



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/2017. (..... ..) sz. határozatával, 2017. június napján.

Készítette: Dr. Varga József

Hatályba lépés: 2017. július 1.

Jóváhagyta: Wintermantel Zsolt
polgármester

Tartalom

Tartalom	2
1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelvei	3
1.1. Az intézmény adatai szervezeti egységei	4
1.2. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja.....	5
1.3. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	6
2. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek.....	6
3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	9
3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ.....	9
3.1.1 A Család- és Gyermekjóléti Központ működésének alapelvei.....	10
3.1.2 A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai	12
3.1.3 A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok	12
3.1.4 A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenysége	14
3.1.5 A család-és gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el	14
3.1.6 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el	16
3.1.7 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez, tevékenységhez kapcsolódó feladatai, melyeket a gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport lát el	19
3.1.8 A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatási keretei	21
3.1.9 A Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai	22
3.1.10 Időszakos programok, szolgáltatások.....	26
3.1.11 A szolgáltatások igénybevétele módja.....	27
3.1.12 Az adatvédelem.....	27
3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ	30
3.2.1 Étkeztetés	30
3.2.2 Házi Segítségnyújtás	31
3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás	34
3.2.4 Idősek Klubjai	37
3.2.5 Időskorúak Gondozóháza	39
3.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona	48
4. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	56
4.1. Az ellátottak jogai	56
4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai	59
5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	59
Mellékletek.....	60

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 időskor 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 kötelességek 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 kísérik 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 képviselőit,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

Alapelveink: 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, fogyatékosokra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

1.1. 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 Gyermekvédelemről és a Gyermekjóléti 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:	1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca 93. Tel: 231-0000, 231-6010; Fax: 390-4370; e-mail: titkarsag@ujpestszi.hu
Az intézmény fenntartója:	Budapest Főváros IV. ker. Újpest Önkormányzata
Az intézmény felügyeleti szerve:	Budapest Főváros IV. ker. Újpest Önkormányzatának Képviselő-testülete 1041 Budapest, István u. 14.
Család- és Gyermekjóléti Központ	1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca 93. Tel: 369-06-02; 370-4107; Fax: 272-0451; e-mail: csgyk@ujpestszi.hu
Utcai - lakótelepi szociális munka	1042 Budapest Rózsa u. 8. Tel: 369-5401

- I. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Sárga Rózsa” Idősek Klubja** 1046. Budapest, Tungstram u. 9.
Tel: 230-5363; 230-1125;
Tel/Fax: 230-1592; Fax: 370-4179;
e-mail: oszifenyo@ujpestszi.hu
- II. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Őszkacsintó” Idősek Klubja** 1044. Budapest, Nagyszombati u. 17.
Tel: 233-2474;
e-mail: oszkacsinto@ujpestszi.hu
- III. „Őszi Fény” Integrált Gondozási Központ és „Bársonyszív” Idősek Klubja** 1042. Budapest, Király u. 15.
Tel: 380-4945; 369-1154;
Fax: 370-2830;
e-mail: barsonysziv@ujpestszi.hu
- „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona** 1042. Budapest Hajnal utca 15.
Tel/Fax: 369-4368; 369-4107
e-mail: gyao@ujpestszi.hu

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 2. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja

Az intézmény család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szervezeti egység 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.

1.3. 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 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 kiegyenlítőddött. A meghatározó jellemzők legfontosabbika az előregedés, mely általában az egészségállapot romlásával, az aktivitás csökkenésével, a kiszolgáltatottság növekedésével jár együtt.

Népességi adatok

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Születés	1057	1062	1078	1023	1043	934	953	920	935	987	930
Házasságkötés	617	552	578	429	445	537	460	502	525	545	558
Halálozás	1470	1814	1419	1339	1343	1308	1153	1125	1020	1111	1096

A lakónépesség megoszlása 2016-ban

	Lakónépesség	
Férfi	Nő	Együtt
48858	58370	107228

Korcsoportos bontás

Korcsoport	Férfi	Nő	Együtt
0-3 éves	2025	2023	4048
4-6 éves	1669	1551	3220
7-14 éves	4084	3923	8007
15-16 éves	887	855	1742
17-18 éves	806	797	1603
19-24 éves	3092	3157	6249
24-45 éves	18086	20068	38154
45-65 éves	12233	15739	27972
65 év feletti	5976	10257	16233
Összesen	48858	58370	107228

Forrás: 2016. 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 hatékonyan bizonyulhat a továbbképzés és az átképzés.

Az idősek 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 ezelőtt gyermeket vállaló fiatalok dinamikus beköltözésével is magyarázható. Káposztásmegyeren - annak ellenére, hogy már a második fiatal generáció nő fel - növekszik a gondoskodást igénylő idősek 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. Család- és Gyermekjóléti Központ

Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenységére, munkájára az alábbi jogszabályok az irányadók:

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

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

2007. évi LXXX. törvény a menedéjogról

149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról

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

1/2000. (I.7.) SzCsM rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

valamint a 2011. évi CXII. törvényben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,

Típusa

A Család- és Gyermekjóléti Központ Újpest Önkormányzatának Szociális Intézményének **szakmailag** önálló intézményegységként működik, amelyen belül önálló szakmai egységet képeznek a család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait ellátó alapellátási munkacsoport, valamint a család- és gyermekjóléti központ feladatait ellátó **gyermekvédelmi és speciális** szolgáltatásokat ellátó munkacsoport.

Nyitvatartás: hétfőtől csütörtökig: 8-19 óráig

pénteken: 8-14 óráig

Ügyfélfogadás rendje: hétfőtől csütörtökig: 9-19 óráig

pénteken: nincs

Ellátási terület: Közigazgatási besorolása: Budapest IV. kerület közigazgatási területe.

Intézményünk Újpest egyik központi helyén működik. A Kliensek számára könnyen megközelíthető tömegközlekedéssel és gyalog is.

Ellátottak köre

Az ellátás a IV. kerületi állandó lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező, a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó szolgáltatást igénybe vevők összességére terjed ki.

Az ellátást igénybe vehetik:

Anyagi/megélhetési és lakhatási problémákkal; foglalkoztatási nehézségekkel küzdő; díjhátralékkal rendelkező; szociális, életvezetési vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló; gyermeknevelési nehézségekkel (a gyermek beilleszkedési, teljesítmény-, magatartási és pszichés zavarával; tankötelezettség mulasztásával) küzdő, személyek, családok; a családi konfliktus és/vagy családon belüli erőszak áldozataivá vált gyermekek, személyek; azok a gyermekek, akiknek a testi, érzelmi, értelmi és erkölcsi egészsége, fejlődése, jóléte családon belül veszélyeztetve van; a családi

rendszeren belüli konfliktusok rendezésében segítségre szoruló személyek, valamint a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák.

Tárgyi feltételek:

Az intézmény rendelkezik ügyfélfogadó helyiséggel, hivatalos helyiségekkel, nemek szerint elkülönített mellékhelyiségekkel. Rendelkezik továbbá a működéshez szükséges tárgyi eszközökkel, és telekommunikációs infrastruktúrával, melyek fejlesztése folyamatban van.

