



Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye  
Központi Igazgatás

1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93.  
Tel.: 231-6010, 231-0000 Fax: 390-4370

## **SZAKMAI PROGRAM**

Jóváhagyta Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testülete a  
.../2022. (...) számú határozatával, ..... napján.

**Készítette:** Mózer Péter  
intézményvezető

**Hatályba lépés:** .....

## Tartalomjegyzék

1. Az intézmény általános célja, feladata és alapelvei.....	3
1.1. Az intézmény adatai szervezeti egységei .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
1.2. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
1.3. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
2. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek ....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	12
3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ.....	12
3.1.1 A Család- és Gyermekjóléti Központ működésének alapelvei.....	14
3.1.2 A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai .....	16
3.1.3 A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok .....	16
3.1.4 A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tevékenysége .....	18
3.1.5 A család-és gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el .....	19
3.1.6 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai, melyeket az alapellátási munkacsoport lát el .....	21
3.1.7 A család- és gyermekjóléti központ gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez, tevékenységhez kapcsolódó feladatai, melyeket a gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport lát el	24
3.1.8 A Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat szolgáltatási keretei .....	25
3.1.9 A Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai .....	26
3.1.10 Időszakos programok, szolgáltatások .....	36
3.1.11 A szolgáltatások igénybevételének módja.....	36
3.1.12 Az adatvédelem .....	37
3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ .....	39
3.2.1 Étkeztetés szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja .....	40
3.2.2 Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja .....	43
3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja .....	46
3.2.4 Idősek nappali ellátása (Klubok ) szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja.....	49
3.2.5 Időskorúak Gondozóháza szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja.....	53
3.3 „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona .....	63
3.3.1. Az ellátandó célcsoport .....	64
3.3.2. A feladat ellátásához szükséges kapacitás.....	64
3.3.3. Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona működésének alapelvei .....	64
3.3.4. Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonának célja .....	66
3.3.5. A gyermekotthon rendszeres szolgáltatásai.....	69
3.3.6. Az Otthon időszakos szolgáltatásai:.....	69
3.3.7. Az ellátás igénybevételének módja, időtartama: .....	70
3.3.8. Az ellátás megszűnésének/megszüntetésének módjai, jogorvoslati lehetőség: .....	70
3.4. Szociális Foglalkoztató .....	71
3.4.1. A Szociális Foglalkoztatói tevékenység bemutatása .....	71
3.4.2. A szociális foglalkoztatás keretében végzett tevékenységek.....	76
3.4.3. A foglalkoztatás tárgyi és személyi feltételei .....	78
3.4.4. Az előállított termék, illetve szolgáltatás értékesítésének folyamata .....	78
3.4.5. A szociális foglalkoztatásban részt vevő személy munkavégzés terén történő továbblépéséhez biztosított lehetőségek .....	79
3.5. Támogató Szolgálat.....	81
3.5.1. Szolgáltatás célja, feladata .....	81
3.5.2. Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások.....	82
3.5.3. Más intézménnyel történő együttműködés módja .....	83
3.5.4. Ellátandó célcsoport jellemzői .....	83
3.5.5. Feladatellátás szakmai tartalma .....	84
3.5.6. Ellátás igénybevételének módja .....	86
3.5.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja .....	86
3.5.8. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme .....	87
4. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok ....	89
4.1. Az ellátottak jogai .....	89
4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	91
5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása .....	92

Az Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye (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. Az idősellátás területén célunk a békés, kiegyensúlyozott idős kor biztosítása, az idős emberek életminőségének javítása, az idős emberek személyre szabott gondozása, a tevékeny, aktív élet biztosítása, önrendelkezésük tiszteletben tartása, az idős emberek jogtudatos magatartásának erősítése, véleményük kikérése és figyelembe vétele, az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása. Fontos számunkra emellett a szakmaközi, intézményközi együttműködés, a mentálhigiéné, mint intézményi szemlélet érvényesülése a gondozás minden területén, családi, közösségi és társadalmi kapcsolatok fenntartása, ápolása, az otthon nyitottsága.

Az Intézmény célja, hogy előremozdítsa a társadalmi integrációt, valamint a város életében való részvétel, közösségi programokon, rendezvényeken való megjelenés, a város intézményeivel való kapcsolattartás, együttműködés és nyitottság az elfogadottság érdekében, a szakemberek folyamatos képzése, terepgyakorlatok szervezése, korszerű gondozási módszerek alkalmazása, szakmai képzések, tanfolyamok. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit, támogatást nyújtunk a gyermekek ellátása, gondozására, testi, szellemi fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói tevékenység ellátásához.

Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést.

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

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

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

- ismereteinknek, készségeinknek és értékrendünk folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- önismeretünk, személyiségünk folyamatos fejlesztését,
- szakmai tudásunk folyamatos gyarapítását,
- a forrásrendszerekkel való kapcsolat kiépítését, a meglévő kapcsolatok formálását,
- a kliensek problémamegoldó kapacitásának, eszköztárának fejlesztését,
- a hátrányos helyzetűek és a kisebbségben élők társadalmi képviseletét,

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

### **1.1. 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 Gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros IV. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének rendeletei határozzák meg.

Az intézmény a feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el.

<b>Az intézmény megnevezése:</b>	<b>Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye</b>
<b>Az intézmény rövidített elnevezése:</b>	<b>Újpest SZI</b>
<b>Az intézmény székhelye, címe:</b>	<b>1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca 93. Tel: 231-0000, 231-6010; Fax: 390-4370; e-mail: <a href="mailto:titkarsag@ujpestszi.hu">titkarsag@ujpestszi.hu</a></b>
<b>Az intézmény fenntartója:</b>	<b>Budapest Főváros IV. ker. Újpest Önkormányzata</b>
<b>Az intézmény felügyeleti szerve:</b>	<b>Budapest Főváros IV. ker. Újpest Önkormányzatának Képviselő-testülete 1041 Budapest, István u. 14.</b>
<b>Szervezeti egységek:</b>	
<b>Család- és Gyermekjóléti Központ</b>	<b>székhely:1042. Budapest IV. ker. Deák F. utca 93. Tel: 369-06-02; 370-4107; Fax: 272-0451; e-mail: <a href="mailto:csgyk@ujpestszi.hu">csgyk@ujpestszi.hu</a> telephely:</b>

1043 Budapest, Aradi utca 4. 10. ajtó  
1043 Budapest, Aradi utca 4. 11. ajtó  
1043 Budapest, Aradi utca 4. 12. ajtó  
1043 Budapest, Aradi utca 4. 13. ajtó

Család- és Gyermejjóléti Központ (Utcai - 1042 Budapest Rózsa u. 8.  
lakótelepi szociális munka) Tel: 369-5401  
ellátottak számára nyitva álló egyéb  
helyiség

I. „Őszi Fény” Integrált Gondozási telephely:1046. Budapest, Tungsram u. 9.  
Központ és „Sárga Rózsa” Idősek Klubja” Tel: 230-5363; 230-1125;  
Tel/Fax: 230-1592; Fax: 370-4179;  
e-mail: [oszifeny@ujpestszi.hu](mailto:oszifeny@ujpestszi.hu)

II. „Őszi Fény” Integrált Gondozási telephely:1044. Budapest, Nagyszombati u.  
Központ és „Őszkacsintó” Idősek Klubja” 17.  
Tel: 233-2474;  
e-mail: [oszkacsinto@ujpestszi.hu](mailto:oszkacsinto@ujpestszi.hu)

III. „Őszi Fény” Integrált Gondozási telephely:1042. Budapest, Király u. 15.  
Központ és „Bársonyszív” Idősek Klubja” Tel: 380-4945; 369-1154;  
Fax: 370-2830;  
e-mail: [barsonysziv@ujpestszi.hu](mailto:barsonysziv@ujpestszi.hu)

„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti telephely:1042. Budapest Hajnal utca 15.  
Otthona Tel/Fax: 369-4368; 369-4107  
e-mail: [gyao@ujpestszi.hu](mailto:gyao@ujpestszi.hu)

Szociális Foglalkoztató telephely: 1042 Budapest, Viola utca 6.-8.  
1042 Budapest, Tavasz utca 77-79  
Tel/Fax: 369-8780, 369-1230  
e-mail: [foglalkoztato@ujpestszi.hu](mailto:foglalkoztato@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, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézményekkel, hatóságokkal, oktatási-nevelési 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 a szervezett rendezvények keretében.

### **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 teszi az Önkormányzat, valamint az Intézmény hivatalos honlapján. Fentiekén túl, - időszakosan – szórólapok segítségével ismerteti ellátási feladatait, valamint azokról a helyi írott és elektronikus sajtó útján is tájékoztatást nyújt.

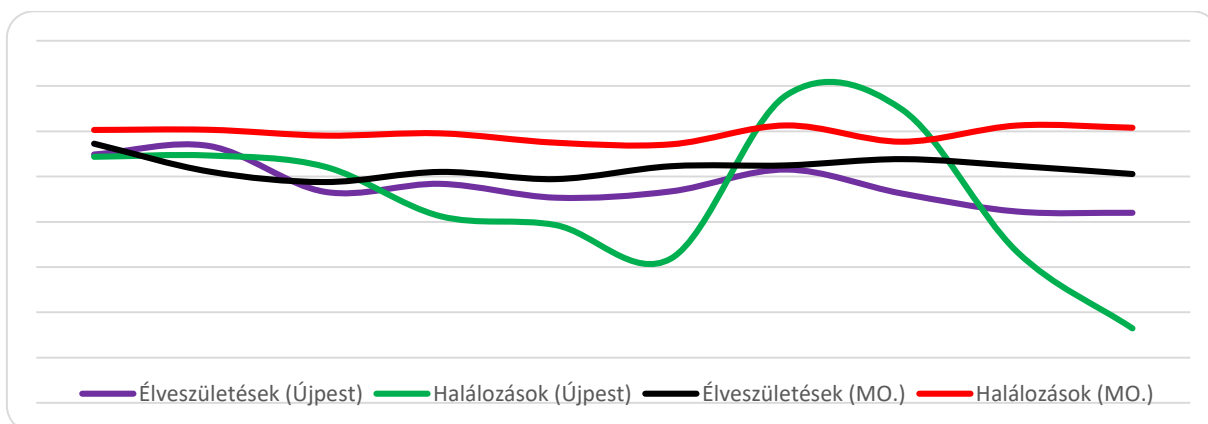
Az intézmény honlapja folyamatosan naprakész információkat tartalmaz, amely mindenki számára hozzáférhető a [www.ujpestszi.hu](http://www.ujpestszi.hu) oldalon.

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

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

A IV. kerületi népesség kor és nem szerinti összetételét tekintve szinte valamennyi korcsoportban jellemző a nők számának magasabb aránya, illetve a fiatal középkorúak hiánya. Ez már 2009. elején is érvényesült azzal a kiegészítéssel, hogy 2009-től erősödött a IV. kerületben is az idős nők és férfiak aránya. A tendenciára egyébként az is jellemző, hogy főleg az idős nők szociális ellátása kerül a közel jövőben a megoldandó problémák homlokterébe. A kerületben 2009. évtől lassú mérséklődést mutat a népesség természetes fogyása és a kerületből való ki és bevándorlás aránya kiegyenlítőddött. A meghatározó jellemzők legfontosabbika az elöregedés, mely általában az egészségállapot romlásával, az aktivitás csökkenésével, a kiszolgáltatottság növekedésével jár együtt.

### Népességi adatok (változások 2008-hoz képest)



	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Születés</b>	1.043	934	953	920	935	987	930	930	1.693	756	830
<b>Házasságkötés</b>	445	537	460	502	525	545	558	558	472	550	455
<b>Halálozás</b>	1.343	1.308	1.153	1.125	1.020	1.111	1.096	1.488	801	822	1.154

### A lakónépesség megoszlása 2020-ban

	Lakónépesség	
Férfi	Nő	Együtt
44.689	52.692	97.381

### Korcsoportos bontás 2020-ban

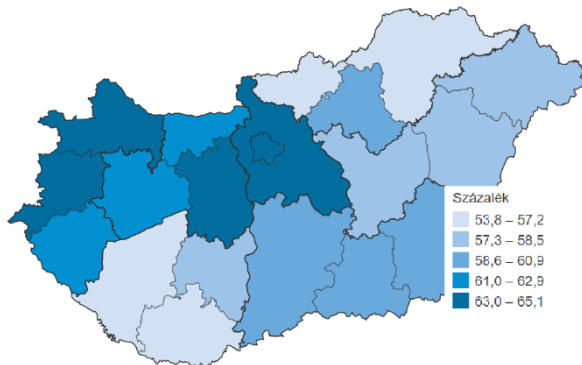
Korcsoport	Férfi	Nő	Együtt
0-3 éves	1.604	1.551	3.155
4-6 éves	1.257	1.287	2.544
7-14 éves	3.688	3.494	7.182
15-16 éves	870	839	1.709
17-18 éves	810	768	1.578
19-24 éves	2.487	2.548	5.035
25-45 éves	15.700	16.715	32.415
46-64 éves	11.075	13.314	24.389
65 év felett	7.198	12.176	19.374
<b>Összesen</b>	<b>44.689</b>	<b>52.692</b>	<b>97.381</b>

A 2010-es adatokhoz képest a halálozások száma lényegében nem mozdult el, évente körülbelül 130 ezer fő vesztí életét hazánkban. A születések számát tekintve a 2018-as év kiugró értékét leszámítva egyre csökken a születések száma, 2019 óta a 900 főt sem éri el évente. A halálozások esetében Újpest lakosságának számai az országostól eltérő tendenciát mutatnak, nagyobb kilengés után a 2008-as érték 56 százalékára csökkent az adott évben elhalálozó lakosok száma. Ebből önmagában nem lehet messzemenő következtetéseket

levonni, az azonban látszik, hogy a kisebb területi egységek az országotól eltérő tendenciákat mutathatnak, így a helyi ellátórendszereket mindig fontos a társadalmi jelenségekhez legközelebb működtetni és megtartani alkalmazkodóképességüket.

A demográfiai megoszlás vizsgálata során látszik, hogy a kerület lakosságának kevesebb, mint egyharmada fiatalabb 24 évesnél, és a lakosság csaknem fele 46 évnél idősebb. A kerület előregedő tendenciát mutat, a várható élettartam növekedése és a születések számának csökkenése mind ebbe az irányba tart.

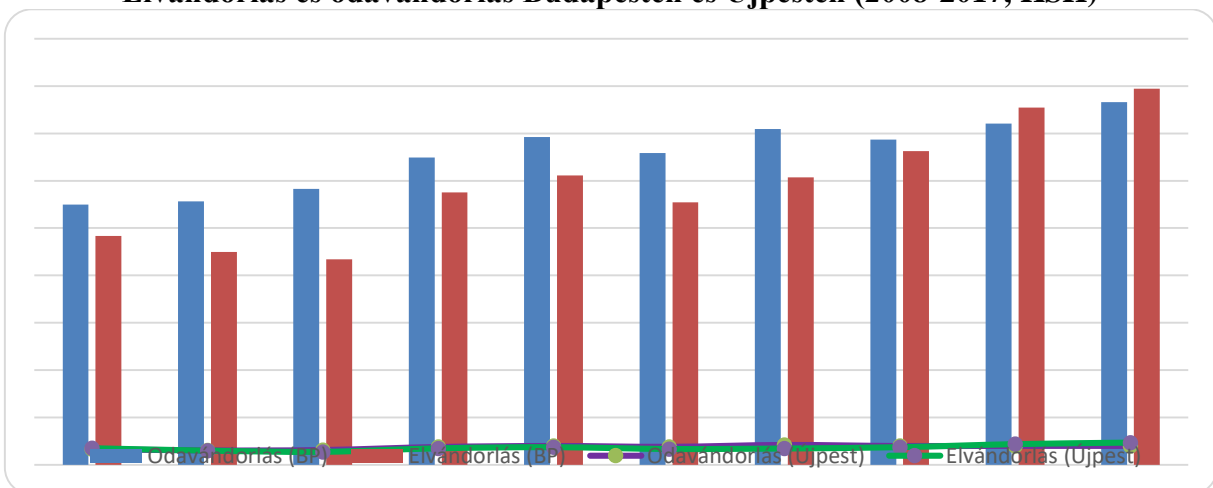
### Foglalkoztatási ráta (2019Q3, MEF)



A cselekvésre készítő demográfiai mutatók mellett az elmúlt években jelentősen növekedni tudott a foglalkoztatottság, mely talán az egyik legfontosabb gazdasági és társadalmi folyamatokat összekötő mutató, hiszen optimális egyszerre tud számot adni a gazdaság termelékenységéről és a emberek jövedelemhez jutásáról, megélhetésének biztosításáról. 2019 III. negyedévében a 15-74 korú népesség 64,8%-a volt foglalkoztatott Budapesten, hasonlóan nagy mértéke a nyugati megyékben és mindössze 55% körül

mozog az elmaradottabb gazdasági helyzetű magyarországi megyékben. A gazdasági és munkaerőpiaci jelenségek sok esetben országon belüli ingázásra, esetenként elvándorlásra készíteti a lakosságot. 2008-tól Budapesten folyamatosan növekszik az odavándorlók száma, azonban ezzel párhuzamosan az elvándorlás is egyre magasabb és 2016-ban az elvándorlás a fővárosban és a IV. kerületben is meghaladta az odavándorlók számát, tehát már népességmozgásból fakadó növekedésről nem beszélhetünk. Az elvándorlás és odavándorlás Budapesten és Újpesten is körülbelül a lakosság 4,5 százalékát jelenti, tehát 10 év alatt a lakosság közel fele kicserélődik.

