



NEMZETI REHABILITÁCIÓS ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
1071 Budapest, Damjanich u. 48.

Szakmai ajánlás

A
KRÍZISKÖZPONTOK
RÉSZÉRE

Budapest, 2011

Nemzeti Erőforrás Minisztérium Engedélyezési száma: 59155-0/2011-SZOC SZOLG

Készítették:

Baczoni-Oláh Dóra

Elges Kinga

Gazsi Judit

Kopf Katalin

Mikulás Franciska

Rácsok Balázs

Tánczos Viktória

Szerkesztették:

Gazsi Judit

Tánczos Viktória

Lektorálta:

Nyitrai Imre

TARTALOM

1. KRÍZISKÖZPONTOK.....	4
1.1. A szolgáltatás célja	4
1.2. Célcsoport meghatározása	4
1.3. Szolgáltatások.....	5
1.4. Szolgáltatás vezérelvei.....	7
.....	7
1.5. Eredményességi mutató.....	7
1.6. A krízisellátás garanciális elemei	7
2. FÉLUTAS, KILÉPTETŐ-HÁZAK	8
2.1. A szolgáltatás célja.....	8
2.2. Célcsoport.....	8
2.3. Szolgáltatások.....	8
2.4. A szolgáltatás igénybevételének feltételei.....	9
2.4.1. Pályáztatás.....	9
2.5. Eredményességi mutató.....	9
2.6. Az ellátás garanciális elemei.....	9

Preambulum:

A Magyar Köztársaság Kormánya elkötelezett az egyén, a család védelme tekintetében. Ezen belül kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a hozzátartozók közötti erőszak (párkapcsolati erőszak, a gyermekbántalmazás, illetve a háztartáson belül a rokonok, családtagok által elkövetett erőszak) áldozatai megfelelő, hatékony ellátásban részesüljenek.

1. KRÍZISKÖZPONTOK

1.1. A szolgáltatás célja

A központ azon érintettek, áldozatok számára nyújt speciális szolgáltatásokat, akik a bántalmazás következtében olyan krízishelyzetbe kerültek, amely során a kialakult helyzetet sem a helyi szociális és gyermekvédelmi rendszer, valamint az ezen intézményekhez kapcsolódó jelzőrendszeri tagok, sem pedig az érintett bántalmazottak természetes támogató rendszere nem tudnak megfelelően megoldani.

A krízisközpont a gyermekjóléti alapellátáson belül a családok átmeneti otthonaihoz kapcsolva működtethető. A férőhelyek a családok átmeneti otthonainak intézményén belül külön lakószobában, illetve az intézményen kívül az erre a célra kialakított lakóingatlanban is létrehozhatóak.

A krízisközpont a bántalmazás miatt kialakult krízishelyzet megszüntetését mozdítja elő olyan komplex, maximum 8 hetes, szükség szerinti teljes körű ellátás biztosításával, mely magában foglalja:

- szolgáltatást igénybe vevők fizikai (élelmiszer, tisztálkodási, tisztítószer, egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés, szállás) ellátását a családok átmeneti otthonának rendszerén belül
- szakemberek segítségének (jogász, pszichológiai segítő, szociális munkás) biztosítását
- a szociális munka eszközeit, amelynek segítségével képviselik a bántalmazottak érdekeit, családgondozást végeznek, együttműködnek a jelzőrendszer tagjaival és más a bántalmazás során érintett intézményekkel, szervezetekkel.

1.2. Célcsoport meghatározása

A krízisközpontok célcsoportjai közé tartoznak a hozzátartozók közötti erőszak (párkapcsolati erőszak, a gyermekbántalmazás, illetve a háztartáson belül a rokonok, családtagok által elkövetett erőszak) miatt kialakult krízishelyzetek következtében otthonukat elhagyni kényszerülő egyedülálló bántalmazottak, a teljes- és több generációs családok, valamint egyszülős családok és családtagjaik.

A célcsoport tekintetében bántalmazásnak, erőszaknak tekintjük a Pekingi Nyilatkozattal összhangban a fizikai, érzelmi, szexuális bántalmazást, valamint az elhanyagolást és az izolációt.