Az Intézmény helyiségei az alábbiak:

- 1 ügyfélfogadó helyiség a várakozó ügyfelek számára
- 11 munkaszoba
- 4 interjúszoba az ügyfelek fogadására
- 2 csoportszoba
- 1 konyha

Személyi feltételek, létszám 2017. június 1-én:

(Engedélyezett létszám: 53 fő)

- 1 fő Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységvezető
- 1 fő alapellátási munkacsoport szakmai vezető
- 1 fő gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport szakmai vezető
- 18 fő családsegítő (ebből nem aktív állomány: 1 fő nyugdíjazás előtti szabadságolását és felmentési idejét tölti, 2 fő GYED-en)
- 6 fő eszményvezető (1 fő CSED-en)
- 1 fő családsegítő - kórházi szociális munkás
- 5 fő utcai szociális munkás (ebből nem aktív állomány: 1 fő GYED-en)
- 4 fő szociális asszisztens
- 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó
- 1 fő főállású pszichológus
- 1 fő félállású fejlesztőpedagógiai tanácsadó

- 2 fő megbízási szerződéses pszichológus (heti 5-5 órában)
- 1 fő jogász vállalkozói szerződéssel (heti 15 órában)

Összesen: 40 fő (létszámhiány: 13 fő, melyeknek feltöltése az álláshelyek sikertelen pályáztatása miatt nehézségekbe ütközik.) Az Intézmény létszámának feltöltése az álláshelyek pályáztatásával folyamatban van.

3.1.1 A Család- és 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. 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.

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 egészének, 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. 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 szolgáltatást igénybe vevő 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 szolgáltatást igénybe vevő 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 kötelességet elmulasztó felelősséggel tartozik. A felelősség lehet kártérítés, 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.

3.1.2 A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Központ az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében szolgáltatási, szervezési és gazdálkodási feladatokat lát el.

Az 1993. évi III. Szt. értelmében 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.

Az 1997. évi XXXI. a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény alapelveként fogalmazza meg a gyermekek családban történő nevelését, ennek elősegítését, vagy a családba történő visszahelyezést.

A Család- és 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.

Az alapszolgáltatás, és a hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatok folyamatos biztosítása mellett a központ speciális szolgáltatások (utcai és lakótelepi szociális munka, kórházi szociális munka, kapcsolattartási ügyelet, készenléti szolgálat, jogi, fejlesztőpedagógiai és pszichológiai tanácsadás, családkonzultáció és/vagy családterápia, mediáció, menekültek integrációjának segítése) megszervezésével látja el a törvényben előírt feladatait.

3.1.3 A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok

Preventív tevékenységi körében:

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a problémák okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást 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 pénzügyi, 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 foglalkozásokat, programokat szervez
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, 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, gyermekvédelmi és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében
- programokat szervez a településen élő lakosság számára
- az ellátotti jogokról, a gyermeki jogokról, valamint a szociális alapon igénybe vehető és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése.

Szervezés feladatok:

- A család- és 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 szervezése és tartása a jogszabályban meghatározott intézmények közreműködésével
- Helyi kulturális, szabadidős programokat szervező intézményekkel, civil szervezetekkel való együttműködés

Gondozási feladatok:

- A veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- **Szociális segítő tevékenység, családgondozás**
- Hatósági tevékenységhez kapcsolódó gondozási **és esetmenedzselés** feladatok ellátása
- Információnyújtás, tanácsadás, segítő beszélgetés
- Felkérésre környezettanulmány készítése
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- Közvetítés más szolgáltató felé

Speciális szolgáltatásaink:

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

Ezen belül:

- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- Pszichológiai tanácsadás
- Jogi tanácsadás
- utcai- és lakótelepi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- kórházi – egészségügyi szociális munka,
- készenléti szolgálat biztosítása
- családkonzultáció/családterápia
- mediáció
- menekültek integrációjának segítése.

3.1.4 A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenysége

a) Egyéni esetkezelés

A közvetlen, egyéni esetkezelés célja, hogy a kliens a felmerülő probléma megoldása érdekében együttműködjön a központ családsegítőjével / esetmenedzserével 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 rögzítenek (cselekvési terv, valamint gyermekek esetében gondozási nevelési terv keretében).

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 közösség-szervezés 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, Álláskereső Klubot.)

3.1.5 A család-és gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el

Általános szolgáltatások egyéni esetkezelés során

Életvezetési tanácsadás: segítségnyújtás életvezetési problémák esetében, amelyek lehetnek kapcsolati problémák, járatlanság, hivatali ügyek intézése, a családi élet megszervezésének nehézségei, fiatalok problémái. A családsegítő megpróbálja a klienseket eljuttatni odáig, hogy önállóan, hatékonyan éljék életüket (pl. pénzbeosztás, háztartás, gazdálkodás, egészségügyi ellátás igénybevétele, szenvedélybetegség, 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 adhat, stb.).

A szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése: család-és gyermekjóléti központunk 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.

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

Csoportos, közösségi fejlesztő tevékenységek szervezése

Városi ünnepeken programok szervezése, mely által a programon résztvevők megismerkedhetnek munkánkkal, az intézményben dolgozó munkatársakkal és ezáltal széleskörű nyilvánosságot kaphat központunk.

Mentális problémákkal küzdők körében végzett csoportos tevékenység

Preventív tevékenység a kerületi oktatási intézményekben

Alapellátási munkacsoport szakmai munkája az önkéntesség jegyében

A csoport családsegítői az alábbi feladatokat látják el:

szociális és gyermekvédelmi esetkezelés egyénekkal, családokkal, 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 segítségi formák nyújtása, foglalkoztatási problémákat jelző kliensek támogatása egyéni és csoportos formában.

Preventív tevékenység a kerületben

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik a kerületben. A mindenkori hatályos jogszabályok által nevesített jelzőrendszerei tagok intézményünknel jelzéssel élhetnek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

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 segítségével, személyre szabott tanácsokat kaphatnak, önéletrajzot, kísérőlevelet írhatnak és küldhetnek, valamint átképzésekről, szakképzésekről informálódhatnak. A munkacsoport együttműködik a kerületi a Munkaügyi Központtal, egyes (főleg csökkent munkaképességűeket foglalkoztató) munkaadókkal, szociális és egészségügyi szolgáltatókkal.

Hátralékkézelés és Hálózat Alapítványos ügyintézés

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 megilletik (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

Hátralékkezelés

A háztartási adósságokat felhalmozó, velünk együttműködő családokkal feltérképezik anyagi helyzetüket, felkutatják a rendelkezésre álló anyagi erőforrásokat (ha vannak ilyenek), szükség szerint javasolják átstrukturálni kiadásait, 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 csekket 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 Család- és Gyermekjóléti Központon keresztül lehet benyújtani, melyhez az intézmény családgondozójának írásos javaslata szükséges.

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.

3.1.6 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el

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 tanácsadáshoz való 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, a központi feladatokat ellátó munkacsoport végzi.

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 hozzájutásban,
- 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 gyermekvédelmi központ és 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 család- és gyermekjóléti központ 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, esetkonferenciák és esetmegbeszélések szervezését és tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését valamint a szükséges „Gyermekeink védelmében elnevezésű adatlap rendszer” vonatkozó adatlapjai 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.

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 szolgáltatást igénybe vevőknek 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 megbeszélésről 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 családsegítő / esetmenedzser feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és értékelésre a gondozási-nevelési terv. 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 veszélyeztettség megszüntetése érdekében feladatunk

Ebben a tevékenységekörbe 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 családsegítők részéről tervezett - komplex tevékenység, melynek legfontosabb módszere a segítő beszélgetés.