### Elvándorlás és odavándorlás Budapesten és Újpesten (2008-2017, KSH)

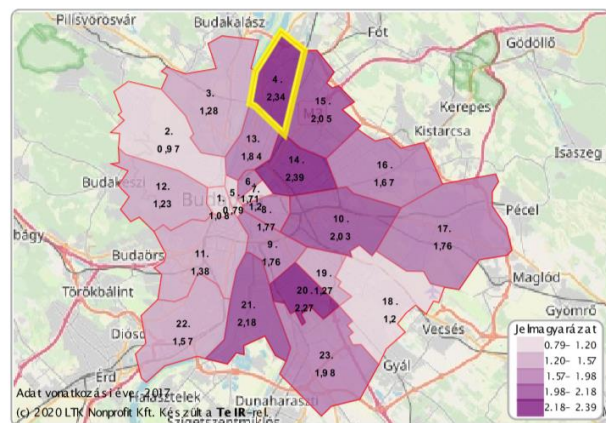
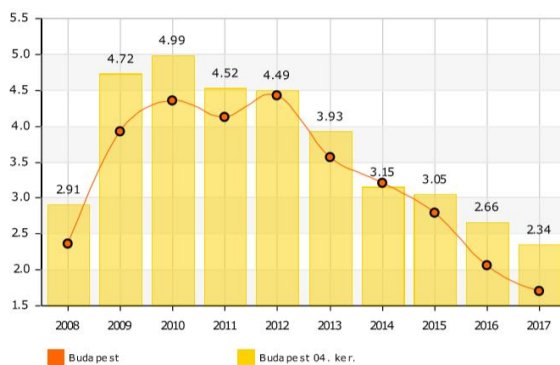




Időszak	Nyilvántartott álláskeresők száma összesen (fő)	Nyilvántartott álláskeresők száma, férfi (fő)	Nyilvántartott álláskeresők száma, nő (fő)	180 napon túli nyilvántartott álláskeresők száma összesen (fő)	180 napon túli nyilvántartott álláskeresők száma, férfi (fő)	180 napon túli nyilvántartott álláskeresők száma, nő (fő)
2015.	1867	824	1043	1033	451	582
2016.	1603	650	953	856	325	531
2017.	1390	569	821	730	287	443
2018.	1125	447	678	516	209	307
2019.	1085	447	638	408	165	243
2020.	2055	870	1185	970	371	599

A munkanélküliség tekintetében Újpest a budapesti átlagnál rosszabb helyzetben van, de messze alatta marad Magyarországon átlagosan mért számoknak. 2008-ban száz 15-59 éves újpesti lakosból 2,9 volt regisztrált álláskereső, addig Magyarországon a korcsoport 7,5 százaléka tartozott ebbe a csoportba. A 2009-re hazánkba is begyűrűző gazdasági válság hatására 9 százalék fölött tetőzik az ebben a korcsoportban mért munkanélküliség, de Újpesten ekkor sem éri el az 5 százalékot. A 2015-től 2020-ig tartó adatokból kiderül, hogy a 2019-ig folyamatosan csökkenő álláskeresők száma 2020-ban megduplázódott, feltehetően a koronavírus-járványnak köszönhetően. A Család- és Gyermejköltségi Központ adataiból és nyilvántartásaiból tudható, hogy az újpesti lakosok jelentős részét foglalkoztatta korábban a vendéglátóipar, az ő munkahelyük megszűnt, vagy nagyon bizonytalanná vált.

### Regisztrált munkanélküliek száma száz 15-59 éves lakosra



Egyes csoportok foglalkoztatási hátránya különösen jelentős. A 20-64 éves népesség foglalkoztatási rátájával összehasonlítva a fiatalabb és az idősebb korcsoportok, valamint az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők foglalkoztatási rátája mutatja a legnagyobb – és az uniós átlagot meghaladó mértékű - lemaradást. Az alacsony végzettségűek utánpótlása folyamatos, a korai iskolaelhagyók aránya 2017-ben 12,5% volt, ami az uniós országok közül a 7. legmagasabb, és az elmúlt évtizedben arányuk kismértékben nőtt. A nők tekintetében az idősebb és a fiatalabb korcsoportok, illetve a képzetlenek munkaerőpiaci hátránya mellett a 25-34 éves nők körében is jelentős, az uniós átlagnál magasabb foglalkoztatási hátrány tapasztalható, ami 2008 óta számottevő növekedést mutat (1 százalékpont körüli értékről 6

százalékpont körülire 2017-re), ami a kisgyermek nevelés és a munkavégzés összeegyeztetésének nehézségeit jelzi. A fogyatékos emberek foglalkoztatása 30 százalékponttal elmarad a népesség egészére vonatkozó értéktől 2017-ben. Az Eurostat adatai szerint hazánkban a fogyatékkal élők munkanélküliségi rátája 19,4%, a megváltozott munkaképességűeké 25,0% volt 2011-ben. Ebben az időpontban az uniós tagállamok közül mind a fogyatékkal élők, mind a megváltozott munkaképességű személyek körében Magyarországon, Bulgáriában, Romániában és Írországban mérték a legmagasabb inaktivitási arányt (Eurostat, 2014).

## **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 gazdaság és a vállalkozások lassulásából, leállásából adódóan viszont a munkahelyek elvesztése jelentős társadalmi problémaként jelentkezhet a IV. kerület lakosai között is. Az üzleti szektor legutóbbi nagy visszaesése a 2008 utáni gazdasági válság volt, mely természetében eltért a 2020 első negyedévében bekövetkező mesterséges leállástól, hiszen a pénzügyi szektorból folyamatosan begyűrűző, elnyújtott kereset-visszaesést eredményezett. A munkanélküliség terén okozott következményei viszont alkalmasak arra, hogy megbecsüljük a jelenlegi krízis várható mértékét. A munkanélküliség problémája több társadalmi problémához vezethet, és természetesen minden korcsoport létszámának növekedése feladatok elé állítja a IV. kerület Önkormányzatának szociális ellátórendszerét. Ugyanakkor, amíg a középkorúak munkaerőpiaci karrierjük közepén küzdenek meg a válsággal a gazdasági aktivitás perifériáján lévő két veszélyeztetett korcsoport kiemelt figyelmet és intézkedéseket igényelhet a szociális alapszolgáltatások oldaláról is az elhelyezkedéshez. 2020 áprilisában a Budapest Fővárosi Kormányhivatal IV. kerületi kirendeltségén már több mint 3500 regisztrált álláskeresőt tartottak nyilván, ami közel 10 százalékkal meghaladja az egy évvel ezelőtti létszámot.

### **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 folyamatosan 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, megváltozott 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 megváltozott 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 várandós és kisgyermeket nevelő nőket,
- az 50 év feletti nőket,
- a sokgyermekes családanyákat,
- a gyermeküket egyedül nevelő nőket
- fogyatékkal élő gyermeket nevelő nők.

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 rontja, míg a férfiakét kevésbé, vagy egyáltalán nem. Magyarországon a 25-40 éves nők foglalkoztatottsága az európai átlagnál is jelentősen alacsonyabb. A kisgyermekes nők foglalkoztatottsága minden korosztályban messze elmarad a gyermektelen, illetve nagyobb gyermeket nevelő kortársaikétól. A nők munkaerőpiaci helyzetének javítása érdekében kormányzati törekvések tapasztalhatóak.

## **A munkanélküliek helyzete**

A marginalizálódás elkerülése érdekében nem elég a munkanélküliek passzív ellátásának biztosítása, hanem aktív eszközökkel és munkaerő-piaci szolgáltatásokkal is elő kell segíteni visszakerülésüket a foglalkoztatásba. A munkanélküliek érdekérvényesítési, jogi, szociális, mentálhigiénés támogatását komplex egységben a családsegítők támogatják. Aktív eszközként igen hatékonyak 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 korösszetétele 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. Nagy kihívást jelent az intézmény számára a gyermektelen, hozzátartozó nélküli, és lakhatási problémákkal küzdő idősek segítése, ellátása.

### **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 irányadóak:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról;
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról;
- 149/1997. (IX. 10.) Kormányrendelet a gyámhatóságokról, a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról;
- 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
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

#### **Típusa**

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

<b><u>Nyitvatartás:</u></b>	hétfőtől csütörtökig: 8-19 óráig pénteken: 8-14 óráig
<b><u>Ügyfélfogadás rendje:</u></b>	hétfőtől csütörtökig: 9-19 óráig pénteken: nincs

**Ellátási terület:** Budapest Főváros IV. kerülete

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

#### **Ellátottak köre**

Az ellátás IV. kerületi bejelentett lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel rendelkező, illetve 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
- 13 munkaszoba
- 4 interjúszoba a bizalmas beszélgetés biztosítására
- 1 csoportszoba
- 1 konyha

### **Humán erőforrás, személyi feltételek, létszám 2020. június 30. napján**

- 1 fő Család- és Gyermejjóléti Központ szakmai egységvezető
- 1 fő alapellátási munkacsoport szakmai vezető
- 1 fő gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport szakmai vezető
- 17 fő családsegítő (ebből 2 fő GYED-en, **aktív állomány 15 fő**, melyből hátraleképezéssel foglalkozó családsegítő 3,5 fő, mediátori tevékenységet ellátó 0,5 fő, általános családsegítési feladatokat ellátó 11 fő, **feltöltésre váró státusz 11 fő, helyettesítő státusz 2 fő**)
- 8 fő eszménytervező (ebből 2 fő GYED-en) **aktív állomány 6 fő (helyettesítő státusz 2 fő)**
- 1 fő szociális diagnózist készítő eszménytervező
- 1 fő kórházi szociális munkás/családsegítő
- 1 fő utcai- és lakótelepi szociális munkás (**feltöltésre váró státusz 1 fő**)
- 4 fő szociális asszisztens (ebből 1 fő GYED-en, aktív állomány 4 fő melyből 3 fő a Központban 1 fő az munkások mellett utcai- és lakótelepi szociális munkás dolgozik; feltöltésre váró státusz 5 fő + helyettesítő státusz 1 fő)
- 1 fő az utcai- és lakótelepi szociális (feltöltésre váró státusz 2 fő,)
- 2 fő főállású pszichológiai tanácsadó
- 1 fő félállású pszichológiai tanácsadó (heti 20 órában)
- 1 fő félállású fejlesztőpedagógiai tanácsadó (heti 20 órában)
- 1 fő jelzőrendszeri tanácsadó
- 1 fő jelzőrendszeri felelős
- 5 fő óvodai és iskolai szociális segítő, 1 fő szakmai koordinátor (**feltöltésre váró státusz 10 fő**)
- 4 fő megbízási szerződéses óvodai és iskolai szociális segítő (1-1 intézmény ellátására)
- 1 fő jogász vállalkozói szerződéssel (heti 15 órában)
- 1 fő megbízási szerződéses családterapeuta munkatárs (heti 2x6 órában)

A Család- és Gyermejjóléti Központ engedélyezett létszáma **68 fő** (53 fő + 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő). 2020. június 30-án a **státuszban lévő aktív állomány 42 fő** ( $\approx 2/3$ ). Így látható, hogy **26 fős létszámhiánnyal** küzdött egységünk, mely a meghatározott létszám több mint 1/3-a. A feltöltésre és helyettesítésre váró státuszok száma 26 fő (ebből 11 fő

családsegítő, 1 fő esetmenedzser, 1 fő tanácsadó, 10 fő óvodai és iskolai szociális segítő, 6 fő szociális asszisztens).

### 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 segítő 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, érdemtelenséget 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 rászorulóknak 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 Szolgálat és 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 gondozási feladatot 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 Szolgálat 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 veszélyeztettség 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 Család- és Gyermekjóléti 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, óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység, szociális diagnózis felvétele, resztoratív – jótételési eljárás, addiktológiai konzultációs tanácsadás, klubfoglalkozások) 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 adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, 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 veszélyeztettségének megelőzése érdekében a veszélyeztettséget 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 veszélyeztettséget 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 képességet fejlesztő, a pszichológiai, nevelési, egészségügyi és mentálhigiénés jöletet elősegítő, valamint a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése.

#### **Ezen belül:**

- Pszichológiai tanácsadás
- Családkonzultáció/családterápia
- Mediáció
- Resztoratív – jóvátételi eljárás
- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi – egészségügyi szociális munka,
- Kapcsolattartási ügyelet helyszín biztosításával,
- Készenléti szolgálat biztosítása
- Szociális diagnózis felvétele
- Addiktológiai konzultációs tanácsadás
- Klubfoglalkozások

### **3.1.4 A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat 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, fiatalkorúak 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 ügyekben 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 segítő 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 egy alkalommal szervezett álláskereső klub nyújtotta szolgáltatásokban is, ahol álláslehetőségeket ismerhetnek meg az internet, valamint 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 megváltozott munkaképességűeket foglalkoztató) munkaadókkal, szociális és egészségügyi szolgáltatókkal.

### ***Hátralékkezeléssel és Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos 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 kiadásaikat, megállapítják a kliens törlesztési kapacitását.

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

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

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

#### Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos ügyintézés

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

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

A 2006. évtől kezdődően az említett támogatási kérelmek minden fajtáját kizárólag a helyi (kerületi) önkormányzat Család- és Gyermejjóléti 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 hozzájárás 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 hozzájárásban,
- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő 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 megbeszéléstről 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 veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk***

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

### **A családsegítők feladatai a veszélyeztetettség 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 cooping kapacitásának fejlesztése áll.
- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módozatai: mediáció, konfliktuskezelő-, család-párterápia vagy hasonló jellegű szolgáltatás közvetítése.
- Amennyiben a gyermek veszélyeztetettségét a gyermek, illetve szülőjének vagy más hozzátartozójának egészségi állapota vagy fogyatékossága okozza, a szükséges egészségügyi vagy gyógypedagógia ellátás, beavatkozás kezdeményezése.
- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség 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 veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk***

- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség 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 védelembe 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 védelembe vétel esetén az *esetmenedzser* javaslatot tesz a védelembe vétel megszüntetésére.
- Amennyiben a védelembe vétel nem vezet eredményre vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor az 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 eltávok 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 és Szolgálat 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. Kölcsönösen 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 családsegítőknek / esetmenedzsereknek ügyeleti ideje van, melyről minden esetben tájékoztatást nyújtanak a gondozottaknak. Ügyeleti időn kívül a családsegítő / esetmenedzser keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyekben.

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

A családsegítő / esetmenedzser 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 / esetmenedzser, 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 segítsége nélkül nem, vagy kevésbé sikeresen tudott megoldani.

A tanácsadási folyamatban a következő elemeket különítjük el:

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

*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 szakszolgálattal), családsegítővel/esetmenedzserrel.

*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.

### **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 a szakember. Mindazon kliensek számára ajánlható, akik családban élnek, és tünetük, betegségük pszichoterápiával, vagy pszichoterápia és farmakoterápia kombinációjával gyógyítható.

**Kapcsolatfelvétel:** új kliens esetében családsegítővel/esetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/esetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek családterapeutához a szociális diagnózis felvételét követően. Konzultáció az esetről a családsegítővel/esetmenedzserrel.

**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, ülészám:** 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.

### **Közvetítői tevékenység (mediáció)**

A mediáció egy olyan önkéntesen igénybe vehető speciális konfliktuskezelési, vitarendezési módszer, folyamat, melynek során két fél vitájában – mindkét fél közös beleegyezésével – egy független harmadik személy közvetít, és segíti a feleket a kölcsönösen elfogadható egyezség elérésében.

Mediációs eljárást olyan esetekben célszerű alkalmazni, amikor a felek között konfliktus vagy érdekkellentét támad, melyet belátható időn belül nem tudnak konstruktívan megoldani, de szükség van a további együttműködésükre, a kapcsolat fenntartására. Gyakran eredményes olyan esetekben, amikor a tárgyalások már holtpontra jutottak, a vitázók már nem képesek egymással segítő részvétele nélkül eredményesen kommunikálni.

