

VÁLSÁGMENEDZSMENT

MEGVÁLTOZOTT SZABÁLYOK VESZÉLYHELYZETBEN



Szolgáltatás nyújtása, feladatellátás útmutatók alapján

Család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére

A szociális ágazat szabályozása összetett és sokszereplős, szolgáltatási formánként eltérő. Az általános működés keretrendszere a veszélyhelyzetben megváltozott. A járványügyi veszélyhelyzetben ideiglenes szabályok határozzák meg a működést. Ezek olyan rendelkezések, amelyek:

- új szolgáltatási környezetet teremtenek,
- plusz feladatokat adnak,
- a veszélyhelyzet idejére felülírják a korábbi működési szabályozókat.

Vezetőként még összetettebbek lettek a feladataid, gyorsan változó körülmények között, információ-dömpingben kell helyt állnod. Ezért kiemelten fontos:

- Általános és állandó tájékozódás a COVID-19 járványról, információk gyűjtése és továbbítása.
- A fertőzéssel kapcsolatos fokozott infekciókontroll feladatok követése.
- Az adott szolgáltatás típusa szerinti ideiglenes intézkedések (megváltozott szolgáltatástartalom és működés, ellátotti csoportokra és munkavállalókra vonatkozó egyedi szabályok, adatszolgáltatás stb.) meghozatala és betartatása.

Az ideiglenes szabályok kormányrendeletben, országos tisztifőorvosi határozatokban, minisztériumi útmutatókban jelennek meg. (Lásd: *Ideiglenes jogszabályok szerinti munkavégzés* című anyagunkat.)

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma az egyes ellátásokra vonatkozóan különböző útmutatókat adott ki a veszélyhelyzet fennállása alatt követendő eljárásról.

Vezetői hatáskör a feladatok kiosztása, felelősök megnevezése és a feladatok végrehajtásának nyomon követése. Olyan feladatlistával kell dolgoznod, ami sok tételből áll és gyorsan változik. Ahhoz, hogy hatékony legyél ilyen feltételek között is, ki kell alakítanod az ellenőrzési területeket. Jobb a megelőzés, mint a javítás!

Az ellenőrző lista segíthet!

A megjelent útmutatók alapján három ellenőrző listát állítottunk össze. Ezek az útmutatókban rögzített tudás/információ ellenőrzésére és feladatok ellenőrzésére szolgálnak:

1. *Ellenőrző lista - Család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére*

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Ellenőrző lista

Család és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére

Általános, minden ellátásban érvényes feladatok

Kommunikációval összefüggő feladatok:

Információ gyűjtésének folyamata	
Tájékoztatás folyamata célcsoportok szerint (lakosság, ellátottak, hozzátartozók, érdekképviselői fórum, munkatársak)	
Tájékoztató anyagok, felhívások elkészítése és kihelyezése (ideiglenes rendelkezésekről, a fertőzéssel kapcsolatos teendőkről, higiénés szabályokról, megelőzéssel kapcsolatban stb..)	
Ellátott és hozzátartozója közötti kapcsolattartás biztosítása, támogatása	
Ellátott és háziorvos közötti kapcsolatfelvétel segítése tünetek megjelenése esetén	
Rendszeres kapcsolatfelvétel az ellátottakkal telefonos, elektronikus úton	

Működéssel összefüggő feladatok:

Kollégák felkészítése • megváltozott szolgáltatási keretek ismertetése, kidolgozása • járványügyben új típusú családi, egyéni problémák beazonosítása • járványügyben fokozott figyelem fenntartása a gyermekek veszélyeztetettségével, krízishelyzet kialakulásával/megelőzésével kapcsolatban • gyermekek étkeztetésének biztosítására • az otthoni tanulás támogatására • az otthonukban maradó idős emberek segítésére • egyes szolgáltatások iránti többletigényre	
Új ügyfélfogadási rendszer kialakítása • a lehető legtöbb elérési mód kialakítása, felajánlása és erről tájékoztató kiadása • személyes találkozás esetén a szükséges biztonsági szabályok kidolgozása (szellőztetés, fertőtlenítés, intézményben tartózkodók létszámának maximalizálása)	
Jelzőrendszeri tagokkal új kapcsolattartási forma kidolgozása	

• jelzések fogadása	
Esetkezeléshez, környezettanulmányhoz szükséges információk beszerzésének elektronikus, telefonos útra terelése • családlátogatás csak krízishelyzetben, veszélyeztetettség vagy hatósági megkeresés esetén • környezettanulmány csak ideiglenes hatályú elhelyezésnél, nevelésbe vételnél, gyám és gondnok rendelésnél	
Védőeszköz és kézfertőtlenítő biztosítása • ügyfélfogadást tartó és családlátogatásra kimenő kollégák részére • ügyfelek részére intézménybe történő belépéskor • utcai szociális munkát ellátó kollégák részére	
Cselekvési tervben/intézkedési tervben a kapcsolattartás kiválasztott módja rögzítésre került	

Család és gyermekjóléti központ:

Hatósági intézkedés esetén • az iratanyagban szükséges rögzíteni az ügyfél telefonon vagy elektronikus úton tett nyilatkozatát arról, hogy a kapcsolattartás új formájáról tájékoztatást kapott • a gondozási/nevelési tervek aláírás nélkül is beküldhetők a gyámhivatalba	
A felülvizsgálatot el kell végezni • az egyéni gondozási-nevelési terveket felül kell vizsgálni, az ehhez szükséges információkat elektronikus úton szükséges beszerezni • a telefonos tájékoztatásról feljegyzést kell készíteni, ami az iratanyag része lesz	
Esetmegbeszélés-esetkonferencia megtartásának módja • akármilyen alternatív (online) módot választ erre a szolgáltató emlékeztető feljegyzés készüljön róla	

Tanácsadás • felfüggesztése vagy személyes jelenlétet nem igénylő forma kiválasztása	
Iskolai óvodai szociális munka • kapcsolattartás új csatornáinak a kialakítása a pedagógusokkal, a fiatalokkal, szülőkkel • a digitális oktatásban való részvétel támogatása	
Utcai szociális munka biztosítása folyamatos	
A készenléti szolgáltatás biztosítása folyamatos	
A felügyelt kapcsolattartás szolgáltatás szünetel • erről az érintettek tájékoztatást kapnak • a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő kapcsolattartási lehetőségéről, módjáról, rendszerességéről nyilatkoznak, amely az akta rész lesz	