A családsegítők feladatai a veszélyeztettség megszüntetésére irányulóan:

- Családgondozás a családban jelentkező diszharmóniák, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének coping 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 veszélyeztettségét 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 családsegítő kezdeményezi esetmenedzser útján a gyermek *védelembe vételét*.

3.1.7 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez, tevékenységhez kapcsolódó feladatai, melyeket a gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport lát el

A veszélyeztettség megszüntetése érdekében feladatunk

- Amennyiben a kialakult veszélyeztettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezésére az *esetmenedzser tesz javaslatot a védelembe vételi eljárásra* - mely hatósági intézkedéssel a gyámhatóság kötelezi a családot a veszélyeztető tényező megszüntetésére, valamint az esetmenedzserrel való együttműködésre. A védelembe vétel kötelező jelleggel valósul meg a tankötelezettség elmulasztása esetében – az adott tanítási évben igazolatlanul mulasztott ötvenedik kötelező tanórai foglalkozás

után – a 16. életévét be nem töltött gyermekek esetében. A javaslat elkészítését – mely tartalmazza a kirendelendő esetmenedzser személyét is – megelőzően esetkonferenciát kezdeményezünk az érintett szakemberek bevonásával.

- A védelemben vételi határozat jogerőre emelkedését követően 15 napon belül az *esetmenedzser a család bevonásával* elkészíti a gondozási-nevelési tervet, mely tartalmazza az együttműködési kötelezettség feltételeit, elemeit.
- Eredményes védelemben vétel esetén az *esetmenedzser* javaslatot tesz a védelemben vétel megszüntetésére.
- Amennyiben a védelemben vétel nem vezet eredményre vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor a esetmenedzser javaslatot készít a gyermek *családjából történő kiemelésére*, leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására.

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 az esetmenedzsertől:

- 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 az esetmenedzser 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 ellátása, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő stb.
- 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.

3.1.8 A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatási 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 problémák további fennállása esetén 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 családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölcsonösen 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 családsegítővel, 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 családsegítő / esetmenedzser személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba a klienssel, amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő / esetmenedzser írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Központ címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét.

A családsegítők / esetmenedzserek és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a megadott telefonszámokon. A hivatalos ügyek intézése kizárólag személyes,

vagy írásos megkeresés útján intézhetőek. A családsegítőknél / esetmenedzsereknek ügyeleti ideje van, melyről minden esetben tájékoztatást nyújtanak a gondozottaknak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő / esetmenedzszer keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben.

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

A családsegítő / esetmenedzszer minden érdeklődőnek tájékoztatást nyújtanak az intézményünkönél 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 család- és gyermekjóléti szolgáltatás tevékenységéről értesülhetnek a kerület lakói a kerületi újságokból, médiából, kapcsolódó intézményektől, valamint az intézmény honlapjáról (szociális, oktatási, stb.).

3.1.9 A Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai

Pszichológiai tanácsadás

A családsegítő / esetmenedzszer, megítélése alapján javasolhatja a pszichológus segítségét, ha úgy érzi, szakmai kompetenciáját meghaladja az adott eset kezelése. A szakember támogató segítségére igényt tarthat a kliens, a gyermek, annak szülője vagy családja.

A pszichológiai tanácsadás célja, hogy segítsen feltárni a tanácskérő számára a személyiségben rejlő, életvezetésből, személyiségproblémákból eredő, az önálló sikeres életvezetést akadályozó, vagy nehezítő körülményeket, segítsen a tanácskérőnek érzelmi nehézségeinek kezelésében, az önálló sikeres életvezetést akadályozó személyes problémák megértésében, feldolgozásában, megoldásában, a valós önértékelés kialakításában és az egyén meglévő erőforrásainak összpontosításában.

A pszichológiai tanácsadás mindig egyéni tanácsadás. Tartalma a hozott és valós problémától függ, amit az ügyfél egyedül, szakember segítségével nem, vagy kevésbé sikeresen tudott megoldani.

A tanácsadási folyamatban a következő elemeket különítjük el:

Kapcsolatfelvétel: új kliens esetében családsegítővel/esetmenedzszerrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/esetmenedzszerrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek pszichológushoz. Konzultáció az esetről a családsegítővel/esetmenedzszerrel.

Első szakasz: első interjú, melynek során megalapozódik a kapcsolat, és a pszichológus felméri az ügyfél állapotát. Ha van, szakértői vélemény bekérése, anamnézis felvétele az ügyféllel (gyermek esetében szülővel/törvényes képviselővel), keretek tisztázása.

A második szakasz: a tulajdonképpeni tanácsadási folyamat, amikor az ügyfél problémája feldolgozásra kerül. Ez alatt folyamatos kapcsolattartás, konzultáció gyermek esetében a szülővel, pedagógusokkal, szükség esetén egyéb intézményekkel (pl. pedagógiai szakszolgálat), családsegítővel/esetmenedzszerrel.

A harmadik szakasz: a tanácsadás lezárása. (Amennyiben az ügyfél huzamosabb ideig igazolatlanul nem jelenik meg, az ellátás megszüntetése. A folyamat végeztével annak lezárása.)

A negyedik szakasz: az utánkövetés szükség esetén.

Fejlesztő pedagógiai tanácsadás (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 fejlesztőpedagógus a családi háttérrel és a gyermek környezetét is figyelembe véve a szociális segítő tevékenységgel, családgondozással egybekötve végzi ezt a feladatot.

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

A tanácsadási folyamatban a következő elemeket különítjük el:

Kapcsolatfelvétel: új kliens esetében családsegítővel/ezetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a gyermek felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerül fejlesztő pedagógushoz a gyermek. Konzultáció az esetről a családsegítővel/ezetmenedzserrel.

Első szakasz: első interjú, melynek során megalapozódik a kapcsolat, és a fejlesztőpedagógus felméri az ügyfél állapotát. Ha van, szakértői vélemény bekérése, anamnézis felvétele a szülővel, keretek tisztázása.

A második szakasz: a tulajdonképpeni tanácsadási folyamat, amikor a fejlesztés megvalósul. Első alkalom a gyermekkel: ismerkedő beszélgetés, keretek tisztázása. További alkalmak a gyermekkel: a fejlesztendő területek ellátása csoportos illetve egyéni foglalkozások keretein belül. Ez alatt folyamatos kapcsolattartás, konzultáció a szülővel, pedagógusokkal, szükség esetén egyéb intézményekkel (pl. pedagógiai szakszolgálattal), családsegítővel/ezetmenedzserrel.

A harmadik szakasz: a tanácsadás lezárása. (Amennyiben a gyermek huzamosabb ideig igazolatlanul nem jelenik meg, az ellátás megszüntetése. A folyamat végeztével annak lezárása.)

A negyedik szakasz az utánkövetés szükség esetén.

Jogi tanácsadás, konzultáció

A jogász rászoruló családoknak, egyéneknek nyújt jogi segítséget házassági, családi, gyermek-elhelyezési, valamint a család alapvető működését befolyásoló ügyekben. A jogi tanácsadás a szociális segítő tevékenység, családgondozás szerves részeként kell, hogy funkcionáljon, ezért feltétele a tanácsadó és a családsegítő / ezetmenedzser folyamatos szakmai együttműködése.