A mediátor problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, segíti a felek közötti információáramlást, feltárja az ügytől független, vagy azzal csak

közvetve összefüggő indítékokat, értékeket és érdekeket. Feladata, hogy elősegítse a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását.

A mediáció célja nem annak eldöntése, hogy kinek van igaza, hanem az, hogy a mediációs eljárás végére olyan megoldás szülessen, amely mindkét fél számára kielégítő, melytől egyik fél sem érzi magát vesztesnek. A mediációs eljárás arra törekszik, hogy a felek félretegyék sérelmeiket és az eredmény ne a pozíciók kompromisszuma, hanem a kölcsönös siker és bizalom helyreállítása legyen. Mindezek következménye, hogy a kidolgozott megállapodás megvalósítható és betartható. Fontos körülmény, hogy az eljárás bizalmas, a bírósági eljárásokhoz képest gyors, ezért a pszichikai terhelés is a töredékére csökken.

A mediátorok facilitálják és moderálják a folyamatot azzal, hogy:

- Elősegítik a párbeszéd létrejöttét;
- Törekednek arra, hogy a felekben a megoldás igénye kerekedjen felül (egymás kirekesztése helyett);
- A folyamatot aktívan strukturálják;
- Fokozzák a felek kooperációs és empátikus képességét, problémamegoldó készségeit,
- Megakadályozzák a merev attitűdök kialakulását;
- Erősítik a megegyezések tartósságát, segítik a betartást.

A folyamat során a résztvevők mindegyike saját álláspontját képviseli, de csak olyan döntések szülehetnek, amelyekben mindenki szempontja megjelenik.

Fontos hangsúlyozni, hogy a **mediátor nem dönt. A döntés joga** és ezzel együtt felelőssége **a résztvevők kezében marad.**

Mindaz, ami a mediációs folyamat során elhangzik előítéletek nélkül kerül elfogadásra, és nem használható fel nyilvánosan.

### **Resztoratív helyreállító vagy jóvátételi eljárás**

A **resztoratív**, (más néven **helyreállító vagy jóvátételi**) szemlélet lényege az, hogy a szabályok megsértését nem elsősorban szabályszegésként, hanem a résztvevők közötti konfliktusként értelmezi.

**Az eljárás célja:** a konfliktus következtében kialakult károk helyreállítsa úgy, hogy a kárt okozó személy aktívan vállaljon felelősséget a tettéért, és valamilyen jóvátételt ajánljon fel a megsértett személynek vagy közösségnek. A konfliktus feloldásának folyamatában a sértett, az elkövető és a közösség szempontjai, szükségletei egyaránt érvényesülnek.

#### **Mikor alkalmazható az eljárás?**

A rezstoratív jóvátételi eljárás jól alkalmazható óvodai vagy iskolai környezetben (gyermek-gyermek, gyermek-pedagógus, szülő-pedagógus, szülő-intézmény, pedagógus-pedagógus között) történt szabályszegés, konfliktusok, fegyelmi eljárások esetében lehetséges alternatív vitarendezési technikaként, valamint munkahelyi közösségekben fennálló konfliktushelyzetekben.

#### **Mi történik az eljárás során?**

A megbeszélés során az érintettek megoszthatják a többiekkel az esettel kapcsolatos érzéseiket, az elkövetők szembesülhetnek tetteik következményeivel, kinyilváníthatják megbánásukat tettekkel kapcsolatban, illetve az áldozat megkapja a megbocsátás lehetőségét.

A módszer segítségével helyreállíthatóak a kapcsolatok, és mind az elkövető, mind az áldozat visszaintegrálódhat az adott közösségbe.

### **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 a szociális diagnózis felvételét követően. 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 szakszolgálat), 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.

### **Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység célja**

Az óvodai és iskolai segítő szolgáltatás a köznevelési intézményben biztosított preventív jellegű segítő tevékenység, amely az iskoláskorú gyerekek és fiatalok képességeinek, lehetőségeinek legoptimálisabb kibontakozását támogatja szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával.

Fentiek érdekében a tevékenység célja:

- a gyermekek, tanulók, szülők, pedagógusok részére adekvát szakmai segítség nyújtása, hogy képesek legyenek felismerni és jelezni a gyermekeknél észlelt változások alapján a háttérben rejlő problémákat,
- elsődleges prevenció programok működtetése,
- észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének segítése,
- a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésében és megszüntetésében való segítségnyújtás,
- szociálisan hátrányos helyzetű gyermekek helyzetét javító szolgáltatások nyújtása, lehetőségeik mind szélesebb körű kihasználása érdekében.

**Ellátási terület (illetékeség):** Közigazgatási besorolása: Budapest IV. kerület közigazgatási területe.

**Ellátottak köre:** Az ellátás a IV. kerületi nevelési és oktatási intézményekbe járó gyermekek és szüleire/törvényes képviselőire, vagy ott dolgozó szolgáltatást igénybe vevők összességére terjed ki.

**Ügyfélfogadás rendje:** hétfőtől csütörtökig: az adott nevelési és oktatási intézmény helyi sajátosságainak és igényeinek megfelelően, annak Intézményében.  
pénteken: nincs

**Potenciális célcsoport:**

Az óvodai és iskolai szociális segítő munkájának célcsoportjai a gyermekek, a szülők, és a pedagógusok, valamint a köznevelési intézmények közösségei (pld. szülői közösség, iskolaszék, intézményi tanács)

**Az óvodai és iskolai szociális segítő munkavégzésének elsődleges célcsoportjai:**

- az adott járásban a család- és gyermekjóléti központ ellátási területén működő köznevelési intézményeken, jogvisztonnal rendelkező gyermekek, tanulók és azok közösségei (óvodai, iskolai, kollégiumi csoport);
- az érintett szülők, nevelőszülők törvényes képviselők;
- az érintett köznevelési intézmények pedagógusai, a nevelő-oktató munkát segítő szakemberek, a köznevelési intézményben működő pedagógus- és egység közösségek (nevelőtestület, szakmai munkaközösségek, szülői munkaközösség);
- a gyermekekkel, tanulókkal kapcsolatban álló egyéb szakemberek (pl. pedagógiai szakszolgálat munkatársai, iskolapszichológus, védőnő);

**A szociális segítő szolgáltatásban érintett köznevelési intézmények:**

A köznevelési rendszer érintett intézményei, a nevelési-oktatási intézmények köre (kivéve az alapfokú művészetoktatási intézményeket):

- óvoda,
- általános iskola,
- gimnázium,
- szakgimnázium
- szakiskola,
- készségfejlesztő iskola,
- kiegészítő nemzetiségi nyelvoktató iskola,
- gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézménye,
- kollégium
- többcélú intézmények: (egységes óvoda-bölcsöde, egységes iskola, vagy összetett iskola, közös igazgatású, köznevelési intézmény, általános művelődési központ, egységes gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai módszertani intézmény: EGYMI, szakképzési centrum)

## **Tevékenységi területek:**

A fenti nevelési-oktatási intézményekben óvodai jogviszonnyal, tanulói jogviszonnyal, kollégiumi jogviszonnyal rendelkező gyermekekre, tanulókra terjed ki a központok által biztosított szociális segítő szolgáltatás.

## **Tevékenység leírása**

### ***Tanácsadás keretein belül segítséget nyújt:***

- a) Szülőknek gyermeknevelés és a családi élet más problémát okozó területein, iskolában jelentkező problémák kapcsán, gyermek eltérő fejlődésével kapcsolatban
- b) Információnyújtás elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális rendszer működéséről, ügyintézésben való segítségnyújtás, pályaorientációs tanácsadás
- c) Közvetítés a szülő és a pedagógus közötti konfliktusban, részvétel a pedagógus és a szülő közötti megbeszélésen
- d) Közvetítés különböző szolgáltatások eléréséhez
- e) Krízisintervenció
- f) Tanulók számára nyújtott egyéni tanácsadás, információnyújtás
- g) A probléma megoldásában való segítségnyújtás, egyéni tanácsadás a gyermekek, fiatalok számára.

### ***Csoportban végzett munka keretein belül:***

- a) Gyermek megfigyelése csoport helyzetben felkérésre
- b) Osztályfőnöki órák keretében preventív, konfliktuskezelő, érzékenyítő foglalkozás tartása
- c) Igény szerint szülőcsoportok szervezése, tartása.

### ***Közösségi munka keretein belül:***

- a) Együtműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team munka keretében);
- b) Együtműködés a partner intézményekkel;
- c) Igény szerint részvétel a nevelőtestületi üléseken, köznevelési intézmény által szervezett rendezvényeken, projektekben stb.

### ***Megkeresésre:***

- a) Lehetőség szerint részvétel a szülői értekezleteken,
- b) Együtműködés a köznevelési intézményen belül működő szülői szervezettel,
- c) Iskolaorientált közösségi munka megszervezése.

### **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 / esetmenedzser folyamatos szakmai együttműködése.

A tanácsadási folyamatban a következő elemeket különítjük el:

**Kapcsolatfelvétel:** új kliens esetében családsegítővel/esetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már

rendelkeznek családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek jogászhoz a szociális diagnózis felvételét követően. 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.

### **Hátralékkezelési, adósságkezelési tanácsadás**

Az **Adósságkezelő csoport ingyenes szolgáltatás formájában foglalkozik** azokkal a IV. kerületben élő egyénekekkel és családokkal, akiknek a **háztartásában a lakásfenntartási költségek nemfizetése miatt adósságaik keletkeztek és/vagy gondot okoz számunkra a közüzemi számlák folyamatos, határidőre történő megfizetése.** Munkatársaink ügyfeleikkel együtt stratégiát dolgoznak ki az adósságprobléma kezelésére, a tartozások csökkentésére, rendezésére. Az adósságrendezés során a szakember végigkíséri a folyamatot, segít a felmerülő, előre nem látott gondok megoldásában.

Szolgáltatunk támogató javaslatával pályázható a **IV. kerületi Önkormányzat hátralékkezelési támogatása**, melynek igénylési feltételeit az önkormányzat helyi rendelete szabályozza. Ennek igénybevételével jelentős önkormányzati segítséghez lehet hozzájutni a háztartási rezsihátralékok rendezéséhez.

A díjhátralékkal rendelkező ügyfeleink emellett hozzájuthatnak a **HÁLÓZAT Alapítvány** anyagi támogatásaihoz a **távhő-, víz-, csatorna-, szemétszállítási díjtartozások** esetében.

### **Munkavállalási tanácsadás**

Munkatársaink a kerületben élő munkanélkülieknek álláskeresési és munkavállalási tanácsadást biztosítanak. Heti egy alkalommal tartanak foglalkozást, melyeket szerdai napokon 10 – 13 óráig látogathatnak az érdeklődők. Az első látogatás alkalmával minden érdeklődővel adatlapot vesznek fel, hogy felmérjék adottságait, céljait, és ennek ismeretében személyre szabott aktuális információkkal, tanácsokkal lássák el.

A számítógép kezelésében kevésbé vagy egyáltalán nem jártas klienseknek a munkatársak segítenek elkészíteni az önéletrajzot (akár fényképpel is) és a motivációs levelet, valamint segítenek a pályázati anyag felületre történő feltöltésében is.

### **Addiktológiai konzultációs tanácsadás**

Munkatársunk jogosulttá mind felnőttekkel, mind gyermekekkel végzendő tanácsadási, konzultációs folyamatra. Ezen folyamatokat egyéni, vagy kiscsoportos formában látja el.

*Kapcsolatfelvétel:* új kliens esetében családsegítővel/ezetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe. Amennyiben már rendelkeznek a kliens családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek a tanácsadó munkatárshoz a szociális diagnózis felvételét követően. Konzultáció az esetről a családsegítővel/ezetmenedzserrel.



Addiktológiai érintettség esetén kompetenciájából fakadóan jogosult:

- motivációs interjú felvételére és kiértékelésére
- az interjút követően az érintett vonatkozásában a hiányzó motiváció kialakításában annak érdekében, hogy alkalmassá váljon rehabilitációs intézménybe való bejutásra, elhelyezésre
- együtt élő családtagok számára tanácsadásra, hogy hogyan viszonyuljanak és foglalkozzanak az érintettel, valamint ezen folyamat megsegítésére, támogatására
- folyamatos kapcsolattartás és konzultáció a szakellátó intézményekkel annak érdekében, hogy mindig naprakész információkkal szolgálhasson az érintettek számára
- kognitív viselkedésterápia levezetésére.

### **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 találkozásiukra. 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.

### **Kapcsolattartási ügyelet**

Család- és Gyermekjóléti Központunk kizárólag péntekenként (14-19 óra között) biztosítja a külön élő szülők és gyermekeik, valamint a nagyszülő és gyermekek közötti találkozások helyszínét, ill. igény szerint szakember segítségét, jelenlétét a kapcsolattartások lebonyolításához, amennyiben a találkozás egyéb módon - leginkább az érintettek kapcsolatának elégtelensége miatt - nem megoldható vagy újabb, a gyermekek számára igen megterhelő konfliktusokhoz, feszültségekhez vezethet.

A kapcsolattartás rendjét, az előre megküldött felkéréseket figyelembe véve a Bíróság, vagy Gyámhatóság szabályozása alapján, előre egyeztetett időpontban alakítjuk ki (a magas részvételi igények miatt óránkénti bontásban).

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

A korábban egyeztetett időpontokat kizárólag visszajelzést követően tartjuk fenn, annak hiányban az más megkeresésre is felajánlásra kerülhet.

A kapcsolattartásra egy helyiség áll rendelkezésre, melyben egyszerre csak egy család számára tudjuk a szolgáltatást biztosítani (annak kapacitásáig).

A kapcsolattartási ügyelet, mint szolgáltatás, kizárólag az Intézményünk számára eljuttatott jogerős bírósági, vagy gyámhatósági döntést követően vehető igénybe a házirend megismerését és elfogadását, valamint az együttműködési megállapodás megkötését követően.

Az együttműködési megállapodás megkötésére történő időpont egyeztetést az ügyfeleknek kell kezdeményezniük. Amennyiben az ügyfelek a bírósági, vagy gyámhatósági döntés közzését követő 30 napon belül nem kezdeményezik a kapcsolatfelvételt Intézményünkkel, úgy a kapcsolattartási ügyeleten számukra a férőhely fenntartása megszüntetésre kerül.

Amennyiben a kapcsolattartási alkalmon a kijelölt napon bármely fél nem tud megjelenni, az akadályoztatás felmerülésétől számítva a lehető leghamarabb, de legkésőbb a kapcsolattartás napján 9.00 óráig köteles jelezni azt a többi fél számára hitelt érdemlő módon (elsődlegesen telefonon). Pótlásra kizárólag igazolt távollét, akadályoztatás esetén áll módunkban lehetőséget biztosítani. Az igazolást az Intézmény számára kötelező benyújtani.

### **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, nőkkel szembeni erőszak áldozatainak lelki segély vonal, diszkrimináció áldozatainak lelki segély vonal, tini ambulanciák, munkásszállók, családok szállók, anyaothonok,

gyermekszállók, nappali melegedők, népkonyhák, orvosi ügyeletek, ügyeletes gyógyszertárak elérhetőségéről.

### **Szociális diagnózis készítése**

#### **A szociális diagnózis készítésének jogszabályi háttere:**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény 64/A. § (1) bekezdése alapján A Gyvt. szerinti család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist készít.

a) a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás - ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja,

b) a család- és gyermekjóléti szolgálatnál gondozásban nem álló ellátott esetén akkor, ha az esete nem tartozik a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés a) vagy b) pontja alá, és a szociális diagnózis elkészítéséhez valamennyi érintett hozzájárul.

(2) A szociális diagnózis elkészítését a 64. § (2) bekezdése szerinti jelzőrendszer tagjai is kezdeményezhetik a család- és gyermekjóléti központnál.

(3) A szociális diagnózis a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és - ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - gyermekjóléti alapellátásokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni.

#### **A szociális diagnózis készítési kötelezettség alapjainak szabályozása**

A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás rendszerének átszervezése során az egyik legfontosabb változás a család- és gyermekjóléti központok esetében a szociális diagnózis készítésének fokozatos bevezetése volt.

A szociális diagnózis megalapozza az egyén szociális támogatását, segítségét és a majdani szolgáltatónál a szolgáltatási terv elkészítését, valamint megvalósítását. A szociális diagnózis elkészítése során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapításra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek megteremthetik az egyén fejlesztéséhez, életviteléhez szükséges feltételeket, továbbá megtörténik a célok elérését gátló és segítő erőforrások, kockázatok számbavétele.

