



www.ujpestszi.hu

## Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye

1042. Budapest, Deák Ferenc u. 93.  
Tel: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370  
E-mail: titkarsag@ujpestszi.hu



# SZAKMAI PROGRAM

Jóváhagyta Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatának Képviselő Testülete, a  
\_\_\_\_\_ sz. határozatával, 2015. \_\_\_\_\_ napján.

**Készítette:** Dr. Varga József  
**Jóváhagyta:** Wintermantel Zsolt

### Tartalomjegyzék

1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelvei.....	2. oldal
1.2. Az intézmény adatai szervezeti egységei .....	3. oldal
1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja .....	5. oldal
1.4. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja .....	5. oldal
2. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek .....	5. oldal
3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	8. oldal
3.1. Családsegítő szolgáltatás .....	8. oldal
3.1.1. A Szolgálat általános szolgáltatásai egyéni esetkezelés során.....	9. oldal
3.1.2. Csoportos, közösségi fejlesztő tevékenységek szervezése.....	11. oldal
3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ .....	19. oldal
3.2.1. Étkeztetés .....	19. oldal
3.2.2. Házi Segítségnyújtás .....	21. oldal
3.2.3. Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás .....	23. oldal
3.2.4. Idősek Klubjai.....	25. oldal
3.2.5. Időskorúak Gondozóháza .....	27. oldal
3.3. Gyermejkölési Központ .....	36. oldal

3.3.1. A Gyermekjóléti Központ működésének alapelvei.....	36. oldal
3.3.2. A Gyermekjóléti központ feladata .....	37. oldal
3.3.3. A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok .....	37. oldal
3.3.4 A Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenysége.....	38. oldal
3.3.5. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok .....	39. oldal
3.3.6. A Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai.....	45. oldal
3.3.7. Időszakos programok, szolgáltatások .....	46. oldal
3.4. „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona.....	47. oldal
4. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	52. oldal
4.1. Az ellátottak jogai.....	52. oldal
4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	55. oldal
5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása .....	55. oldal
Mellékletek	

## 1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelvei

Az Újpest Önkormányzatának Szociális Intézmény (továbbiakban: intézmény) szolgáltatásainak biztosításával **célunk**, a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, koruk és egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása, a békés, kiegyensúlyozott idősor biztosítása, az idős emberek életminőségének javítása, az idősek személyre szabott gondozása, a tevékeny, aktív élet biztosítása, önrendelkezésük tiszteletben tartása, az idősek jogtudatos magatartásának erősítése, véleményük kikérése és figyelembe vétele, az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása, szakmaközi, intézményközi együttműködés, a mentálhigiéné, mint intézményi szemlélet érvényesülése a gondozás minden területén, családi, közösségi és társadalmi kapcsolatok fenntartása, ápolása, az otthon nyitottsága, társadalmi integráció, a város életében való részvétel, közösségi programokon, rendezvényeken való megjelenés, a város intézményeivel való kapcsolattartás, együttműködés és nyitottság az elfogadottság érdekében, a szakemberek folyamatos képzése, terepgyakorlatok szervezése, korszerű gondozási módszerek alkalmazása, szakmai képzések, tanfolyamok. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozására, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat,

információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

Feladataink eredményes teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában. A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan intézményünk a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget nyújt az intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával klienseink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

### **Ebből következően munkánk során tudatosan vállaljuk:**

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünk folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, a meglévő kapcsolatok formálását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviselését,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

**Alapelvünk:** az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott segítségnyújtás; valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés. Munkánk során betartjuk a szociális munka etikai kódexét: nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosagra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

## **1.2. Az intézmény adatai szervezeti egységei**

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros IV. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

Az intézmény megnevezése:

**Újpest Önkormányzatának  
Szociális Intézménye**

Az intézmény rövidített elnevezése:

**Újpest SZI**

Az intézmény székhelye, címe:	<b>1042. Budapest</b> IV. ker. Deák F. utca 93. Tel: 231-0000, 231-6010; Fax: 390-4370; e-mail: <a href="mailto:titkarsag@ujpestszi.hu">titkarsag@ujpestszi.hu</a>
Az intézmény fenntartója:	Budapest Főváros IV. ker. Újpest Önkormányzata
Az intézmény felügyeleti szerve:	<b>Budapest Főváros IV. ker. Újpest</b> <b>Önkormányzatának Képviselő-testülete</b> 1041 Budapest, István u. 14.
<b>Családsegítő Szolgálat</b>	<b>1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca</b> <b>93.</b> Tel.: 369-06-02; Fax: 370-1777; e-mail: <a href="mailto:csaladsegito@ujpestszi.hu">csaladsegito@ujpestszi.hu</a>
<b>I. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Sárga Rózsa” Idősek Klubja”</b>	<b>1046. Budapest, Tungram u. 9.</b> Tel: 230-5363; 230-1125; Tel/Fax: 230-1592; Fax: 370-4179; e-mail: <a href="mailto:oszifeny@ujpestszi.hu">oszifeny@ujpestszi.hu</a>
<b>II. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Őszkacsintó” Idősek Klubja”</b>	<b>1044. Budapest, Nagyszombati u. 17.</b> Tel: 233-2474; e-mail: <a href="mailto:oszkacsinto@ujpestszi.hu">oszkacsinto@ujpestszi.hu</a>
<b>III. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Bársonyszív” Idősek Klubja”</b>	<b>1042. Budapest, Király u. 15.</b> Tel: 380-4945; 369-1154; Fax: 370-2830; e-mail: <a href="mailto:barsonysziv@ujpestszi.hu">barsonysziv@ujpestszi.hu</a>
<b>Gyermekjóléti Központ</b>	<b>1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca</b> <b>93.</b> Tel: 370-4107; Fax: 272-0451; e-mail: <a href="mailto:gvejo@ujpestszi.hu">gvejo@ujpestszi.hu</a>
<b>Utcai - lakótelepi szociális munka</b>	<b>1042 Budapest Rózsa u. 8.</b> Tel: 369-5401
<b>„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona</b>	<b>1042. Budapest Hajnal utca 15.</b> <b>Tel/Fax: 369-4368; 369-4107</b> e-mail: <a href="mailto:gvao@ujpestszi.hu">gvao@ujpestszi.hu</a>

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát és a szakágazati azonosítókat részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény szakmai, szervezeti egységei, és a hatásköreiben meghatározott feladatok közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik, a szervezeti egységeket szakmai vezetők irányítják, akiket az intézményvezető bíz meg.

### **1.3. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézmény családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szervezeti egységei számára az ágazati szabályozások értelmében alapvető feladat a szolgáltatások szervezése, koordinálása, a szociális és gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése, a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer tagjait, az együttműködés módját és a jelzési kötelezettség elmulasztásának következményeit az Szt. és a Gyvt. szabályozza.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival és a partnerintézményekkel való együttműködés módját a szóbeli vagy írásos együttműködési megállapodás tartalmazza. A megállapodás megkötését megelőzi a személyes találkozás, kölcsönös látogatás, az együttműködés alapjának, módjának tisztázása, a szükséges adminisztrációs rend kidolgozása, az esetleges nyomtatványok elkészítése. Az „Együttműködési Megállapodás” az intézmény működési dokumentumainak része, mely valamennyi munkatárs számára ismert és elérhető kell, hogy legyen. A partnerektől, az észlelő- és jelzőrendszeri tagoktól érkezett írásos jelzésre írásban, a szóbeli jelzésre szóban tesz visszajelzést az esetért felelős munkatárs.

Továbbá szoros az együttműködés az Önkormányzatokkal, kiemelt együttműködés a XVI. kerületi Önkormányzattal, egyéb szociális intézményekkel, civil szervezetekkel, tartós bentlakásos intézményekkel, egészségügyi szolgáltatókkal. A fent említett szervezetekkel a kapcsolattartás telefonon, levél útján, és interneten keresztül valósul meg, illetve személyes találkozókkal is az Őszi Fény Integrált Gondozási Központ által szervezett rendezvényeken.

### **1.4. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az ellátási területén élők, valamint más érintettek számára is elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza. Annak érdekében, hogy az intézmény szolgáltatásait a lakosság minél szélesebb körben megismerhesse, szoros kapcsolatot tart más szociális, gyermekvédelmi és egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási-nevelési intézményekkel, egyéb a gyermekek fejlődését elősegítő szervezetekkel, egyházakkal.

Fentiekén túl, - időszakosan – szórólapok segítségével ismerteti ellátási feladatait, valamint azokról a helyi írott és elektronikus sajtó útján is tájékoztatást nyújt.

Az intézmény honlapja folyamatosan naprakész információkat tartalmaz, amely mindenki számára hozzáférhető a [www.ujpestszi.hu](http://www.ujpestszi.hu) oldalon.

Lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken pl.: egészségnapon is részt vesznek az intézmény munkatársai, illetve az intézmény maga is szervez ilyen akciókat, pl.: nyílt nap a gondozási központ telephelyein, melyeken szintén kiemelt figyelmet fordít a lakosság tájékoztatására.

## **2. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek**

A IV. kerületi népesség kor és nem szerinti összetételét tekintve szinte valamennyi korcsoportban jellemző a nők számának magasabb aránya, illetve a fiatal középkorúak hiánya. Ez már 2009. elején is érvényesült azzal a kiegészítéssel, hogy 2009-től erősödött a IV. kerületben is az idős nők és férfiak aránya. A tendenciára egyébként az is jellemző, hogy főleg az idős nők szociális ellátása kerül a közel jövőben a megoldandó problémák

homlokterébe. A kerületben 2009. évtől lassú mérséklődést mutat a népesség természetes fogyása és a kerületből való ki és bevándorlás aránya kiegyenlítődt. A meghatározó jellemzők legfontosabbika az előregedés, mely általában az egészségállapot romlásával, az aktivitás csökkenésével, a kiszolgáltatottság növekedésével jár együtt.

### Népességi adatok

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Születés</b>	988	974	1041	1057	1062	1078	1023	<b>1043</b>	<b>934</b>	<b>953</b>
<b>Házasságkötés</b>	655	629	646	617	552	578	429	<b>445</b>	<b>537</b>	<b>460</b>
<b>Halálozás</b>	1557	1516	1509	1470	1814	1419	1339	<b>1343</b>	<b>1308</b>	<b>1153</b>

### A lakónépesség megoszlása

	<b>Lakónépesség</b>	
<b>Férfi</b>	<b>Nő</b>	<b>Együtt</b>
46400	54828	101228

### Korcsoportos bontás

<b>Korcsoport</b>	<b>Férfi</b>	<b>Nő</b>	<b>Együtt</b>
0-3 éves	2023	1947	3970
4-6 éves	1593	1574	3167
7-14 éves	3552	3364	6916
15-16 éves	866	818	1684
17-18 éves	949	864	1813
19-24 éves	3385	3440	6825
24-45 éves	18007	19695	37702
45-65 éves	12442	15978	28420
65-100 éves	5377	9293	14670
<b>Összesen</b>	<b>46400</b>	<b>54828</b>	<b>101228</b>

*Forrás: 2012. év*

### Munkaerőpiaci tendenciák

A foglalkoztatás szempontjából továbbra is hátrányos helyzetben vannak az 50. életévüket betöltött munkanélküliek, az alacsony, vagy nem piacképes végzettséggel rendelkezők, a fogyatékkal élők, a speciális helyzetben lévő nők és a roma lakosság.

A hátrányos helyzetű csoportba tartozók közé sorolhatjuk még az állami gondozottakat, a büntetés végrehajtási intézetből szabadultakat, a szenvedélybetegeket, a társadalmi beilleszkedési zavarral küzdőket.

### A roma lakosság helyzete

A legnagyobb és a diszkrimináció által leginkább veszélyeztetett csoport Magyarországon a cigányság, akik az átlagnál jóval hátrányosabb helyzetben vannak. A csökkenő nem-roma népességgel szemben létszámuk nő, és a demográfiai előrejelzések szerint a következő 50 évben népességen belüli arányuk a jelenlegi 5%-ról 11%-ra emelkedik.

Szociális körülményeiket, gazdasági helyzetüket tekintve a romák a magyar társadalom leghátrányosabb helyzetű csoportját alkotják.

Az iskolázatlan és szakképzetlen romák számára az elsődleges munkaerőpiac alig kínál kereső foglalkozást, és még az alkalmi munkavállalás területén is hátrányban vannak. Így sokuk számára kizárólag a családi pótlék és a szociális juttatások biztosítják a megélhetéshez szükséges jövedelemforrást, ezért a roma háztartások nagy része él tartós szegénységben. Az állandósuló, tartós munkanélküliség miatt egyre szélesebb körben fenyegeti a romákat az elkerülhetetlen inaktivitás normává rögzülésének veszélye. Munkavállalásukat számos tényező nehezíti, így alacsony képzettségi szintjük, a munkaerőpiacon tapasztalható diszkrimináció, továbbá a munkaadók egy részében élő előítélet.

### **A fogyatékkal élők, csökkent munkaképességűek helyzete**

A fogyatékkal élők a legsérülékenyebb társadalmi csoportnak minősülnek. A munkavégzésben, a hétköznapi élet valamennyi területén jelentős hátrányt szenvednek, boldogulásukat számos tényező hátráltatja. Kiszolgáltatottságuk a lakhatás, a közlekedési eszközök használata, a munkavállalás esélye, a kulturális és a társadalmi életben való részvétel, a költségigényesebb élet során egyaránt megmutatkozik.

Igen nehéz a csökkent munkaképességűek foglalkoztatásának megoldása. Ha egyszer munkanélkülivé váltak, szinte bizonyosra vehető, hogy egyéb hátrányaik mellett ez állandó státuszuk lesz. A rehabilitációs foglalkoztatás keretében jelenleg csak a Szociális Foglalkoztató tud munkát biztosítani a fogyatékkal élőknek.

### **A nők helyzete**

Bár a vonatkozó jogszabályok tiltják a nemek szerinti hátrányos megkülönböztetést, azonban a nők között is kiemelten hátrányos helyzetben vannak a speciális helyzetben lévő nők.

Speciális helyzetben lévő nők közé soroljuk:

- a kismamákat, a kisgyermeket, nevelőket,
- a 45 év feletti nőket,
- a sokgyermekes családanyákat,
- a gyermeküket egyedül nevelő nőket.

A gyermeküket egyedül nevelő nők gazdaságilag (és jogilag is) ki vannak szolgáltatva. A gyermekintézmények rugalmatlan nyitva tartása nehezíti a munkavállalást.

A kisgyermek vállalása a nők foglalkoztatási esélyét 37%-kal rontja, míg a férfiakét 8%-kal növeli. Magyarországon a kismama korosztály, azaz a 25-34 éves nők foglalkoztatottsága az európai átlagnál is jelentősen alacsonyabb. A kisgyermekes nők foglalkoztatottsága minden korosztályban messze elmarad a gyermektelen, illetve nagyobb gyermeket nevelő kortársaikétól. Az aktív, sokszor magasan képzett és tapasztalt kismamák 3-5 év GYES után könnyen inaktívvá válhatnak.

### **A munkanélküliek helyzete**

A marginalizálódás elkerülése érdekében nem elég a munkanélküliek passzív ellátásának biztosítása, hanem aktív eszközökkel elő kell segíteni visszakerülésüket a foglalkoztatásba. Ennek alapvető formája a munkaközvetítés, amely területen a munkaügyi központok kerületi kirendeltségének van, szinte egyedüli lehetősége. A munkaügyi központokon kívül nem jött létre más intézményrendszer, a központok viszont csak a probléma egy szeletével foglalkoznak. A munkanélküliek érdekérvényesítési, jogi, szociális, mentálhigiénés támogatását komplex egységben a családsegítők segítik. Aktív eszközként igen hatékonyak bizonyulhat a továbbképzés és az átképzés.

### **Az idősök helyzete**

Az időskorú népesség arányának növekedése - hasonlóan az országos tendenciához - a IV. kerületre is jellemző, bár Újpest kor - összetétele kedvezőbb, mint a fővárosi átlag. Ez a néhány évvel ezelőtti gyermeket vállaló fiatalok dinamikus beköltözésével is magyarázható. Káposztásmegyeren - annak ellenére, hogy már a második fiatal generáció nő fel - növekszik a gondoskodást igénylő idősök száma, akiknek ellátását biztosítani kell. A fogyatékoságok közül előtérbe kerülnek a szerzett fogyatékoságok ilyen pl. a hallás, látás; valamint a mozgásszervi panaszok.

### **3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

#### **3.1. Családsegítő szolgáltatás**

*1993. évi III. Szt. tv szerint*

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 családsegítő szolgáltatás célja, hogy az egyén, valamint a család működésébe javulást érjen el, hogy az egyén saját erejéből legyen képes az élet kihívásainak megfelelni és problémáit önállóan megoldani.

#### **Típusa**

A Családsegítő Szolgálat Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye tagintézményeként önálló szakmai egységként működik. Szociális alapszolgáltatás, típusa szerint családsegítés.

#### **Működési jellemzők**

##### ***Nyitottság***

Az intézményt mindenki felkeresheti származásra, társadalmi helyzetre, nemre, szexuális orientációra, korra, meggyőződésre vagy a társadalmi hozzájárulás mértékére való tekintet nélkül.

##### ***Önkéntesség és együttműködés***

Az intézmény igénybevétele önkéntes. Az állampolgár /család, csoport/ problémáinak megoldásához segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. A segítő kapcsolat alapján létrejött segítő együttműködés során mindkét félnek konkrét lépéseket kell tennie a problémák megoldása, a kedvezőtlen körülmények elhárítása érdekében.



### ***A család egészségének, társadalmi környezetének egységes rendszerű szemlélete***

Az intézmény a családot, mint alapvető közösséget kezeli, a családok egy-egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyára tekintettel biztosítja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik.

### **A szolgálat feladatai**

#### **Preventív tevékenységi körében:**

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatót nyújtó szerv felé
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. Elősegíti a jegyző, továbbá a szociális-, egészségügyi intézmények, a rendvédelmi szervek, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálatok, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben

#### **Az életvezetési képesség megőrzésében, illetve a jelentkező problémák megszüntetése érdekében:**

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt
- tájékoztatást ad az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat, segítő szolgáltatásokat nyújt

#### **Általános segítő szolgáltatás körébe tartozó egyéb feladatok:**

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket
- kezdeményezi Újpest Önkormányzatánál
  - az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését
  - új szociális ellátások bevezetését
- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében
- pszichológiai és jogi tanácsadást szervez
- programokat szervez a községben élő lakosság számára.