A tanácsadási folyamatban a következő elemeket különítjük el:

Kapcsolatfelvétel: új kliens esetében családsegítővel/ezetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek jogászhoz. Konzultáció az esetről a családsegítővel/ezetmenedzserrel.

Első szakasz: első interjú, melynek során megalapozódik a kapcsolat, és a jogász felméri az ügyfél helyzetét.

A második szakasz: a tulajdonképpeni tanácsadási folyamat, amikor az ügyfél jogi problémája feldolgozásra kerül. Ez alatt folyamatos kapcsolattartás, konzultáció a családsegítővel/ezetmenedzserrel.

A harmadik szakasz: a tanácsadás lezárása.

A negyedik szakasz: indokolt esetben utánkövetés.

Kapcsolattartási ügyelet

A Központ péntekenként (14 órától 19 óráig) biztosítja elvált szülők és gyermekeik, valamint a nagyszülő és gyermekek közötti kapcsolattartások 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 Család- és Gyermejkölési Központ Deák Ferenc u. 93/c. sz. székhelye.

Utcai 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 találkozóira. 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 kizárt.

Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig: **10-18.30** óráig

pénteken: nincs

Ügyfélfogadás rendje: hétfőtől csütörtökig: 14-18 óráig

pénteken: nincs

Az utcai- és lakótelepi szociális munkával célunk:

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

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 családsegítő, nem lévén a kerületben gyermekkórház, ugyanazt a munkát végzi, mint az általános gyermekvédelmi munkát végző családsegítők, 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, az intézmény honlapján közzétett mobiltelefonszámon biztosítjuk az elérhetőséget, ahol a Család- és 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 Család- és 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, nőkkal szembeni erőszak áldozatainak lelki segély vonal, diszkrimináció áldozatainak lelki segély vonal, tini ambulanciák, munkásszállók, családos szállók, anyaothonok, gyermekszállók, nappali melegedők, népkonyhák, orvosi ügyeletek, ügyeletes gyógyszertárak elérhetőségéről.

Közvetítői tevékenység (mediáció)

A mediáció, egy konfliktuskezelő, és vitarendező folyamat, amelyet a szakemberek egyrésztől használhatják a családgondozás folyamatában, 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 figyelembe lehet venni.

Családkonzultáció/családterápia

A családok életében az anyagi és egyéb problémák mellett felmerülhetnek zavarok a családi működésben is. Bármely családtag életében megjelenő probléma hatással van az egész család működésére, ezért a családterápián az egész családdal dolgozik két szakember párban. Mindazon kliensek számára ajánlható, akik családban élnek, és tünetük, betegségük pszichoterápiával, vagy pszichoterápia és farmakoterápia kombinációjával gyógyítható.

A módszer jellemzői

A családterápia módszertanára jellemző a **terapeuta fokozott aktivitása** a terápiás folyamat kezelésében. Gyakran használnak különféle akciós technikákat (szoborépítés, pszichodráma, Gestalt technikák, levélírás, imagináció... stb.) és szimbolikus terápiás módszereket (rajzolás, gyurmázás stb.), és gyakran adnak a családnak otthoni feladatokat is.

Ülések gyakorisága, ülésszám

Az ülések időtartama hosszabb, mint egy átlagos pszichoterápiás óra, mivel a terapeutáknak folyamatosan figyelemmel kell kísérniük az összes családtag interakcióit (többnyire másfél óra). Egy családterápiás folyamat általában **6-25 ülésben** zajlik a probléma természetétől függő gyakorisággal

A családterápia alkalmazása, indikációi

Lehet **önálló** terápiás módszer vagy **kombinálható** egyéb terápiás formákkal. Használható egyik vagy másik családtag egyéni terápiájával együtt, illetve kiegészítheti az egyéni pszichoterápiát annak különböző fázisaiban. Kiemelt szerepe van a gyermek – és serdülő pszichoterápiával való kombinációnak.

3.1.10 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

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.

Gyermekek táboroztatása

A nyári szünidő 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 gyermekek felkészülése is rendszeres elfoglaltságot jelent számukra: az ünnepségen ők szerepelnek, farsangra jelmezt készítenek stb.

3.1.11 A szolgáltatások igénybevételének módja

A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait ingyenesen vehetik igénybe a IV. kerületben életvitelszerűen tartózkodó kliensek 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.

3.1.12 Az adatvédelem

A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai teljesítése során személyes adatokat vesz fel, rögzít, tárol, gyűjt, röviden: kezel. Ezért a 2011. évi CXII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok idevágó rendelkezéseit messzemenően betartja.

Az adatvédelmi előírások teljesítése, valamint a munkatársak tájékoztatása, és a rájuk vonatkozó szabályok megismerése céljaival a Központ a következő lépéseket tette és teszi meg a jövőben:

létrehozta saját Adatvédelmi és adatkezelési Szabályzatát, valamint Rövidített adatvédelmi tájékoztatóját,
mindazokat az iratmintákat, amelyeket módosítani volt szükséges, megfelelően változtatta, kialakította az adatvédelmi alá-fölé rendeltségi rendszerét,
létrehozta azokat az irat-mintákat, amelyek az adatvédelmi kötelezettségek teljesítését könnyebbé, kezelhetőbbé teszik,
munkatársakat adatvédelmi oktatásban részesítette és adatvédelmi oktatási anyaggal látta el,
a létrehozott anyagokat a jogszabályi változásokra figyelemmel folyamatosan karbantartja, szükség esetén módosítja, és a változásokat a munkatársakkal tudatja,
működése során betartja a vonatkozó rendelkezéseket,
folyamatosan ellenőrzi az adatkezelések jogszerűségét,
eljárást vezet be az adatok pontosságának és naprakészségének biztosítása céljával,
új folyamat, feladat, tehát adatkezelés kialakítását megelőzően a privacy by design elvnek megfelelően eljárást folytat le, hogy megállapítsa az új folyamat, feladat adatvédelmi relációját, szükségességét, valamint a kezelt adatok köreit, az adatkezelés módját, az érintettek jogainak veszélyeztetettségét, stb.

Központ előzetesen, valamint kérdés, kérés, továbbá szükség (így adatkezelési cél megváltozása) esetén tájékoztatja mindazokat a természetes személyeket, akiknek adatait kezeli (továbbiakban: érintettek) a következőkről:

az adatkezelő személyéről: az Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye – Család- és Gyermekjóléti Központ;

az adatok kezelésének jogalapjáról: az érintett előzetes és önkéntes hozzájárulása, vagy jogszabály alapján az adatok felvétele, tárolása, rögzítése, tehát kezelése kötelező (lásd hatósági intézkedésekkel kapcsolatos tevékenységek);

az adatok kezelésének céljáról/céljairól (lásd: a Központ feladatai, szolgáltatásai, amelyek kapcsán az adatok kezelése történik);

az adatkezelés időtartamáról: a felvett adatok a Központ nem törli, nem semmisíti meg tekintettel a 1997. évi XXXI. törvény 2. §-ban megfogalmazott, a gyermek érdekei minden

felett alapelvére, továbbá a 2011. évi CXII. törvény 6. § 5. bek. rendelkezésére, amely kimondja, hogy az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll, további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti;

az adatkezelésre és –feldolgozásra jogosult személyekről: az adatokat kizárólag a Család- és Gyermekjóléti Központ azon munkatársai kezelhetik, akiknek az adott ügy/ügyfél ellátásában feladataik vannak;

adattovábbításról: az érintett személyes adatainak továbbítása esetén, az adattovábbítás címzettjéről (lásd: jelzőrendszeri tagok), jogalapjáról (önkéntes/kötelező), céljáról;

az érintett jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről (lásd alább);

adott esetben ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó információról, kivéve ha azt zártan kell kezelni;

az adatvédelmi incidensről: annak körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, ha történik adatvédelmi incidens

A fenti tájékoztatást a Központ az említett és közzétett szabályzata, rövidített adatvédelmi tájékoztatója, a módosított és létrehozott iratmintákkal írásban, továbbá a munkatársak segítségével szóban is megteszi.