A család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere azon személyekkel veszi fel a szociális diagnózist, akiknek a problémája a család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásain kívül más szolgáltatás igénybevétele teszi szükségessé. Intézményünk családsegítője az esetkezelés során felmerült további beavatkozási igényt az esetenaplóban dokumentálja, ezzel indítja el a szociális diagnózis felvételi igényét a Központ esetmenedzsere felé. Kötelezővé válik a szociális diagnózis felvétele az olyan személyeknél is, akik közvetlenül a család- és gyermekjóléti központnál kérnek segítséget problémáik kezeléséhez, amennyiben nem az Intézmény valamely speciális szolgáltatásának igénybevétele kéri.

Amennyiben a családsegítő szükségesnek ítéli, egy általa már gondozott igénylő esetében is kezdeményezheti a szociális diagnózis elkészítését az esetmenedzsernél. A jelzőrendszeri tagok is kezdeményezhetik a diagnózis felvételét.

A hatósági eljárás következtében ellátást igénylő személyek nem minősülnek új igénylőnek, amennyiben a hatósági eljárás megindulása előtt már az Intézmény igénybevevői voltak.

Az elkészült szociális diagnózis a szükségletként megállapított szolgáltatások igénybevétele során kötelezi az Intézményt – az egyéb jogosultsági feltételek fennállása esetén – a

diagnózissal rendelkező személy ellátásra, szabad kapacitás hiányában pedig a várólistára való felvételére.

### **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.

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

#### ***Ünnepségek, rendezvények***

A szolgálat a gondozott családok gyermekei számára minden évben szervez Mikulás és karácsonyi ünnepséget, továbbá farsangot és más szezonális ünnepeket. A rendezvényekre a 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 Gyermejjóléti Központ szolgáltatásait ingyenesen vehetik igénybe a IV. kerületben életvitelszerűen tartózkodó kliensek és gyermekek.

Az alapellátás eredménytelensége esetén a Központ 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 stb.) 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, melynek során gondoskodik az adatvédelmi törvény előírásainak betartásáról.

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 elvének 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.

A 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 adatokat a Központ nem törli, nem semmisíti meg tekintettel a 1997. évi XXXI. törvény 2. §-ban megfogalmazott, a gyermek érdekei minden felett alapelveire, 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 kötelezettségsszegések megelőzése és feltárása célja - beleértve minden esetben az ellenőrzést és a felügyeletet 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**

Az Őszi Fény Integrált Gondozási Központ szakmai tevékenységére, munkájára az alábbi jogszabályok az irányadóak:

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,  
1/2000. (I.7.) SzCsM rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,

29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról,  
9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről,  
36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól,  
415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről,  
37/2008. (XII.22.) számú Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének rendelete a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételeiről, valamint a fizetendő térítési díjakról, és a  
2011. évi CXII. törvényben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,

### **3.2.1 Étkeztetés szakmai tartalma, az ellátás igénybevételeinek módja**

#### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

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

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének 37/2008. (XII.22.) számú rendeletének 7.§ -a alapján étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- a) koruk;
- b) egészségi állapotuk;
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük;
- d) szenvedélybetegségük, vagy
- e) hajléktalanságuk miatt.

Étkeztetésben lehet részesíteni azt a személyt is, akinek tartását (gondozását) tartási vagy életjáradéki szerződés keretében vállalták, de az étkeztetésre azért szorul rá, mert a kötelezett által nyújtandó tartáshoz (gondozáshoz) nem jut hozzá, és igazolja, hogy a szerződés felbontása iránti eljárás folyamatban van. Az étkeztetés biztosítása során előnyben kell részesíteni a szociálisan rászoruló időskorúakat.

Intézményünk a szociális étkeztetést kiszolgálással történő helyben fogyasztás és elvitel esetén munkanapokon, lakásra szállítás esetén a hét minden napján biztosítja. A normál menü mellett orvosi javaslat esetén epekímélő és cukorbetegek számára készített diétás menü igénybevételeire is lehetőség van. Az élelmiszer nyersanyagok energia- és tápanyagtartalmának alsó értékei a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről szóló 62/2011. (VI. 30.) VM rendeletben foglaltaknak megfelel.

Az étel elkészítése a megbízott vállalkozás (Menzaminta Kft-n, cím: 1191 Budapest, Hofherr Albert u. 20-22.) központi főzőkonyháján történik. A vállalkozó az ételt a központi főzőkonyhájáról a Bp. IV. kerület több pontján lévő telephelyek tálalókonyháira, illetve a házhozszállítást igénybe vevő ellátottak lakására saját gépkocsijával szállítja.



#### Telephelyek (tálalókonyhák) címe:

- 1042. Budapest, Király u. 15.
- 1046. Budapest, Tunggram u. 9.
- 1044. Budapest, Nagyszombati u. 17.

Az ebéd helyben fogyasztása munkanapokon 12.00 – 13.00 óra között történik. A felszolgálat konyhai kisegítők és asszisztensek végzik. Lehetőség van az ebéd elvitelére is, melyet ellátottjaink munkanapokon 11.30 – 14.00 óra között tehetnek meg. A szombati napra igényelt - a főzőkonyha által előre elkészített egyszer használatos, zárt műanyag csomagolású – ebédet az ellátottjaink az intézmények tálalókonyháin, pénteki napon 11.30 - 14.00 óra között vehetik át. Az étel házhoz szállítására a hét minden napján lehetőség van, melyet a megbízott vállalkozás (Menzaminta Kft.) saját gépkocsijával és személyzetével végzi.

A telephelyeken működő tálalókonyhák megfelelnek a HACCP minőségbiztosítási rendszer és a minőségirányítási rendszer szigorú előírásainak is. A tálalókonyhákra szállított ételeket az étkeztetés megkezdéséig a 62/2011. (VI. 30.) VM rendeletben foglaltaknak megfelelően melegen tartjuk.

#### **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 az intézményvezetőhöz kell benyújtani.

Az ellátás igénybevételéről az intézményvezető dönt. Az ellátást igénylő az intézménnyel megállapodást köt, amely tartalmazza:

- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait,
- az ellátás kezdetét és időtartamát,
- a megszűnésének módját,
- a nyújtott szolgáltatások körét, módját,
- a térítési díjra vonatkozó szabályokat.

Az étkeztetés adminisztrációját az asszisztensek a terápiás munkatárs ellenőrzése mellett hajtják végre. A heti várható étkezési létszámot és a változásokat az asszisztensek a terápiás munkatárs irányításával emailben 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. Az asszisztens a terápiás munkatárs irányításával a főzőkonyha felé a lemondást írásban jelzi, és az előzetesen megrendelt étel adagszámát a lemondások számával csökkenti. Az asszisztens

az étkezést igénybe vevőkről nyilvántartást 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.

A minőségirányítási rendszerben foglaltaknak megfelelően minden évben elégedettségi felmérést készítünk ellátottjaink körében. Ezen kívül az ellátottak írásban (postai levél és e-mail) és telefonon keresztül jelezhetik a szolgáltatással kapcsolatos problémáikat, amiket a Szervezeti egység vezető kivizsgál és jelez a vállalkozó felé, illetve tájékoztatja az ellátottat a felmerült probléma megoldásával kapcsolatosan.

### **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. Tunggram u. 9.		1044. Bp. Nagyszombati u. 17.
Kor megoszlás	Helyben /- elviteles	Házhoz szállított	Helyben/-elviteles	Házhoz szállított	Helyben/elviteles
18-39	0	1	0	3	3
40-59	4	6	0	3	3
60-64	0	5	1	5	2
65-69	3	11	2	11	4
70-74	2	8	3	7	2
75-79	3	5	6	11	1
80-89	4	11	8	16	0
90 év feletti	0	3	1	4	0
<b>Összesen:</b>	<b>16</b>	<b>50</b>	<b>21</b>	<b>60</b>	<b>15</b>

*Forrás: 2019. év*

### 3.2.2 Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja

#### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

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

Házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete a saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével kielégítést nyerjen.

A szolgáltatás keretében szociális segítséget vagy – a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló – személyi gondozást nyújtunk.

A házi segítségnyújtó szolgálat az ellátottak gondozási szükségletei szerint differenciált szolgáltatást biztosít. Ennek keretében a szociális gondozó biztosítja az ellátott alapvető gondozását, ápolását. Közreműködik az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott lakókörnyezetének higiénés körülményeinek megtartásában, szükség esetén kialakításában. Fontos feladata továbbá a vészhelyzetek kialakulásának megelőzése, kialakulását követően azok megszüntetése. Az ellátás során a gondozónő közreműködik az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében, különösen a bevásárlás, takarítás, mosás, orvos által előírt alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátásában. Segítséget nyújt az ellátott környezetével való kapcsolattartáshoz és a szükséges szociális és egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutáshoz. A házi segítségnyújtás tevékenységet szakképzett szociális gondozók közreműködésével látjuk el. A gondozók munkanapokon, munkaidőben, 8.00-16.00 óráig állnak a gondozottak rendelkezésére. A gondozottak és a gondozók közötti kapcsolat bizalomra épül, mely kapcsolatban fontos feladat a gondozottak biztonságérzetének megteremtése. A feltételek biztosítása érdekében a gondozók munkájuk során tartósan azonos gondozotti kört látnak el.

Ha fertőző beteg gondozása szükséges, kijelölünk egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza. Ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételek biztosításáról gondoskodunk.

#### Szociális segítség keretében az alábbi tevékenységeket biztosítjuk:

- 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 segítségét.

#### Személyi gondozás keretében biztosítjuk:

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

#### **1) Személyi gondozás szolgáltatásra megállapodással rendelkezők esetében:**

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvétevényeségei

#### Szociális segítség keretében:

*A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:*

–takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, 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

–vérnyomás 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 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

–ágyazás, ágyneműcsere

–közkútról, fürtkútról 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*

Gondozóink munkájuk során szorosan együttműködnek az egészségügyi és a szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

### **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 az intézményvezetőhöz kell benyújtani.

A gondozási szükséglet vizsgálat elvégzése és a gondozási szükséglet mértékének megállapítása az intézményvezető feladata. Ezen feladatkört az intézményvezető a Szervezeti egység vezető feladatkörébe helyezte. A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a Szervezeti egység 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.

Az ellátás igénybevételéről az intézményvezető dönt. Az ellátást igénylő az intézménnyel megállapodást köt, amely tartalmazza:

- az ellátás kezdetét és időtartamát,
- a megszűnésének módját,
- a nyújtott szolgáltatások körét, módját,
- a térítési díjra vonatkozó szabályokat,

- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

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.

A minőségirányítási rendszerben foglaltaknak megfelelően minden évben elégedettségi felmérést készítünk ellátottaink körében.

### **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. Tungstram u. 9.	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Kor megoszlás				
40-59	1	1	0	1
60-64	0	1	3	3
65-69	1	3	0	1
70-74	2	1	0	2
75-79	2	4	1	7
80-89	2	14	5	14
90 év feletti	0	6	1	8
Összesen:	8	30	10	36

*Forrás: 2019. év*

### **3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja**

#### **Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

Ügyfélfogadási idő: Hétfőtől-péntekig: 9-15 óra között;

Intézményünk jelzőrendszeres házi segítségnyújtást nyújt a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából.

### **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.

### **Feladatellátás szakmai tartalma**

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 igénybevételeivel 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 gondozónó helyszínre küldéséről. A gondozónó 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**

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 cselekvőképességű 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 az intézményvezetőhöz kell benyújtani.

Az ellátás igénybevételéről - a szociális rászorultság fennállásának vizsgálata alapján - az intézményvezető dönt. Az ellátást igénylő az intézménnyel megállapodást köt, amely tartalmazza:

- az ellátás kezdetét és időtartamát,
- a megszűnésének módját,
- a nyújtott szolgáltatások körét, módját,
- a térítési díjra vonatkozó szabályokat,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A minőségirányítási rendszerben foglaltaknak megfelelően minden évben elégedettségi felmérést készítünk ellátottaink körében.

### **Ellátandó célcsoport:**

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

Egészségügyi, mentális okból rászorultak.

Fogyatékkal élők.

Alapvető ápolási, gondozási feladatokat igénylők.



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

Ellátottak megoszlása:

Telephely	Őszi Fény Int. Gondozási Központ 1046. Bp. Tungsram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő
40-59	0 fő	0 fő
60-64	0 fő	1 fő
65-69	1 fő	2 fő
70-74	0 fő	2 fő
75-79	2 fő	12 fő
80-89	0 fő	24 fő
90 év feletti	2 fő	10 fő
Összesen:	5 fő	51 fő

*Forrás: 2019. év*

### 3.2.4 Idősek nappali ellátása (Klubok ) szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja

**Ellátási terület:**

Újpest – IV. kerület közigazgatási területe.

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

Intézményünk nappali ellátás keretében gondoskodik a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatására szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek ellátásáról.

Az idősek klubjában nyújtott ellátás térítésmentes, személyi térítési díjat csak az étkezést igénybe vevők részére állapítunk meg külön megállapodás keretében.

Lehetőséget biztosítunk a napközbeni tartózkodásra, étkezésre, társas kapcsolatokra, az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, valamint az alapfeladatot meghaladó szolgáltatások igénybevételére is (pl. fodrász, manikűr, pedikűr, kirándulás, színház, mozilátogatás stb.)

***Az intézmény az alábbi telephelyein nyújtja a szolgáltatást:***

Bársonyszív Idősek Klubja, 1042. Budapest, Király u. 15.

Sárga Rózsa Idősek Klubja, 1046. Budapest, Tungsram u. 9.

Őszkacsintó Idősek Klubja, 1044. Budapest, Nagyszombati u. 17.

**Feladata:**

a) tanácsadás,

b) készségfejlesztés,

c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,

d) esetkezelés,

e) felügyelet,

f) gondozás és

g) közösségi fejlesztés szolgáltatási elemek szükség szerinti biztosítása.

A tanácsadás az ellátott bevonásával történik, melynek során leggyakrabban életvezetési, életvitelre vonatkozó tanácsadást folytatunk, az egészséges táplálkozás fontosságára való figyelemfelhívással, valamint szükség esetén a diétás étrend betartására vonatkozó tájékoztatással.

*Készségfejlesztés során* segítséget nyújtunk a társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformák, az egyéni és társas készségek kialakulásában és fejlesztésében (pl. helyzetek és alternatívák kidolgozásával, lehetőségek biztosításával azok gyakorlásával.), továbbá a fizikai aktivitás megőrzését, javítását célzó mozgásos foglalkozásokon való részvétellel, tematikus foglalkoztatásban részvétellel (fejlesztő, szinten tartó, preventív célzatú), szabadidős programon történő részvétellel, valamint tömegkommunikációs eszközök használatával.

A testi-lelki egészség fenntartása, valamint a mentális megbetegedések kialakulásának megelőzése érdekében az ellátottak számára, az alábbi elfoglaltságokat biztosítjuk:

- csoportos torna gyógytornász vezetésével (hetente két alkalommal),
- kvízzjáték, rejtvényfejtés, helytörténeti vetélkedő, társasjátékok: „Activity”, és „Rummikub” társasjátékot,
- klubdélután keretében foglalkoztatás, ünnepi események, névnapok közös megrendezése,
- szükség szerint rendezvényeken való fellépés szerepeinek megbeszélése, próbák,
- időjáráshoz igazodóan kirándulások szervezése, színház, kiállítás látogatása,
- az ellátást igénybe vevők részére sajtótermék, könyvek, kártya-és társasjáték, illetve tömegkommunikációs eszközök, számítógép használati lehetőség biztosítása.

*Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás során célunk* az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

1. Mosás biztosítása nappali intézményben

- Személyes ruházat tisztításának lehetősége: egy automata mosógép áll a klubtagok rendelkezésére, melyet a gondozónő kezel.

#### *d) Étkeztetés*

A klub dolgozói segítséget nyújtanak az étel kiadagolásában, a szociális étkezők számára, a kiszolgálás a klub ebédlőjében történik. Az étkezők részére napi egyszeri meleg étkezést biztosítunk.

- 12- 13 óra között helyben fogyasztva, a hét 5 napján,
- 11/30 – 14 óra között elvitelre, a hét 6 napján van lehetőség.

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a házi orvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést biztosítunk.