A krízisközpontba kerülésnek két módja van:

Személyes találkozón alapuló felvétel:

Ebben az esetben a bántalmazott személyesen keresi fel a krízisközpontot. A személyes találkozás alkalmával lehetőség adódik arra, hogy a központ munkatársa a krízishelyzetre fókuszálva győződjön meg arról, hogy valóban krízishelyzetről, illetve bántalmazás miatt kialakult krízisről van-e szó.

Helyzettől függően plusz információk beszerzése érdekében szükséges lehet rövid konzultációt folytatni az illetékes önkormányzattal, gyermekjóléti szolgálattal, iskolával, óvodával.

Telefonos jelzésen alapuló felvétel:

A telefonos jelzést megteheti közvetlenül a krízishelyzetben lévő bántalmazott, annak hozzátartozója, valamilyen intézmény vagy hatóság, illetve az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálat (OKIT) munkatársa.

A telefonos felvételi eljárás során is fontos a krízishelyzet pontos feltérképezése annak érdekében, hogy a krízisközpont munkatársai felkészülten várják az érkezőket. Tisztázni kell az érkezés időpontját, valamint azt is, hogy mennyi ideig kerül fenntartásra a férőhely, illetve kell-e valakit értesíteni a bántalmazott érkezéséről, illetve meg nem érkezéséről.

Az intézményi programban résztvevő szociális szakember a felvétel során megszerzett információk alapján, illetve az első konzultációs beszélgetések után az ellátottal közösen meghatározza a főbb tennivalókat, problémákat és nehézségeket. A krízisközpont biztosítja a bántalmazott és családtagjai számára a szükség szerinti ellátást. Amennyiben szükséges, az ellátáson belül elérhető pszichológiai és jogi tanácsadás is.

1.3. Szolgáltatások

A krízisbe kerültek számára a családok átmeneti otthona biztosítja a lakhatást illetve azokat a szolgáltatásokat, amelyeket az itt lakó családok igénybe vehetnek. A férőhelyek biztosítása elkülönítve az otthonokban, vagy azokon kívül speciálisan erre a célra kialakított önálló ingatlanban történik, minimum 4 férőhellyel.

Az ellátási forma összkomfortos, tisztálkodási lehetőséggel és teljesen felszerelt konyhai egységgel ellátott, mely az átmeneti otthonban önálló és különálló részlegként jelenik meg.

A krízisközpontok ezek mellett többlétszolgáltatást nyújtanak:

Komplex ellátás: szükség esetén biztosítják a fizikai szükségletek kielégítését (élelem vagy étkezés, ruha, ágynemű huzat, gyógyszer, tisztálkodási és tisztítószer), az ügyintézéshez kapcsolódó járulékos költségeket (utazás, illetékek) és a gyermekek iskoláztatásához elengedhetetlen eszközöket.

Esetmenedzser: felsőfokú szociális végzettséggel rendelkező szakember, aki fogadja a bántalmazottakat, elkészíti az első interjút, biztosítja a szükséges szakemberek elérését. Feladata továbbá, hogy a bántalmazottal és a teammel közösen meghatározza és kidolgozza a krízishelyzet megszüntetéséhez szükséges cselekvési tervet, azon belül is az egyes szakemberek és a bántalmazott feladatait. Az ellátottakkal közösen felméri és mozgósítja a krízishelyzet megszüntetéséhez szükséges természetes és mesterséges támogató rendszereket. A programon belül képviseli a bántalmazott érdekeit, kiemelve a gyermekek jogait, biztonságát; veszélyeztetettségének megszüntetését. A munkája során koordinálja a segítő folyamatot, megszervezi a bántalmazottak teljes körű ellátását, valamint indokolt esetben segíti az ellátottakat a jövőre vonatkozó lépések elkészítésében, a megfelelő lakhatási alternatívák kidolgozásában és elérésében. Nyomon követi az igénybevevő által igénybe vett szolgáltatásokat.

Pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadó: Segítséget nyújt a bántalmazott hozott pszichés sérüléseinek feldolgozásában, a krízisállapot megszüntetésében. Segít a bántalmazás sajátos lelki mechanizmusainak a megértésében, megismertetésében. Tudatosítja a bántalmazás során kialakult szerepeket, azok lelki háttereit, kommunikációs sajátosságokat. Peer szupervíziós lehetőséget biztosít a programban résztvevő szakemberek számára.