### **3.1.1. A Szolgálat általános szolgáltatásai egyéni esetkezelés során**

**a) Életvezetési tanácsadás:** segítségnyújtás életvezetési problémák esetében, amelyek lehetnek kapcsolati problémák, járatlanság, hivatali ügyek intézése, a családi élet

megszervezésének nehézségei, fiatalkorúak problémái. A családgondozó megpróbálja a klienseket eljuttatni odáig, hogy önállóan, hatékonyan éljék életüket (pl. pénzbeosztás, háztartás, gazdálkodás, egészségügyi ellátás igénybevétele, alkoholizálás, stb.). Támogatást nyújt abban, hogy a kliensek megtanulják ügyeiket hatékonyan, önállóan intézni, illetve ügyeikben eljárni helyettük, ha szükséges (pl. segélykérelmek megírása, mit hol lehet elintézni, elhelyezési ügyek, rokkantság, pénzbeli juttatások, stb.). Segítően támogatja a családokat, hogy humánus megoldással rendezzék vitás ügyeiket, a család harmonikusabban működjön (pl.: válásnál segíthet az ügyek megbeszélésében, családi konfliktusokban tanácsot ad, stb.).

**b) A szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése:** szolgálatunk segítséget nyújt az ellátások igényléséhez szükséges dokumentumok beszerzéséhez, a kérelem és a hozzá csatolandó dokumentumok kitöltésében, az ellátásban részesülő kérésére érdekeit képviseli, segítséget nyújt az elutasított kérelmek jogorvoslati kérelme benyújtásában.

**c) Együtműködésre kötelezett kliensekkel végzett tevékenység: a Családsegítő Szolgálatnál bővül azon ügyfelek köre,** akiknek együtműködési kötelezettséget írnak elő ahhoz, hogy a megítélt támogatást továbbra is folyósítsák számára.

Ezek az ügyfelek egyrészt az aktív korú nem foglalkoztatott személyek, akik rendszeres szociális segélyben részesülnek. A velük való kapcsolattartásról a Szociális törvény mellett, a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) Kormányrendelet rendelkezik. Ezeknek az ügyfeleknek kötelező nyilvántartásba vetetni magukat Szolgálatunknál. A nyilvántartásba vételtől számított 60 napon belül, a kliens bevonásával ki kell dolgozni az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő programot, és arról megállapodást kell kötni.

A menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének elősegítését a menekültügyi hatóság - a menekült vagy az oltalmazott lakóhelye szerinti települési önkormányzat a családsegítést nyújtó szolgáltató, vagy intézmény (a továbbiakban: családsegítő szolgálat) közreműködésével - integrációs szerződés és integrációs támogatás formájában biztosítja.

A menekült vagy az oltalmazott az integrációs szerződés időbeli hatálya alatt köteles

- lakóhelyét a menekültügyi hatóság és a családsegítő szolgálat számára bejelenteni,
- közreműködni az integrációs szerződésben foglaltak, továbbá a gondozási tervben kitűzött célok megvalósításában,
- ha munkaviszonnyal nem rendelkezik, álláskeresőként regisztrálni a gondozási tervben meghatározott időtartamon belül,
- az állami foglalkoztatási szervvel folyamatosan kapcsolatot tartani, részt venni az aktív álláskeresőben,
- a menekültügyi hatóság és a családsegítő szolgálat számára 8 napon belül bejelenteni, ha munkaviszonyt létesít a munkaviszony kezdő - valamint határozott idejű munkaviszony esetén végső - határnapjának, a munkáltató nevének, székhelyének, továbbá a megállapított munkabér összegének megjelölésével, valamint
- a családsegítő szolgálat által biztosított kapcsolattartási alkalmakon megjelenni, a félévente esedékes környezettanulmány elkészítése során közreműködni.

**d) Krízisintervenció:** közbeavatkozik, ha az emberi életet veszélyeztetni látja, segíti a klienst hozzájutni a megfelelő védőhelyhez, ételhez, ruházathoz (pl. otthonról elűzött anyák és gyermekeik, hajléktalanok esetében, stb.).

**e) Egyéb szolgáltatásokat nyújt:**

- pszichológiai tanácsadást,
- jogi tanácsadást,
- mediációt,
- családkonzultációt.

### 3.1.2. Csoportos, közösségi fejlesztő tevékenységek szervezése

- Városi ünnepeken programok szervezése, mely által a programon résztvevők megismerkedhetnek munkánkkal, a családgondozó munkatársakkal és ezáltal széleskörű nyilvánosságot kaphat szolgálatunk.
- Álláskereső csoport: önálló álláskeresés biztosítása szervezett keretek között (Internet, önéletrajz-készítés, digitális fénykép-készítése önéletrajzhoz)
- **Egyszülős klub**
- **Mentális problémákkal küzdők körében végzett csoportos tevékenység**
- **Preventív tevékenység a kerületi oktatási intézményekben**

### Újpest SZI Családsegítő Szolgálatának tevékenysége:

#### Családgondozói csoport szakmai munkája

A csoport családgondozói az alábbi feladatokat látják el:

- szociális esetkezelés egyénnel, családokkal,
- rendszeres szociális segélyben részesülő személyek segítése,
- ellátásban nem részesülő munkanélküliek, és irányítás esetén a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő aktívkorúak elhelyezkedését akadályozó külső és belső körülmények feltárása, azok megszüntetésére illetve enyhítésére, valamint a sikeres elhelyezkedésre irányuló segítő formák nyújtása,
- foglalkoztatási problémákat jelző kliensek támogatása egyéni és csoportos formában.

A csoport munkája a rendszeres szociális segélyben részesülő kliensekkel:

A Szolgálat célcsoportját az együttműködésre kötelezett, az aktívkorúak ellátásában – rendszeres szociális segélyben részesülők (RSZS-ek) alkotják, illetve a Munkaügyi Kirendeltség által munkavállalásra felkészítés céljából hozzánk irányított rendelkezésre állási támogatásban részesülők (FHT-sek).

A családsegítés feladata fenti ügyfélkörrel:

- folyamatos együttműködés a rendszeres szociális segélyben részesülő személyekkel – egyénre szabott cselekvési terv, megállapodás alapján, legalább 3 havonkénti találkozások során,
- beilleszkedési program keretében egyéni képességeket fejlesztő, életmódot formáló foglalkozások, tanácsadás, munkavégzésre történő felkészítés,
- egyéb egyéni, családi problémák, hátrányok megoldásában segítségnyújtás,
- az ügyfelek irányítása más, speciális szolgáltatásokhoz (adósságkezelés, jogi-, pszichológiai
- tanácsadás, szociális- és egészségügyi ellátók, stb.).

### A menekült és oltalmazott személyek társadalmi beilleszkedésével kapcsolatos tevékenység

*A menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének elősegítését a menekültügyi hatóság - a menekült vagy az oltalmazott lakóhelye szerinti települési önkormányzat a családsegítést nyújtó szolgáltató, vagy intézmény (a továbbiakban: családsegítő szolgálat) közreműködésével - integrációs szerződés és integrációs támogatás formájában biztosítja.*

*A menekült vagy az oltalmazott az integrációs szerződés időbeli hatálya alatt köteles*

- lakóhelyét a menekültügyi hatóság és a családsegítő szolgálat számára bejelenteni,*
- közreműködni az integrációs szerződésben foglaltak, továbbá a gondozási tervben kitűzött célok megvalósításában,*
- ha munkaviszonnyal nem rendelkezik, álláskeresőként regisztrálni a gondozási tervben meghatározott időtartamon belül,*
- az állami foglalkoztatási szervvel folyamatosan kapcsolatot tartani, részt venni az aktív álláskeresésben,*
- a menekültügyi hatóság és a családsegítő szolgálat számára 8 napon belül bejelenteni, ha munkaviszonyt létesít a munkaviszony kezdő - valamint határozott idejű munkaviszony esetén végső - határnapjának, a munkáltató nevének, székhelyének, továbbá a megállapított munkabér összegének megjelölésével, valamint*
- a családsegítő szolgálat által biztosított kapcsolattartási alkalmakon megjelenni, a félévente esedékes környezettanulmány elkészítése során közreműködni.*

*A menekült vagy az oltalmazott az integrációs szerződés időbeli hatálya alatt jogosult a családsegítő szolgálat vagy közreműködő civil szervezet által nyújtott támogató szolgáltatással kapcsolatosan a menekültügyi hatóság felé észrevételt tenni.*

*A családsegítő szolgálat a hónap 5. napjáig köteles a menekültügyi hatóság felé igazolni az illetékességi területén lakóhellyel rendelkező, a családsegítő szolgálattal integrációs szerződés alapján kapcsolatot tartó, integrációs támogatásban részesülő menekültek és oltalmazottak számát, adataik egyidejű feltüntetésével. A családsegítő szolgálat igazolásában köteles jelezni, ha a menekült vagy az oltalmazott lakóhelyén nem fellelhető.*

*A családsegítő szolgálat közreműködik a menekült vagy az oltalmazott számára lakhatási lehetőségek felkutatásában.*

*Ha a menekült vagy az oltalmazott a családsegítő szolgálat segítségét igénybe veszi a lakhatási lehetőségek felkutatásában, köteles a szolgáltatóval együttműködni, a lakásbérleti vagy egyéb lakhatási lehetőségek felkutatásában aktívan részt venni. A segítségnyújtás során a családsegítő szolgálat által felkutatott lakásbérleti vagy egyéb lakhatási lehetőséget a menekült vagy az oltalmazott alapos indok nélkül nem utasíthatja vissza.*

*A családsegítő szolgálat az integrációs szerződés alapján a Szocvtv. 64. § (4) a)-g) pontja szerinti családsegítő szolgáltatásokat köteles biztosítani. Emellett a családsegítő szolgálat a menekült vagy oltalmazott számára segítséget nyújt - így különösen - a munkaügyi központtal, más intézményekkel, helyi önkormányzati szervekkel, helyi közösségekkel, civil szervezetekkel, igény szerinti egyházakkal történő kapcsolatfelvételben, munkalehetőségek felkutatásában, tanulmányi, nyelvoktatási lehetőségek beazonosításában, szükség szerint utánkövetést végez.*

*A családsegítő szolgálat az integrációs szerződés aláírását követő 30 napon belül - a menekült, vagy az oltalmazott közreműködésével, egyéni szükségleteire figyelemmel -*

*gondozási tervet készít, amelyet egyetértés céljából haladéktalanul továbbít a menekültügyi hatóság számára.*

*A menekült vagy az oltalmazott az integrációs szerződés időbeli hatálya alatt köteles a családsegítő szolgálattal az integrációs szerződésben vállaltak, továbbá a gondozási tervben kitűzött célok megvalósítása érdekében együttműködni.*

*A családsegítő szolgálat az integrációs szerződés időbeli hatályának első hat hónapja alatt köteles legalább heti egy kapcsolattartási alkalmat biztosítani, amelyen a menekült és az oltalmazott köteles megjelenni. A kapcsolattartási alkalmak száma az integrációs szerződés időbeli hatályának második hat hónapjától igény szerint és a gondozási tervnek megfelelően csökkenthető, azonban nem lehet kevesebb havi egy alkalomnál.*

*A családsegítő szolgálat a gondozási terv megvalósításáról, a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének előrehaladásáról hathavonta beszámolót készít, amelyet megküld a menekültügyi hatóság számára. A beszámolóhoz a menekült vagy oltalmazott lakóhelyén készített környezettanulmányt mellékelni kell.*

*A családsegítő szolgálat a tudomásszerzéstől számítva haladéktalanul köteles jelezni, amennyiben az integrációs támogatás folyósításának, támogató szolgáltatás biztosításának felfüggesztésére, megszüntetésére, továbbá az integrációs szerződés felmondására okot adó körülményt észlelt.*

### *Közvetítői tevékenység a Családsegítő Szolgálatoknál*

*A mediáció, egy konfliktuskezelő, és vitarendező folyamat, amelyet a családgondozók és a képzett szakemberek egyrésztől használhatják a családgondozás közben, mint konfliktuskezelő módszert, másrésztől működhet egyfajta intézményi szolgáltatásként is.*

*A mediáció olyan önkéntes folyamat, melynek során egy független harmadik személy segíti a feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség elérésében. Gyakran eredményes olyan esetekben, amikor a tárgyalások már holtpontra jutottak, a vitázók már nem képesek egymással segítő részvétele nélkül eredményesen kommunikálni.*

*A rendszerszemléletű elmélet szerint a család élő szervezet, amely állandó változásban, fejlődésben van, a tagok szükségleteihez és igényeihez igazodva. Akármelyik családtaggal történik is valami, azáltal az egész rendszer érintődik.*

*Mint minden szervezetre, úgy a családi rendszerre is jellemzők a következők:*

- határok a külvilág felé,*
- a rendszeren belüli tekintély-hierarchia (a tagok viszonylagos hatalma, ereje, státusza),*
- a családtagok közti interakciók egymásutánja (a család kommunikációs stílusára jellemző lehet az erőszak vagy a gyakori frusztráció alkalmazása, de lehet a szelíd és őszinte kommunikáció is),*
- a generációk közti viselkedésminták.*

*A mediáció egyedülálló módon alkalmas családi rendszeren belüli konfliktusok megoldására, mert nem kell kényszeresen a törvény által előírtakat követni, hanem más családi körülményeket is fegyelembe lehet venni.*

### *Kapcsolatfelvétel*

*A mediációs folyamat elindítása gyakran a legnehezebb része a probléma megoldásnak. A kapcsolat-felvételi szakasz általában azzal kezdődik, hogy az egyik fél megfogalmazza az igényeit a mediációra. Ezt a szándékát jelezheti a másik félnek vagy a konfliktuskezeléssel foglalkozó intézménynek. Ha az intézménynek jelez, akkor az intézmény családgyógyozójának mélyrehatóan elemeznie kell, hogy melyik a legjobb stratégia a felek tárgyalóasztalhoz ültetéséhez.*

### *A mediáció folyamata*

#### *1. A kliens bekerülése a rendszerbe:*

##### *a.) Tanácsadás esetén*

- telefonon, személyesen érdeklődik*
- egyedül vagy a konfliktusban állók együtt jelentkeznek*

##### *Feladat:*

- a felek tájékoztatása a mediációról*
- az elvárások tisztázása*
- ha mediációra alkalmasnak látszik az eset, akkor időpontok, helyszín egyeztetése az ügyfelekkel*
- ha nem alkalmas közvetítésre az eset, más szolgáltatások felajánlása (pszichológus, jogász, családgyógyozó stb.)*

##### *b.) A családgyógyozás folyamatába illesztve*

- a családgyógyozó ha a gyógyozás során olyan problémával találkozik, ami a mediációval megoldható, és előre vinné a folyamatot, akkor az adott konfliktus megoldására felajánlja az ügyfélnek a mediáció lehetőségét,*
- tájékoztatja a közvetítési folyamatról,*
- egyeztet a mediátorral,*
- a mediátor tájékozódik a konfliktusról,*
- amennyiben a családgyógyozó csak az egyik féllel van kapcsolatban, akkor a mediátor keresi meg a többieket. Ez azért fontos, hogy a konfliktusban álló másik fél /felek/ ne feltételezhessen elfogultságot. Ezért is jó, ha nem a családgyógyozó a mediátor. Másrészt a családgyógyozó általában csak kliense oldaláról ismeri a történetet, így tájékozottsága sokszor egyoldalú.*
- A továbbiakban a lépések ugyanazok, mint a tanácsadásnál.*

### *A mediátor szerepe*

#### *Titoktartás - jegyzetelés:*

*A mediátor jegyzeteket készít, de nem hoz nyilvánosságra semmiféle információt és nem közöl adatot senkivel, aki a mediációban nem vesz részt.*

#### *Külön tárgyalás*

*A mediátor dönthet úgy, hogy a felekkel külön találkozik. Külön tárgyalást akkor érdemes javasolni, ha azt feltételezhető, hogy rejtett tartalmak, ki nem mondott érdekek bukkannak elő vagy a feszültség oly magas a felek között, amely hátráltatja a megbeszélést. Ezek a megbeszélések bizalmasak. A másik féllel csak akkor közölhetőek az ott elhangzottak, ha a különtárgyalás résztvevőjétől erre engedélyt kap a mediátor.*

## *A mediáció szakaszai*

*Ennek a folyamatnak hat nagyobb fázisa van.*

### **1. fázis:** *Bevezetés és szerződéskötés*

*Ebben a fázisban esetleg néhány átmeneti megállapodás is születik a feszültségek csökkentésére, s a kapcsolat stabilizálására. Ha már nincs bizalom, szükséges ezt újra kialakítani – egy bizonyos szintig. Ez az átmeneti szerződés senkit sem köt. Fontos a hangnemt kialakítása, a folyamat és az alapszabályok ismertetése, az elvárások megvitatása.*

*A fázis végére mindegyik fél rendelkezésre bocsátja azt az ágendát, amelyen minden megvitatandó téma szerepel. Abban is megegyezés születik, melyik megoldása a legkönnyebb, s melyiké a legnehezebb. Sok mediátor a legkönnyebbel kezdi, hogy legyen néhány gyorsan elért eredmény. S így a felek érzik a gyors eredményt, s egyúttal megtanulják azt is, hogyan lehet hatásosan, kevésbé fenyegető körülmények között eredményesen tárgyalni.*

### **2. fázis:** *Információk gyűjtése és kiértékelés*

*A felek összegyűjtik és kiértékelik a szükséges információkat. Mindenféle döntés megszületése előtt mindegyik félnek pontosan ismernie kell a tényállást. Mivel az információk alapján, önkéntesen meghozott döntések képezik a mediációs folyamat lényegét, a mediátornak ragaszkodnia kell ahhoz az abszolút szabályhoz, hogy mindkét félnek teljesen nyíltan kell feltárnia a tényeket. Mindenféle kompromisszum ezen a téren etikátlan. Mindkét félnek megadni a lehetőséget, hogy saját szemszögéből ismertesse a problémát. A mediátor összefoglalja a vitapontokat és ellenőrzi azok helyességét.*

### **3. fázis:** *Opciók és alternatívák kialakítása*

*Az alternatívák kidolgozásánál a következő kritériumokat kell számításba venni:*

- 1. A résztvevőknek és a döntés által majd érintetteknek a szükségleteit*
- 2. A részint a múlt tapasztalatain nyugvó jövőre vonatkozó igényeket,*
- 3. Az általános gazdasági és szociális előrejelzéseket (infláció),*
- 4. jogi és gazdasági normákat, útakadályokat és korlátozásokat,*
- 5. anticipált új embereket és új helyzeteket,*
- 6. a fenti kritériumok bármelyikében megjósolható változásokat.*

*Még abban az esetben is, ha a döntési lehetőségek korlátozottak, a folyamatnak ez a része megengedi a feleknek, hogy maguk érkezzenek el a fentiek realizálásához. A mediátor szerepe nem az, hogy döntsön a felek helyett, sem az nem, hogy vitázzék velük a „legésszerűbb” döntési lehetőségekről, hanem inkább az, hogy megkönnyítse azoknak a döntési lehetőségeknek a számbavételét, amelyekre a felek esetleg nem is gondoltak. Míg hagyományosan mindkét fél dolga az volt, hogy képviseljen egy pártállást, a mediáció mindkét felet bevonja az együttes probléma-megoldó folyamatba.*

### **4. fázis:** *Tárgyalás és döntéshozatal*

*A felek azokban a témákban, amelyekben megegyeztek, tárgyalnak, majd döntést hoznak.*

### **5. fázis:** *A megállapodás megírása*

*A szóbeli megállapodás létrejötte után kerül sor annak írásbeli rögzítésére. Ez a mediációs megállapodás kiemeli a felek felelősségét, az egyezség be nem tartásának a következményeit. Olyan nyelven kell megfogalmazni, amelyet mind a két fél könnyen megért. A dokumentum*

*magába foglalhatja az újraértékelés folyamatát is, amely a körülmények megváltozásával és a változtatásokkal kapcsolatosan esetleg felmerülő viták esetén is eligazítást adhat. Kötelezettségvállalás a megegyezés betartására, emlékeztető az egyezség főbb pontjaira, a későbbiekben felmerülő félreértések kizárása.*

#### **6. fázis: Lezárás**

- a felek erőfeszítésének megköszönése
- a mediáció eredményeinek áttekintése és a nyomon követési eljárás ismertetése
- az ülés hivatalos lezárása a pozitívumok kiemelése.

