



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 187/2023. (IX. 28.) számú határozatával 2023. szeptember 28. napján.

Módosította: Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testülete a/2025. (....) számú határozatával 2025. napján.

Készítette: Ruszkai Zsolt igazgató

A módosítással egységes szerkezetbe foglalt dokumentum hatályba lépése: 2025.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 2

1 Az intézmény célja, feladata és alapelvei 4

1.1. Az intézmény adatai szervezeti egységei 5

1.2. Partnerintézményekkel történő együttműködés módja 6

1.3. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja 7

2. Ellátottak körének demográfiai mutatói, szociális jellemzők, ellátási szükségletek 7

3. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége 13

3.1. Család- és Gyermekjóléti Központ 13

3.1.1 A Család- és Gyermekjóléti Központ működésének alapelvei..... 16

3.1.2 A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai 17

3.1.3 A jogszabály által meghatározott kötelező feladatok 18

3.1.4 A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tevékenysége..... 20

3.1.5 A Család- és Gyermekjóléti Szolgálat keretei között működő alapellátási munkacsoport általános feladatai 20

3.1.6 A Család- és Gyermekjóléti Központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai 22

3.1.7 A Család- és Gyermekjóléti Központ gyermekvédelmi hatósági intézkedésekhez, tevékenységhez kapcsolódó feladatai 25

3.1.8 A Család- és Gyermekjóléti Központ és Szolgálat szolgáltatási keretei..... 26

3.1.9 A Család- és Gyermekjóléti Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai..... 28

3.1.10. A Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásainak igénybe vételére nyitva álló további helyiségei..... 37

3.1.11 Időszakos programok, szolgáltatások..... 39

3.1.12 A szolgáltatások igénybevételének módja 39

3.1.13 Az adatvédelem..... 39

3.2. Őszi Fény Integrált Gondozási Központ 42

3.2.1 Étkeztetés szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja 42

3.2.2 Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja 45

3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja 48

3.2.4 Idősek nappali ellátása (Klubok) szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja 50

3.2.5 Időskorúak Gondozóháza szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja 53

3.3 „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona 62

3.3.1. A gyermekotthon neve, címe, illetékességi területe..... 62

3.3.2. A Gyermekotthon rövid története 62

3.3.3. A Gyermekotthon alapfeladata: gyermekek átmeneti ellátása 62

3.3.4. Az ellátás igénybevételének módja, időtartama, megszűnése 62

3.3.5. A Gyermekotthon tárgyi és személyi feltételei 64

3.3.6. Gyermekotthonban folyó szakmai munka 65

3.3.7. Ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői..... 67

3.3.8. A Gyermekotthonban történő átmeneti gondozás feladata..... 67

3.3.9. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái..... 68

3.3.10. Team munka..... 72

3.3.11. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme..... 73

3.3.12. Intézményekkel történő együttműködés:..... 76

3.4. Szociális Foglalkoztató 76

3.4.1. A Szociális Foglalkoztatói tevékenység bemutatása 76

3.4.2. A szociális foglalkoztatás keretében végzett tevékenységek 80

3.4.3. A foglalkoztatás tárgyi és személyi feltételei 82

3.4.4. Az előállított termék, illetve szolgáltatás értékesítésének folyamata..... 82

3.4.5. A szociális foglalkoztatásban részt vevő személy munkavégzés terén történő továbblépéséhez biztosított lehetőségek.....	83
3.5. Támogató Szolgálat	85
3.5.1. Szolgáltatás célja, feladatai	85
3.5.2. Megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások	86
3.5.3. Más intézménnyel történő együttműködés módja.....	87
3.5.4. Ellátandó célcsoport jellemzői	87
3.5.5. Feladatellátás szakmai tartalma.....	88
3.5.6. Ellátás igénybevételének módja.....	89
3.5.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	90
3.5.8. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme	90
4. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	92
4.1. Az ellátottak jogai.....	92
4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai	94
5. Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	95
Mellékletek	