*Esetkezelés során* az igénybe vevők szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolatot építünk ki, amely során számba vesszük és mozgósítjuk az igénybe vevő és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Ennek folyamata az alábbi:

1. Probléma feltárása, meghatározása

2. Cél meghatározása

3. Beavatkozási pontok meghatározása

4. Hivatalos ügyek intézésének segítése

- Segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében, szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel támogatása, pénzben- és természetben nyújtott ellátások, jogosultsági feltételeinek követése, nyomtatványok beszerzése, ehhez történő hozzájárulás intézése.

f) *Felügyelet során* az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén nyújtott lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

g) *Gondozás során* segítséget nyújtunk ellátottjainknak mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan testi-lelki támogatást nyújtunk, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

1. Mentális támogatás

2. Családi és társas kapcsolatok támogatása

3. Folyadékpótlás ellenőrzése

4. Személyi higiéné biztosításában segítségnyújtás (fürdés lehetőségének biztosítása)

5. Pihenés biztosítása

6. Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz történő hozzájárulás megszervezése, segítése

7. Egészségi állapot figyelemmel kísérése, támogatás terápiakövetésben

- Mentális gondozás: a lelki sérülések megfelelő gondozása, a környezet ártalmainak megelőzése, illetve enyhítése céljából.

- Családi és társas kapcsolatok támogatása: segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásban, probléma esetén jelzőrendszer működtetése a család felé, krízishelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében.

- Személyi higiéné megtartása érdekében: tusolási lehetőség biztosítása, csúszásmentes környezetben, szükség szerint segítséggel.

- Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz történő hozzájárulás megszervezése, segítése: szükséglet szerint, illetve igény esetén egészségügyi ellátó telefonon történő megkeresése, időpont egyeztetés, kísérés.

### **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, önfelelt szórakozásra.

## **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 az intézményvezetőhez kell benyújtani. Az ellátás igénybevételéről az intézményvezető 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.

A klubtagság térítésmentesen igénybe vehető.

A minőségirányítási rendszerben foglaltaknak megfelelően minden évben elégedettségi felmérést készítünk ellátottaink körében.

### **Ellátandó célcsoport:**

Klubtagjaink többsége, saját otthonában egyedül él, részben magányos, középkorú, illetve idős ember. Családi állapotukra jellemző az elvált/özvegy státusz. Az utóbbi években erősödik az a tendencia, hogy nem költöznek össze a gyermekeikkel, ezért jellegzetes az egygenerációs családi modell. Ennek következtében kialakulhat az elmagányosodás, izoláció veszélye, ezért is hatnak kedvezően a klub nyújtotta szolgáltatások az idősök körében. A klubtagok többsége 70 éven felüli korcsoportba tartozik. A nemek arányát tekintve a nők vannak többségben. A programokban aktívan részt vesznek, együttműködők (egészségi állapotuktól függően). Az utóbbi időben jelentkező klubtagoknál, pozitív tendencia érzékelhető a korukat, mentális állapotukat illetőleg. 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. Tungstram u. 9.		Őszkacsintó idősek klubja 1044. Bp. Nagyszombati u. 17.	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Kor megoszlás						
40-59	0	2	0	0	1	0
60-64	1	2	0	2	2	5
65-69	2	9	1	16	2	11
70-74	1	6	2	11	0	6
75-79	3	19	4	11	1	7
80-89	7	11	4	12	0	7
90 év feletti	0	0	0	1	0	0
Összesen:	14	49	11	53	6	36

*Forrás: 2019. év*

### **3.2.5 Időskorúak Gondozóháza szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja**

**Ellátási terület:**

Az ország egész területe.

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

Az idősek gondozóházában olyan időskorúak, valamint olyan 18. életévüket betöltött beteg személyek ápolását gondozását végezzük, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. A gondozóházban ideiglenes jelleggel legfeljebb egyévi időtartamra teljes körű ellátást biztosítunk, mely időtartam különös indokolt esetben az intézmény orvosa szakvéleményének figyelembevételével, egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható.

*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.

## **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 ellátás meghosszabbításáról az intézményvezető dönt.

## **Szolgáltatás szakmai tartalma**

Az idős emberek komfortérzete - életkori sajátosságaikból adódóan - 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 idősek 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 textiláru 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 idősek 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.

Az ellátottak részére 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) biztosítunk.

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.

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

A higiénés tevékenység magában foglalja az ellátottak személy higiénéjét, az otthon környezetének higiénéjét, és az ételmezés-egészségügyi előírásokat, melyeket betartva látjuk el feladatainkat.

### ***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 Szervezeti egység vezető figyelembe veszi az idősek igényeit és így állítja össze a tízórai és az uzsonna étlapját.

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

Étkezések időpontja:

Reggeli: 08. 00 - 09. 00-ig

Tízórai: 10. 00

Ebéd: 12. 30 - 13. 30-ig

Uzsonna: 15. 00

Vacsora: 17. 00 - 18. 00-ig

### ***Egészségügyi ellátás***

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

Az ellátottak élhetnek szabad háziorvos 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, alapápolását, orvos által elrendelt vizsgálat elvégzését, lehetséges gyógykezelését. Orvosi felügyeletet a jogszabályban előírt óraszámban biztosítjuk.

-szakorvosi-, kórházi ellátáshoz való hozzájutásról,

-rendeletben meghatározott gyógyszerellátásról,

-gyógyászati segédeszköz biztosításáról, és annak beszerzéséről.

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

A rendszeres orvosi felügyelet keretében az Időskorúak Gondozóháza biztosítja az igénybe vevő állapotának folyamatos ellenőrzését, az egészségügyi tanácsadást, szűrést, az orvosa által elrendelt vizsgálat elvégzését, amennyiben lehetséges a gyógykezelést. Az orvosi felügyeletet a jogszabályban előírt óraszámokban 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 alapápolási feladatok ellátását értjük.

### ***Gyógyszereléssel kapcsolatos fontos kérdések***

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

## ***Kórházi ellátás***

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

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

A kórházi kezelés ideje alatt is nagy figyelemmel kísérjük lakóinkat. A vezető gondozó rendszeresen érdeklődik a beteg állapotáról. A látogatások alkalmával gondoskodunk a 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. Terápiás munkatárs és a Szervezeti egység vezető 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 figyelembevételével valósítjuk meg programjainkat, melyek körébe az alábbi tevékenységek tartoznak.

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

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

-A Gondozási Központ életét 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 az intézményvezetőhöz kell benyújtani.

Az ellátás igénybevételének feltétele:

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

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

Az intézményvezető a döntéséről írásban értesíti az igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a 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 intézményvezető 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.

Az intézményvezető az ellátásra vonatkozó igények alapján, az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodik az ellátást igénylő elhelyezéséről.

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

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

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

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

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

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

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

Az előgondozás keretében az állami fenntartású intézménynél az intézményegység vezető vagy az általa megbízott személy, egyházi és nem állami fenntartású intézménynél a megállapodás megkötésére feljogosított személy vagy az intézményfenntartó által megbízott más személy (a továbbiakban együtt: előgondozást végző személy) 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 tájékozik 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 intézményvezető 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 intézményvezető szóban vagy írásban tájékoztatja az ellátást igénylőt vagy törvényes képviselőjét az igény nyilvántartásba vételéről, valamint az előgondozás elvégzésének időpontjáról. Az előgondozás során az intézményvezető 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 intézményvezető részére.

A kérelem megérkezését követően az előgondozást el kell végezni azzal, hogy annak eredményéről az intézményvezető 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 intézményvezető 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.

## 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.

### Ellátottak megoszlása:

Telephely	1042. Bp. Király u. 15.		1046. Bp. Tungsram u. 9.	
Kor megoszlás	Férfi	Nő	Férfi	Nő
40-59	0		0	0
60-64	0		0	2
65-69	0	0	5	4
70-74	0	4	0	3
75-79	0	2	1	5
80-89	1	10	1	10
90 év feletti	0	2	0	4
Összesen:	1	18	7	28

*Forrás: 2019. év*

## 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 (kivételesen 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. A fenntartó az intézményvezető tájékoztatása alapján intézkedik a térítési díj hátraléknak a behajtásáról. A többlet szolgáltatások típusait és díját az idősök szükségleteihez igazodóan meghatároztuk (fodrász, manikűr, pedikűr, kávéautomata). A szolgáltatások térítési díjairól az igénybe vevők a házirend és a faliújságon kifüggesztett dokumentum alapján tájékozódhatnak.

### 3.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona

Engedélyezett férőhelyek száma: 24 fő

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. 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 megghiúsulása esetén a számára legmegfelelőbb megoldás megkeresése.

Feladatai:

- A gyermekek átmeneti otthona megszakítás nélküli munkarend szerint működő bentlakásos gyermekintézmény, ahol is az otthon belső életének rendjét, az elhelyezett személyek jogai gyakorlásának és kötelességei teljesítésének szabályait házirend tartalmazza.
- A gyermekek átmeneti otthonában az a 3-18 év közötti gyermek helyezhető el ideiglenes jelleggel, aki átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül marad vagy elhelyezés hiányában ezek nélkül maradna, valamint akinek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett. Az átmeneti gyermekotthon segítséget nyújt a veszélyeztetettség megszüntetéséhez, megelőzéséhez és a családban történő nevelés elősegítéséhez. Feladata, hogy segítséget nyújtson – az illetékes gyermekjóléti szolgálatokkal együttműködve – a szülővel való kapcsolattartáshoz és a gyermek családjába történő visszatéréséhez vagy indokolt esetben a szakellátásba történő bekerüléshez.
- A gyermekek átmeneti gondozása keretében az átmeneti gyermekotthon a gyermek teljes körű ellátásáról gondoskodik, mely magába foglalja a gyermek lakhatását, a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő gondozását és nevelését, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetését, ruházattal való ellátását, mentálhigiénés és egészségügyi ellátását.
- Az átmeneti gyermekotthon a szabadidő hasznos eltöltése érdekében gondot fordít az egyéni készségfejlesztésre és a társadalmi integráció szempontjából nélkülözhetetlen konstruktív életvezetés megalapozására is.

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.

Munkarend: folyamatosan

Ellátási kötelezettséggel ellátott terület

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

Szerződés keretében ellátott terület

Budapest Főváros XV. és XVI. kerület és Fót közigazgatási területe

### **3.3.1. Az ellátandó célcsoport**

Budapest Főváros IV. kerületében (ellátási szerződéssel a Budapest Főváros XV. és XVI. kerületében és Fóton) 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.

### **3.3.2. A feladat ellátásához szükséges feltételek**

#### Az otthon személyi feltételei:

Az Aranyhíd Gyermekek Átmeneti Otthona 24 gyermeket fogadhat be. A gyermekek átmeneti otthonának szakmai munkáját egy szakmai egység vezető 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, dietetikus tanácsadó, képzőművészeti szakkörvezető, takarító, 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, mellékhelyiségek)
- 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

### **3.3.3. 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 beleegyezésével – 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. életévet 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.

### **3.3.4. Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonának célja**

Az otthon célja, hogy szervesen illeszkedve a kerület gyermekvédelmi rendszerébe, speciális és otthont pótló 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. A legfőbb cél a preventív jellegű tevékenység, melynek során a szakmai egység igyekszik megelőzni a gyermek családból történő tartós kiemelését.

#### **Az „Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthonának feladata**

- A gyermekek átmeneti otthona megszakítás nélküli munkarend szerint működő bentlakásos gyermekintézmény, ahol is az otthon belső életének rendjét, az elhelyezett személyek jogai gyakorlásának és kötelességei teljesítésének szabályait házirend tartalmazza.
- A gyermekek átmeneti otthonában az a 3-18 év közötti gyermek helyezhető el ideiglenes jelleggel, aki átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül marad vagy elhelyezés hiányában ezek nélkül maradna, valamint akinek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett. Az átmeneti gyermekotthon segítséget nyújt a veszélyeztetettség megszüntetéséhez, megelőzéséhez és a családban történő nevelés elősegítéséhez. Feladata, hogy segítséget nyújtson – az illetékes gyermekjóléti szolgálatokkal együttműködve – a szülővel való kapcsolattartáshoz és a gyermek családjába történő visszatéréséhez vagy indokolt esetben a szakellátásba történő bekerüléshez.
- A gyermekek átmeneti gondozása keretében az átmeneti gyermekotthon a gyermek teljes körű ellátásáról gondoskodik, mely magába foglalja a gyermek lakhatását, a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését elősegítő gondozását és nevelését, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetését, ruházattal való ellátását, mentálhigiénés és egészségügyi ellátását.
- Az átmeneti gyermekotthon a szabadidő hasznos eltöltése érdekében gondot fordít az egyéni készségfejlesztésre és a társadalmi integráció szempontjából nélkülözhetetlen konstruktív életvezetés megalapozására is.
- 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 élelmiszer-felhasználási 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 és a 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 tární 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).

### **3.3.5. 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
- Dietetikus tanácsadás.

### **3.3.6. 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 prevenciós előadások, egészségnevelés.
- Bűnmegelőzési felvilágosító előadások.
- Életkezdesi 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.

### **3.3.7. 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 szakmai egység vezető dönt az illetékes családsegítő/ezetmenedzser 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 gyermekre vonatkozó egyéni gondozási - nevelési tervet, amely rögzíti a munkamegosztást a szülő, a családsegítő/ezetmenedzser és az otthon között (ÁTG-1. adatlap).

### **3.3.8. 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
- A gyermekotthon vezetője önkéntes ellátás esetén megszünteti az ellátást a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmére,
- A Gyermekotthon szakmai egység vezetője megszünteti az ellátást, ha a jogosult a Házirendet ismételten, súlyosan megsérti. (A Házirend 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.

#### 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.

### **3.4. Szociális Foglalkoztató**

Budapest Főváros IV. kerület Önkormányzata mindig nagy hangsúlyt fektetett a munkaerőpiacon hátrányos helyzetben lévő személyek foglalkoztatásának ösztönzésére, munkavállalásuk segítésére. A leghátrányosabb helyzetű munkavállalói csoportok foglalkoztatása érdekében már 1959-ben megalakult a Szociális Otthon Foglalkoztatója, mely fogyatékkal élők és hátrányos helyzetű idősök számára biztosított munkalehetőséget. A szociális foglalkoztatás már akkor is, és azóta is a helyben működő vállalatokkal és vállalkozásokkal való együttműködésre törekszik, hogy a társadalmi és a gazdasági célok erősíteni tudják egymást és a helyi munkaerőpiac szereplői együttműködjenek.

2015. április 1-től jogutódlással Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye részeként, telephelyeként működik tovább a Szociális Foglalkoztató. Jelenleg is az Önkormányzat által finanszírozott szervezeti egységként, Újpest Szociális Intézményének részeként. Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Szociális Foglalkoztató (továbbiakban Foglalkoztató) alaptevékenysége, hogy - az Önkormányzat önként vállalt feladatáiként - a megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő, de még aktív korú személyek részére munkát és alapvető jövedelemszerzést biztosító tevékenységet szervezzen. Az egyéni fejlődés szempontjait, a munkaerőpiac igényeit és a vállalkozásokkal való hatékony kapcsolattartást egyaránt biztosítva.

#### **3.4.1. A Szociális Foglalkoztatói tevékenység bemutatása**

A Foglalkoztatóban működtetett fejlesztő, rehabilitációs és integrációs tevékenység egyformán fontos az itt dolgozó fogyatékkal élők és a helyi lakosok, valamint vállalkozások számára. A munka világába való részvétel az intézményben foglalkoztatottak számára alapvető társadalmi kapcsolatokat és jövedelmet biztosít. Az itt dolgozók olyan társadalmi csoportba tartoznak, mely a munkaerőpiacon jelentős hátrányokkal rendelkezik, az egyik legkisebb mértékben foglalkoztatott. A fogyatékkal élő embereknek egyszerre kell szembesülni a munkaerőpiac rugalmatlanságával, a képességeik csökkenéséből adódó elítéletekkel és

munkáltatók alacsony társadalmi felelősségvállalásával. Ezen hátrányok csökkentése és az akadályok leküzdése a célja a Foglalkoztatóban zajló szakmai tevékenységnek, az egyének fejlesztésének, munka kipróbálásának és folyamatos termelés, rutinszerű tevékenységek, folyamatok megszervezésének.

A Foglalkoztató tevékenysége folyamatosan alkalmazkodik az itt dolgozók képességeihez és személyes fejlődési céljaihoz, egyszerre szervezzük és biztosítjuk a fejlesztési folyamatokat a szociális, és foglalkoztatási rehabilitáció területén, valamint törekszünk az egyéni munkaerő-piaci fejlődés legtöbb szintjén megvalósuló segítségére, a készségek és képességek színvonalas fejlesztésére. A közös munka fő célja az integráció, azaz a megmaradt képességek segítségével, és új képességek kidolgozásával, valamint megtartásával az elérhető legmagasabb szintű önálló és önrendelkező életvitel biztosítása.