Az érintettek jogai – a Központ kötelezettségei

A Központ folyamatosan tekintettel van a gyermek minden felett álló érdekeire, így ha szükséges, mérlegre teszi azt és az esetleg ezzel konkuráló jogot, vagy egyéb érdeket, és a mérlegelés alapján dönt, amelyről mindig írásban tájékoztatja a jogával élni kívánó érintettet.

A tájékoztatáshoz való jog

Érintettnek joga van tájékoztatást kérni az adataival kapcsolatban, amelyre a Központ teljes körű tájékoztatást köteles adni a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül, írásban.

Tájékoztatási kérelem esetén a fent meghatározott minden pontról tájékoztatni kell az érintettet, nem kizárólag csak arról, amelyre vagy amelyről kérdezett.

Tájékoztatás korlátja: érintett vagy mások jogainak védelme, így különösen a gyermek jogainak védelme, továbbá az állam külső és belső biztonsága, így a honvédelem, a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése, a büntetés-végrehajtás biztonsága érdeke, továbbá állami vagy önkormányzati gazdasági vagy pénzügyi érdeke, az Európai Unió jelentős gazdasági vagy pénzügyi érdeke, valamint a foglalkozások gyakorlásával összefüggő fegyelmi és etikai vétségek, a munkajogi és munkavédelmi kötelezettségszegések megelőzése és feltárása célja - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felüyeletet is (2011. évi CXII. tv. 19.§).

Azok a dokumentációk (pl. feljegyzések), amelyekhez betekintési joggal az érintett nem bír, nem képezik a tájékoztatás tárgyát, tehát azokról az érintettet tájékoztatni nem kell.

A helyesbítés joga: Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését. Ugyanakkor ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az Adatkezelő rendelkezésére áll, a személyes adatot az Adatkezelő kötelezően helyesbíti, az érintett kérése nélkül is.

Helyesbítés esetén az adatok módosításának feladatával megbízott munkatárs az adatokat köteles megfelelően módosítani úgy, hogy a korábbi adat és az új adat is olvasható legyen, továbbá az érintettet írásban tájékoztatni kell a helyesbítés megtörténtéről.

A törléshez való jog, vagy más néven az „elfeledtetéshez való jog”: Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje. Fent meghatározottak alapján a Központ adatot nem töröl, ilyen kérelem esetén az adatokat zárolja. Zárolás esetén az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az adatok zárolását papír alapon és elektronikusan is el kell végezni.

Az „adathordozhatósághoz való jog”: Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:
az adatkezelés hozzájáruláson, alapul; és
az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását. A jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jogot. A jog gyakorlása nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

A feladatot ellátó munkatárs köteles a kérést megfelelően teljesíteni, ha mérlegelést követően az teljesíthető, tehát más, különösen gyermek érdekét, jogát nem érinti hátrányosan.

Bírósági jogérvényesítés: Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az Adatkezelő köteles bizonyítani.

Az érintett információs önrendelkezési jogának megsértése esetén bejelentéssel, panasszal élhet: a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál.

A Központ és a jelzőrendszer tagjai között adattovábbítások nem sértik az érintettek jogait. Továbbá azok a munkatársak közötti adatátadások (lásd: esetkonferencia, esetmegbeszélés, stb.), akik egy adott ügy/ügyfél ellátásában részt kell, hogy vegyenek, szintén nem sértenek érintetti jogokat, sem pedig a titoktartásra vonatkozó szabályokat. Munkatársak kötelesek a feladataikat az adatvédelmi, etikai és titokvédelmi szabályok betartásával végezni.

3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ

3.2.1 Étkeztetés

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

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, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

A jogosultsági feltételek részletes szabályait az Önkormányzat helyi rendelete szabályozza.

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
18-39	1 fő	2 fő	0 fő	2 fő	3 fő
40-59	2 fő	8 fő	1 fő	5 fő	2 fő
60-64	3 fő	9 fő	5 fő	10 fő	2 fő
65-69	5 fő	7 fő	1 fő	10 fő	4 fő
70-74	4 fő	4 fő	2 fő	7 fő	2 fő
75-79	4 fő	9 fő	4 fő	9 fő	3 fő
80-89	4 fő	19 fő	6 fő	10 fő	1 fő

90 év feletti	1 fő	4 fő	1 fő	6 fő	1 fő
Összesen:	24 fő	62 fő	20 fő	59 fő	18 fő

Forrás: 2016. év

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 (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. 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;

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

A házi segítségnyújtás hozzájárul 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 keretében szociális segítséget vagy – a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló – személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében biztosítani kell:

- a) a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- b) a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- c) a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- d) szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítését.

(4) Személyi gondozás keretében biztosítani kell

- a) az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- b) a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- c) a (3) bekezdés szerinti feladatokat.

1) Személyi gondozás szolgáltatásra megállapodással rendelkezők esetében:

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvékenységei

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

–takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

–mosás

–vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

–bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

–segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

–mosogatás

–ruhajavítás

–közkútról, fűtőkútról vízfordás

–tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

–télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt

–kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

Személyi gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

–információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás

–családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése

–az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés

–ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

–mosdatás

–fürdetés

–öltöztetés

–ágyazás, ágyneműcsere

–inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése

–haj, arcszőrzet ápolás

–száj, fog és protézis ápolása

–körömápolás, bőrápolás

–folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)

–mozgatás ágyban

–decubitus megelőzés

–felületi sebkezelés

- sztómazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vényomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

2) Szociális segítség szolgáltatásra megállapodással rendelkezők esetében:

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztevékenységei

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

–takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

–mosás

–vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

–bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

–segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

–mosogatás

–ruhajavítás

–ágyazás, ágyneműcsere

–közkútról, fürtekútról vízfordás

–tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

–télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt

–kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a gondozási központ vezető vizsgálja a gondozási szükségletet, a benyújtott kérelem alapján. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt.

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

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	1 fő	0 fő	1 fő	2 fő
60-64	0 fő	1 fő	0 fő	0 fő
65-69	3 fő	1 fő	0 fő	0 fő
70-74	0 fő	4 fő	0 fő	2 fő
75-79	1 fő	1 fő	3 fő	7 fő
80-89	5 fő	9 fő	4 fő	12 fő
90 év feletti	2 fő	5 fő	3 fő	8 fő
Összesen:	12 fő	21 fő	11 fő	31 fő

Forrás: 2016. év

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.