#### **Preventív tevékenység a kerületben**

*A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.*

#### **Intim tanácsadás**

*Küszöbön a serdülőkor, de nincs kihez fordulni a kínos kérdésekkel? Mindannyian szembetalálhatjuk magunkat olyan nehéz helyzetekkel, aminek megoldásához szükség lehet külső segítségre: ez alól az intim témák sem kivételek.*

#### **Bizalmas légkörben zajló beszélgetéseink során**

- támaszt és elfogadást nyújtunk a hozzánk forduló személyeknek
- választ adunk a felmerülő kérdésekre
- problémákra valódi megoldást keresünk
- segítünk a kamaszkorral járó testi-lelki folyamatok mélyebb, közös megismerésében, megértésében

#### **Tanácsadásunkra szeretettel várunk**

- minden fiataalt, akinek kérdése, problémája akadt a szexualitással kapcsolatban: felvilágosításra, segítségre, vagy tanácsra van szüksége.
- minden olyan szülőt, akiknek nehézsége támadt az intim kérdések megválaszolásával kapcsolatban, vagy csak javítani szeretne a kamasz gyerekével való kommunikáción.

#### **Amiben tudunk segíteni:**

- felvilágosítás, szemléletformálás
- tanácsadás lelki, vagy szexuális jellegű problémák esetén



- *információszolgáltatás (tinédzserambulanciák elérhetőségei, stb.)*
- *fogamzásgátlási tanácsadás*

### ***Hogyan zajlik a tanácsadás?***

*Az első találkozás alkalmával sor kerül egy részletes anamnézis felvételére, mely az adatokon kívül kiterjed a kliens egyéb, személyes jellemzőire is (múltbéli élmények, családon belüli kapcsolatok minősége, stb.). Ezek a lényegtelennek tűnő információk a későbbiekben sokat segíthetnek a probléma feltárásában, megoldásában. Ezt követően kerül sor a hozott probléma feltérképezésére, a felmerülő kérdések megválaszolásában majd a tanácsadás a célok meghatározásával folytatódik.*

*Az intim tanácsadás célja a teljesség igénye nélkül lehet: felvilágosítás, erkölcsi szemléletformálás, általános informálás, tudatos szexualitásra /biztonságos szexre való nevelés, terhesség illetve nemi betegségek elkerülése, funkciózavarok megoldása, szexuális kommunikáció fejlesztése, segítségnyújtás az egyénnek önmaga elfogadásában, ezáltal hozzásegítve őt egy harmonikusabb, teljesebb élethez.*

*A tanácsadás folyamata ennek megfelelően folytatódik tovább, immár a konkrét kérdésre, vagy problémára fókuszálva, a céltól és a hozott probléma mélységétől függően. Probléma esetén az elsődleges cél nem a tüneti kezelés: a mélyebb okokat feltárva valódi megoldást keresünk.*

*A tanácsadás minden esetben nyugodt, kellemes légkörben zajlik. Alapelvünk a tabumentesség, a diszkréció és az emberi méltóság maximális tisztelete és az elfogadás, kortól és nemtől függetlenül*

*Szexuális felvilágosítás az általános iskolákban, együttműködve a védőnőkkel*

*Számos kutatás azt bizonyítja, hogy a mai tinédzserek hamarabb létesítenek szexuális kapcsolatot. Sajnos az is megfigyelhető, hogy nincs félelemérzetük, szívesen kipróbálnak bármit. Éppen ezért válik szükségessé az ilyen jellegű felvilágosítás, hogy elkerüljék az idő előtti teherbe esést, ne kapjanak el nemi úton terjedő betegségeket.*

*Ezen programok mellett természetesen az igényeknek megfelelően alakítjuk ki a prevenció órák tematikáját.*

### **Csoportos tevékenység a szolgálat keretein belül**

- **Álláskereső klub:** az ügyfelek részesülhetnek a hetente két alkalommal szervezett álláskereső klub nyújtotta szolgáltatásokban is, ahol álláslehetőségeket ismerhetnek meg az internet, az álláslista és a rendelkezésre álló újságok segítségével, személyre szabott tanácsokat kaphatnak, önéletrajzot, kísérőlevelet írhatnak és küldhetnek, valamint átképzésekről, szakképzésekről informálódhatnak. A munkacsoport együttműködik a kerületi Önkormányzattal, a Munkaügyi Központtal, egyes (főleg csökkent munkaképességűeket foglalkoztató) munkaadókkal, szociális és egészségügyi szolgáltatókkal.
- **Egyszülős klub:** ezen klub kialakításával célunk, hogy a gyermeküket egyedül nevelő szülők számára egy olyan helyet és találkozási lehetőséget biztosítsunk, ahol a hasonló

*helyzetben lévő, azonos problémákkal küzdő szülők megbeszélhetik az őket érintő és érdeklő dolgokat. A résztvevők saját tapasztalataik alapján tanácsot tudnak adni egymásnak az élet különböző területein pl: gyermeknevelés, háztartásvezetés, olcsó és finom ételek készítése, egészséges életmód, mindennapok tennivalói, álláskeresés, jogi útvesztők stb. A beszélgetéseken túl kreatív foglalkozásra is sor kerülhet, ahol apróbb ajándéktárgyak, lakás-díszítőelemeket készíthetnek. A klubfoglalkozásoknak köszönhetően javul a szülők szociális-mentális állapota, pozitív irányban változik énképük, önértékelésük.*

### Adósságkezelő csoport tevékenysége

Önálló munkacsoportban kilencedik éve működik az Adósságkezelő Csoport a IV. kerületben élő, háztartási díjtartozással küzdő, vagy az eladósodás szélére került családok és egyének segítésére, gondozására.

Tevékenységi köreik:

#### *Információk nyújtása*

A kliensek itt kaphatnak tájékoztatást a tartozások rendezésének lehetőségeiről, a rendelkezésre álló és igényelhető támogatási formákról, külső forrásokról.

Nyilvántartják, és közvetítik azokat az információkat, amelyek a főváros IV. kerületében élő lakosokat illetik (díjkompenzációk, szemét-, távhő-, gáz-, víz-csatornadíj támogatások). Ugyancsak folyamatos tájékoztatást adnak a kerületben elérhető helyi támogatási lehetőségekről (normatív, és kiegészítő lakásfenntartási támogatások). Folyamatos napi élő kapcsolatot tartanak fenn azokkal a közüzemi szolgáltatókkal, akikkel ügyfeleink kapcsolatba kerülnek: Főtáv ZRt., Díjhátralékkezelő ZRt., Díjbeszedő Faktorház ZRt., Díjbeszedő ZRt., Újpesti Vagyonkezelő ZRt., Fővárosi Gázművek ZRt., Budapesti Elektromos Művek NyRt.

#### *Adósságkezelés*

A háztartási adósságokat felhalmozó, velünk, együttműködő családokkal feltérképezik anyagi helyzetüket, felkutatják a rendelkezésre álló anyagi erőforrásokat (ha vannak ilyenek), szükség szerint javasolják átstrukturálni kiadásaikat, megállapítják a kliens törlesztési kapacitását.

A megállapítottak alapján adósságrendezési terv, együttműködési megállapodás készül, és a rendelkezésre álló külső erőforrások (önkormányzati, alapítványi támogatások) bevonásával ennek alapján kezdődik el az adósságkezelés folyamata.

Az adósságrendezés időtartama alatt az ügyfelekkel folyamatos kapcsolatot tartanak, a visszafizetés folyamatát nyomon követik (befizetési csekkek figyelemmel kísérése, esetleges átütemezések).

Az ezen időtartam alatt felmerülő problémák megoldásában egyéni segítséget nyújtanak, szükség esetén közvetítenek a részletfizetések átütemezésében.

#### *Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos ügyintézés*

A rezsihátralékok rendezését 1996 óta folyamatosan segítik a Hálózat a Budapesti Díjhátralékosokért Alapítvány - hoz benyújtott pályázatokkal.

Az Alapítvány többféle segítséget kínál a tartozások rendezéséhez: hátralékkiegyenlítő támogatás útján 30-90% támogatás szerezhető meg távhő-, víz-, csatorna-, szemétdíj-hátralékok visszafizetéséhez.

A 2006. évtől kezdődően az említett támogatási kérelmek minden fajtáját kizárólag a helyi (kerületi) önkormányzat Családsegítő Szolgálatán keresztül lehet benyújtani, melyhez az intézmény családgondozójának írásos javaslata szükséges.

### *Adósságkezelési szolgáltatás*

A IV. kerületi Önkormányzat adósságkezelési szolgáltatásához, amelyet a Szoc. Tv. és a helyi rendelet szerint a Szolgálat javaslatával, környezettanulmányával és javaslat benyújtásával lehet igénybe venni, 2006. szeptemberétől juthatnak hozzá a kérelmezők.

Az adósságkezelők feladata ezzel kapcsolatosan: környezettanulmány készítése az ügyfél lakásán, az adós törlesztési kapacitásának megállapítása, adósságkezelési terv elkészítése, javaslattétel a Szociális Osztály számára a szolgáltatás igénybevételéhez.

Kedvező elbírálás esetén az ügyféllel kötött együttműködési megállapodás alapján az adósságrendezési folyamat nyomon követése, havi aktuális számlák befizetésének ellenőrzése, az ismételt eladósodás megakadályozása.

Az együttműködési megállapodástól való eltérés esetén tájékoztatják a Szociális Osztályt, amely dönt a támogatás további folyósításáról vagy visszavonásáról.

Az intézmény és a kliens között a kapcsolattartás helyszíne lehet az intézmény, vagy a kliens lakása, lakókörnyezete, illetve ügyei intézésének helyszínei. Formái a személyes, írásban-, vagy telefonon történő kapcsolattartás.

A szolgálat ügyfélfogadási ideje:  
hétfőtől-csütörtökig: 9.00-19.00  
péntek: 8.30-11.30

Jogi segítségnyújtás:  
hétfőtől-szerdáig: 14.00-19.00

Pszichológiai tanácsadás:  
hétfő-kedd-csütörtök: 15.00-19.00

## **3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ**

### **3.2.1. Étkeztetés**

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 8-16 óra között;

*1993. évi III. Szt. tv szerint*

(1) Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik ezt önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

(2) Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, illetve általa eltartottat is, aki kora, vagy egészségi állapota miatt nem képes az (1) bekezdés szerinti étkezésről más módon gondoskodni.

**Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

**Ellátandó célcsoport:**

Az étkezésben részesülő ellátottak egyharmadának családja vidéken, ill. külföldön él, ezért rendszeres segítséget nem tudnak biztosítani számukra. Jellemzően hétvégén látogatják hozzátartozójukat a főváros más területein élő hozzátartozók is. A családi házban élőknek problémát jelent a tömegközlekedési útvonalak távolsága, míg a lakótelepek egy részén a liftek hiánya okoz leküzdhetetlen akadályt az idős emberek számára. A tágabb értelemben vett lakókörnyezet megfelelő infrastruktúrával és tömegközlekedéssel rendelkezik. Egészségügyi állapotuk egyénenként változó, általában önálló életet élő személyek, jellemzően családi háttérrel rendelkező, de egyedül élő idős emberek, rossz, ill. folyamatosan gyengülő fizikai és egészségi állapottal. Önmaguk és közvetlen környezetük ellátása egyre nagyobb terhet jelent számukra, kapcsolatrendszerük beszűkülő.

Az étkeztetésben megjelennek a saját jogú öregségi nyugdíjkorhatárt még el nem érő egyének is, akik eü. állapotuk miatt le vannak szálalékolva vagy egyéb bérpótló juttatásokból és segélyekből élnek.

Ennek következményeképpen szociális helyzetük alul marad az „elvárt” megélhetéstől. Anyagi helyzetük, pedig a napi életvezetéshez kevés.

Az étkeztetést nem minden esetben a szociális helyzetük miatt veszik igénybe az ellátottak, elsősorban a közösségbe járás, a kialakult rendszeresség szerepel az életükben.

Ellátottak megoszlása:

Telephely	1042. Bp. Király u. 15.		1046. Bp. Tungstram u. 9.		1044. Bp. Nagyszombati u. 17.
Kor megoszlás	Helyben /- elviteles	Házhoz szállított	Helyben/-elviteles	Házhoz szállított	Helyben/elviteles
40-59	12 fő	12 fő	4 fő	18 fő	3 fő
60-64	5 fő	4 fő	3 fő	9 fő	2 fő
65-69	5 fő	8 fő	0 fő	9 fő	2 fő
70-74	3 fő	5 fő	6 fő	4 fő	1 fő
75-79	0 fő	6 fő	2 fő	5 fő	1 fő
80-89	2 fő	20 fő	7 fő	19 fő	3 fő
90 év feletti	1 fő	7 fő	1 fő	6 fő	1 fő
Összesen:	28 fő	62 fő	23 fő	70 fő	13 fő

**Szolgáltatás igénybevételének módja:**

- helyben fogyasztással (idősek klubja)
- saját elvitelre (idősek klubja)
- házhozszállítva
- a hét minden napján.

Az ellátottaknak lehetőségük van a normál vagy cukorbeteg diétás étel közötti választásra, ha ezt a házi orvosuktól kapott igazolással indokolni tudják.

Az ételt központi főzőkonyháról szállítják a tálalókonyhákra, illetve a házhozszállítást igénybe vevő ellátottak lakására. A heti várható étkezési létszámot és a változásokat a szociális segítők a nappali ellátás vezetők irányításával faxon jelentik a konyha felé. Az étkezésért az igénybe vevők (kivétel ez alól, ha térítésmentesek) utólag a számla kiállítás dátumától számított 15 napon belül postai csekken térítési díjat fizetnek.

A térítési díj megállapítását az Önkormányzat helyi rendelete szabályozza, az ellátott jövedelmének függvényében. Az ellátottak a csekkes befizetésről számlát kapnak. Indokolt esetben a szolgáltatást írásban lemondhatják, vagy szüneteltethetik, megjelölve okát és időtartamát. A bejelentés és szüneteltetés között legalább kettő napnak kell eltelnie. A szociális segítők a nappali ellátás vezető irányításával a főzőkonyha felé a lemondást írásban jelzi, és az előzetesen megrendelt étel adagszámát a lemondások számával csökkenti. A szociális segítők az étkezést igénybe vevőkről nyilvántartás vezet. Az ellátás megszűnését vonja maga után a 3 hónapon túli szüneteltetés, melyről a megállapodásban az ellátást igénybe vevőt tájékoztatjuk. Az igénybe vevők jogosultságát a térítési díj változás mértékének függvényében évente egyszer felülvizsgáljuk.

### **3.2.2. Házi Segítségnyújtás**

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 9-16 óra között;

*1993. évi III. Szt. tv szerint*

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A házi gondozó feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

- a) saját környezetében,
- b) életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- c) meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység:

- a) az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- b) az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- c) közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,
- d) közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
- e) segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- f) segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- g) részvétel az egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében,
- h) az ellátást igénybe vevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- i) az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- j) szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

A házi gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

Az ellátás mértékét, a segítség módját, rendszerességét a gondozási központ vezetője határozza meg, a gondozási szükséglet megállapítását követően.

### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

### **Ellátandó célcsoport:**

Ellátottaink egy része panellakásban, ill. társasházban lakik, kisebb hányaduk udvari többlakásos önkormányzati bérlakásban, ill. családi házban él. A lakótelepek miatt az összkomfortos lakásban élők száma a jelentősebb, míg a komfortos és félkomfortosban élőké kevés. Az ellátottak egy részének családja távol él szeretteitől vidéken, ill. külföldön, ezért rendszeres segítséget nem tudnak biztosítani számukra. A hozzátartozók általában hétvégén látogatják ellátottainkat, mivel nagy többségük gyermekes családot tart fenn. Sok ellátottnak egyáltalán nincs senkije sem, teljesen egyedül van, csak régebben kialakult baráti, munkahelyi kapcsolatai maradtak meg. A családi házban élőknek problémát jelent a tömegközlekedési útvonalak távolsága, míg a lakótelepek egy részén a liftek hiánya okoz leküzdhetetlen akadályt az idős emberek számára. Életkoruk előre haladtával egészségi állapotuk, fizikai aktivitásuk jelentősen romlik. A társas kapcsolatok hiánya, a magány gyakran pszichés problémákat okoz.