Újpest Önkormányzat Szociális Foglalkoztatója jelenleg Mt. szerinti munkaviszonyban teremt meg a foglalkoztatás kereteit 32 fő megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő munkavállaló számára. A Foglalkoztató működése során két foglalkozási csoportra osztja a foglalkoztatottakat: a befogadó és fejlesztő munkacsoportra, valamint a munkaerő-piaci integrációt biztosító rehabilitációs munkacsoportra.

Befogadó és fejlesztő munkacsoport (jelenleg 17 fő)	Munkaerő-piaci integrációt biztosító rehabilitációs munkacsoport (jelenleg 16 fő)
<p>A munkacsoport célja a leghátrányosabb helyzetű, önálló munkavégzésben tartóan akadályozott foglalkoztatottak befogadó közösségének megteremtése és tevékenységeik folyamatos irányítása, segítése.</p> <p>A foglalkoztatás során végeznek betanított, egyszerű munkafázisokra bontható munkát és megszervezésre kerülnek számukra kognitív és mozgásbeli képességeiket fejlesztő vagy szinten tartó feladatok is.</p>	<p>A rehabilitációs munkacsoportban zajló foglalkoztatás célja a piaci munkavégzéshez közel álló munkafeltételek és elvárások megteremtése, miközben a betanított, de változatos munka mellett nagy hangsúlyt fektetünk az egyén fejlesztésre, nyílt munkaerő-piaci integrációjára.</p> <p>A munkavégzés során betanított, de több termékcsoporthoz kiterjedő munka folyik, így a megváltozott munkaképességű munkavállalók megmaradt képességeik fejlesztésére és szinten tartására koncentrálnak segítőikkel együttműködve.</p>

Foglalkoztató az ellátottak képességéhez illeszkedve mindkét munkacsoportban megteremti a 1993. évi III. törvény 99/B-D. § szerinti fejlesztő foglalkoztatás körülményeit, így az intézményi jogviszonnyal rendelkező aktív korú megváltozott munkaképességűek és fogyatékkal élő emberek részére biztosítja a gondozási, fejlesztési, szolgáltatási, illetve rehabilitációs tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő fejlesztési és foglalkoztatási szolgáltatást, az egyén felkészítését az önálló munkavégzésre vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre.

Az elmúlt években az 99/B-D. § szerinti Szt. fejlesztő foglalkoztatást nem végzett a Foglalkoztató, 2021-ben kívánjuk elindítani ezt a szociális szolgáltatást és foglalkoztatási formát. Tekintettel arra, hogy jelenlegi megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő munkavállalóink Mt. szerinti munkaviszonnyal kerülnek foglalkoztatásra, a fejlesztő foglalkoztatás során is erre a jogviszonyra helyeznénk a hangsúlyt. Amennyiben a foglalkoztatás-egészségügyi vizsgálat megállapítja, hogy az ellátott munkavégzésre nem alkalmas, akkor a foglalkozás-egészségügyi orvos, a munka-szakpszichológus és a szociális



szolgáltatást biztosító intézmény vezetőjével együtt döntünk az egyén fejlesztési jogviszonyban történő foglalkoztatásáról.

A jelenleg működő két munkacsoportban összesen 33 fő dolgozik. A meglévő kapacitást a fejlesztő foglalkoztatással való bővítés esetén 48 főre tudja növelni a Foglalkoztató, mely összesen 15 fejlesztő foglalkoztatói státusz létrehozását jelenti.

A Foglalkoztatóban jelenleg 45 fő és egy vezető végzi a szervezeti egység munkavégzéséhez kapcsolódó feladatokat, melyből 32 fő megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő, 5 fő nyugdíjas munkavállaló. További 6 fő technikai munkatárs (gépkocsivezető, karbantartó, takarító stb.), valamint két fő irodai dolgozó és egy vezető biztosítja a Foglalkoztató működését. A Foglalkoztató integráns része a Budapest IV. kerület Újpest Önkormányzat Szociális Intézményének, mely szervezi és biztosítja a kerület szociális alapszolgáltatásait és az azokat kiegészítő egyéb szolgáltatásokat. Ennek megfelelően a Foglalkoztató egy támogató intézményi környezetben a családsegítési, valamint gondozási tevékenységgel szorosan együttműködve tudja biztosítani működését, a szakszerű szociális gondoskodást hátrányos helyzetű és fogyatékkal élő munkavállalói számára.

Az Újpest SZI által biztosított, korábban bemutatott szolgáltatások és ellátási formák a társadalmi integráció szempontjából nagy segítséget jelentenek, de a foglalkoztatottak számára az Szt. 99/B.§ (2) bekezdésében felsorolt intézményi jogviszonyt önmagukban nem biztosítják. Ennek megfelelően a Foglalkoztató kiépíti a kapcsolatot más ellátást is nyújtó és az intézményi jogviszonyt biztosító szervezetekkel, a létrehozott fejlesztői foglalkoztató kapacitás keretében munkalehetőséget és jövedelemszerzést biztosítunk a más intézményben ellátottak számára, az alábbi szolgáltatásokat igénybevevők esetében:

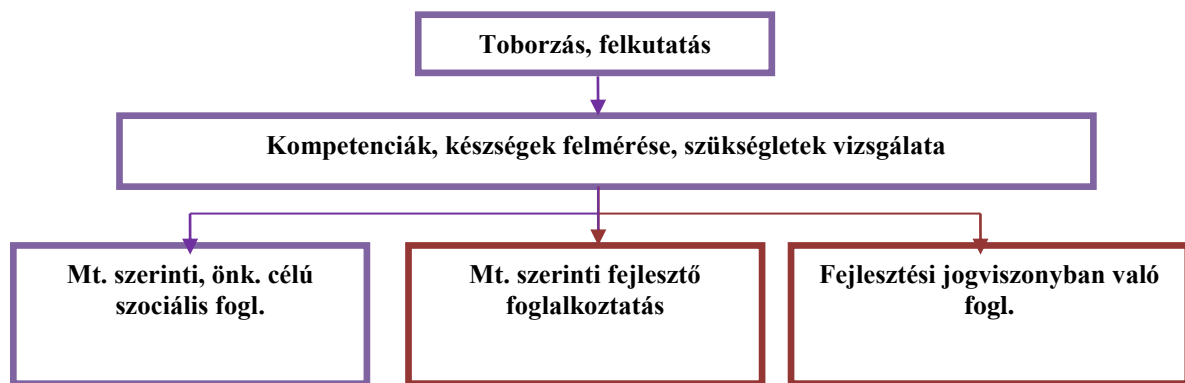
- közösségi alapellátás,
- támogató szolgáltatás,
- nappali ellátás,
- átmeneti elhelyezést nyújtó intézményi ellátás,
- ápolást, gondozást nyújtó intézményi ellátás,
- rehabilitációs intézményi ellátás,
- lakóotthoni ellátás vagy
- támogatott lakhatás.

A Foglalkoztató bemutatott munkaszervezete összetett, a megváltozott munkaképességűek és fogyatékkal élő munkavállalók munkavégzését irodai személyzet, a segítők és a technikai dolgozók is támogatják, akik között szintén vannak hátrányos munkaerő-piaci helyzetben lévő személyek. Minden esetben körültekintő kiválasztási eljárás és egyéni fejlődést elősegítő folyamatok zajlanak, melyek magukban foglalják a munkakörhöz és az aktuális munkavégzéshez, tevékenységhez kapcsolódó kompetenciaméréseket, a készségek, képességek körültekintő felmérését és a szociális szükségletek feltérképezését (kommunikációs készség, együttműködési készség, önértékelés szintje, egészségi állapot, koncentrációs képesség, kitartás, érdeklődés, feladattudat, felelősségtudat, munkamorál, munkakedv, elérhető célok, stb.) Ezek együttes figyelembe vételével kerül kialakításra a munkakör és a munkakörnyezet.

A szervezett foglalkoztatás célcsoportját alapvetően megváltozott munkaképességű személyek, fogyatékosággal élők és más aktív korú, jelentős munkaerő-piaci hátránnyal rendelkező személyek. A munkaszervezetbe integrálódó fejlesztő foglalkoztatás esetében az Szt. 99/B-

D.§ feltételei is vizsgálatra kerülnek a munkavállalókkal és fejlesztő foglalkoztatási jogviszonnyal alkalmazott ellátottakkal való együttműködés, közös munka megkezdésekor. Ennek megfelelően fejlesztő foglalkoztatásban

- állapota szerint fogyatékossgal élő, vagy pszichiátriai beteg, vagy szenvedélybeteg, vagy hajléktalan személy,
- a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséig,
- a 16. életévét betöltött,
- más kereső tevékenységet nem végző, és
- intézményi jogviszonnyal rendelkező, szociális szolgáltatást, vagy ellátást igénybe vevő személy részesülhet.



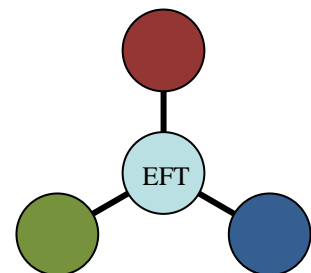
A munkaszerződés és fejlesztési szerződés megkötését követően 30 napon belül egyéni foglalkoztatási tervet készítünk. Az **egyéni foglalkoztatási terv** tartalmazza:

- a foglalkoztatott személy fizikai, mentális állapotának, készségeinek, jártasságainak, munkavégző képességének jellemzőit,
- az ellátásban részesülő állapotának megfelelő foglalkoztatási célokat, feladatokat és azok megvalósításának módszereit,
- a foglalkoztatással kapcsolatos motiváció, mentális támogatás és segítő szolgáltatás módjait,
- a foglalkoztatás időtartamát és időbeosztását,
- fejlesztési jogviszony esetében az Szt. 99/C. § (4) bekezdés a) pontja szerinti dokumentumokat.

Az egyéni foglalkoztatási terv

- a fejlesztő foglalkoztatásban részesülő ellátott,
- az intézményi jogviszony alapján szociális szolgáltatást nyújtó szociális szolgáltató, szociális intézmény vezetője és
- a segítő munkakörben foglalkoztatott személyes egyeztetése alapján készül el.

Az egyéni foglalkoztatási terv alapján elért eredményeket a fenti személyek évente értékelik, és szükség esetén módosítják az egyéni foglalkoztatási tervet.



Szt. szerinti fejlesztési jogviszony esetén a munka- és szervezetpszichológus által kiadott javaslattal szükséges rendelkezni, vagy a rehabilitációs alkalmassági vizsgálat eredményeképpen kiadott, hatályos munka rehabilitációt javasoló szakvéleménnyel.

A fejlesztő foglalkoztatás esetében az Újpest SZI és a Foglalkoztató feladata - az Szt. 99/B. § (1) bekezdése szerinti cél megvalósítása érdekében

- a munkavégzés, munkafolyamatok szervezése, irányítása és koordinálása,
- a tevékenység végzése érdekében a rendelkezésre álló kompetenciák és kapacitások összehangolása,
- a foglalkoztatott és/vagy ellátott napi tevékenységének a megtervezése,
- a kapcsolattartás a külső partnerekkel,
- az ellátott munkaerő-piacra történő kivezetésének az előkészítése, és
- a foglalkoztatottak motiválása, részükre a segítő szolgáltatások nyújtása az egyéni foglalkoztatási tervek szerint.

További feladatok:

- Az ellátást igénybe vevők erőforrásaink feltárása, a rehabilitáció, habilitáció érdekében.
- Teljesítményfokozás, emberközpontú szempontok előtérbe helyezésével.
- Új munkatevékenységek betanítása.
- Megfelelő, az ember önbecsülését, jó közérzetet erősítő munkaszokások kialakítása.
- A meglévő tárgyi feltételek alkalmazásával biztonságos, az egészségre nem veszélyes munkakörnyezet kialakítása.
- Segítségnyújtás más munkaviszony felkutatásában vagy teremtésében.

A foglalkoztatás során alkalmazandó **munkavédelmi és biztonsági alapelvek:**

- A munkavállaló csak a biztonságos munkavégzésre alkalmas állapotban, a munkavédelemre vonatkozó szabályok, utasítások megtartásával, a munkavédelmi oktatásnak megfelelően végezhet munkát.
- A munkavállaló köteles munkatársaival együttműködni, és munkáját úgy végezni, hogy ez saját vagy más egészségét, testi épségét ne veszélyeztesse.
- A munkavállaló a rendelkezésére bocsátott munkaeszköz biztonságos állapotáról köteles meggyőződni, azt rendeltetésének megfelelően használni.
- A munkavállaló köteles a munkája biztonságos elvégzéséhez szükséges ismereteket elsajátítani, és azokat a munkavégzés során alkalmazni.
- A munkavállalónak a részére előírt orvosi vizsgálaton részt kell venni.
- A veszélyt jelentő rendellenességről, üzemzavarról azonnal tájékoztatást kell nyújtania a közvetlen vezetőjének.
- A munkáltató az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés feltételeit a munkavédelemre vonatkozó szabályokban előírtak szerint biztosítja.
- A munkáltató a betanuláshoz való lehetőséget biztosítja.
- A munkavállaló jogosult megtagadni a munkavégzést, ha azzal életét, egészségét vagy testi épségét közvetlenül és súlyosan veszélyeztetné.
- A munkahely biztosítja az elsősegélynyújtás személyi és tárgyi feltételeit.

- A munkáltató biztosítja a munkavégzéshez munkavédelmi szempontból szükséges felszereléseket.
- A munkáltatóknak és a munkavállalóknak a munkavédelemre vonatkozó szabályokban meghatározott jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése során együtt kell működniük.

### **3.4.2. A szociális foglalkoztatás keretében végzett tevékenységek**

Az Újpest SzI foglalkoztatást biztosító szakmai egységében **összesen 65 fő az engedélyezett létszám**. Ebből jelenleg 45 fő van feltöltve a korábban bemutatott összetétel szerint. A Foglalkoztatóban munkaviszonyban dolgozó 32 megváltozott munkaképességű és fogyatékkal élő személy mellett **további 15 fő fejlesztő foglalkoztatását tudjuk kialakítani**, így a fejlesztést és rehabilitáció céljából foglalkoztatottak száma 48 főt tehet ki, a tevékenységet segítő technikai és irodai dolgozók mellett.

#### **A Befogadó és fejlesztő munkacsoport foglalkoztatása során végzett tevékenységek:**

- Foglalkoztató területén takarítási munkák elvégzése, szemetes konténer kezelése
- kertészet, parkgondozás
- egyszerűbb csomagolási munkák végzése pl.: etikettek, kódok ráragasztása a termékekre,
- kézműves foglalkozások, melynek színhelye a kreatív műhely: gyöngyfűzés, festés-rajzolás, ajándéktárgyak, dísz tárgyak készítése stb.
- képességfejlesztés számítógépek, könyvek, újság, társasjáték, rajzolás stb. segítségével.

Az itt dolgozó foglalkoztatottak el tudják végezni több részből álló papír és műanyag dobozok vagy más tárolóeszközök összeállítását, de tevékenységüket a monotonitást kerülve, kézműves foglalkozásokra, a kreativitás erősítésére is koncentrálnak. Az egyszerűbb betanított munkafázisok résztvevénységét képezik termékek előállításának, de a kreatív műhelyfoglalkozások során inkább díszítő, munkahelyi és otthoni környezetüket színesítő termékek jönnek létre.

#### **A Munkaerő-piaci integrációt biztosító rehabilitációs munkacsoport keretében végzett munkafolyamatok és tevékenységek:**

A munkacsoport tagjai raktári kiegészítő feladatokat, csomagolást, etikettezést, pántolást, kézi főliázást vagy szortírozást végeznek, valamint kisebb tárgyak összeszerelését, javítását, selejteket visszanyerését tudják lebonyolítani. Korábban jellemző volt a közelben működő elektronikai nagyvállalatok (Tungsrám/GE) számára a termékekhez kötődő egyszerűbb munkafázisok elvégzése, azonban a termelés jelentős csökkenésével ezek a feladatok egyelőre nincsenek jelen a Foglalkoztató munkavégzésében.

A dolgozók képességeikhez mérten és szükségleteik, korlátaik figyelembe vétele mellett számos betanított tevékenységet el tudnak végezni, így finommotorikát, precizitást igénylő tevékenységeket strukturált, folyamatában irányított módon is meg tudunk szervezni a munkacsoport tagjainak. A munkafolyamatok termékenként kerülnek kidolgozásra és a képességek alapján végzik a tevékenység megfelelő fázisát. Az utóbbi években álló papír és műanyag dobozok vagy más tárolóeszközök összeállítását, csomagoló anyagok előkészítését, tasakok hajtását, valamint ragasztását végezték a dolgozók, mely minden esetben valamilyen hasznosuló termék értéknövelő munkafázisa volt.

