intézmény honlapjáról tájékozódhatnak a település lakói;
- Ø szórólapok kihelyezésével igyekszünk széles körű tájékoztatást adni;
- Ø szolgáltatások jobb megismerése érdekében a helyi civil-, és társadalmi szervezetekkel rendszeresen tartjuk a kapcsolatot, és részükre minden évben írásos anyagot küldünk nyújtott szolgáltatásainkról. Így programjainkat össze tudjuk hangolni, és kölcsönösen segíteni egymás munkáját.
- Ø Nobilis Humán Szolgáltató honlapjáról: [www.nobilishuman.hu](http://www.nobilishuman.hu)
- Ø a fenntartó honlapjáról

## 8. AZ ELLÁTOTTAK, ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Dolgozói érdekképviselői szervezetek

A közintézmény vezetése együttműködik az intézményi dolgozók minden olyan törvényes szervezetével, amelynek célja a dolgozók érdekképviselése és érdekvédelme.

Az intézmény vezetése támogatja, segíti az érdekképviselői szervezetek működését.

Nobilis Humán Szolgáltató az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

## Az ellátottak jogai

Ellátottaink, klienseink védelmére szolgál a vonatkozó jogszabály azon előírása, amely kötelezi a dolgozókat nyilatkozat (nincs ellene gyermekvédelemmel kapcsolatos büntetőeljárás, eltiltás) tételre, valamint az éves munkaköri alkalmassági vizsgálatra.

Az intézmény az ellátottak, ill. hozzátartozóik érdekvédelmének, panaszjoguk gyakorlásának céljából Érdekképviseleti Fórumot (bölcsoedei ellátás) működtet.

A szabályzat egy példányát, ill. az Érdekképviseleti Fórum tagjainak valamint az Ellátott jogi képviselő, nevét és elérhetőségét az intézmény vezetője, jól látható helyre kifüggeszti.

Az ellátottak panasszal fordulhatnak szóban és írásban az intézményvezetőhöz. Az intézményvezető 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevőt.

Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, 8 napon belül Szigethalom Város Önkormányzat Képviselő - testületéhez fordulhat jogorvoslatért, valamint a gyermekjogi képviselőhöz, vagy az ellátott jogi képviselőhöz.

Ø Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

Ø Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartásra. A szolgáltatást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férhetnek hozzá. a kliens élethelyzetével, szociális rászorultságának tényével kapcsolatos információkról más kliens, valamint arra illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.

Ø Ha hitelt érdemlően a szociális munkát végző tudomására jut a kliens jogsérelme, bántalmazása, vagy függő, kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés, vizsgálatot kezdeményezhet, és bejelentéssel az Etika Kollégiumhoz fordulhat.

Ø A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen az információkhoz, a legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására, az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására, a társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.



Ø A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.

#### Szolgáltatást végzők jogai

- Ø A munkaköri leírás tartalmazza a szociális szolgáltatást végzők jogait és kötelességeit.
- Ø Biztosítani kell mindenki számára a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést.
- Ø Tiszteletben kell tartani emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, el kell ismerni munkájukat.
- Ø Valamint megfelelő munkavégzési körülményeket kell biztosítani.
- Ø Az intézmény dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősül.
- Ø Jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézményvezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.
- Ø Minden esetben figyelemmel kell lenni a Szociális Munka Etikai kódexében megfogalmazottakra.
- Ø Intézményünk dolgozói részére Közalkalmazotti Tanácsot működtet, melynek működési és jogosultságainak részletes szabályait a Közalkalmazotti Szabályzat tartalmazza.

## 9. A SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓK FOLYAMATOS SZAKMAI FELKÉSZÜLTSGE BIZTOSÍTÁSÁNAK MÓDJA, FORMÁI

A szolgáltatások megfelelő színvonalú ellátásához a megfelelő képesítéssel rendelkező munkavállalókat foglalkoztatunk.

A szakmai vezető/intézményvezető helyettes kötelessége és feladata a munkavállalók továbbképzési tervének elkészítése, annak ütemezése, figyelembe véve a mindenkori változásokat a továbbképzések területén is.

Minden szakembernek kötelessége a jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, követése. Ehhez segítséget nyújtani elsődlegesen az intézményvezető helyettes köteles. A szakképzett munkavállalók jogszabályban meghatározott továbbképzési lehetőségének biztosítása az intézményvezető hatáskörébe tartozik. A továbbképzések finanszírozása beépítésre került a költségvetésbe. Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a munkavállalók esetmegbeszélő csoporton, team-megbeszéléseken és rendszeres szakmai továbbképzésen vesznek részt.

A munkakör betöltéséhez és a feladatkör megfelelő ellátásához elengedhetetlen követelmény a munkakörre előírt szakképesítés. Lehetőséget biztosítunk a szakdolgozók részére, hogy továbbképző tanfolyamokon és továbbképző előadásokon részt vegyenek. Folyamatosan figyelemmel kísérjük a szakmai szabályok változásait, szakmai ajánlásokat, módszertani közléseket.

A munkatársaknak kötelessége konferenciákon, továbbképzéseken szerzett egy-egy új ismeret továbbadása.

A szolgálat esetmegbeszéléseket, munkaértekezleteket, szakmaközi megbeszéléseket tart, ezzel is segítve a szakmai fejlődést.

Minden dolgozóval szemben alapvető elvárás, hogy önállóan is megtegyen mindent annak érdekében, hogy szakmai tudása naprakész legyen.

## **Mellékletek:**

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Szervezeti felépítés ábrák
2. sz. melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat
3. sz. melléklet: Nobilis Humán Szolgáltató Bölcsőde Házi rend
  - 1.sz melléklete: Érdekképviselői Fórum Működési Szabályzata
4. sz. melléklet: Nobilis Humán Szolgáltató Család- és Gyermekegészségi Szolgálat Házi rendje
5. sz. melléklet: Megállapodás
6. sz. melléklet: Nobilis Humán Szolgáltató által foglalkoztatottak (táblázat)
7. sz. melléklet: Bölcsődei Felvételi Szabályzat
  - 1.sz. melléklete: Előjegyzési Szabályzat
  - 2.sz. melléklete: Előjegyzési Nyilvántartás

Szigethalom, 2020. április 30.

Domonkos István  
intézményvezető