### Ellátottak megoszlása:

Telephely	1042. Bp. Király u. 15.		1046. Bp. Tungsram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0 fő	3 fő	1 fő	4 fő
60-64	1 fő	2 fő	0 fő	2 fő
65-69	1 fő	2 fő	1 fő	2 fő
70-74	1 fő	1 fő	1 fő	5 fő
75-79	2 fő	4 fő	2 fő	7 fő
80-89	3 fő	16 fő	5 fő	17 fő
90 év feletti	1 fő	6 fő	0 fő	7 fő
Összesen:	9 fő	34 fő	10 fő	44 fő

### **Szolgáltatás igénybevételének módja:**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmet az integrált gondozási központ vezetőjének kell benyújtani. Az ellátott részére egyénre szabott gondozási terv dokumentáció készül, ahol a fizikai, mentális és egészségi állapotában bekövetkezett változásokat évente felülvizsgáljuk.

A gondozási szükséglet vizsgálat elvégzése és a gondozási szükséglet mértékének megállapítása az intézményvezető feladata. Ezen feladatkört az intézményvezető az intézményegység vezető feladatkörébe helyezte.

A gondozásért az igénybe vevők (kivételesen ez alól, ha térítésmentesek) utólag a számla kiállítás dátumától számított 15 napon belül postai csekken térítési díjat fizetnek.

A térítési díj megállapítását az Önkormányzat helyi rendelete szabályozza, az ellátott jövedelmének függvényében. Az ellátottak a csekkes befizetésről számlát kapnak. Indokolt esetben a szolgáltatást írásban lemondhatják, vagy szüneteltethetik, megjelölve okát és

időtartamát. Az igénybe vevők jogosultságát a térítési díj változás mértékének függvényében évente egyszer felülvizsgáljuk.

### **3.2.3. Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás**

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 9-16 óra között;

#### **Szolgáltatás célja, feladata:**

A szolgáltatás célja, hogy a szociálisan rászoruló idős emberek részére nyújtson megfelelő ellátást.

Feladata, az idős korban jelentkező mentális, szociális, egészségügyi jellegű problémák kezelése, az önálló életvitel lehető legnagyobb mértékű elősegítése.

Fontos, hogy a kliensek minél hosszabb ideig képesek legyenek otthonukban részben önállóan és elvárható minőségű módon élni.

A fenti törekvések illeszkednek az Európai Szociális Karta idősek védelméről szóló cikkeihez, mely szerint lehetővé kell tenni részükre a teljes értékű társadalmi tagságukat, biztosítani kell a tisztas életszínvonalat, szolgáltatásokhoz és kedvezményekhez való hozzáférést, valamint a szabad életmódválasztáshoz való jogot.

#### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

#### **Ellátandó célcsoport:**

Egyedülálló, olyan időskorúak, akik a külső környezet segítségét nem tudják igénybe venni. Egészségügyi, mentális okból rászorultak.

Fogyatékkal élők.

Alapvető ápolási, gondozási feladatokat igénylők.

Fentiekén kívül a gondozottak kiválasztása során figyelembe kell venni, hogy egészségi, szellemi állapotuk alapján alkalmasak legyenek a műszaki berendezés kezelésére, és vállalják a gondozásba vétel feltételeit.

#### Ellátottak megoszlása:

Telephely	Őszi Fény Int. Gondozási Központ 1046. Bp. Tungsram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő
40-59	0 fő	1 fő
60-64	1 fő	1 fő
65-69	2 fő	4 fő
70-74	2 fő	3 fő
75-79	2 fő	7 fő
80-89	1 fő	25 fő
90 év feletti	0 fő	7 fő
Összesen:	8 fő	48 fő

#### **Feladatellátás szakmai tartama, módja, szolgáltatások formái**

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretén belül biztosított -az ellátott személy segélyhívása esetén:

-az ügyeletes gondozó helyszínen történő haladéktalan megjelenése,

-segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében tett azonnali intézkedés megtétele,

-szükség esetén további egészségügyi és szociális alapellátás kezdeményezése.

Az intézkedések a közvetlen veszélyhelyzet elhárításán felül krízishelyzetből származó olyan tevékenységek körét is magában foglalja, amelyek a gondozott megszokott életvitelének fenntartását szolgálják.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik.

### **A segítségnyújtás folyamatának leírása**

1. A Moha-net Zrt diszpécserközpontjában dolgozó szakember segélyhívás esetén értesíti a készenlétben levő gondozót.
2. A gondozó a szociális intézménnyel szerződésben álló taxi társaság szolgáltatásának igénybevételével a gondozási központból magához veszi a szükséges felszerelést (Moha-net RE ID GPRS jelzőkészülék, készenléti táska, kulcsok, dokumentumok).
3. Haladéktalanul a helyszínre sietnek.
4. Helyszínre érkezés után a gondozó visszajelzést ad a központnak a Moha-net RE ID GPRS jelzőkészülék segítségével, hogy a helyszínre érkezést regisztrálja.
5. A gondozó a helyzetnek megfelelően intézkedik. Minden esetben, amikor egészségi állapot romlás feltételezhető ügyeletes orvost, illetve mentőt hív. Vércukorszintet, vérnyomást mér, sebet ellát, elhárítja a vészhelyzetet. A gondozó mindig kompetenciájának megfelelő ellátást és lelki támaszt nyújt az ellátott számára.
6. Segélyhívó lapot a helyszínen kitölti, orvossal aláírattja, lepecsételteti.
7. Hozzá tartozót értesíti.
8. Lakást bezárja.
9. Az esemény lezárásaképpen a taxi társaság munkatársa a gondozót visszaszállítja az intézménybe, ahol a gondozó felhívja a Moha-net Zrt diszpécserközpontjában dolgozó szakembert és tájékoztatja, hogy befejezte a beavatkozást, elvégzi az írásos dokumentációt, a kulcsos borítékot lepecsételi, dátummal, aláírással ellátja, a kijelölt helyre elteszi.
10. MOHA net RF ID PATROL GPRS jelzőkészüléket töltőre teszi.

### **A műszaki rendszer leírása**

Az ellátottakhoz vezeték nélküli jelzőkészülék kerül kihelyezésre (testre rögzíthető, "karórás" pánikgombbal kiegészített). A készülék a mobiltelefonoknál már ismert GPRS technológiával továbbítja a jelzéseit a diszpécserközpont felé. A jelzőkészülék helyhez nem kötött, az ellátott elhagyhatja otthonát. A készülék továbbá alkalmas beszédkommunikációra is.

Az alkalmazást (GPRS kapcsolat-, beszéd-célú kapcsolatok előfizetése, hálózat-felügyelet, távfelügyeleti szoftver) szolgáltatását a MOHA net Kft. nyújtja, szolgáltatási szerződés alapján.

A diszpécser a jelzést követően a fentiekkel párhuzamosan intézkedik a gondozónő helyszínre küldéséről. A gondozónő saját végkészülékkel rendelkezik. A helyszínen ellátott gondozási feladatot követően, a gondozó a saját végkészüléke, és a gondozottaknál telepített ellenőrző mágnes segítségével visszajelez a diszpécserközpontba, igazolandó, hogy feladatát ellátta.

### **A szolgáltatás igénybevételének módja**

Ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.



Az ellátás igénybevételéről az intézményegység vezetője, vagy az általa megbízott személy dönt. Az ellátást igénylő az intézménnyel megállapodást köt, amely tartalmazza: az ellátás kezdetét és időtartamát,

- a megszűnésének módját,
- a Gondozási Központ által nyújtott szolgáltatások körét, módját,
- a térítési díjra vonatkozó szabályokat,
- a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módját.

#### **3.2.4. Idősek Klubjai**

Nyitvatartási idő: Hétfőtől-péntekig: 8-16 óra között;

*1993. évi III. Szt. tv szerint*

A szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak napközbeni gondozására szolgál. Saját otthonukban élők részére biztosítanak lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, étkezésre, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

Az idősek klubjába felvehető az a 18. életévét betöltött személy is, aki egészségi állapotára tekintettel támogatásra szorul. Működését házirend szabályozza.

Az idősek klubja helyileg tömegközlekedéssel jól megközelíthető, a helyiségek alkalmasak a szolgáltatás igénybevételére.

#### **Feladata:**

- szükségletek és igények felmérése az ellátásban,
- prevenció, felvilágosítás, életmódbeli tanácsadás: -egészségügyi prevenció, szűrővizsgálatok megszervezése,
- szociális prevenció, felvilágosítás: -a kliens szociális és pszichés helyzetének figyelemmel kísérése, felvilágosítás a szociális problémák megelőzésének, kezelhetőségének lehetséges módjairól,
- pszichés problémák kezelése: az ellátott pszichés állapotában bekövetkező változások figyelemmel kísérése, illetve a már kialakult krízishelyzet kezelése családtagok és szakember bevonásával,
- egészségügyi ellátás: vérnyomás és testsúlymérés, kórház és járóbeteg rendelésre történő eljutás megszervezése, szükség esetén orvos, illetve mentő hívása,
- kapcsolattartás a közvetlen környezettel,
- együttműködés más szakemberekkel, intézményekkel társintézmények munkatársaival, egészségügyi ellátás szakembereivel, civil szervezetekkel, kulturális és szabadidős intézményekkel,

A klub dolgozói segítséget nyújtanak az étel kiadagolásában, a szociális étkezők számára, a kiszolgálás a klub ebédlőjében történik.

Az étkezők részére napi egyszeri meleg étkezést biztosítunk.

#### **Kulturális programok, foglalkoztatás**

Havi rendszerességgel, változatos programok vannak. Ünnepi eseményekhez köthető rendezvények szervezése, lebonyolítása, illetve havonta egészségnevelő előadás, hitélet gyakorlása, zongorás teadélután, videofilmek vetítése, klubgyűlés, megbeszélés és igény

szerinti foglalkozások (szalonnasütés, bográcsolás stb.). A szervezett programokon kívül a klubtagok napközben a gondozónő aktív közreműködésével foglalják el magukat, (pl.: kártyáznak, társasjátékoznak, tv-t néznek, vagy csak éppen beszélgetnek.)

A klubélet alkalmas az idős ember magányának oldására, új kapcsolatok kialakítására, önfelelt szórakozásra.

### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

### **Ellátandó célcsoport:**

Klubtagjaink többsége, saját otthonában egyedül él, részben magányos, középkorú, illetve idős ember. Családi állapotukra jellemző az elvált/özvegy státusz. Az utóbbi években erősödik az a tendencia, hogy nem költöznek össze a gyermekeikkel, ezért jellegzetes az egygenerációs családi modell. Ennek következtében kialakulhat az elmagányosodás, izoláció veszélye, ezért is hatnak kedvezően a klub nyújtotta szolgáltatások az idősök körében.

A klubtagok többsége 70 éven felüli korcsoportba tartozik. A nemek arányát tekintve a nők vannak többségben.

A programokban aktívan részt vesznek, együttműködők (egészségi állapotuktól függően).

Az utóbbi időben jelentkező klubtagoknál, pozitív tendencia érzékelhető a korukat, mentális állapotukat illetően. Megfigyelhető a „friss nyugdíjasok” megjelenése a klubok életében. A különböző korcsoportnak kínált programjaink választhatósága miatt szívesen vesznek részt az ellátottaink a rendezvényeken (kirándulás, gyógytorna, zenés rendezvények...).

A klubtagok közül a 65 éven felüliek nagyobb százaléka szenved valamilyen krónikus betegségben.

A fogyatékoságok közül előtérbe kerülnek a szerzett fogyatékoságok ilyen, pl. a hallás, látás; valamint a mozgásszervi panaszok.

A korcsoportban nő a magas vérnyomás és a szív- és érrendszeri megbetegedések száma, ami összefüggésben állhat a táplálkozási szokásokkal és a szociális helyzettel is.

### Ellátottak megoszlása:

Telephely	Bársonyszív idősök klubja 1042. Bp. Király u. 15.		Sárgarózsa idősök klubja 1046. Bp. Tungsram u. 9.		Őszkacsintó idősök klubja 1044. Bp. Nagyszombati u. 17.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0 fő	3 fő	2 fő	2 fő	3 fő	2 fő
60-64	3 fő	5 fő	2 fő	5 fő	2 fő	7 fő
65-69	2 fő	8 fő	1 fő	9 fő	2 fő	4 fő
70-74	5 fő	18 fő	5 fő	11 fő	0 fő	3 fő
75-79	2 fő	6 fő	3 fő	8 fő	0 fő	3 fő
80-89	9 fő	10 fő	3 fő	9 fő	3 fő	6 fő
90 év feletti	3 fő	3 fő	0 fő	1 fő	0 fő	1 fő
Összesen:	24 fő	53 fő	16 fő	45 fő	10 fő	26 fő

## A szolgáltatás igénybevételének módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmet az integrált gondozási központ vezetőjének kell benyújtani. Az ellátás igénybevételéről az intézményegység vezetője, vagy az általa megbízott személy dönt. Az ellátást igénylő az intézménnyel megállapodást köt. A klubtagság térítésmentesen igénybe vehető.

### 3.2.5. Időskorúak Gondozóháza

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 8-16 óra között;

Az Időskorúak Gondozóházának feladatai:

- a lakhatásról való gondoskodás 24 órás felügyelettel,
- ápolási-, gondozási feladatok ellátása,
- napi ötszöri étkezés biztosítása,
- a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátás biztosítása,
- mentálhigiénés ellátás biztosítása,
- a hivatalos ügyekben való segítségnyújtás,
- foglalkoztatás, és rehabilitáció.

#### Ellátási terület:

Az ország egész területe.

#### Az ellátandó célcsoport:

Az időskorúak gondozóházában olyan nyugdíjkorhatárt betöltött időszerű személyeket látunk el, akik önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek, illetőleg, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel, aki az alapellátás keretében biztonsággal már nem ellátható.

A Gondozási Központban a következő ellátási formákban tudunk helyet biztosítani a jogosultaknak:

I. részleg:

- 18 db kétágyas apartman,
- 3 db kétágyas szoba fürdőszobával,
- 6 db egyágyas szoba fürdőszobával.
- 2 db háromágyas szoba fürdőszobával.

II. részleg:

- 14 db kétágyas apartman, 28 fő elhelyezésére biztosít lehetőséget.

Az átmeneti elhelyezést, nyújtó ellátást azok az időskorúak, valamint azok a 18. életévüket betöltött beteg személyek vehetik igénybe, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. Átmenetileg segítséget igényelnek: hosszantartó betegség esetén, kórházi kezelés után, lakásfestés, takarítás, ellátó családtag problémái vagy távolléte miatt, krízishelyzetbe kerülnek, szociális otthoni elhelyezésre várnak, ellátásukat házi gondozó szolgálattal nem lehet megoldani.

Ezen az ellátási területen legfeljebb egy évig biztosítunk teljes körű ellátást, mely külön méltánylás esetén egy alkalommal legfeljebb egy évvel meghosszabbítható. Az ellátást akkor lehet meghosszabbítani, ha a gondozási központ vezető és az ebben kompetens szakemberek szerint indokolt a további elhelyezés biztosítása.

### Ellátottak megoszlása:

Telephely	1042. Bp. Király u. 15.		1046. Bp. Tungsram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0 fő	1 fő	0 fő	0 fő
60-64	2 fő	1 fő	0 fő	1 fő
65-69	2 fő	1 fő	0 fő	3 fő
70-74	0 fő	4 fő	4 fő	7 fő
75-79	1 fő	3 fő	4 fő	11 fő
80-89	0 fő	11 fő	0 fő	3 fő
90 év feletti	0 fő	0 fő	0 fő	2 fő
Összesen:	5 fő	21 fő	8 fő	27 fő

### **Szolgáltatás szakmai tartama, módja**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 80. §-ban meghatározott intézményi elhelyezés, amely életvitelszerű tartózkodást biztosít átmeneti jelleggel a törvényben előírt teljes körű ellátással.

### ***Környezeti feltételek***

Az idős emberek komfortérzete akkor igazán kielégítő, ha a színvonalas gondozás mellett olyan belső és külső környezet veszi körül őket, amely egyszerre esztétikus, biztonságos és megfelel az idős kor sajátosságainak. A földszinten és az emeleten a szobákat az idősök igényeinek megfelelő berendezési- és felszerelési tárgyakkal láttuk el. Minden szobához közvetlen fürdőszoba, a szobákban televízió, a mini konyhákhoz hűtőszekrény tartozik. A tetőtérben 2 ágyas szobák fürdőszobával állnak rendelkezésre.

Szintenként teakonyha, a földszinten ebédlő, társalgó, könyvtár, terasz, irodák, az emeleten társalgó, orvosi- és betegszoba, látogatók fogadására alkalmas helység áll rendelkezésre. A gondozási egységhez tartozik még nővérszoba, szennyes tároló, tiszta textília tárolására alkalmas helység.

Az épületek biztonságosak, mindenhol kapaszkodók vannak felszerelve, mert a mozgás biztonsága, a környezet állandósága kiszámíthatóságot jelent az idős ember számára.

A közös helységek bútorzata kényelmes, az idős ember által könnyen használható.

A szabad mozgás biztonságát segíti a speciálisan kialakított környezet. Az ebédlő és a társalgó nagy ajtókkal a teraszra, a kertbe nyílik. A kert az épülettel összekötő nagy terasz alkalmas arra, hogy az idősök kiülhessenek, és beszélgessenek, jó időben a foglalkoztatások és rendezvények is itt zajlanak. A szépen kialakított és gondozott kertben szalonnasütő található, amely alkalmas születésnapok, névnapok, kerti partik rendezésére.

Nagy hangsúlyt fektetünk a megfelelő fény- és hangviszonyok alkalmazására, az otthonos légkör kialakítására.

### ***Fizikai ellátás***

Az Időskorúak Gondozóháza az ellátottak részére biztosítja a törvényben előírt fizikai ellátást. Ennek keretében kell ellátni a szükségleteihez, állapotukhoz igazodó gondozási feladatokat (gyógyszerelés, orvos utasítására injekció beadás, sebellátás, fürdetés, mosdatás, kéz- és

lábápolás, tisztába tétel, öltöztetés, decubitus megelőzés, ellátottak mozgatása, mobilizálása, szennyesruha gyűjtése).