Munkatevékenység	Helyiség, munkaterület, munkaidő	Eszközök
<b>Kreatív műhely</b> TEAOR: 3199 Egyéb m.n.s feldolgozóipari tevékenység	- Foglalkoztató-szoba I. 75m <sup>2</sup> / jelenleg 17 fő, mely <b>6 fő fejlesztő</b> foglalkoztatással egészül ki - a munkavégzés alapvetően <b>4 órában</b> szerveződik (8:00-12:00), de 6 órában is lehetőség van munkavégzésre (7:00-13:00)	- rajzeszközök - textil, gyöngy - tábla - társasjáték - olló, ragasztó - számítógépek - könyvek, újságok
<b>Kertészet, parkgondozás</b> TEAOR: 8130 zöld-terület kezelés	- A kertészeti és parkgondozást az udvaron, közlekedő utakon és a kertben végzik	- seprű - gereblye - lapát - hólapát - hómaró - sövényvágó - fűnyíró
<b>Csomagolási, címkézési, szortírozási, összeszerelési tevékenység</b> TEAOR: 3199 Egyéb m.n.s feldolgozóipari tevékenység	- Foglalkoztató-szoba II. 75m <sup>2</sup> / jelenleg 16 fő, mely <b>9 fő fejlesztő</b> foglalkoztatással egészül ki - a munkavégzés alapvetően <b>7 órában</b> szerveződik (6:00-14:30), de <b>6 órában</b> is lehetőség van munkavégzésre (7:00-13:00)	- snitzer - tűzőgép - ragasztó - ragasztószalag - fólia - toll - olló
<b>Textil műhely</b> TEAOR: 1399 egyéb textiláru gyártás		- piszkáló - oldalcsípőfogó - laposfogó - vágószerszám - varrógép

A munkavégzés minden nap közös napindító tevékenységekkel kezdődik, melyek segítenek a ráhangolódásban és teret adnak a közösségi élményeknek és beilleszkedésnek. A nap további részében munkaközi szünetek biztosítják a pihenést, valamint a kiegészítő tevékenységeket.

A Foglalkoztatóban jelenleg is dolgozó, hosszabb távú munkaerő integráció érdekében megsegített emberek számát 15 fő fejlesztő foglalkoztatásával egészítjük ki, amennyiben az ennek finanszírozására elkülönített központi költségvetési forráshoz hozzá tud jutni az Újpest SzI. A fejlesztő foglalkoztatás keretében 5 főt napi 4 órás fejlesztői jogviszonyban tudunk foglalkoztatni, 10 fő számára Mt. szerinti jogviszonyt biztosítanánk, négy esetben napi négyórás, hat esetben pedig napi hatórás munkaviszonyban. A célcsoportba tartozó ellátottak képességeihez és szükségleteihez alkalmazkodni tud a Foglalkoztató a fenti jogviszonyok sokszínűségével. A fejlesztési jogviszonyban foglalkoztatottak díjazása meghaladja a mindenkori minimálbér 30%-át, de a képességeikhez mért közreműködésük, a fejlődési folyamatban tapasztalt aktivitásuk és teljesítményük alapján differenciálásra kerülhet.

### **3.4.3. A foglalkoztatás tárgyi és személyi feltételei**

A foglalkoztatáshoz szükséges tárgyi feltételek nagy részét a tevékenységeket bemutató fejezet és táblázat tartalmazza. A foglalkoztatásra használt helyiségekben, illetve az egész Foglalkoztatóban és környezetében a hozzáférés biztosított az ott dolgozó fogyatékkal élők számára, a teljes körű akadálymentesítése folyamatban van, a munkavégzés során biztosítjuk az egyéni - ergonómiai szempontokat is figyelembe vevő - munkahelyi berendezéseket és munkaeszközöket. A munkahelyek megfelelnek az előírt munkavédelmi- és tűzvédelmi szabályzatoknak. A műhely helyiségekben biztosított a szabad, akadálymentes mozgáshoz szükséges legalább 2 m<sup>2</sup>/ fő terület. Tisztálkodó, női- férfi mellékhelyiségek, öltözők állnak a dolgozók rendelkezésére. Folyóvizes kézmosási, illetve mosdási lehetőség biztosított. A szabadtéri munkaterületen a dolgozók a veszélytől, biológiai kóroki tényezőktől, lehulló tárgyaktól, zajtól, gázoktól, gőztől, illetve portól védettek.

Az elsősegélynyújtásra kijelölt helyiséget; elsősegélynyújtásban jártas személyeket; ügyeletes, egészségügyi végzettségű személyi segítőt biztosítunk, valamint a foglalkoztatóban heti rendszerességgel üzemorvosi szolgáltatás is igénybe vehető.

Újpest Önkormányzat Szociális Foglalkoztatója a törvényben előírt személyi feltételeknek maximálisan eleget tesz. A szervezeti egység vezetését egy fő, okleveles szociálpolitikus végzi. A Foglalkoztatónk 2 fő segítő munkatársat alkalmaz, akik közül egy fő felnőtt betegápoló, ált. asszisztens végzettséggel látja el a feladatot. További 1 fő foglalkoztatás-koordinátor egészíti ki a segítők munkáját, munkaszervezéssel és irányítással kapcsolatos feladatokkal. A fenti munkatársak mindegyike rendelkezik a jogszabályban előírt iskolai végzettséggel.

A 3/2006. (V. 17.) ICsSzEM a szociális intézményen belüli foglalkoztatás szakmai követelményeiről, személyi és tárgyi feltételeiről és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet módosításáról szóló rendelet 2§ (3) bekezdésében foglaltak szerint: a segítők és a foglalkoztatás-koordinátorok számát a foglalkoztatottak számára, állapotára, a foglalkoztatás keretében végzett tevékenységre, valamint a foglalkoztatás körülményeire tekintettel határoztuk meg.

### **3.4.4. Az előállított termék, illetve szolgáltatás értékesítésének folyamata**

Az Újpest SZI jelenleg nem gazdálkodik önállóan, így értékesítést is a Fenntartó által irányított Gazdasági Igazgatóságon keresztül tudunk végezni.

A foglalkoztatottak raktári kiegészítő feladatokat, csomagolást, etikettezést, pántolást, kézi fóliázást vagy szortírozást végeznek, valamint kisebb tárgyak összeszerelését, javítását, selejtek visszanyerését bonyolítják le. A Kreatív műhely és a Textil műhely alkalmas még néhány hasznosítható termék előállítására. Az alaptevékenység ellátása mellett, tehát szabad kapacitásunk terhére szolgáltatói tevékenységet lát el a Foglalkoztató. A betanított munkával ellátott tevékenység és a kreatív munkák kapcsán esetenként keletkező termék nagyobb volumenű értékesítés kiépítését nem teszi lehetővé. Az elmúlt években néhány, kerületi elektronikai vállalat és tartós élelmiszer kereskedő látta el feladatokkal a munkavállalókat, így a kapacitások értékesítéséhez nem kapcsolódott hangsúlyos feladat.

Az COVID-19 miatt kialakult veszélyhelyzet a fenti piaci viszonyokat is átalakította, így az eddigi partnerek és a betanított munka után érdeklődő cégek száma átmenetileg lecsökkent. A veszélyhelyzet után megkezdődött a fenti tevékenységekhez kapcsolódó új partnerek keresése, valamint új értékesítési csatornák és technikák kidolgozása. Középtávon a

Foglalkoztató növelni tervezi a saját készítésű termékek arányát. A marketing tevékenység az értékesítés sikerének feltétele, s a társadalmi előítéletek csökkentésének is fontos eszköze, így fontosnak tartjuk a tevékenységek és termékek megismertetését a közösségi média felületein, melyek lehetőséget biztosítanak célzott értékesítésre, marketing tevékenységre is.

A Foglalkoztató működésének fontos elemeként, a munkát segítő koordinátor, értékesítési és marketing tervet készít, amelynek kiemelt elemei:

- a termékek és szolgáltatások piacának, valamint a versenytársaknak az elemzése
- a célcsoportok és az őket elérő kommunikációs csatornák beazonosítása
- a korábbi gyakorlat vizsgálata költség-hatékonyság szempontjából,
- az ár kalkulálása a költség ráfordítások és más piaci árak alapján, valamint a
- a fennálló és jövőben várt kapacitások vizsgálata.

Az ár kialakításánál figyelembe kell venni a versenytársak árait, a költségráfordításokat: az állandó és változó költségeket. A termékeknek a lehető legnagyobb mértékben szükséges megközelíteni a piacon, a potenciális vásárlók által elvárt minőséget, azonban az értékesítés során hangsúlyozni szükséges a termékek és szolgáltatások társadalmi célból fakadó többletértékét.

A munkavállaló/foglalkoztatott saját, illetve az intézményben élők és dolgozók részére is készíthet dísz- és használati tárgyakat értékesítés céljából, valamint különböző társadalmi eseményeken vendégek is megajándékozhatóak ezen termékekkel, amelyek felhívják a figyelmet a társadalmi integráció fontosságára. A helyi rendezvényeken, illetve a fenntartó által biztosított vásári helyeken is értékesíthetőek a termékek.

### **3.4.5. A szociális foglalkoztatásban részt vevő személy munkavégzés terén történő továbblépéséhez biztosított lehetőségek**

A foglalkoztatás kialakításában és a konkrét munkatevékenységek kijelölésében, illetve ezen belül a képességeknek, valamint az egyéni szükségleteknek is megfelelő, elsajátítható munkaszakasz kiválasztásában a differenciálás elvét helyezzük előtérbe. Arra törekszünk, hogy minél több részre osszuk a munkafolyamatokat, mert így tudunk megfelelni a személyre szabott fejlesztési elvárásoknak, valamint tudjuk erősíteni és stabilizálni a foglalkoztatottak munkaerőpiacon leginkább hasznosítható képességeit.

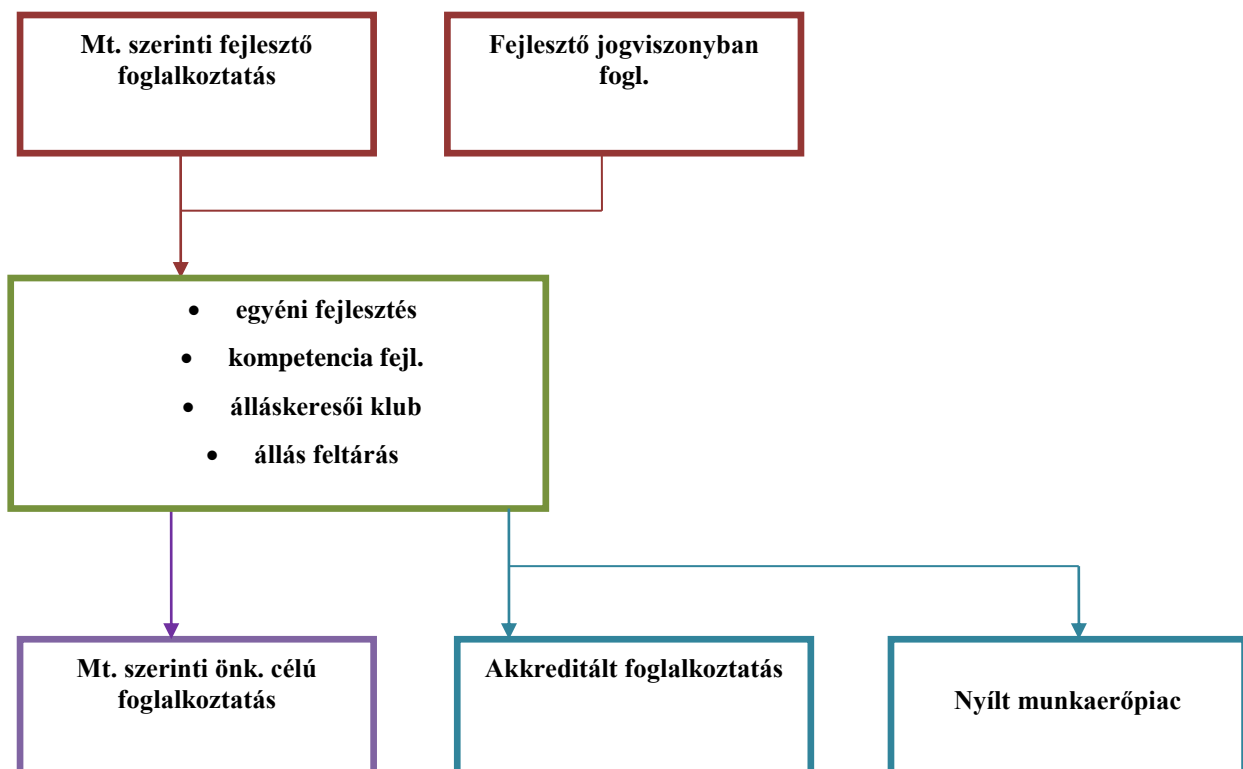
A kreatív műhelyben elsajátított kézimunkák által fejlődik finommotorikus mozgásuk, kézügyességük. Ez nagymértékben hozzájárul munkavégző képességük fejlődéséhez, későbbiekben növeli a hatékonyabb munkavégzést. A motorikus képességeiken túl önértékelésük, önbecsülésük is formálódik, önbizalmuk nő, kisebbségi érzésük csökken. A másságuk, a fogyatékoságuk háttérbe kerül azzal, hogy dolgoznak, és fizetésük révén anyagilag is értékeli Őket, hasonlóan a többségi társadalom felnőtt tagjaihoz. Közelebb kerülnek ahhoz, hogy teljes emberi életet éljenek. Megfelelően képzett szakembereink segítségével, illetve folyamatos munkavégzés mellett kialakul a fogyatékos személyekben a feladat- és a munkatudat, mely nélkülözhetetlen része a foglalkoztathatóság egy magasabb szintre való kerülésének, a fejlesztő foglalkoztatásban való részvételnek, amelyre természetesen minden lehetőséget megadunk.

A foglalkoztatottak esetében a foglalkoztathatóság következő szintje **az akkreditált foglalkoztatónál vagy a nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedés** és helytállás. Ennek érdekében a dolgozókat nem csak egyféle tevékenységbe vonjuk be, hanem minél többféle módját és aspektusát megmutatjuk a munkavégzésnek. Ezáltal csökkentve a monotonitás érzését, növelve a változatosságot, ami a munkakedvet emeli.

Az **önbizalom erősítése** minden foglalkoztatott esetében egyformán fontos, de különösen erősítést igényel a nyílt munkaerőpiacot már rövid távon célzó munkavállalók esetében. Szakembereink az elvégzett munka folyamatos kiértékelésével segítik Őket **pozitív és reális**

**önértékelésük kialakulásában**, mely már az állások keresésénél is fontos képesség. A lelki megerősödésük stabilizálásában, építésében a segítő munkatárs is aktívan részt vesz, a csoportvezető és a foglalkoztatás-koordinátor mellett.

A házirend, műhelyrend, munkavédelmi előírások betartásával a csoportvezetők felkészítik a foglalkoztatottakat a kööttségek, a szabályok betartására illetve a munkahelyi fegyelem elsajátítására, ami a valószínű későbbi önálló munkavégzésük során lényeges tényezővé válik. A foglalkoztatottak esetében a nyílt munkaerő-piaci elhelyezkedést, mint legfőbb kimeneti célt helyeztük előtérbe. A munkatevékenységek kiválasztásánál arra törekedünk, hogy minél biztosabb lehetőséget nyújtsunk a nyílt munkaerő-piacon való elhelyezkedésre. Az Újpest SZI családsegítő szolgálatával együttműködve **szociális munkával és helyi álláshelyek feltárásával is segítjük az egyének álláskeresését**, valamint rendszeresen szervezünk **álláskereső klubokat**.



A foglalkoztatásban résztvevők bevonásának és továbblépésének is elengedhetetlen feltétele más segítő szervezetekkel, az ellátást végző intézményekkel való szoros kapcsolat kiépítése . A fejlesztő foglalkoztatás formáinak esetében a segítő szolgáltatások és intézményi jogviszony miatt is fontos, de a fejlesztési folyamat közös segítése és a nyílt munkaerő-piaci integráció elérése érdekében is elengedhetetlen.



Az Újpest SZI jó kapcsolatot ápol a IV. kerületben működő és hajléktalan személyek számára átmeneti szállást biztosító Twist Olivér Alapítvánnyal, a **pszichiátriai és szenvedélybetegek számára nappali ellátást nyújtó Humán Sztráda Nonprofit Kft.** munkatársaival, a **hajléktalanok számára átmeneti szállást biztosító Magyar Vöröskereszt** budapesti szervezetével, a Budapest Főváros Kormányhivatalának IV. kerületi Foglalkoztatási Osztályával és a



kerületben működő számos vállalattal és vállalkozással. Ezeket a kapcsolatokat folyamatosan ápoljuk és erősítjük, és így sikerült egy olyan helyi ökoszisztémát kialakítani, mely segíthet a Foglalkoztató munkavállalóinak is nyílt munkaerőpiacon, kevésbé védett helyen, integráltabban munkát vállalni és jövedelmet szerezni.