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

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

3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás

Ügyfelfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 9-15 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:

Egyedülállók, olyan időskorúak, akik a külső környezet segítségét nem tudják igénybe venni.

Egészségügyi, mentális okból rászorultak.

Fogyatékkal élők.

Alapvető ápolási, gondozási feladatokat igénylők.

Fentieken 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. Tungstram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő
40-59	0 fő	1 fő
60-64	0 fő	0 fő
65-69	3 fő	4 fő
70-74	1 fő	8 fő
75-79	3 fő	7 fő
80-89	3 fő	20 fő
90 év feletti	2 fő	7 fő
Összesen:	12 fő	47 fő

Forrás: 2016. év

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 készenlétkben 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 kapcsolatok-, beszédcélú 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 a gondozási központ 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;

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:

- a) tanácsadás,*
- b) készségfejlesztés,*
- c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,*
- d) étkeztetés,*
- e) esetkezelés,*
- f) felügyelet,*
- g) gondozás és*
- h) közösségi fejlesztés szolgáltatási elemek szükség szerinti biztosítása.*

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

Az étkezők részére napi egyszerű 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, bográcsozás 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, önfeledt 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 idősek 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 idősek klubja 1042. Bp. Király u. 15.		Sárga Rózsa idősek klubja 1046. Bp. Tungsram u. 9.		Ószkacsintó idősek klubja 1044. Bp. Nagyszombati u. 17.	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0 fő	2 fő	0 fő	1 fő	1 fő	0 fő
60-64	1 fő	5 fő	0 fő	9 fő	1 fő	2 fő
65-69	2 fő	5 fő	2 fő	11 fő	0 fő	11 fő
70-74	1 fő	10 fő	3 fő	11 fő	1 fő	5 fő
75-79	5 fő	13 fő	4 fő	8 fő	0 fő	6 fő
80-89	6 fő	5 fő	2 fő	12 fő	0 fő	6 fő
90 év feletti	1 fő	0 fő	0 fő	0 fő	0 fő	0 fő
Összesen:	16 fő	40 fő	11 fő	52 fő	3 fő	30 fő

Forrás: 2016. év

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 a gondozási központ 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 időskorú 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. Tungstram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0 fő	0 fő	1 fő	0 fő
60-64	1 fő	0 fő	2 fő	2 fő
65-69	0 fő	3 fő	1 fő	0 fő
70-74	0 fő	1 fő	1 fő	2 fő
75-79	0 fő	0 fő	1 fő	4 fő
80-89	2 fő	10 fő	5 fő	17 fő
90 év feletti	0 fő	1 fő	3 fő	3 fő
Összesen:	3 fő	15 fő	14 fő	28 fő

Forrás: 2016. év

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 időskor 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 textilálya 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 személy 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 idősök 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 átdó 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 megbeszélik az elláttal, 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 ruhaneműk, 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 ellátottaknak, 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 Központt körülvevő zöldövezetben. Ide a kerekesszékhez kötött ellátottainkat is elvisszük.

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

-A Gondozási Központ életét változatossá 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 autóbusz 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 házi orvos, kezelő orvos 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) tájékozik 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:

- a) az elhelyezést igénybe vevő helyzetének megismerése annak megállapítása céljából, hogy az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek megfelel-e az intézmény szolgáltatása,
- b) a szolgáltatás biztosítása előtt tájékoztatás nyújtása az elhelyezést igénybe vevő részére az intézményi életre való megfelelő felkészülés érdekében,

c) annak vizsgálata, hogy az ellátást igénybe vevő életkora, egészségi állapota, valamint szociális helyzete alapján jogosult-e az ellátásra,

d) a szolgáltatás biztosításának előkészítése az igénybe vevő részére a fogadó intézményben,

e) 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 (kivétel 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 a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. 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 idősök szükségleteihez igazodóan meghatároztuk (fodrász, manikűr, pedikűr, kávéautomata). A szolgáltatások térítési díjairól az igénybe vevők a faliújságon kifüggesztett dokumentum alapján tájékozódhatnak.

3.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

Engedélyezett férőhelyek száma: 24 fő

Az 1997. évi XXXI. Tv. a Gyermek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény értelmében Újpest Önkormányzata hozta létre olyan **3 – 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 (továbbiakban: SZI) keretén belül működik. Az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona (továbbiakban: gyermekotthon) segítséget nyújt – a **Család- és Gyermekjóléti Központokkal együttműködve** – a gyermek

családba történő **visszatéréséhez, illetve ennek meghiúsulása esetén a számára legmegfelelőbb megoldás megkeresése.**

A gyermekotthon egységes szakmai irányítás mellett két, egyenként 12 fős gyermekcsoporttal működik:

- a **3 – 10** éves korú gyermekek ellátása az I. csoportban működik,
- a **10 – 18** éves korú gyermekek ellátása a II. csoportban történik.

Ügyfélfogadási idő: folyamatosan

Ellátási kötelezettséggel ellátott terület

Budapest Főváros IV. kerület Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

Szerződés keretében ellátott terület

Budapest Főváros XV. és XVI. kerület közigazgatási területe

Az ellátandó célcsoport

Budapest Főváros IV. kerületében (ellátási szerződéssel a Budapest Főváros XV. és XVI. kerületében) állandó lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel, illetve a kerületben lakcímmel nem rendelkező, de életvitelszerűen tartózkodó gyermekek összességére terjed ki **3 – 18** év között.

A kerületben lakcímmel nem rendelkező gyermek felvételét a szülő, vagy törvényes képviselő kérelme alapján a Polgármester külön eljárás keretében engedélyezheti.

A feladat ellátásához szükséges kapacitás

Az otthon személyi feltételei:

Az Aranyhíd Gyermekek Átmeneti Otthona 24 gyermeket fogadhat be. A gyermekek átmeneti otthonának szakmai munkáját 1 otthonvezető irányítja.

A gyermekotthonban két csoport ellátása biztosított:

Egy csoportban (maximum 12 gyermek) 1 fő nevelő, 1 fő gyermekvédelmi asszisztens és 3 fő gyermekfelügyelő (váltott munkarendben) végzi tevékenységét.

Az otthonban családgondozó, pszichológus, gyermekorvos, védőnő, képzőművészeti szakkörvezető, gondnok és biztonsági őr dolgozik még.

A szociális segítők szakmai fejlődéséhez, személyiségük, integritásuk védelméhez, a munkáltató biztosítja a belső (ISO oktatás) és külső továbbképzéseket (**képzési kötelezettség teljesítése**), a szükséges szakmai támogató szolgáltatásokat (esetmegbeszélés).