Az Időskorúak Gondozóházában élők többsége saját ruházattal rendelkezik, szükség esetén ennek hiányában az Időskorúak Gondozóháza biztosítja a személyes ruházatot, ágyneműt illetve ennek tisztán tartását. A saját ruházat tisztán tartását az ellátott hozzátartozója végzi.

### ***Higiénés tevékenység***

Az otthon higiénés teendőit rendeletek, a Gondozási Központ belső szabályzatai és a munkaköri leírások szabályozzák. Ezek betartását a rendszeresen ellenőrzik a team vezetők, a Gondozási Központ Vezető és az illetékes hatóságok.

A higiénés tevékenység magában foglalja az ellátottak személyi higiénéjét, az otthon környezetének higiénéjét, és az ételmezés-egészségügyi előírásokat.

Az otthon dolgozóinak feladata a környezet tisztaságának folyamatos fenntartása. A tisztaság megőrzése az ellátottak és a dolgozók közös érdeke.

### ***Étkeztetés***

Az otthon napi ötszöri étkezést biztosít, melyből egy főétkezés, főtt étel az ellátottak egészségi-, és tápanyagigényének megfelelően. Mivel a Gondozási Központ csak tálalókonyhával rendelkezik, a főtt ételt külön szolgáltatótól vásárolja. Az étel vásárlásakor és az étlap összeállításakor a Gondozási Központ vezető figyelembe veszi az idősek igényeit és így állítja össze a tízórai és az uzsonna étlapját.

Az étkeztetés korszerűen felszerelt tálalókonyhából igényesen berendezett étkezőben történik. Szükség esetén az ellátott szobájába szállítjuk az ételt melegítő tálaló kocsiban. Diétás étkeztetést a Gondozási Központ biztosít.

Étkezések időpontja:

Reggeli:	08. 00 - 09. 00-ig
Tízórai:	10. 00
Ebéd:	12. 30 - 13. 30-ig
Uzsonna:	15. 00
Vacsora:	17. 00 - 18. 00-ig

### ***Egészségügyi ellátás***

Az egészségügyi ellátást az Időskorúak Gondozóháza saját egészségügyi rendszerén, valamint az alapellátáson és a szakellátáson keresztül biztosítja.

Az ellátottak élhetnek szabad házi orvos választási jogukkal.

Az egészség védelmét a rendszeres életmódbeli tanácsadással, a betegségek és azok következményeinek megismertetésével segítjük. Betegség esetén fontos az egészségi állapotot mielőbb helyreállítani, önellátás mértékét erősíteni. A károsodott vagy elvesztett funkciókat korszerű ápolással, gondozással kívánjuk helyrehozni, szakdolgozók rehabilitációs tevékenységével.(gyógytornával, és a gyógyászati segédeszközök biztosításával kívánjuk megvalósítani)

Egészségügyi ellátás keretében a Gondozási Központ gondoskodik:

- egészség megőrzését szolgáló felvilágosító előadásokról,
- rendszeres orvosi felügyeletről, melynek keretében az Időskorúak Gondozóháza biztosítja az igénybe vevő állapotának folyamatos ellenőrzését, szűrését, orvos által elrendelt vizsgálat

elvégzését, lehetséges gyógykezelését. Orvosi felügyeletet a jogszabályban előírt óraszámban biztosítjuk.

- szakorvosi-, kórházi ellátáshoz való hozzájárásról,
- rendeletben meghatározott gyógyszerellátásról,
- gyógyászati segédeszköz biztosításáról, és annak beszerzéséről.

*A gondozási team* műszakonként az ellátottak egészségi állapotáról, annak változásairól átadó füzetet vezet, egyénre szólóan folyamatosan vezeti az ápolási, gondozási dokumentációt, amelyet negyedévenként a team vezetővel felülvizsgálunk.

A rendszeres orvosi felügyelet keretében az Időskorúak Gondozóháza biztosítja az igénybe vevő állapotának folyamatos ellenőrzését, az egészségügyi tanácsadást, szűrést, az orvosa által elrendelt vizsgálat elvégzését, amennyiben lehetséges a gyógykezelést. Az orvosi felügyeletet a jogszabályban előírt óraszámban biztosítjuk. Az ellátottak élhetnek szabad orvos választási jogukkal, (házi orvosi, és kórházválasztás).

### *Ápolás*

Az otthonban ápolási tevékenység alatt a kórházi kezelést nem igénylő az Időskorúak Gondozóháza keretei között biztosítható egészségügyi ellátást értjük.

### *Gyógyszereléssel kapcsolatos fontos kérdések*

- 1, Gyógyszert az ellátottak **csak orvosi utasításra, orvos által előírt adagban** szedhetnek.
- 2, Minden ellátott részére egyedileg határozza meg az orvos, hogy szükség esetén milyen gyógyszereket, milyen mennyiségben kaphat (pl.: fájdalomcsillapításra, nyugtatóként, altatóként, epilepsziás nagy-kis roham esetén, lázcsillapításra, vérnyomás kiugrásra, stb.). A gyógyszereket az ellátott nyilvántartó lapján tételesen -ok, -név és -dózis meghatározásával jelölni kell. A szükség szerint adott gyógyszer mennyiségét, időpontját az eseménynaplóban rögzíteni kell.
- 3, A gyógyszerelés rendjét és az ehhez kapcsolódó felelősségi köröket írásban kell szabályozni (erre szolgálnak a munkaköri leírások). A gyógyszerek személyre szóló kiadagolását csak munkaköri leírásban az arra feljogosított egészségügyi képesítéssel rendelkező személy végezheti.
- 4, A gyógyszerfelelős feladata a gyógyszerkészlet **rendszeres ellenőrzése** annak érdekében, hogy lejárt szavatosságú, illetve a forgalomból kivont gyógyszerkészítmény felhasználásra ne kerülhessen.

### *Kórházi ellátás*

Az ellátottakat a kórházba utalás általános elvei szerint a területileg illetékes kórházba utaljuk, szükség esetén.

Heveny megbetegedések, illetve életveszély esetén a beteget kórházba utalhatja az Időskorúak Gondozóházának orvosa, valamint az ügyeletes orvos. A beteg, idős ember számára nagy megrázkódtatást jelent, ha kórházba kell mennie. Ezt a traumát csökkenteni lehet azzal, ha a nővérek előre megbeszélnek az ellátottal, hogy erre feltétlenül szüksége van, felkészítik a környezetváltozásra. Ha az ellátott cselekvőképes és részletes felvilágosítás és rábeszélés ellenére sem kíván a kórházba menni, úgy ezt a tényt a dokumentációkban rögzíteni kell, és az érintettel minden esetben alá kell íratni.

A kórházi kezelés ideje alatt is nagy figyelemmel kísérjük lakóinkat. A vezető gondozó rendszeresen érdeklődik a beteg állapotáról. A látogatások alkalmával gondoskodunk a

ruhanemük, tisztálkodási eszközök cseréjéről. A gyakori kapcsolattartás elősegítheti a beteg gyógyulását.

Biztonságot, megnyugvást nyújthat az a tudat, hogy a dolgozók és lakótársaik haza várják.

A kórházi zárójelentéseket az ellátott egészségügyi dossziéjában tárolja a vezető gondozó, a benne foglalt ápolási, gondozási teendőket, a szükséges gyógyszerelést a megfelelő dokumentációra vezeti fel a pontos ápolási tevékenység végzése érdekében.

### ***Mentálhigiénés ellátás***

A beteg, idős emberről való gondoskodásban alapvető fontosságú a szakszerű gondozás, ezt mindig az idős ember állapota alapján készített gondozási terv és az orvos utasítása határozza meg. A szakdolgozók munkája empátiát, odafigyelést, tapintatot és kapcsolatteremtő készséget igényel. Fontos az ellátott és ápoló közötti harmonikus összhang kialakítása. Ezt úgy lehet elérni, hogy egy gondozóra minél kevesebb ellátott jusson, így a fizikai ellátáson túlmenően nagyobb hangsúlyt kaphat a mentális gondozás is. Az első beköltözőknél különös figyelmet fordítunk a beilleszkedésre, a közösség építésre, a baráti kapcsolatok kialakulására, a korábbi jó kapcsolatok megőrzésére, megakadályozva ezzel a beilleszkedési krízis kialakulását.

A mentálhigiénét olyan tevékenységnek tekintjük, amelynek a gondozási munka minden fázisában érvényre kell jutnia. Szükségesnek tartjuk a gondozási folyamatban a mentálhigiénés munka értékének emelését, a mentálhigiénés szemlélet kialakítását, ennek megfelelően fogalmazzuk meg a szakmai elvárásainkat a dolgozóinkkal szemben. Tudatosítjuk valamennyi dolgozónkban, hogy az egyéni gondozási munkában mindenkinek van mentálhigiénés feladata is.

Ilyen feladat pl.: a beszélgetés, a családi fényképek nézegetése, a felolvasás, a séta.

A mentálhigiénés feladatokat egyéni gondozási terv alapján végezzük.

Mentálhigiénés szakemberek munkájuk során segítenek az ellátottnak, a függőség, a szorongás érzésének, az öregedés tudat élményének leküzdésében, az izoláció felismerésében, kezelésében.

A mentálhigiénés feladatokat a jogszabályokban előírtaknak megfelelően végezzük.

- személyre szabott bánásmód,
- az idős ember állapotának folyamatos követése, szükségleteinek figyelemmel kísérése,
- egyéni képességre, érdeklődési körre szabott foglalkoztatás,
- szabadidő kulturális eltöltése,
- hitélet gyakorlásának biztosítása,
- a konfliktus helyzetek megelőzése érdekében csoportos megbeszélések,
- az Időskorúak Gondozóházán belüli kis közösségek, csoportok társas kapcsolatok kialakulásának támogatása, társadalmi kötődések fenntartása,
- A mentálhigiénés ellátás feladata az otthonban élő idős emberben olyan személyiség fenntartása, amely alkalmassá teszi őt belső harmóniájának megőrzésére, a környezetébe való beilleszkedésre. Ennek érdekében a hat hónapot meghaladó ellátás esetén gondozási tervet készítünk.

Mentálhigiénés ellátás keretében végzett feladataink:

- mentális gondozás,
- környezeti ártalmak csökkentése,
- társas kapcsolatok építése az otthonon belül és kívül,
- foglalkoztatás.

## ***Családdal való kapcsolattartás***

Az Időskorúak Gondozóházába bekerülő hozzátartozó miatt a családtagok épp úgy szoronganak, mint az ellátott. Előfordulhat, hogy súlyos önváddal küzdenek. Gyakori, hogy mire a döntés megszületik a családtagok között is, megromlik a kapcsolat. Gondozási Központunkban hangsúlyt fektetünk a családtagok mentálhigiénéjére is. Ezzel a szemlélettel szeretnénk bevonni a családtagokat mindennapi életünkbe, hiszen ők jelentik a természetes támaszt az idős ember számára, a külvilági kapcsolatot. A családot partnernek tekintjük a segítő munkában, így a család együttműködőbb lesz, mert jól ismerik a Gondozási Központ munkáját, személyesen győződnek meg arról, hogy hozzátartozójuk „jó helyen van”, jól érzi nálunk magát. Meghívást kapnak a Gondozási Központ rendezvényeire, ünnepeire, hogy együtt ünnepelhessenek a családtagokkal. Meg kell erősítenünk a családot abban, hogy az ő jelenlétük nélkülözhetetlen az idős ember számára.

## ***Társas kapcsolatok***

A társas kapcsolat az otthonon belül az ellátottak, és az alkalmazottak között jöhet létre. A jó kapcsolat feltétele, hogy az ellátottak bizalommal legyenek a gondozók iránt. Az ellátott meghallgatására mindig módot kell találni, panaszát komolyan kell venni, és megfelelően kell intézkedni. A bizalom megteremtésének egyik döntő tényezője a titoktartás. Az Gondozási Központ dolgozóin keresztül nem kerülhetnek nyilvánosságra az ott történt események, személyes adatok, egészségügyi állapotra vonatkozó információk. Az új ellátásban részesülő személy barátságos fogadtatásban részesül a Gondozási Központ dolgozóitól és lakóitól. Mentálhigiénés csoportvezető és a Gondozási Központ vezetője bemutatja az otthon életét, a lakókat, a szobatársakat, ami szintén segítheti a beilleszkedést.

A lakók közötti kapcsolat sajátosan alakulhat. Az ellátottak körében gyakori az izoláció, amely az idős ember alkalmazkodó képességének és aktivitásának csökkenése miatt alakul ki. Segíteni kell a baráti kapcsolatok, közösségek kialakulását. Különböző, az érdeklődésének megfelelő foglalkozásokba való bevonását, annak érdekében, hogy az ellátott érezze, fontos része a gondozóház mindennapi életének.

## ***Társadalmi kapcsolatok***

Az ellátottak elszigetelődnek a társadalomtól, a generációktól, a társadalmi szervezetektől. Éppen ezért, tudatosan szervezünk olyan programokat, melyeken óvodások, diákok bevonásával bonyolítunk, meghívunk civil szervezetek képviselőit előadások tartására. Kirándulásokat, bevásárlásokat, színházlátogatásokat szervezünk az idős emberek érdeklődési körének megfelelően.

## ***Foglalkoztatás***

A Gondozási Központban igyekszünk mindent megtenni az ellátottak testi, lelki, aktivitásának megőrzése érdekében.

Az ellátott korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembe vételével valósítjuk meg programjainkat, melyek körébe az alábbi tevékenységek tartoznak.

-Az aktivitást segítő fizikai tevékenység keretében sétákat teszünk a Gondozási Központot körülvevő zöldövezetben. Ide a kerekesszékekhez kötött ellátottainkat is elvisszük.

-Rendszeresen szervezünk közös tornákat, melyen a részvétel önkéntes, de ellátottainkat széles körben igyekszünk bevonni.



-A Gondozási Központ életét változatosabbá és színessé teszik a szórakoztató és kulturális rendezvények. Törekedni szeretnénk a gazdag program kínálatra, figyelemmel az egyéni igényekre is. Ehhez különféle társasjátékok, sakk, dominó, kártya, kisebb sporteszközök, csocsó asztal, televíziók állnak rendelkezésre.

-A kertben szalonnasütéseket, labdázást, kerti partikat és egyéb szabadidős programokat tervezünk (majális, stb.).

-Igény szerint tervezünk autóbussz kirándulásokat is az ország nevezetes tájaira.

-Ellátottaink részt vehetnek vallásos áhítaton, kis csoportos foglalkozásokon, klubfoglalkozásokon, közös beszélgetéseken.

-Minden ellátott részére hozzáférhető a Gondozási Központ könyvtára. Az ellátottainknak felolvasásokat, közös zenehallgatást szervezünk, melynek élményébe bevonjuk a gyengén látó ellátottainkat is.

-Célként tűztük ki, hogy a szolgáltatást igénybe vevőink aktivitásukat minél tovább megtartsák, képességeiket minél tovább megőrizték, illetve fejlesszék. Ennek érdekében ellátottaink korának, egészségi, mentális állapotának, képességeinek, önellátási szintjének, egyéni adottságainak megfelelően kívánjuk a tevékenységeket szervezni.

Idős lakóink mobilizálása érdekében aktivitást segítő fizikai tevékenységeket, a sétát, a levegőzést, de a foglalkoztatás körébe soroljuk a beszélgetéseket, a szabadidős, kulturális tevékenységeket, a képességmegtartó, fejlesztő tevékenységeket, a különböző terápiákat.

Az aktivitást segítő tevékenység sem jelenthet passzív jelenlétet, meg kell töltenünk tartalommal a levegőzést, a sétát. Remek alkalom nyílik ilyenkor az idős ember jobb megismerésére, egyéni beszélgetésre.

## **A szolgáltatás igénybevételének módja**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselője terjeszti elő szóban vagy írásban (személyesen, telefonon, e-mailen, faxon). A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta – önállóan terjesztheti elő.

Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi elhelyezésre vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges. A kérelmet a gondozási központ vezetőjének kell benyújtani.

Az ellátás igénybevételének feltétele:

Az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője a Gondozási Szerződést elfogadja, aláírja. A Házirendet szóban és írásban megismeri, írásban nyilatkozik, hogy a benne foglaltakat elfogadja, betartja.

A lakrész kijelölése a Gondozási Szerződés szerint történik, a bentlakás során történő szoba változtatás az ellátást igénybe vevő véleménye, érdeke, és személyes jogai figyelembevételével csak indokolt esetben lehetséges.

A gondozási központ vezető döntéséről írásban értesíti az igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a gondozási központ vezető döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a Szociális Intézmény Igazgatójához, majd a Népjóléti és Lakásügyi Bizottságon keresztül a képviselőtestülethez fordulhat jogorvoslatért.

Az Intézményegység vezető az ellátás igénybevételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetőleg törvényes képviselőjével „Megállapodást” köt.

A „Megállapodás” tartalmazza:

- az intézményi ellátás időtartamát,
- a Gondozási Központ által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- térítési díj megállapítására vonatkozó szabályokat.

A Gondozási Központ vezetője az ellátásra vonatkozó igények alapján, az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylő elhelyezéséről.

Az Intézményegység vezető az ellátást igénylő soron kívüli elhelyezéséről gondoskodik, ha annak helyzete, szociális rászorultsága a soron kívüli elhelyezést indokolja.

A soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igényt a kérelembe fel kell tüntetni.

Soron kívüli ellátás biztosítását különösen az alapozza meg, ha az ellátást kérő:

- soron kívüli elhelyezése a háziorvos, kezelőorvos szakvéleménye szerint indokolt,
- szociális helyzetében, egészségi állapotában olyan kedvezőtlen változás következett be, amely miatt soron kívüli elhelyezése vált szükségessé,
- kapcsolata a vele együtt élő hozzátartozójával, eltartójával helyrehozhatatlanul megromlott, és a további együttélés életét, testi épségét veszélyeztetné.

A soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

Több soron kívüli elhelyezés esetén az Intézmény vezetője haladéktalanul intézkedik az **előgondozás** lefolytatásáról.

*(9/1999. XI. 24. SZCSM rendelet alapján)*

Az előgondozás keretében az állami fenntartású intézménynél az intézményegység vezető vagy az általa megbízott személy, egyházi és nem állami fenntartású intézménynél a megállapodás megkötésére feljogosított személy vagy az intézményfenntartó által megbízott más személy (a továbbiakban együtt: előgondozást végző személy) tájékozódik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a megfelelő, személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében, továbbá felkészíti az ellátást igénybe vevőt az intézményi elhelyezésre.