Jogász: Segítséget nyújt a bántalmazottak hiányzó dokumentumainak pótlásában, az ellátottak közreműködésével elkészíti a szükséges jogi beadványokat. A hatékony munka érdekében kiegészíti a rendőrségi feljelentéseket, nyomon követi a megindított eljárásokat. A jogász kiemelt figyelmet fordít a bántalmazások azon aspektusaira, ahol annak közvetett vagy közvetlen elszennvedője kiskorú, és felhívja a figyelmet ezen esetekben kötelezően elvégzendő feladatokra, illetve ezek elmulasztásának lehetséges következményeire.

A krízisközpontok szükséges esetben plusz szakembereket is bevonhatnak: pl.: pszichiáter, gyermekorvos, pedagógus, gondozó, szakgondozó, házi orvos.

A krízisközpontok a nap 24 órájában fogadják a bántalmazott egyéneket, családokat ezért a felsorolt szakembereken kívül a családok átmeneti otthonainak stábjja (gondozók, családgondozók) is segíti az ellátás folyamatosságát.

1.4. Szolgáltatás vezérelvei

A Krízisközpontok elsősorban a bántalmazott érdekeit képviselik, védik, ugyanakkor törekszenek arra, hogy a bántalmazó számára is szolgáltatassanak információkat, lehetőségeket, annak érdekében, hogy egy – egy helyzet rendeződhessen.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes és ingyenes. Az ellátás időtartama maximum 4 hét, mely egy alkalommal legfeljebb 4 héttel meghosszabbítható.

- A régiós központok elsősorban a régióból, indokolt esetben az ország egész területéről fogadják a jelentkezőket.
- Üres férőhely esetében a jelentkezés után a lehető leghamarabb fel kell venni a jelentkezőket.
- Üres férőhelyek a nap 24 órában betölthetőek, az ügyeleti rendszerről az intézmény köteles gondoskodni.
- Az üres férőhelyről az intézmények 24 órán belül tájékoztatják az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálatot.

1.5. Eredményességi mutató

A Krízisközpontban folyó szakmai munka célja, hogy a bántalmazott a lehető legtöbb, legpontosabb információt, lehetőségeket kapja meg annak érdekében, hogy helyzetét világosan lássa, és valós megoldásokon tudjon gondolkodni.

A krízisközpont munkája akkor éri el célját, ha az onnan kikerülő bántalmazottak sikeresen re-integrálódnak a társadalomba, és nem kerülnek vissza az ellátásba.

A krízisközpont komplex speciális ellátást biztosít, megfelelő szakembergárda közreműködésével. A bántalmazott érdekében megszervezi az intézmények, hatóságok, szervezetek közötti együttműködést, biztosítja a szükséges személyi feltételeket. Munkája akkor eredményes, ha a bántalmazottak együttműködésének eredményeként előrelépés történik az ellátottak életvitelének szervezettebbé tételében.

1.6. A krízisellátás garanciális elemei

A krízisközpont működtetését az állam - a külön jogszabályban meghatározott eljárási rend szerint kiválasztott - fenntartókkal kötött finanszírozási szerződések útján támogatja. A finanszírozási szerződést - ha jogszabály másként nem rendelkezik - három évre kell megkötöni.

2. FÉLUTAS, KILÉPTETŐ-HÁZAK

2.1. A szolgáltatás célja

A krízisközpontokat kiegészítő szolgáltatásként működő félutas házak célja, hogy azon, a krízisellátásból kikerülő családok, egyének számára biztosítsa a teljes újrakezdés lehetőségét, akik a hozzátartozók közötti erőszak (párkapcsolati erőszak, a gyermekbántalmazás, illetve a háztartáson belül a rokonok, családtagok által elkövetett erőszak) miatt eredeti lakóhelyüket, életterüket elhagyni kényszerültek, de saját életük rendezésében már jelentős részeredményeket értek el. További cél, hogy ezen eredmények megtarthatóak, és a re-integráció érdekében továbbvihetőek legyenek.