### **3.5. Támogató Szolgálat**

#### **3.5.1. Szolgáltatás célja, feladata**

##### Célja:

A támogató szolgáltatás célja a fogyatékkal élő személyek saját lakóhelyükön, lakókörnyezetükben való ellátása, személyre szabottan, lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítségével, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális személyes segítségnyújtás biztosításával mindennapi életük segítése. A társadalmi hátrányok csökkentése érdekében, és a fogyatékkal élő személy társadalmi aktivitását növelő módon végzett segítő, támogató szolgáltatás a cél, amelyet a szolgáltató a jogosult személy lakásán és azon kívül egyaránt végez.

##### Feladatai:

- a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, speciális segítségnyújtás biztosítása,
- életvitelük önállóságának megőrzésében történő segítségnyújtás,
- a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése,
- alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás segítése,
- a fogyatékossgal élő személy általános egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutásának biztosítása,
- állapotjavító és -megőrző szolgáltatás közvetítése,
- fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása, munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevitelének elősegítése,
- jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolat-készségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önszervező csoportokban való részvételükhöz,
- segítségnyújtás a fogyatékossgal élő személyek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés,
- kapcsolattartás az intézmény többi szervezeti egységével, valamint a kerületi és fővárosi fogyatékossgal élő személyeket segítő civil szervezetekkel, illetve a kerületi háziorvosokkal.

### 3.5.2. Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások

A Támogató szolgáltatás évente legalább 15 fő ellátását végzi, legalább a vállalt feladatmutató erejéig. A feladatmutató számításának módja: a feladatmutató a vállalt, illetve teljesített feladategységek száma. 1 feladategység támogató szolgálat esetén a halmozott vagy autizmusa miatt szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 40 perc, más szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 1 óra, illetve a szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett 5 kilométer.

A kötelezően teljesítendő, évente 3000 feladategységből évente legalább 1200 feladategységet személyi segítséssel teljesít a szolgáltatás. A szállításhoz kapcsolódó személyi segítség aránya a személyi segítségen belül az elszámolható feladategység legfeljebb 50%-a.

A támogató szolgáltatás irodája az alábbi címen érhető el:

1042 Budapest

Viola u. 6-8.

Munkarend: hétköznap: 7:30 – 16:00 óráig

Ügyfélfogadás: hétfőtől csütörtökig: 8:00 – 15:30 óráig

pénteken: zárva

Az iroda akadálymentesen megközelíthető, az épületben akadálymentesen lehet közlekedni, akadálymentesített mosdó is rendelkezésre áll.

A támogató szolgálat rendelkezik elektromos kerekes székes személy szállítására alkalmas gépjárművel, mobil rámpával, illetve 4+3 pontos biztonsági rögzítéssel.

A támogató szolgálat csoportvezetője (1 fő) adminisztrációs és csoportvezetői feladatai mellett gondozási feladatokat is ellát. A támogató szolgálat terápiás munkatárs/gondozó munkakörben 2 főt foglalkoztat, mindketten gondozási feladatokat látnak el, illetve legalább egyikük felelős az egyéni fejlesztési tervek elkészüléséért és dokumentációjáért. A támogató szolgálat 1 fő gépjárművezetője személyszállítási feladatokat lát el, illetve a szállítás során segítő feladatot végez (gépjárműbe való be- és kiszálláshoz nyújtott segítség, kerekesszék rögzítése, stb.).

A fogyatékos személy kapcsolatba léphet a támogató szolgálattal önállóan, illetve a támogató szolgálat munkatársai is felkereshetik a fogyatékos személyt belső vagy külső jelzés alapján. Az első találkozás, tanácsadás során felmérik, hogy a fogyatékos személynek milyen segítségnyújtásra lenne szüksége, és hogy ez milyen módon biztosítható a támogató szolgálat keretein belül. A megállapodás megkötését a kérelem vizsgálata előzi meg, a támogató szolgálat munkatársai vizsgálják a kérelmező szociális rászorultságát, jövedelmét, és amennyiben biztosítható számára a szolgáltatás, úgy meghatározzák a szolgáltatási elemeket. Ezeket a megállapodásban rögzítik, melyet mindkét fél aláír. A megállapodás megkötését követően biztosítható a szolgáltatás.

### 3.5.3. Más intézménnyel történő együttműködés módja

A Támogató Szolgálat az intézmény szervezeti egységeként folyamatos, napi kapcsolatban áll az intézmény által nyújtott egyéb szolgáltatások szervezőivel. A feladatok így egymást kiegészítve, erősítve, komplexen működnek együtt a szolgáltatást igénybe vevő egyéni igényeinek megfelelően.

A szolgálat feladatainak eredményes megoldása érdekében együttműködik a településen, vagy más településen működő, ellátottai által leggyakrabban igénybe vett szolgáltatásokat nyújtó intézményekkel. Az együttműködés az adott szolgáltatás jellegétől függően lehet rendszeres, vagy alkalmi, illetve történhet telefonon, vagy személyesen. A szolgálat kapcsolatot tart az alábbi intézményekkel:

- Budapest Főváros IV. Kerület Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye, különös tekintettel a Család- és Gyermekjóléti Központra, az Integrált Gondozási Központra, valamint a Szociális Foglalkozatóra,
- Budapest Főváros IV. Kerület Újpest Önkormányzatának Népjóléti Alpolgármesteri Kabinetje,
- Budapest Főváros IV. Kerület Újpest közigazgatási területén működő háziorvosi rendelők
- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége
- Mozcássérültek Budapesti Egyesülete
- Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége
- Autisták Országos Szövetsége
- Értelmi Fogyatékosok Országos Érdekvédelmi Szövetsége

### 3.5.4. Ellátandó célcsoport jellemzői

A Támogató Szolgálat igénybevételére jogosult az ellátási területen életvitelszerűen tartózkodó fogyatékkal élő személy, aki: mozgásszervi, érzékszervi, vagy mentális fogyatékosága miatt a társadalmi életben való részvételében tartósan korlátozott, s ennek kompenzálásához támogató szolgáltatásokra van szüksége.

A szolgáltatás valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személyre kiterjed, így:

- mozgásfogyatékkal,
- látásfogyatékkal,
- hallásfogyatékkal,
- értelmi fogyatékkal élő személyekre,
- autistákra,
- halmozott fogyatékkal élő személyekre.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény értelmében a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki

- fogyatékosági támogatásban,
- vakok személyi járadékában,
- magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A szolgáltatás igénybeviteléhez a súlyos fogyatékosági állapotot igazolni lehet:

- Az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal.
- Az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

### **3.5.5. Feladatellátás szakmai tartalma**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C.§, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 39/A.§ által meghatározott feladatokat látja el:

- személyi segítő szolgálat működtetése,
- szállító szolgálat működtetése,
- tanácsadás.

#### **Személyi segítő szolgálat**

A szolgáltatás szakmai tartalma megfelel az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendeletben előírt jogszabályi követelményeknek, így a fogyatékkal élő személy aktív közreműködésével segítséget nyújt a higiénias, életviteli, életfenntartási szükségletek kielégítésében, valamint az önálló munkavégzés, tanulmányok, kulturális, művészeti, sport és szabadidős tevékenységek gyakorlásában.

*Általános életviteli segítségnyújtás:* lakásfenntartással kapcsolatos segítségnyújtás, közszolgáltatásokhoz, elsősorban szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése, ügyintézésben való segítségnyújtás, gyalogos kísérés, tömegközlekedéshez nyújtott személyi segítség.

A Szolgálat munkatársai a fogyatékkal élő személy állapotának és igényeinek megfelelően, az egyéni szükségletekhez igazodva, az ellátottal, vagy annak hozzátartozójával, törvényes képviselőjével közösen határozzák meg az ellátás módját, tartalmát.

#### **Tanácsadás**

A fogyatékkal élő személyeket érintő eseményekkel, szolgáltatásokkal, juttatásokkal kapcsolatos információk nyújtása a szolgálatvezető és a személyi segítő munkatársak feladata.

Amennyiben a szolgálatnak nem áll módjában információt szolgáltatni, úgy az ügyfél az illetékes szakemberrel való kapcsolatfelvételen segíti. Szükség esetén tanácsadást, ügyintézés végez.

E részzolgáltatás részeként a Szolgálat az alábbi területeken nyújt segítséget:

- fogyatékkal élő személyek számára jogszabályok által biztosított támogatási lehetőségek,
- alapszolgáltatások elérésének lehetőségei,
- szakosított ellátások elérésének lehetőségei,
- rehabilitációs, fejlesztési és rehabilitációs lehetőségek,
- gyógyászati segédeszközök beszerzésének lehetőségei,
- speciális képző intézményekkel, szervezetekkel való kapcsolatteremtés,
- a Munkaügyi Központ kirendeltségének rehabilitációs csoportjai, védett, integrált munkalehetőségei,
- jogsegély lehetőségek,
- civil szervezetekkel való kapcsolatteremtés.

### **Szállító szolgálat**

A szállító szolgálat az ellátottak egyéni igényeit figyelembe véve az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutást hivatott biztosítani, igény szerinti előzetes egyeztetés alapján időpontban, szükség esetén személyi segítő kíséretében.

Igénybe vehető rendszeresen, vagy alkalomszerűen.

A támogató szolgáltatás szolgáltatáselemei a fentieken kívül:

- a) gondozás,
- b) készségfejlesztés,
- e) felügyelet,
- f) gyógypedagógiai segítségnyújtás,
- g) háztartási segítségnyújtás és
- h) esetkezelés

- gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.
- készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.
- felügyelet: az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.
- gyógypedagógiai segítségnyújtás: a fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.
- esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### **3.5.6. Ellátás igénybevételének módja**

Az ellátás igénybevétele önkéntes, a szolgáltatások az ellátást igénylő, vagy a törvényes képviselő kérelmére történnek az intézmény által rendszeresített formanyomtatványon és annak mellékletein, a 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendeletben meghatározott tartalmi követelményeknek megfelelően.

Az igénybevétel folyamata:

- kérelem és mellékleteinek (egészségi állapotra vonatkozó igazolás/kórházi zárójelentés, súlyos fogyatékoság igazolása, jövedelemnyilatkozat) benyújtása,
- az intézményvezető a kérelem benyújtásakor részletes tájékoztatást nyújt a szolgáltatás feltételéről, tartalmáról; az intézmény térítési díjairól, a befizetés módjáról,
- szociális ellátást kérelmező nyilvántartásba vétele a kérelemmel (sorszámozott, hitelesített)
- Az intézményvezető a döntésről, a megállapodás megkötésének és igénybevételének időpontjáról, a személyi térítési díj összegéről értesíti az ellátást igénylőt,
- nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről az Szt. 96.§ szerint.
- megállapodás megkötése, ellátást igénybevevő vevő nyilvántartásba vétele

A tanácsadás részszolgáltatás tekintetében a tájékoztatás formái az alábbiak:

- személyes megbeszélés,
- egyéni kérésre írásban, telefonon.

### **3.5.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

*A szolgáltatás közzétételének módja, formái:*

- szórólapok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése
- érdekképviselői szervezetek, egyházak és civil szervezetek tájékoztatása,
- házi orvosok tájékoztatása,
- polgármesteri hivatal tájékoztatása.

#### *A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás:*

A szociális szolgáltatást végzők az általuk ellátott személyekkel rendszeres, napi kapcsolatban vannak.

A fogyatékkal élő személlyel, hozzátartozójával, vagy törvényes képviselőjével a Támogató Szolgálat munkatársai kapcsolatot tarthatnak: személyesen a Támogató Szolgálat irodahelyiségében, vagy az ügyfél lakásán, ill. telefonon, vagy írásban.

A szolgálatvezető feladata, hogy valamennyi ellátottal személyes kapcsolatot teremtsen, majd folyamatosan kapcsolatot tartson. Ez történhet telefonon keresztül, illetve személyes felkeresés formájában.

Az egyéni gondozási tervek értékelése a jogszabályi előírásoknak megfelelően félévente történik, ennek érdekében a szolgálatvezető kötelezettsége a személyes kapcsolat kezdeményezése.

#### *A Szolgálat ügyfélfogadási rendje:*

Telephely címe: 1042 Budapest, Viola utca 6-8.

Nyitva tartás: hétköznaponként 07:30 – 16:00

### **3.5.8. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

#### **Az ellátottak jogai**

A fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt. A szolgálatnak a szolgáltatásait oly módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen a fogyatékkal élő személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

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

Általános jogok:

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi állapota, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján az egyéni szolgáltatás, vagy a teljes körű ellátás igénybevitelére.
- A fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során.
- A Szolgálatnak a szolgáltatásait oly módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen a fogyatékkal élő személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

- A szolgáltatás igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, az ellátott személyes adatai, egészségi állapota, szociális és anyagi helyzete az intézményi ellátás során bizalmasan kezelendő, betartva az adatvédelemről szóló jogszabályi előírásokat külső információ csak az ellátott vagy törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján szerezhető be, belső információ ugyanilyen eljárással, szabályozott formában adható ki.
- A szolgáltatásnak biztosítani kell az ellátott személy önrendelkezési jogát, mert a fogyatékkal élő személy saját szükségleteinek meghatározója, döntési joga van az életminőséget befolyásoló kérdésekben.

#### Speciális jogok:

- Akadálymentes környezet biztosítása.
- Képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás, vagy -javítás lehetőségeinek megteremtése.
- Az információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- Az önrendelkezés elvére, a fogyatékkal élő személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra.
- Az ellátott, vagy törvényes képviselője egyéni panaszával és problémáival személyesen, vagy írásban az intézményvezetőhöz fordulhat.

#### **A szociális szolgáltatás végzők jogai:**

A munkaviszonyban álló szociális szolgáltatást végző szakembereknek biztosítani kell, hogy a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A Támogató Szolgálat munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

#### **A Támogató Szolgálat a szolgáltatást**

1 fő csoportvezető/gondozó

2 fő terápiás munkatárs/gondozó

1 fő segítő

1 fő gépjárművezető/segítő alkalmazásával biztosítja.

A Támogató Szolgálat működésében közreműködő személyek a Csoportvezető közvetlen irányítása alatt végzik a munkájukat, amelyről rendszeresen beszámolnak. Felelősek a Szolgálat színvonalas szakmai működésért, fejlesztésért, gazdálkodásáért; a tulajdon védelméért, a munkahelyi és etikai helyzetért, a hatályos jogszabály betartásáért, intézkedéseikért, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogainak



biztosításáért. Figyelemmel kísérik az ellátottak igényeit, megszervezik a fogyatékkal élő személyek szállítását.

#### **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 szerezhesen 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 Szervezeti egység vezető 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 vevőknek 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 Szervezeti egység vezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátottjogi képviselőt.

Az idősök 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 Szervezeti egység 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 tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

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

Munkatársaink jogorvoslatért a vezetőséghez vagy a Szociális Szakmai Szövetség keretén belül működő Etikai Kollégiumhoz fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak, vagy a munkáltató velük szemben erkölcsstelen 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 gondozó, ápoló,
- a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs,
- az előgondozással megbízott személy,
- az intézményi ellátásban foglalkoztatott ápoló, vezető ápoló, gondozó, szociális munkatárs, terápiás 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, 2021. 02. 02.

Záró rendelkezés: Hatályba lép a kihirdetést követő napon.

## Mellékletek

1. SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT
2. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ
3. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ – Kapcsolattartási ügyeleti házi rend
4. Házi rend - Család- és Gyermekjóléti Központ – Utca klub
5. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ – Idősek Klubja házi rend
6. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ – házi rend
7. Megállapodás – Szociális étkeztetés igénybevételéről
8. Megállapodás – Házi segítségnyújtás szociális segítség igénybevételéről
9. Megállapodás – Házi segítségnyújtás személyi gondozás igénybevételéről
10. Megállapodás – Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére
11. Megállapodás – Nappali ellátás igénybevételéről
12. Megállapodás - Átmeneti elhelyezés igénybevételéről Tungsram u
13. Megállapodás – Átmeneti elhelyezés igénybevételéről Király u.
14. Házi rend - Gyermek Átmeneti Otthona
15. Együttműködési megállapodás - Gyermek Átmeneti Otthona
16. Foglalkoztatási Szakmai Program
17. HÁZIREND\_ Szociális Foglalkoztató
18. Megállapodás – Támogató szolgálat