#### **Az előgondozás célja:**

- az elhelyezést igénybe vevő helyzetének megismerése annak megállapítása céljából, hogy az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek megfelel-e az intézmény szolgáltatása,
- a szolgáltatás biztosítása előtt tájékoztatás nyújtása az elhelyezést igénybe vevő részére az intézményi életre való megfelelő felkészülés érdekében,
- annak vizsgálata, hogy az ellátást igénybe vevő életkora, egészségi állapota, valamint szociális helyzete alapján jogosult-e az ellátásra,
- a szolgáltatás biztosításának előkészítése az igénybe vevő részére a fogadó intézményben,
- az intézményben élők és dolgozók felkészítése az új igénybe vevő fogadására, az intézménybe történő beilleszkedés zavartalan biztosítása.

Az előgondozást végző személy az előgondozás során, a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Ennek ismeretében véleményt nyilvánít arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az ellátást igénybe vevő szükségleteinek és állapotának. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot.

Az előgondozást végző személy tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról, valamint a térítési díj várható mértékéről is.

Az előgondozást végző személy megállapításait az előgondozási adatlapon rögzíti.

Ha az előgondozást végző személy az igénybe vevő egészségi állapota tekintetében lényeges különbséget észlel a kérelemben foglaltakhoz képest, úgy

a)kezdeményezi, hogy az intézmény orvosa - amennyiben erre mód van - előzetesen vizsgálja meg az ellátást igénybe vevőt, illetve

b)az intézményegység vezető kezdeményezi az orvosi igazolásban, kórházi zárójelentésben foglalt megállapítások felülvizsgálatát az igénybe vevő lakóhelye szerint illetékes egészségügyi szakrendelés - az ellátást indokoló diagnózis szerint illetékes - szakorvosától.

Az előgondozást végző személy szükség esetén segítséget nyújt az ellátást igénybe vevőnek az előgondozás során észlelt és hatáskörébe nem tartozó probléma megoldásához.

Az intézményegység vezető szóban vagy írásban tájékoztatja az ellátást igénylőt vagy törvényes képviselőjét az igény nyilvántartásba vételéről, valamint az előgondozás elvégzésének időpontjáról. Az előgondozás során az intézményegység vezető átadja a megállapodás tervezetét és tájékoztatást nyújt a házirend tartalmáról.

Az előgondozás során az előgondozást végző személy szükség esetén felveszi a kapcsolatot

a)az igénybe vevő szociális ellátását biztosító intézménnyel, a szolgáltatást biztosító személlyel,

b)az igénybe vevő lakóhelye szerint illetékes szociális hatáskört gyakorló szervvel a segélyezésre, a közgyógyellátásra, a gyógyszer támogatásra vonatkozó adatok beszerzése végett,

c)az igénybe vevő házi orvosával, kezelő orvosával az egészségi állapotra, illetve a korábbi gyógykezelésre vonatkozó adatok megismerése céljából,

d)a lakóhely szerint illetékes gyámhivatallal a cselekvőképességre vonatkozó adatok megismerése végett,

e)az ellátást igénybe vevő törvényes képviselőjével, illetve legközelebbi hozzátartozóival.

Amennyiben az intézményi jogviszony keletkezését beutaló határozat alapozza meg, az adatlapokat haladéktalanul meg kell küldeni az intézményegység vezető részére.

A kérelem megérkezését követően az előgondozást el kell végezni azzal, hogy annak eredményéről az intézményegység vezető a előgondozási adatlap megküldésével értesíti a beutalást végző önkormányzatot. Időotthoni ellátás esetében a beutaló szerv kezdeményezi a gondozási szükséglet vizsgálatát, és annak megállapítása után kezdeményezi az elhelyezést.

Az előgondozás elvégzését követően, az intézményi elhelyezést megelőzően az intézményegység vezető vagy a megállapodás megkötésére feljogosított személy szóban vagy írásban tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt vagy törvényes képviselőjét a férőhely elfoglalásának kezdő időpontjáról, valamint az intézményi elhelyezéssel kapcsolatos egyéb teendőkről.

Intézményi férőhely-üresedés esetén az intézményegység vezető haladéktalanul intézkedik az előgondozás megkezdéséről.

Soron kívüli elhelyezést csak a Gondozási Központban rendelkezésre álló üres férőhelyekre lehet biztosítani.

Átmeneti elhelyezés esetén különösen fontos megteremteni az azonnali segítségnyújtás lehetőségét.

Nem teljesíthető ilyen igény azon igénybe vevő férőhelyére, aki a férőhely elfoglalásának időpontjáról már értesítést kapott.

Az ellátást igénybe vevő panasszal fordulhat az Intézmény vezetőhöz vagy az ellátottjogi képviselőhöz, ha az Intézmény a „Megállapodás” –ban vállalt kötelezettségeket nem teljesíti.

## **Térítési díjak**

A térítési díjat a fenntartó állapítja meg. Az ellátást igénybe vevő az ellátásért térítési díjat fizet, melynek mértékét a megállapodás tartalmazza. Az alapszolgáltatást igénybe vevők (kivételez ez alól, ha a szolgáltatást térítésmentesen veszik igénybe) utólag a számla kiállítás dátumától számított 15 napon belül postai csekken térítési díjat fizetnek. Az időskorúak

gondozóházában ellátottak a térítési díjat minden hónapban a szolgáltatás nyújtását megelőzően fizetik meg postai csekken.

Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében. Az intézményvezető a fenntartót – a jelzálogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a folyó évi hátralékról. A fenntartó az intézményvezető tájékoztatása alapján intézkedik a térítési díj hátraléknak a behajtásáról az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény, illetve az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény szabályainak alkalmazásával. A bejegyzett jelzálog hagyatéki teherként érvényesíthető.

A többlet szolgáltatások típusait és díját az idők szükségleteihez igazodóan meghatároztuk (fodrász, manikűr, pedikűr, kávéautomata). A szolgáltatások térítési díjairól az igénybe vevők a faliújságon kifüggesztett dokumentum alapján tájékozódhatnak.

### **3.3. Gyermejjóléti Központ**

Az 1997. évi XXXI. a Gyermekvédelemről és a Gyámügyi Igazgatásról szóló törvény alapelveként fogalmazza meg a gyermekek családban történő nevelését, ennek elősegítését, vagy a családba történő visszahelyezést.

A Gyermekjóléti Központ által biztosított gyermekjóléti alapellátás, szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészségének, fejlődésének, jólétének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatását, a jelzőrendszer működtetését.

#### **3.3.1. A Gyermekjóléti Központ működésének alapelvei**

a) *A célszerűség elve:* az ellátásokat és az intézkedéseket úgy kell megválasztani és alkalmazni, hogy a gyermek legjobb érdekét, illetve a törvény megvalósulását szolgálják.

b) *Az önkéntesség és az együttműködés elve:* a szolgálat tevékenysége elsősorban az ellátások önkéntes igénybevételén alapul. Ha mégis sor kerül hatósági beavatkozásra, akkor is folyamatosan törekedni kell az önkéntes részvétel, az együttműködés kialakítására.

c) *A család önállóságának elve:* a cél az, hogy a család alkalmas legyen gyermekei felnevelésére. A felesleges beavatkozással nem szabad szűkíteni a család döntési jogát, előidézni függő helyzetet.

d) *A választás joga:* a család jogosult választani a segítők és a segítség formái között, ehhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia.

e) *A legkisebb kényszer elve:* az állam csak a gyermekvédelmi törvényben meghatározott esetekben kötelezheti a gyermeket, illetve törvényes képviselőjét az ellátás igénybevételére. Az intézkedésnek csak a szükség szerinti legkisebb mértékben szabad korlátoznia a gyermek és az érintett családtagok döntési jogait.

f) *A család és a gyermek közös és külön kezelésének elve:* az ellátást általában a család egészével foglalkozó intézményrendszeren keresztül kell nyújtani. Ha a gyermek érdeke úgy kívánja, az ellátást külön intézményrendszeren keresztül kell szolgáltatni.

g) *Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma*: az érdemességet, érdemteleniséget nem szabad vizsgálni sem a gyermek, sem a szülő érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására. Az ellátásra való jog csak attól függhet, hogy a gyermek milyen helyzetben van, és mire van szüksége.

h) *A gyermek tájékoztatása és döntésének tiszteletben tartása*: a gyermek – fejlettségének mértéke szerint – jogosult arra, hogy az őt érintő kérdésekről tájékoztassák, nyilatkoztassák, és döntéseit figyelembe vegyék.

i) *Az állandó környezet és a tartós hatások elve*: Az ellátást úgy kell megszervezni, hogy a gyermek minél állandóbb környezetbe juthasson. Ehhez tervet kell készíteni, és annak megvalósulását rendszeresen felül kell vizsgálni. Az ellátást úgy kell befejezni, hogy azt követően tartósan fennmaradjanak a gyermek számára kedvező körülmények.

j) *A megelőzés és a komplex szemlélet elve*: az ellátást nem szabad a már súlyossá vált helyzetekre korlátozni. Már akkor be kell avatkozni, amikor még van esély a megelőzésre, vagy amikor a káros folyamatok még korai szakaszban vannak. Az ellátás nem korlátozódhat az egyéni problémák kezelésére, tekintettel kell lenni a komplex összefüggésekre.

k) *A hátrányos megkülönböztetés és az ellátással való visszaélés tilalma*: tilos a gyermeke hátrányos megkülönböztetése faji, nemzetiségi, vallási vagy más hasonló szempont alapján. Az ellátás nem használható fel a gyermek, illetve a családtagok nemzeti, vallási, politikai vagy egyéb kulturális értékeinek a befolyásolására. A jóléti ellátás igénybevétele miatt nem érheti sérelem a gyermek vagy családja jó hírnevét, emberi méltóságát.

l) *A hatósági és a segítő feladatok megkülönböztetésének elve*: alapkövetelmény, hogy a hatóság cselekményét nem azonosítsuk a humán segítő tevékenységgel. A személyes gondoskodás körébe tartozó ellátás önmagában nélkülözi a hatósági jelleget, nem érinti az igénybevevő jogi helyzetét. A kétféle feladatot ellátó szakemberek kötelesek a gyermek érdekében együttműködni.

m) *A szakszerűség és a felelősség elve*: a gyermek jóléti ellátása szakképzettséget követelő tevékenység. A vonatkozó jogszabályokban meghatározott köteleességet elmulasztó felelősséggel tartozik. A felelősség lehet kártérítési, büntetőjogi vagy más jellegű.

n) *A költségek megosztásának és a rászorulókat kedvezményes ellátásnak elve*: a gyermekjóléti szolgáltatások költségeit az állam és az önkormányzatok viselik, azok az igénybevevők számára ingyenesek. Anyagi okokból senki sem maradhat ki a számára szükséges ellátásból.

### **3.3.2. A Gyermekjóléti központ feladata**

A Gyermekjóléti Központ a Gyermekvédelmi törvény értelmében szolgáltatási, szervezési és gondozási feladatot lát el.

A gyermekekkel és családtagjaikkal, a szociális munka eszközeivel (családgondozással) folytatjuk a szakmai munkát.

Az alap szolgáltatás folyamatos biztosítása mellett a központ speciális szolgáltatások (utcai és lakótelepi szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat) megszervezésével látja el a törvényben előírt feladatait.

### **3.3.3. A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok**

#### ***Szervezés***

- A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, azaz a gyermekekkel kapcsolatban lévő intézmények, emberek információs hálózatának kialakítása

- Esetkonferencia tartása a jogszabályban meghatározott intézmények közreműködésével
- Helyi kulturális, szabadidős programokat szervező intézményekkel, civil szervezetekkel való együttműködés

### ***Szolgáltatás***

A családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájárulás megszervezése. Ezen belül:

- Fejlesztőpedagógus segítségével fejlesztés, korrepetálás
- Pszichológiai tanácsadás
- Jogi tanácsadás
- Szabadidős programok szervezése, vezetése
- Speciális szolgáltatások: utcai szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájárulás segítése.

### ***Gondozás***

- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- Családgondozás és utógondozás ellátása,
- Információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés
- Felkérésre környezettanulmány készítése
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- Közvetítés más szolgáltató felé

### ***Speciális szolgáltatásaink:***

- utcai- és lakótelepi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- kórházi – egészségügyi szociális munka,
- készenléti szolgálat biztosítása.

### **Ellátási terület, ellátottak köre**

Közigazgatási besorolása: Budapest IV. kerület közigazgatási területe.

Intézményünk Újpest egyik központi helyén működik. Könnyen megközelíthető tömegközlekedéssel és gyalog is. Egy épületkomplexumon belül működik a Családsegítő Szolgálattal, mely az esetenként közös szakmai munkát jelentősen könnyebbé, gördülékenyebbé, hatékonyabbá teszi.

Az ellátás a IV. kerületi állandó lakcímmel, tartózkodási hellyel bejelentett, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó gyermek összességére terjed ki.

### **3.3.4 A Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenysége**

#### **a) Egyéni esetkezelés**

A közvetlen, egyéni esetkezelés célja, hogy a kliens a felmerülő probléma megoldása érdekében együttműködjön a központ családgondozójával és a közös munka eredményeképpen képessé váljon érdekeinek képviselőjére, konfliktusainak kezelésére, életének pozitív irányba való előmozdítására. Ennek érdekében együtt fogalmazzák meg az

elérendő célokat, tűznek ki rövid és hosszabb távú feladatokat, melyeket írásban is, együttműködési megállapodás keretében rögzítenek.

#### **b) Szociális csoportmunka**

A szociális csoportmunka a szociális munka azon munkaformája, mely során hasonló érdeklődésű vagy közös problémákkal küzdő egyének kis létszámban rendszeresen összegyűlnek, és szakember vezetésével olyan tevékenységet folytatnak, mely segíti őket közös céljaik megvalósításában, problémáik megoldásában.

#### **c) Közösségi szociális munka**

A közösségszervezés az a folyamat, amelyben a helyi közösség bátorítást és ösztönzést kap, hogy erejét felbecsülje és összefogjon annak érdekében, hogy kielégítse a közösség egészségügyi, jóléti és szabadidős szükségleteit. (Ennek érdekében központunk rendszeresen szervez Baba-Mama Klubot, Utca klubot.)

### **3.3.5. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok**

#### ***A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk***

1. A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya illetve a gyermek teljes körű *tájékoztatása* a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájárásról.

- Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, a benyújtásban való segítség nyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételének kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését.
- A gyermeki jogok érdekében kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel, számára iratbetekintés és fogadó helyiség biztosítása, valamint elérhetőségének és nevének jól látható helyen való kifüggesztése. A gyermeki jogok védelmében fontos, hogy tudjunk olyan légkört teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.

2. Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó *tanácsadás*, ezek hiányában a hozzájutás megszervezése.

- Ennek érdekében felhívjuk a gyermek illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére és a szolgáltatást nyújtó intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.
- Ezen tanácsadások közül a *pszichológiai tanácsadást* és a *gyógypedagógiai/fejlesztőpedagógiai tanácsadást*, fejlesztést látjuk el.

3. A *válsághelyzetben lévő várandós anya* támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése:

- felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére,
- segítséget nyújt a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
- tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájárásban,

- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve, hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére,
- a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről.

A gyermekjóléti szolgálat és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.

4. Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő kliensek hozzásegítése az *átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést* biztosító ellátásokhoz - együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családgondozóival - az elhelyezést kiváltó okok megszüntetéséhez.

- Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciákat és esetmegbeszélések tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését valamint a szükséges „macis-lapok” kitöltését, továbbítását.

5. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszaki szabadidős programok szervezése, továbbá annak kezdeményezése, hogy a közoktatási intézmények, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézmények, társadalmi szervezetek minél szélesebb területeken nyújtsanak ilyen jellegű programokat a gyermekek részére. (Ezen feladat az utcai- és lakótelepi szociális munka tárgyalásakor kerül részletezésre.)

6. Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő illetve a törvényes képviselő *magántanulói jogviszonyt* kezdeményez, ebben az esetben az iskola megkeresésére kerül sor:

- javaslatot teszünk a gyermek tanulói jogviszonyára vonatkozóan,
- korrepetálást, felzárkóztatást biztosítunk a sikeres osztályozó vizsga letételéhez.

7. *Hivatalos ügyek intézése* történhet külső és belső munkakapcsolat alapján. A tevékenység tartalmazza:

- megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
- a szervezeti egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybevevők segítségét hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
- a gyermeknek illetve a szülőnek, szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselet ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi, polgári illetve büntető ügyek intézésének módozatairól, esetenként iratszerkesztésben, beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás.

### ***A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében feladatunk***

1. A veszélyeztetettséget *észlelő- és jelzőrendszer* szervezése, összehangolása és működtetése a nem állami szervek valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés rendszerébe. Az észlelő- és jelzőrendszer működésének célja, hogy a problémák időben kerüljenek felismerésre, majd mihamarabb enyhítésre, megoldásra kerüljenek. Ennek



érdekében közösen dolgozzuk ki az együttműködési szabályokat, határozzuk meg a kompetencia határokat, alakítjuk ki az egységes fogalomhasználatot.

A tevékenységek összehangolására, folyamatos működtetésre, együttműködésre alkalmas adó lehetőségek:

- éves gyermekvédelmi tanácskozás
- szakmai délutánok, rendezvények és fórumok,
- esetmegbeszélések és esetkonferenciák,
- jelzőrendszeri megbeszélések (évente legalább 6 alkalommal)

Ezen találkozások lehetőséget biztosítanak arra is, hogy feltérképezhessük a veszélyeztetett területeket, aktuális problémaköröket, hozzájárulva egy koncepciózus gyermekvédelem megteremtéséhez. Amennyiben szükséges az észlelő- és jelzőrendszer tagjaival való találkozás a két érintett intézményben külön-külön is megszervezhető.

### ***Éves gyermekvédelmi tanácskozás***

A tanácskozáson áttekintésre kerül a kerület gyermekvédelmi rendszerének működése, javaslatokat fogalmazunk meg a jelzőrendszer működtetésében részt vevő tagoknak, valamint a fenntartónak a gyermekvédelmi rendszer javítására vonatkozóan.