2.2. Célcsoport

A félutas-ház szolgáltatásai csak azon bántalmazottak számára biztosíthatóak, akik a megelőző ellátás során maximálisan együttműködők voltak, valamint sikeres pályázatot nyújtottak be a félutas ház férőhelyének elnyerésére.

2.3. Szolgáltatások

A félutas-ház legfontosabb ellátása a lakhatás biztosítása, azonban az elhelyezésen túl egyéb támogató szolgáltatásokat is biztosít a bántalmazottak számára. Jogászaik segítik az ellátottat a bántalmazással kapcsolatos elhúzódo jogi ügyek vitelében. A pszichológiai tanácsadás hozzájárul az áldozati szerep sikeres feldolgozásához, egyéb szükséges terápiákat biztosít. A szociális munka eszközeivel is segítik az ellátottakat, átbeszéljük a vállalt feladatokat, valamint érzelmi támogatást biztosítanak.

Esetmenedzser: Feladata, az ellátott által vállalt feladatok nyomon követése, a bántalmazottak érzelmi támogatása a sikeres társadalmi re-integráció érdekében. Ő koordinálja a szakmai munkát.

Jogi tanácsadó (szükség szerint): Feladata az ellátottnak a bántalmazás kapcsán elindult ügyei végig vitelének jogi támogatása. A re-integrációs célok elérése érdekében felmerülő jogi teendőkben való segítségnyújtás. (elhelyezkedés, szerződéskötések, lakásvásárlással, bérlettel kapcsolatos kérdések)

Pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadó (szükség szerint): Feladata a bántalmazás pszichés okainak a felderítése, az áldozat szerep tudatosítása, a bántalmazás okozta magatartási zavarok, sérülések kezelése.

2.4. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A félutas házak igénybevételének feltétele, hogy a bántalmazott a krízis ellátásban, illetve a családok átmeneti otthonában való közös munka során együttműködő legyen:

- ügyeinek vitelében pozitív változások következzenek be (jogi ügyek rendezése, gyerekek jogi helyzete, tulajdonviszonyok rendezése, személyi dokumentumok megléte stb.),
- erősödjön a család rendszere,
- pszichés sérülések feldolgozása folyamatos legyen,
- kialakuljon határozott jövőkép,
- olyan jövedelemmel rendelkezzen (lehetőleg bérjövedelem is), amely hozzájárul önálló életvitelének kialakításához
- a félutas ház által biztosított elhelyezés (különálló lakrész, vagy külső lakás) és ehhez kapcsolódó szolgáltatások (pszichológiai, jogi segítségnyújtás, szociális munka) maximum 5 évig állnak az ellátottak rendelkezésére. Ezen időtartam nem hosszabbítható meg, az elhelyezés jogosultságát évente 1 alkalommal felül kell vizsgálni. Az elhelyezés akkor biztosítható, ha az ellátottak teljesítik a pályázatukban leadott és a külön megállapodásban rögzített vállalásaikat.

2.4.1. Pályáztatás

Az ellátottak a félutas ház szolgáltatásait pályázati úton nyerhetik el. A pályázatnak tartalmaznia kell az eddigi gondozás (krízisellátás, családok átmeneti otthona) során elért eredményeket, változásokat. Ki kell fejteni a rövid és hosszú távú terveket, indokolni kell az ellátás szükségességét, be kell mutatni a re-integráció várható teljesülésének módját, a pályázó pénzügyi helyzetét, az abban bekövetkezett és várható pozitív változásokat, a munkaerő-piaci esélyeket. A pályázat elbírását a krízisközpont szakmai stábjá végzi.

2.5. Eredményességi mutató

A félutas-ház ellátási forma hosszú távon akkor eredményes, ha a kikerülők önálló életvitelt képesek folytatni. Rövidtávon a pályázatban vállalt kötelezettségek teljesítése jelenti az ellátás céljának beteljesülését.

2.6. Az ellátás garanciális elemei

A félutas ház működtetését az állam a krízisközpontoknak juttatott többlettámogatással segíti. A fenntartó, ha a lakás nem saját tulajdona, használati szerződést köt külön jogszabályban meghatározottak szerint az ingatlan tulajdonosával. Az ellátás igénybevevője fizeti a lakás közüzemi-díjait, illetve anyagi helyzetének javulása arányában bérleti-díjat is fizet.