Tárgyi feltételek:

- Megfelelő mennyiségű és minőségű helyiség a gyermekek elhelyezésére (lakószobák, közös tartózkodásra, tanulásra, játékra szolgáló helyiségek, mellék helyiségek)

- Helyiség a személyes beszélgetésekre, terápiás munkára, belső programok megvalósítására
- Akadálymentesített épület
- Raktározás feltételeinek a biztosítása
- **Rendelkezik továbbá a működéshez szükséges tárgyi eszközökkel, és telekommunikációs infrastruktúrával, melyek fejlesztése folyamatban van.**
- Gépjármű a gyermekek szállításához

Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona működésének alapelvei

- A gyermekek átmeneti gondozása keretében 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 kérelmére vagy bejegyzésével – ideiglenes jelleggel, teljes körű ellátással kell biztosítani, ha a szülő/**törvényes képviselő** egészségi állapota, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani, vagy utógondozói ellátásban részesül. A fogyatékkal élő gyermek számára pedig a különleges szükségleteihez igazodó ellátást kell biztosítani.
- A gyermekek átmeneti gondozásának helyén a gyermek otthontalanná vált szülője is elhelyezhető. A 14. életévét be nem töltött gyermeket szüleitől elválasztani csak kivételesen indokolt esetben lehet. A 12. életévét be nem töltött gyermek átmeneti gondozását (a 7.§ (2) bekezdésében foglaltak kivételével) elsősorban helyettes szülőnél kell biztosítani. A szülő/**törvényes képviselő** a gyermekek 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 érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint szóban és/vagy írásban panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdekképviselői fórumánál:
 - az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
 - a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségzegése esetén,
 - az iratbetekintés megtagadása esetén.

Az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthonának célja

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 Család- és Gyermekjóléti Központ **családsegítőivel**/esetmenedzsereivel együttműködve segítséget nyújt a felmerülő problémák feltárásában és azok megoldásában.

Az „Aranyhíd” Gyermek 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 szülő/törvényes képviselővel megállapodás kötése.
- Az Otthon vezetője értesíti a gyámhivatalt, ha a gyermek két éven belül ismételt átmeneti gondozásra szorul. (1997. évi XXXI. Törvény 47. § 4/b)
- Ismertetni a házirendet, a napirendet, és az elvárásokat.
- Elsődlegesen a szülő/törvényes képviselő feladata gyermeke óvodába, iskolába kísérése, de akadályoztatása esetén az otthon ezt a feladatot napi szinten átvállalja.
- Az átadott ruházatról és felszerelésről leltár készítése.
- Bemutatni a helyét, a szobáját és a szekrényét.
- Szükség esetén a gyermek megfürdetése, ruháinak kimosása.
- Az illetékes Család- és Gyermekjóléti Központtal a családra vonatkozó közös célkitűzések megfogalmazása, a törvényi kereteknek megfelelően.
- A problémát és a közös célkitűzést figyelembe véve gondozási – nevelési terv készítése.
- A közös célkitűzések nyomon követése, nehézségek átbeszélése és a problémákban való segítségnyújtás.
- Folyamatos kapcsolattartás és tájékoztatás nyújtása az illetékes társintézményeknek.
- A megállapodásban meghatározott időtartam lejárta előtt esetmegbeszélés / esetkonferencia összehívásának kezdeményezése.
- Az ellátás megszűnése esetén a gyermek kiadása csak szülőnek/törvényes képviselőnek, vagy a hatóság által megbízott személynek lehet.
- Az eltávozáskor szükséges adatlapokat alá kell írni, a címet ahová a gyermeket viszi rá kell vezetni.
- Az átadó leltárt el kell készíteni és visszaszolgáltatni a felvételkor 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 követelményeinek megfelelő étkezést kell biztosítani, az energia- és tápanyag beviteli, illetve étel- és italhasználati ajánlásokat tartalmazó jogszabályban foglaltaknak megfelelően.
- Ha a gondozott gyermek egészségi állapota indokolja, részére az orvos előírásainak megfelelő étkezést kell biztosítani.

- A fogyatékkal élő gyermek számára a különleges szükségleteihez igazodó ellátást 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, cseréjéről, illetve pótlásáról.
- 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 gyermek szabadidejének hasznos eltöltése érdekében az ellátást nyújtónak szabadidős programokról kell gondoskodnia.
- 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 havonta zsebpénzzel kell ellátni. A zsebpénz havi összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:
 - 5%-ánál 3-10 éveseknél,
 - 13%-ánál 10-14 éveseknél,
 - 18%-ánál 14 év felettiéknél.
- A gyermek kapcsolatot tart a szülővel/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 tárni a gyermek felügyelet nélkül maradását előidéző okokat, és egyidejűleg haladéktalanul értesíteni kell a gyermek szülőjét vagy más törvényes képviselőjét, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központot 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 otthonnak segítenie kell az ellátottak vélemény nyilvánításának lehetőségeit és önszerveződésüket (a rendszeres gyermek önkormányzati gyűlés, a gyermekek fórumának előkészítését, megtartását, a kérések, kérdések továbbítását, dokumentálását, figyelembevételét).

A gyermekotthon rendszeres szolgáltatásai

Az otthon – céljának elérése érdekében – feladatainak ellátásán túl rendszeres szolgáltatásokat nyújt az alábbi területeken:

- 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 tanácsadó segítségére igényt tarthat a gyermek vagy szülője is.
- Az otthon családgondozója által ügyintézési tanácsadás, mentálhigiénés segítségnyújtás a nehéz helyzetben lévő családoknak.
- Szükség esetén, az önálló közlekedésre nem képes gyermekek saját gépkocsival történő szállítása az óvodába, oktatási intézménybe.
- Gyermekorvosi ellátás biztosítása: heti vizit, szükség esetén betegellátás, higiénés ellenőrzés, étlap ellenőrzés.
- Védőnői tanácsadás, konzultáció biztosítása hetente.

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, pünkösd, húsvét, gyermeknap, mikulás, karácsony).
- Egészségügyi prevenciók előadások, egészségnevelés.
- Bűnmegelőzési felvilágosító előadások.

- Életkezdési felkészítő tanfolyam kamaszoknak (háztartásvezetési, főzési alapismeretek megszerzése, banki ügyintézés megtanítása, okmányok beszerzésének ügyintézése stb.)
- Egyéni foglalkozások biztosítása sajátos nevelési igényű gyermekeknek a tanulásban, vagy magatartási problémáik leküzdésében.

Az ellátás igénybevételének módja, időtartama:

- Az ellátás biztosítása a gyermek kérelmére, a szülő/törvényes képviselő kérésére, család-és gyermekjóléti központ javaslatára, a gyámhivatal határozata alapján történik határozatlan időre, de maximum 1 évig, amely indokolt esetben meghosszabbítható 6 hónappal, vagy a tanév végéig.
- 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.
- Olyan gyermek számára, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt, ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást (a továbbiakban: ideiglenes gondozást) kell biztosítani. Ilyen esetben a szülőt értesíteni kell a beköltözésről.
- A gyermek felvételéről az otthonvezető dönt az illetékes családsegítő/esetmenedzser javaslatára, a szülő/törvényes képviselő kérésére, a gyermek kérésére, illetve a gyámhivatal kezdeményezésére.
- Az ellátást a szülő/törvényes képviselő és az intézmény által kötött Ellátási Megállapodás alapján biztosítjuk.
- Az átmeneti gondozás megkezdéséről, illetve annak megszűnéséről/megszüntetéséről a gyermek szülőjének lakóhelye - ennek hiányában a tartózkodási helye - szerinti Család- és Gyermekjóléti Központot, illetve védelembe vételi eljárás esetén a gyámhivatalt kell értesíteni.
- A gyermek átmeneti gondozása megkezdésekor - ha az előreláthatólag harminc napnál hosszabb lesz - elkészítjük a gyermekekre vonatkozó egyéni gondozási - nevelési tervet, amely rögzíti a munkamegosztást a szülő, a **családsegítő**/esetmenedzser és az otthon között (ÁTG-1. adatlap).