### ***Jelzőrendszeri megbeszélések, esetmegbeszélések, esetkonferenciák***

A jelzőrendszeri megbeszélések – az észlelő- és jelzőrendszer tagjai számára - megszervezése a szakmai vezető feladata. Az esetmegbeszélés a jelzőrendszeri tagok által delegált képviselők a részvételével történik, elősegítve az együttműködés és együttgondolkodás lehetőségét. A jelzőrendszeri megbeszélés megszervezhető intézményen belül és kívül egyaránt, legalább évente 6 alkalommal. A megbeszéléstől emlékeztetőt kell készíteni, melyet a jelenléti ívvel együtt meg kell őrizni, s a résztvevőkhöz is el kell juttatni.

Konkrét esethez kapcsolódóan *esetkonferenciát* kell tartani a család/gyermek és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a gondozási folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családgondozó feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a gondozási-nevelési tervnek. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely a gondozási dokumentum részét képezi. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

### ***A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk***

Ebben a tevékenységkörbe eltérően az előzőektől, elsődlegesen korrektív feladatot látnak el a Központ munkatársai *családgondozás* keretében. A problémamegoldás tervei és módjai az együttműködés folyamatában realizálódnak. A családgondozási munka feladatai: a családok összetartó erejének megőrzése, támogatása és az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A családok gondozása, segítése a családgondozók részéről tervezett - komplex tevékenység, melynek legfontosabb módszere a segítő beszélgetés.

A *családgondozók feladatai* a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulóan:

- Családgondozás a családban jelentkező diszharmoniók, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének cooping kapacitásának fejlesztése áll.

- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módozatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy hasonló jellegű szolgáltatás közvetítése.
- Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.
- Amennyiben a kialakult veszélyeztettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családgondozó kezdeményezi a gyermek *védelembe vételét* - mely hatósági intézkedéssel a jegyzői gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint a családgondozóval való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében, az iskoláztatási támogatás felfüggesztésével kapcsolatban, függetlenül az intézmény javaslatától. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő családgondozó személyét is - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával. Az iskoláztatási támogatás felfüggesztéséhez kapcsolódó feladatokat – pénzfelhasználási terv készítése, adatlapok elkészítése, eseti gondnok kijelölésére javaslattétel -, a hatályos jogszabályoknak megfelelően készítjük el.
- Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor a családgondozó javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására. A javaslat elkészítését - mely tartalmazza a kirendelendő családgondozó személyét is, védelembe vétel esetében - megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

### ***A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében feladatunk***

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

A gyermek családjába való visszahelyezése az alábbi feladatokat igényli a családgondozótól:

- családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézmény családgondozójával együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében a családgondozó felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családgondozóval, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,

- szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való felvértezése, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő,
- gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

## **Gyermekjóléti szolgáltatás keretei**

### ***Gondozás lépései***

A szolgáltatás valamennyi eleme egy gondozási folyamat részeként értelmezhető, melyek a következők:

- hozott vagy jelzett probléma esetén személyes kapcsolatfelvétel,
- családgondozást igénylő okok feltárása a család komplex vizsgálata során,
- szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása,
- kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel,
- gondozási terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermek(ek)kel,
- a terv megvalósulásának, koordinálásának, meghatározott feladatoknak a szükség szerinti vagy félévenkénti felülvizsgálata,
- a folyamat értékelése és a gyermeket veszélyeztető körülmény megszűnését követően az eset lezárása, vagy a gondozási terv módosítása,
- javaslat készítése védelembe vételi eljárás megindítására, követendő szabályok megjelölésével,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- javaslat készítése a családjából kiemelt gyermek nevelésbe vételének megszüntetésére, családjába történő visszahelyezésére,
- az illetékesség változása, megszűnése esetén (a család elköltözik) az eset átadásra, majd lezárásra kerül.

### ***Kapcsolatfelvétel-kapcsolattartás***

A családgondozóval való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölsönösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága illetve a felmerülő újabb problémák és azok időszerűsége szerint. Az *első találkozás* alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartamáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről a kliens írásban nyilatkozik, mellyel egyidejűleg megállapodást is köt a családgondozóval, melyben vállalja az együttműködést.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, telefonos vagy személyes megkeresés adta jelzési lehetőség közül, melyet minden esetben írásos regisztráció, és a gondozás megkezdéséről, eredményéről való tájékoztatás követ 15 napon belül, de legkésőbb a családdal történő kapcsolatfelvételt követően. A jelzést követően

az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak minden esetben írásbeli kötelezettségük van – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítéssel, melyre minden esetben 3 munkanapjuk van.

A kapcsolatfelvétel történhet az érintett fél személyes megkeresése alapján is, a tapasztalatok alapján ez a kapcsolat felvételi mód lényegesen hatékonyabb.

A családgondozó személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba a klienssel, amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családgondozó írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Központ címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családgondozók és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a megadott telefonszámokon. A családgondozóknak ügyeleti ideje van, melyet minden esetben elmondanak a gondozott családjaiknak. Ügyeleti időn kívül a családgondozó keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyekben.

A családgondozók minden érdeklődőnek tájékoztatást nyújtanak az intézményünknel igénybe vehető szolgáltatásokról, tájékoztatnak egyéb hivatalokról, ahol ügyeik intézéséhez segítséget kaphatnak. A szakmai kompetenciánkat meghaladó problémák esetében a megfelelő helyre irányítjuk a klienseket. A kompetens szakemberekhez kérünk időpontot, előzetesen egyeztetünk.

A gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységéről értesülhetnek a kerület lakói a kerületi újságokból, médiából, kapcsolódó intézményektől (szociális, oktatási, stb.).

#### *Pszichológiai tanácsadás*

A családgondozó, megítélése alapján javasolhatja a pszichológus segítségét, ha úgy érzi, szakmai kompetenciáját meghaladja az adott eset kezelése. A szakember támogató segítségére igényt tarthat a gyermek, annak szülője vagy családja illetve az a közösség, amelyben konfliktusa keletkezett.

#### *Fejlesztő pedagógiai tanácsadó és konduktor alkalmazása*

Célja, hogy az átlagostól eltérő fejlődésű vagy különleges életkörülmények között élő gyermekek személyiségét, képességeit speciális pedagógiai eszközökkel fejlessze, és ha szükséges, felzárkóztassa. A pedagógus a családi háttérrel és a gyermek környezetét is figyelembe véve a családgondozással egybekötve végzi ezt a feladatot.

Tevékenységét egyéni és csoportos foglalkozások keretén belül végzi, figyelembe véve a gyermekek életkori sajátosságait, és szükségleteiket.

Konduktor munkatársunk a mozgásukban akadályozott, de fejleszthető gyermekek számára tart fejlesztő foglalkozást egyéni vagy kiscsoportos formában.

#### *Jogi tanácsadás, konzultáció,*

A jogász, ügyvéd a családgondozásban részesülő családoknak, egyéneknek nyújt jogi segítséget házassági, családi, gyermek-elhelyezési, vagyis a család alapvető működését befolyásoló ügyekben. A jogi tanácsadás a családgondozás szerves részeként kell, hogy funkcionáljon, ezért feltétele a tanácsadó és a családgondozó folyamatos szakmai együttműködése.

#### *Szabadidős programok*

A szabadidős programok lehetőséget biztosítanak arra, hogy a gyermekek érdeklődési körüknek, képességeiknek, nemi-, és életkori sajátosságaiknak megfelelő elfoglaltságot választva, szabadidejüket hasznosan töltsék, leginkább akkor, ha a szülők felügyeletüket nem tudják biztosítani ill. az ingerszegény vagy éppen feszült családi légkör, akadályozza

személyiségük egészséges fejlődését. Ezeket a programokat az alapszolgáltatásban tevékenykedő munkatársaink alkalmankénti program keretében végzik, utcai szociális munkásaink, pedig rendszeres klubfoglalkozások formájában.

### 3.3.6. A Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai

2005. július 1.-től a negyvenezerénél több állandó lakosú településeken az önkormányzat gyermekjóléti központot köteles működtetni.

Kötelezően ellátandó feladatok: kapcsolattartási ügyelet,  
utcai és lakótelepi szociális munka,  
kórházi szociális munka,  
készenléti szolgálat.

#### *Kapcsolattartási ügyelet*

A Központ péntekenként (14 órától 19 óráig) biztosítja elvált szülők és gyermekeik, valamint nevelőszülőknél élő gyermekek és vérszerinti szülei találkozásának helyszínét, ill. igény szerint szakember (mediátor) segítségét a láthatások lebonyolításához amennyiben a találkozás egyéb módon - leginkább a szülők kapcsolatának elégtelensége miatt - nem megoldható, vagy újabb, a gyermekek számára igen megterhelő konfliktusokhoz, feszültségekhez vezethet.

A kapcsolattartás rendjét, az előre bejelentett felkéréseket figyelembe véve a Bíróság, Gyámhatóság szabályozása alapján, előre egyeztetett időpontban alakítjuk ki.

A kapcsolattartás helyszíne a Gyermekjóléti Központ Deák Ferenc u. 93/c. sz. székhelye.

#### *Utcái és lakótelepi szociális munka*

Az utcai- és lakótelepi szociális munkát három főből álló operatív munkacsoportban látjuk el. A szociális munka célja elsősorban a veszélyeztetett gyermekek, fiatalok felkutatása, velük a kapcsolat felvétele.

További célunk, számukra alternatívák kínálása szabadidejük hasznos eltöltésére, valamint helyet biztosítani kortársaikkal vagy éppen más korosztályokkal való találkozásaikra. Munkatársaink bázisa, és a klub foglalkozásainak helyszíne a Rózsa u. 8. szám alatt lévő telephelyünk. Különös figyelmet kell fordítanunk azokra a fiatalokra, akik napközben az iskolai órákról kimaradnak, illetve akik otthonról önkényesen eltávoznak vagy gondozójuk a lakásból kitett.

Az utcai- és lakótelepi szociális munkával célunk:

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

Az utcai- és lakótelepi szociális munkások feladata, hogy tevékenységükről havonkénti összesítést készítsenek.

### *Kórházi szociális munka*

Az kórházi szociális munkás feladata, hogy segítése a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a szociális válsághelyzetben lévő anyát és gyermekét, gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén intézkedjen.

A kórházi szociális munkát végző családgondozó, nem lévén a kerületben gyermekkórház, ugyanazt a munkát végzi, mint az általános gyermekvédelmi munkát végző családgondozók, de kizárólagosan ő fogadja az egészségügyi intézményekből érkező jelzéseket, valamint feladata, hogy a budapesti gyermekkórházak szociális munkásaival, valamint a kerületi védőnőkkel, házi- gyermekorvosokkal tartsa a kapcsolatot. Ügyeletet nem tart egyik egészségügyi intézményben sem.

### *Készenléti szolgálat*

Készenléti szolgálat célja a gyermekjóléti központ nyilvántartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása. Egy állandóan hívható, a helyi médiában meghirdetett mobiltelefonszámon biztosítjuk az elérhetőséget, ahol a Gyermekjóléti Központ munkatársai az érintetteknek a lehető legtöbb információt megadják helyzetük megoldása érdekében. A hívásokat fogadó szakemberek munkáját speciális adatbázis segíti a hatékony segítségnyújtásban. A készenléti szolgálathoz beérkező hívások adminisztrációja, és az intézkedés leírása a hívást követően történik. A további, szükséges beavatkozásokra a Gyermekjóléti Központ szakemberei tesznek javaslatot, a hívást követő első munkanapon.

Az egyes, főleg szociális és egészségügyi ellátások illetve szolgáltatások igénybevételének lehetőségét biztosítva a szolgálat széleskörű tájékoztatást nyújt az ügyeletet hívók számára az alábbi témakörökben:

Drogosokkal foglalkozó lelki segély vonal, alkoholistákkal foglalkozó lelki segély vonal, nőkkel szembeni erőszak áldozatainak lelki segély vonal, diszkrimináció áldozatainak lelki segély vonal, tini ambulanciák, munkásszállók, családos szállók, anyaoththonok, gyermekszállók, nappali melegedők, népkonyhák, orvosi ügyeletek, ügyeletes gyógyszertárak, elérhetőségéről.

### **3.3.7. Időszakos programok, szolgáltatások**

#### *Kerületi rendezvényeken való részvétel*

A más intézmények, szervezetek által lebonyolított eseményeken való részvétel, vagy a saját szervezésű program által felhívható a lakosság figyelmé a szolgálat működésére, tevékenységére, az általa nyújtott segítségi formák igénybevehetőségére.

Ilyen alkalmak a gyermeknap, Újpest városnap, egészségnap ünnepéhez kapcsolódó rendezvény

#### *Gyermekek táboroztatása*

A nyári szünet alatt illetve az iskolai szünetekben a gondozott családok gyermekei részére szerveződik. Ezek a viszonylag hosszabb együttlétek alkalmat adnak arra, hogy alapvető normákat közvetítsünk számukra, megtapasztalják a közösségi élet kereteit, mások elfogadását és saját maguk elfogadtatását. Továbbá olyan élményeket szereznek, amelyekben hátrányos helyzetük miatt egyébként nem lehetne részük.

#### *Ünnepségek, rendezvények*

A szolgálat a gondozott családok gyermekei számára minden évben szervez Mikulás és karácsonyi ünnepséget, továbbá farsangot és más szezonális ünnepeket. A rendezvényekre a

gyermek felkészülése is rendszeres elfoglaltságot jelent számukra: az ünnepségen ők szerepelnek, farsangra jelmezt készítenek stb.

### **A szolgáltatások igénybevételének módja**

A Gyermejjóléti Szolgálat szolgáltatásait ingyenesen vehetik igénybe a IV. kerületben tartózkodó családok és gyermekek.

Az alapellátás eredménytelensége esetén a szolgálat hatósági intézkedésre tehet javaslatot, amelynek kényszerítő erejére az együttműködés során fel kell hívni a kliens figyelmét.

Az alapszolgáltatások mellett a speciális, illetve az egyéb (szabadidős tevékenységeken, programokon való részvétel is) szolgáltatásaink is ingyenesen igénybe vehetők.

### **3.4. „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona**

Az 1997. évi XXXI. Tv. a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében Újpest Önkormányzata hozta létre olyan 0 – 18 éves korú gyermekek befogadására, akik ellátása átmenetileg valamilyen ok miatt családon belül nem megoldható, illetve átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradtak, vagy veszélyeztetett élethelyzetben vannak. Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye (SZI) keretén belül működik. Az Otthon segítséget nyújt – a Gyermejjóléti Központtal együttműködve – a gyermek családba történő visszatéréséhez, vagy átmeneti nevelésbe vételéhez.

Az Otthon egységes szakmai irányítás mellett két gyermekcsoporttal működik **(a gyermekek egyéni szükségleteinek figyelembevételével):**

- a 0 – 8 éves korú gyermekek ellátása az I. csoportban működik,
- a 8 – 18 éves korú gyermekek ellátása a II. csoportban történik.

Ügyfélfogadási idő: folyamatosan;

#### Ellátási terület

Újpest – IV., XV., XVI. kerület közigazgatási területe.

#### Az ellátandó célcsoport

Budapest IV. kerületében (ellátási szerződéssel XV., XVI. ker.) állandó lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó gyermekek összességére terjed ki, akik 0 – 18 év közöttiek.

**Az ellátási területen lakcímmel nem rendelkező gyermek felvételét a szülő vagy törvényes képviselő kérelme alapján a **Polgármester** külön eljárás keretében engedélyezheti.**

#### Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona működésének alapelvei

- A gyermekek átmeneti gondozása keretében – kivéve, ha a gyermek átmeneti gondozását családok átmeneti otthona biztosítja – a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, gondozásáról, neveléséről, lakhatásáról (a továbbiakban: teljes körű ellátás) kell gondoskodni.

- A gyermekek átmeneti gondozását – a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő (a továbbiakban együtt: szülő) kérelmére vagy bejegyzésével – ideiglenes jelleggel, teljes körű ellátással kell biztosítani, ha a szülő egészségi állapota, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani, vagy utógondozói ellátásban részesül. A fogyatékos gyermek számára a különleges szükségleteihez igazodó ellátást kell biztosítani.
- A gyermekek átmeneti gondozásának helyén a gyermek otthontalanná vált szülője is elhelyezhető. A tizenegyedik életévét be nem töltött gyermeket szüleitől elválasztani csak kivételesen indokolt esetben lehet. A tizenkettedik életévét be nem töltött gyermek átmeneti gondozását – a 7. § (2) bekezdésében foglalt kivételekkel – elsősorban helyettes szülőnél kell biztosítani. A szülő gyermeke ellátásában munkarendjéhez igazodóan részt vesz.
- A gyermek mielőbbi családi környezetébe való visszatéréséhez támogatás nyújtása, illetve ennek megghiúsulása esetén a számára legmegfelelőbb megoldás megkeresése.
- A gyermeknek joga van az őt érintő kérdésekben véleményt nyilvánítani, valamint az őt érintő kérdésekben tájékoztatni kell.
- A testi és értelmi fogyatékos gyermekeknek különleges gondoskodáshoz van joga.
- Tilos a gyermekek faji, nemzetiségi, vallási vagy más hasonló szempont szerinti megkülönböztetése, illetve joga van faji, etnikai szokásait gyakorolni és annak érvényt szerezni.
- A gyermek joga, hogy az otthonban tartózkodásának ideje alatt a társai részéről őt érintő méltóságot sértő bánásmód, megalázó büntetés, szabadságától való időszakos megfosztás, bántalmazás ne történjen.
- A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdekképviseleti fórumánál
  - a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
  - b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
  - c) az iratbetekintés megtagadása esetén.

## Cél

Az otthon célja, hogy szervesen illeszkedve a kerület gyermekvédelmi rendszerébe, speciális segítséget nyújtson a szociálisan, mentálisan teljesítőképességük határára sodródott szülőknek és gyermekeknek. A gyermekvédelmi alapellátás keretében a gyermek gondozásának időszakos átvállalásával támogatást nyújt a család és a gyermek átmeneti problémáinak megoldásához.

A gyermekotthon a Gyermekjóléti Központ családgondozóival együttműködve segítséget nyújt a felmerülő problémák feltárásával és azok megoldásában.

## Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonának feladata

- A gyermek teljes körű ellátása, ahol állandóságot, érzelmi biztonságot nyújtó teljes körű ellátásban, gondozásban, megfelelő nevelésben, oktatásban részesül.
- A gyermek mielőbbi családi környezetébe való visszatéréséhez támogatás nyújtása, illetve ennek megghiúsulása esetén a számára legmegfelelőbb megoldás megkeresése.



- A gyermek felvétele és az ehhez szükséges iratanyagok kitöltése.
- Felvételkor a szülővel megállapodás kötése.
- Az Otthon vezetője értesíti a gyámhivatalt, ha a gyermek két éven belül ismételt átmeneti gondozásra szorul.
- Ismertetni a házirendet, a napirendet, és az elvárásokat.
- Az átadott ruházatról és felszerelésről leltár készítése.
- Bemutatni a helyét, a szobáját és a szekrényét.
- Szükség esetén a gyermek megfürdetése, ruháinak kimosása.
- Az illetékes gyermekjóléti központtal a családra vonatkozó közös célkitűzések megfogalmazása, **a törvényi kereteknek megfelelően.**
- A problémát és a közös célkitűzést figyelembe véve gondozási – nevelési terv készítése.
- **Folyamatos kapcsolattartás és tájékoztatás nyújtása az illetékes társintézményeknek.**
- A megállapodásban meghatározott időtartam lejárta **előtt** esetmegbeszélő / esetkonferencia **összehívásának kezdeményezése.**
- Az ellátás megszűnése esetén a gyermek kiadása csak szülőnek **és/vagy törvényes képviselőnek**, vagy a hatóság által megbízott személynek lehet.
- Az eltávozáskor szükséges adatlapokat alá kell írni, a címet ahová a gyermeket viszi rá kell írni.
- Az átadó leltárt el kell készíteni és átadni az átvett felszereléseket, ruhákat.
- A gyermek személyi anyagát lezárni, feltüntetni rajta a szükséges adatokat.
- A gondozott gyermek számára naponta, az életkornak megfelelő, legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő étkezést kell biztosítani, az energia- és tápanyag beviteli, illetve élelmiszer-felhasználási ajánlásokat tartalmazó jogszabályban foglaltaknak megfelelően. A napi ötszöri étkezésre fordított költség összege naponta nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 2,4%-ánál.
- Ha a gondozott gyermek egészségi állapota indokolja, részére az orvos előírásainak megfelelő étkezést kell biztosítani.
- A teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat gyermekenként legalább 6 váltás fehérneműt, valamint 3 váltás hálóruhát, továbbá az évszaknak megfelelő legalább 2 váltás hétköznapi (otthoni és utcai) felsőruhát és cipőt, valamint alkalmi és sport ruházatot tartalmaz. A ruházattal kapcsolatos költségek éves összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 250%-ánál.
- A ruházat tisztításáról, javításáról az ellátást nyújtó gondoskodik, amelybe olyan mértékben vonja be a gondozott gyermeket, amely életkorának megfelelően tőle elvárható.
- Az ellátást nyújtó a gondozott gyermek szükségletei, valamint a ruházat elhasználódása szerint gondoskodik a ruházat beszerzéséről, illetve cseréjéről.
- A személyi higiéné biztosítása, valamint a textíliával való ellátás keretében gyermekenként biztosítani kell legalább a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételeket, tisztálkodási és testápolási szereket, valamint textíliákat, a csecsemők és kisgyermekek ellátásához szükséges anyagokat, eszközöket, 3 váltás ágyneműt.
- Az iskolai oktatásban, szakképzésben részt vevő, felsőfokú tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára biztosítani kell az első szakképzettség megszerzéséhez szükséges tandíjat, a tankönyveket, tanszereket és egyéb iskolai felszereléseket, valamint utazó- és kézitáskát, továbbá az iskolába járással kapcsolatban felmerülő költségeket.

- A gondozott gyermek számára biztosítani kell a felzárkóztatás, illetve a tehetségfejlesztés költségeit.
- A gondozott gyermek részére biztosítani kell olyan eszközöket – különösen jegyet, bérletet az utazáshoz, postai költségeket a levelezéshez és a telefonáláshoz –, amelyek segítségével hozzátartozóival, illetve a gyámságát ellátó személlyel kapcsolatot tarthat.
- A gondozott gyermek szabadidejének hasznos eltöltése érdekében az ellátást nyújtó gondoskodik a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközökről.
- Az ellátást nyújtó gondoskodik a szabadidős tevékenységekhez szükséges és indokolt költségekről.
- A különleges vagy speciális ellátást igénylő, valamint a kettős szükségletű gondozott gyermek számára a fejlődéséhez, fejlesztéséhez, gyógyulásához, rehabilitációjához és terápiájához szükséges és indokolt eszközök beszerzéséről a fenntartó gondoskodik.
- A 3 éven felüli gondozott gyermeket személyes szükségleteinek kielégítésére – a (3) bekezdésben meghatározott kivétellel – havonta zsebpénzzel kell ellátni. A zsebpénz havi összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének
  - a) 5%-ánál a 3–10 éves,
  - b) 13%-ánál a 10–14 éves,
  - c) 18%-ánál a 14 év feletti gyermek esetében.
- A gyermek kapcsolatot tart a törvényes képviselővel személyesen illetve telefonon, a házirend szabályainak megfelelően.
- A gyermekek átmeneti gondozását lehetőség szerint iskolaváltás nélkül kell biztosítani.
- A lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt gyermek ideiglenes gondozása során fel kell tárnai a gyermek felügyelet nélkül maradását előidéző okokat, és egyidejűleg haladéktalanul értesíteni kell a gyermek szülőjét vagy más törvényes képviselőjét, illetve a gyermekjóléti szolgálatot a további átmeneti gondozás vagy más gyámhatósági intézkedés megtétele céljából.
- A lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt gyermek további átmeneti gondozásához minden esetben be kell szerezni a szülő vagy más törvényes képviselő beleegyező nyilatkozatát. A gyámhatóságot értesíteni kell a szükséges hatósági intézkedések megtétele céljából, ha a szülő vagy más törvényes képviselő a gyermekéről az ideiglenes gondozásról való értesítést követő három napon belül nem gondoskodik, vagy nem járul hozzá, nem kéri azt, vagy a gyermek visszakerülése a szülőjéhez ellentétes a gyermek érdekeivel.
- Az ellátást nyújtó a kapcsolattartás során folyamatosan tájékoztatja a hozzátartozót a gondozott gyermek neveléséről, fejlődéséről és a vele kapcsolatos fontosabb eseményekről.

#### Az Otthon rendszeres szolgáltatásai

- Szabadidős programokon való részvétel biztosítása. A gyermekek érdeklődési körének és képességeinek megfelelően alkalmanként különböző programok szervezése.
- Heti egy alkalommal kézműves foglalkozáson való részvétel. Az adott évszakra jellemző kreatív tevékenységek folytatása.
- Klubfoglalkozásokon való részvétel. Szabadidejük hasznos eltöltésére különböző lehetőségek kínálása, valamint hely biztosítása ezekhez.
- Szükség esetén fejlesztő pedagógiai tanácsadó szolgáltatáshoz való hozzájutás elősegítése.

- Pszichológiai tanácsadás biztosítása, a szakember segítségére igényt tarthat a gyermek, vagy annak szülője is.
- A gyermekotthon családgyógyozója által ügyintézési tanácsadás, mentálhigiénés segítségnyújtás a nehéz élethelyzetben lévő családoknak.
- Az otthon gyermekfelügyelői gyakorlati segítséget nyújtanak a kisgyermekes szülőknek a baba megismerésében, ápolásában, nevelésében, amely hozzájárul a ahhoz, hogy a szülő hatékonyabbá válhasson, és alkalmasabb lehessen a gyermeke nevelésére.

#### Az Otthon időszakos szolgáltatásai

- Kerületi és fővárosi rendezvényeken való részvétel.
- A nyári szünidő alatt a gondozott gyermekek táboroztatása, továbbá kirándulások megszervezése.
- Ünnepek, rendezvények tartása (farsangi ünnepség, **húsvétolás, gyermeknap rendezvény, mikulás, karácsonyi ünnepség**).
- Egészségnevelési előadások.
- Bünmegelőzési felvilágosító előadások.
- Életkezési felkészítő tanfolyam kamaszoknak (főzési alapismeretek megszerzése, banki ügyintézés megtanítása, okmányok beszerzésének ügyintézése stb.)
- Egyéni foglalkozásokat tud az otthon biztosítani a sajátos nevelési igényű gyermeknek a tanulásban, vagy magatartási problémáik leküzdésében.

#### Az ellátás igénybevételének módja

- Szülő kérelmére, gyermek kérelmére, gyámhivatali határozat alapján.
- **A gyermek befogadása indokolt, ha: a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémái, indokolt távolléte, vagy más akadályoztatása miatt a gyermek ellátását a család nem tudja biztosítani.**
- **Ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást (a továbbiakban: ideiglenes gondozást) kell biztosítani az olyan gyermek számára, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt.**
- **A gyermek felvételéről az otthonvezető dönt az illetékes családgyógyozó javaslatára, a szülő kérésére, illetve a gyámhivatal kezdeményezésére.**
- Az ellátást a szülő, (törvényes képviselő) és az intézmény által kötött Megállapodás alapján biztosítjuk.
- Az átmeneti gondozás megkezdéséről, illetve annak megszűnéséről a gyermek szülőjének lakóhelye - ennek hiányában a tartózkodási helye - szerinti Gyermekjóléti Központot, **illetve védelembé vételi eljárás esetén a gyámhivatalt értesítjük.**
- A gyermek átmeneti gondozása megkezdésekor – a jogszabályi előírásoknak megfelelően - elkészítjük a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási, nevelési tervet.

#### Térítési díj megállapítása:

Az Újpesti illetékességgel rendelkezők esetében a Gyvt. előírásai, és az Újpest Önkormányzat Rendelete alapján kerül megállapításra.

Jövedelem igazolás hiányában nyilatkozat benyújtását követően napi, illetve havi személyi térítési díj kerül megállapításra, melyet a tartásra kötelezett hozzátartozó elfogad, vagy él a méltányossági elbírálás lehetőségével.

A térítési díjakat a kerületekkel évenkénti aktualizálását, felülvizsgálatát a fenntartónál kezdeményezzük.

### Az ellátás megszűnése

Az ellátás megszűnik:

- ha a gyermekek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok(ok) megszűnt
- ha a megállapodásban megjelölt időtartam lejárt, vagy a jogszabály által biztosított meghosszabbítási lehetőség letelt
- vagy a jogosultsági feltételek nem állnak fenn (olyan kerületbe költözött a család, amelyik kerülettel nincs ellátási szerződésünk).
- Az otthonvezető az ellátást megszünteti, ha a jogosult a házi rendet ismételten, súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei már nem állnak fenn.

Az ellátás megszűnését a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezheti, melynek alapján az otthonvezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában, a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.

Az otthonvezető az ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a törvényes képviselőt. Egyet nem értés esetén a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozataig az ellátást biztosítani kell.

Ha az ellátást a gyámhatóság vagy a helyi képviselőtestület határozata alapozza meg, az ellátást csak határozat szüntetheti meg.

## **4. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### **4.1. Az ellátottak jogai**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális illetve gyermekjóléti, ellátásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

Fenti szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybevevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

A személyes gondoskodást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

A gyermekek ügyeinek intézése során az intézmény biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülő jogainak érvényesülését.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Az intézmény, illetve munkatársai a segítséget kérő által közölt adatokat más személyekkel - ideértve az adatközlő hozzátartozóit is -, csak a segítséget kérő beleegyezésével közölhetik. Nem köti a titoktartás, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi.

Az intézmény dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel.

Az intézmény főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként, - kivéve a hivatásos gondnok beosztású munkatársat - nem jelölhető ki.

Fenti jogok védelmét biztosítják az intézmény dolgozói, és az ellátottjogi képviselő, akinek neve és elérhetősége a fogadótérben kifüggesztésre került.

Az ellátott sérelme esetén panasszal élhet. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Ha határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

### *Az Őszi Fény Integrált Gondozási Központ – Időskorúak gondozóházában lakók speciális jogai*

A szociális ellátások feladata, hogy az igénybe vevő számára-szociális helyzetének, mentális és egészségi állapotának, egyéni szükségleteinek, speciális helyzetének megfelelően, személyre szabottan biztosítsa az ellátást

Kiemelten fontosnak tartjuk idős ellátás esetében az élethez, emberi méltósághoz és a legmagasabb szintű testi, lelki egészséghez fűződő jogokat. Alapelvünk, hogy ellátásunk teljes szemléletének részévé váljon az emberi méltóság tisztelete.

Különös figyelmet szentelünk a szabadságjogok, az önrendelkezésjog, a magántulajdonhoz való jog érvényesülésére, valamint az ellátott személyes adatainak védelmére, a magánéletével kapcsolatos titok védelemre, a tájékoztatáshoz való jog és a jogorvoslatához való jog biztosítására.

Fontosnak tartjuk, hogy a Gondozási Központban élő idősök jussanak hozzá az életük bármely problémájával kapcsolatban a jogorvoslat lehetőségéhez, melynek érdekében tájékoztatjuk ellátottainkat az összes rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségről.

A panaszok kivizsgálása a gondozási központ vezetőjének kötelessége. Minden esetben fontosnak tartjuk a személyes visszajelzést, vagy ha csoportos sérelem történik a lakógyűlésen való tájékoztatást.

Az ellátottnak joga van a szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára. Az intézményen belüli és kívüli mozgások szabályozása a házirendben leírt módon történik, illetve ezekről a felvételi elbeszélgetés során kell tájékoztatást adni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartásához, rokonok, látogatók fogadásához. A látogatás részletes rendjét a házirend tartalmazza.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a gondozási központ vezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátottjogi képviselőt.

Az idősek problémáikkal és panaszaikkal az ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak, elérhetősége a faliújságon van kifüggesztve. Az ellátottak jogairól bővebben az 1993. évi III. Törvény, 94/E. §-a, illetve a 99§-a rendelkezik, valamint a Gondozási Központ házirendje ad felvilágosítást.

A Gondozási Központ vezetőjének kötelessége:

-Az ellátottjogi képviselő feladatainak intézményen belüli ellátásához olyan feltételeket biztosítani, amelyek az ellátottak tájékoztatását, egyéni problémáinak meghallgatását, a személyes beszélgetéseket lehetővé teszi.

-Tájékoztatást adni a Szociális Intézmény Igazgatójának az ellátottjogi képviselő észrevételeiről, a hiányosságok felszámolásának érdekében megtett intézkedésekről.

-Az ellátottjogi képviselő tájékoztatása az általa kezdeményezett intézkedések végrehajtásáról.

-Gondoskodni az ellátottjogi képviselő nevének, elérhetőségének közzétételéről, jól látható helyen történő kifüggesztéséről.

#### *A Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybevevők speciális jogai*

A szolgáltatást igénybevevő jogainak védelmében a központ betartja a személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartását, azok érvényesülését biztosítja. Tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve a gondozás megkezdésekor felhívjuk a gyermek és szülő figyelmét a szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókra, az együttműködés feltételeire, a jogosultságaikra, illetve bejelentési kötelezettségükre (adatok szolgáltatása).

Biztosítjuk a gyermek, valamint annak szülői felügyeleti jogot gyakorló szülője / törvényes képviselője számára az iratbetekintés és –kikérés jogát.

A központ helyiségeiben jól látható helyen kifüggesztjük a gyermekjogi képviselő nevét és elérhetőségét, fogadó órájának rendjét, amennyiben a gyermeknek ilyen segítségre van szüksége, abban közreműködünk.

#### *A Gyermek Átmeneti Otthona szolgáltatásait igénybevevők speciális jogai*

A Gyermek Átmeneti Otthonában lévő gyermekek jogainak védelmében az otthon betartja a személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartását, azok érvényesülését biztosítja. Tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve a gondozás megkezdésekor felhívjuk a gyermek és szülő figyelmét a szolgáltatásainkkal kapcsolatos tudnivalókra, az együttműködési megállapodás feltételeire, a jogosultságaikra, illetve bejelentési kötelezettségükre (lakcímváltozás, telefonos elérhetőség, munkavégzés, munkahelykeresés, orvosi vizsgálat szükségessége stb.).

Az otthonban jól látható helyen kifüggesztjük a gyermekjogi képviselő nevét és elérhetőségét, fogadó órájának rendjét, amennyiben a gyermeknek ilyen segítségre van szüksége, abban közreműködünk.

Az igénybevevők panaszát az otthonvezető az érdekképviselői fórum elé terjeszti, kivizsgálja, és 15 napon belül tájékoztatást nyújt a vizsgálat eredményéről.

## **4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell a szolgáltatást végzőknek, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Dolgozóink munkájukat az Etikai Kódex elveinek megfelelően végzik. Munkavégzésük során felelősségük, hogy saját kompetenciájukon belül a legjobb tudásuk szerint nyújtsák a szolgáltatásokat. Ezért megilleti őket, hogy az ellátottak részéről is megkapják a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék.

Munkatársaink jogorvoslatért a vezetőséghez vagy a Szociális Szakmai Szövetség keretén belül működő Etikai Kollégiumhoz fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak, vagy a munkáltató velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket.

Munkajogi és munkavédelmi szempontból fontos a jogszabályok betartása, ennek érdekében foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokról gondoskodunk, munkavédelmükhöz a feltételeket megteremtjük.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozó,
- a családgondozó,
- a családgondozó asszisztens, a szociális segítő,
- a fejlesztőpedagógus
- a pszichológus,
- a jogász,
- az előgondozással megbízott személy,
- az intézményi ellátásban foglalkoztatott ápoló, intézményvezető ápoló, gondozó, szociális, mentálhigiénés munkatárs.

A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg.

## **5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása**

A dolgozók továbbképzését, szakmai előre jutását képzési terv alapján oldjuk meg, gondoskodunk a dolgozók szakmaisága érdekében a naprakész információáramlásról, tájékoztatásról, illetve a vonatkozó jogszabály előírásai alapján minden, szakirányú képesítéssel rendelkező, főfoglalkozásban a szolgálatnál dolgozó munkatárs köteles folyamatosan továbbképzésen részt venni, és az ott nyert ismereteket, tapasztalatokat munkatársaival megosztani.

Budapest, 2014.