Térítési díj

A 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 14.§, és a **Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének 23/2010. (VIII.23.) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások formáiról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjról rendeletében** foglaltak szerint a fizetendő személyi térítési díjat a **Gyermekek Átmeneti Otthonának** vezetője állapítja meg.

Térítési díjjal kapcsolatos eljárásrend (megállapítása, összege, elbírálása és a méltányossági kérelem)

- A gyermekek átmeneti gondozása esetén a személyi térítési díj megállapításánál a gyermekek családjában az egy főre jutó rendszeres jövedelmet kell figyelembe venni.
- A szülő/törvényes képviselő a gyermek felvételekor nyilatkozik családjában az 1 főre jutó jövedelméről. (328/2011. (XII.29) Korm. rendelet 5. számú melléklete) A szülő/törvényes képviselő 8 napon belül köteles az otthonvezetőnek 30 napnál nem

régebbi jövedelemigazolást átadni. **Ennek elmulasztása esetén a szülőt nyilatkoztatni kell a jövedelemről.**

- A szülőnek/törvényes képviselőnek a jövedelem igazolás benyújtását követően havi személyi térítési díj kerül megállapításra, melyet a tartásra kötelezett hozzátartozó elfogad, vagy él a méltányossági elbírálás lehetőségével, s a fenntartóhoz fordul a kézhezvételtől számított 8 napon belül. Ebben az esetben a fenntartó dönt a kérelemről.
- Ingyenes ellátást kell biztosítani, ha a térítési díjra kötelezett nem rendelkezik jövedelemmel.
- A szülő/törvényes képviselő köteles a személyi térítési díjat megfizetni.
- A személyi térítési díjat a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell megfizetni.
- Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az otthonvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére.
- Átmeneti gondozás esetén a személyi térítési díjat akkor is teljes hónapra kell megállapítani, ha az ellátást a hónap nem minden napján vették igénybe. (lásd 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet IV. fejezet).
- A személyi térítési díj összege - átmeneti gondozás esetén- igénybevevőnként nem haladhatja meg a családban az 1 főre jutó rendszeres havi jövedelem 50 %-át.
- A családi pótlék legfeljebb 50%-áig, annak természetben történő nyújtásának elrendelése esetén a pénzfelhasználási tervbe befoglalható a természetbeni juttatás átmeneti gondozás térítési díjára történő felhasználása a gyermek legjobb érdekének figyelembe vételével.
- Az otthonvezető háromhavonta kimutatást készít a felhalmozódott térítési díjtartozásokról és azt a fenntartóhoz negyedévente eljuttatja. A 133/1997. (VII. 29.) Korm. rendelet 15. § (3) rendelkezésének megfelelően, melyben tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralékról, annak behajtása vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében.

Méltányossági kérelem esetén:

- Az átmeneti otthon vezetője konzultál a család- és gyermekjóléti központ **családsegítőjével**, és kéri a javaslatát, amennyiben az a méltányosságot indokoltnak tartja.
- Az otthonvezető összeállítja a Népjóléti Bizottság számára a méltányossági kérelmet. A kérelemben részletezi az átmeneti gondozás okát, az ellátás időtartalmát, a család anyagi helyzetét, a térítésre kötelezett fizetési nehézségének okát. A méltányossági kérelemhez csatolja a fizetésre kötelezett kérelmét, amiben részletezve vannak a bevételei, kiadásai, és fizetési ellehetetlenülése: hátralékai, kölcsönei, adósságai –és ennek okait.
- Az otthonvezető az előkészített méltányossági kérelmet továbbítja a fenntartó felé, aki a Népjóléti bizottság elé terjeszti. A Népjóléti bizottság döntése értelmében a térítési díj hátralékát elengedik, vagy méltányosságból csökkentik, vagy nem támogatják azt. Ez után kerül megállapításra a véglegesen befizetendő térítési díj, illetve a hátralék.

Az ellátás megszűnésének/megszüntetésének módjai, jogorvoslati lehetőség:

- ha a gyermekek átmeneti gondozása alapjául szolgáló ok(ok) megszűnt(ek),
- 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, amely kerülettel az Otthonnak nincs ellátási szerződése).
- A gyermekotthon vezetője önkéntes ellátás esetén megszünteti az ellátást a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmére,
- A gyermekotthon vezetője megszünteti az ellátást, ha a jogosult a házi rendet ismételten, súlyosan megsérti. (A házi rend megsértéséről és annak várható következményeiről a szülőt/törvényes képviselőt minden esetben írásban értesíteni kell.)

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

Haladéktalanul értesíteni kell a **gyámhatóságot**, ha:

- Az átmeneti gondozás ideje letelt, de a gyermek nem térhet vissza családjába.
- Az átmeneti gondozás időtartama nem telt le, de nyilvánvalóvá vált, hogy a gyermek nem térhet vissza családjába.

A hatósági intézkedések során a családba fogadásra, az ideiglenes hatályú elhelyezésre, vagy a nevelésbe vételre, illetve az örökbefogadásra egyaránt sor kerülhet. A hatósági intézkedés megvalósulását az otthon segíti (elhelyezési tárgyalás, szakértői bizottság, ismerkedés a nevelőszülővel) és addig gondoskodik a gyermekről, amíg a jogerős hatósági intézkedés végre nem hajtható. Végül az otthon a gyermeket a gyámnak, a másik intézménynek, a nevelőszülőnek átadja, vagy odaszállítja.

Jogorvoslati lehetőség:

A gyermekotthon vezetője az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a törvényes képviselőt. Egyet nem értés esetén a jogosult szülője/törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozatáig az ellátást biztosítani kell.

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, 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 Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybevevők speciális jogai

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

Biztosítjuk a kliens, 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 és ellátottjogi képviselő nevét és elérhetőségét, fogadó órájának rendjét, amennyiben a kliensnek 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 érdekképviseleti 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 tartásuk 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 tartásuk 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, 2017.

Mellékletek

1. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ
2. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ – Kapcsolattartási ügyeleti házi rend
3. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ – Utca klub
4. Együttműködési megállapodás - Család- és Gyermekjóléti Központ – alapellátási munkacsoport
5. Együttműködési megállapodás – Család- és Gyermekjóléti Központ – gyermekvédelmi és speciális munkacsoport
6. Együttműködési megállapodás – Család- és Gyermekjóléti Központ – hálózat
7. Együttműködési megállapodás - Család- és Gyermekjóléti Központ – hátralékkezelési
8. Együttműködési megállapodás - Család- és Gyermekjóléti Központ – kapcsolattartási ügyelet
9. Egyszeri tanácsadás interjú lap
10. Tájékoztatói nyilatkozat
11. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ – Idősek Klubja házi rend
12. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ – házi rend
13. Megállapodás – Szociális étkeztetés igénybevételeiről
14. Megállapodás – Házi segítségnyújtás igénybevételeiről
15. Megállapodás – Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételeire
16. Megállapodás –Nappali ellátás igénybevételeiről
17. Időskorúak átmeneti gondozóháza – gondozási szerződés (1046. Bp., Tungstram u. 9.)
18. Időskorúak átmeneti gondozóháza – gondozási szerződés (1042. Bp., Király u. 15.)
19. Házi rend - Gyermek Átmeneti Otthona
20. Együttműködési megállapodás - Gyermek Átmeneti Otthona