1 Az intézmény célja, feladata és alapelvei

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye (a továbbiakban: Intézmény) célja a szolgáltatásainak biztosításával az Intézmény működési területén élő, szociálisan hátrányos helyzetű, koruk és egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászoruló emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása. Az idősellátás területén cél a békés, kiegyensúlyozott idősor biztosítása, az idős emberek életminőségének javítása, az idősek személyre szabott gondozása, a tevékeny, aktív élet biztosítása, önrendelkezésük tiszteletben tartása, az idősek jogtudatos magatartásának erősítése, véleményük kikérése és figyelembevétele, az egyéni szükségletekhez igazodó komplex gondozás biztosítása. Fontos 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 továbbá, hogy mind az egyének, mind a családok életében felmerülő problémák megoldása érdekében elérhető szociális- és gyermekjóléti alapszolgáltatásokat biztosítson. A lakosság szempontjából fontos célunk, hogy az intézmény megmutathassa segítő, közösségteremtő, társadalmi integrációt előmozdító szerepét is, melynek egyik fóruma a közösségi programok szervezése, a városi rendezvényeken, kiszámítható, rendszeres jelenlét. Az Intézmény munkájának fontos része a kerületi intézményekkel, szakemberekkel való kapcsolattartás, együttműködés, a nyitottság, a szakmaiság jegyében történő, probléma megoldás elősegítése. Szakembereink folyamatos képzése, lelki egészségük megőrzése érdekében szupervízió biztosítása, kreditek megszerzésének támogatása, terepgyakorlatok, intézménylátogatások megszervezése, korszerű módszerek alkalmazása, szakmai műhelyeken való részvétel lehetővé tétele. Célunk továbbá, a gyermekek törvényben foglalt jogainak, kötelességeinek megismertetése, jogaik érvényesítéséhez való hozzá segítése, a szülői kötelezettségek teljesítéséhez, kompetenciájuk megerősítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez, megszüntetéséhez nyújtott szociális munka szervezése. Fontos célkitűzésnek tartjuk a gyermekek családban való nevelkedésének elősegítését. Az Alapító Okiratban is rögzített szolgáltatások nyújtásával, a szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során, tiszteletben tartjuk a családok identitását, életstratégiáját, szokásrendszerét, tradícióit. Támogatást nyújtunk a gyermekek testi, lelki, szellemi, erkölcsi védelme, fejlődése, szocializációjára vonatkozó szülői, intézményi tevékenység ellátásához. Hangsúlyos feladata az Intézménynek, hogy szervezze és összehangolja az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtson és megismertesse e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassa az azokhoz való hozzáférést. A feladatok eredményes teljesítése érdekében együtt kell működnie a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel, figyelemmel kell kísérnie a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt kell venni pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

A megfogalmazott célhoz kapcsolódóan az Intézménynek a preventív és korrekatív rendszerszemléletű szociális munka keretében komplex segítséget kell nyújtania az Intézmény szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. E munka során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználása a kliensek érdekében, a gyermekek védelmének szem előtt tartása mellett.

Ebből következően az Intézmény tudatosan vállalja:

- ismeretek, készségek és értékrendek folyamatos fejlesztését,
- a szociális munka etikai kódexében rögzített normák betartását,
- az önismeret, a személyiség folyamatos fejlesztését,
- a szakmai tudás 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 képviselőtét,
- társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a helyi szociálpolitika formálását,
- a társadalmi szolidaritás erősítését.

Alapelvek: 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 (a továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.), a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, valamint a Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének önkormányzati rendeletei határozzák meg.

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

Az Intézmény megnevezése:	Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye
Az Intézmény rövidített neve:	Újpest SZI
Az intézmény székhelye, címe:	1042 Budapest, Deák Ferenc utca 93. Tel: 231-0000, 231-6010; Fax: 390-4370; e-mail: titkarsag@ujpestszi.hu
Az intézmény fenntartója:	Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata 1041 Budapest, István út 14.
Az intézmény irányító szerve:	Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testülete 1041 Budapest, István út 14.

Szervezeti egységek:

Család- és Gyermejjóléti Központ	Tel: 369-0602; 370-4107; Fax: 272-0451; e-mail: csgyk@ujpestszi.hu
Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek:	1043 Budapest, Aradi utca 4. 10. ajtó
	1047 Budapest, Károlyi István utca 25. fsz. 1.
Utcai - lakótelepi szociális munka	1042 Budapest, Rózsa utca 8. Tel: 369-5401
Őszi Fény Integrált Gondozási Központ és „Sárga Rózsa” Idősek Klubja	Telephely: 1046 Budapest, Tungsram u. 9. Tel: 230-5363; 230-1125; Tel/Fax: 230-1592; Fax: 370-4179; e-mail: oszfeny@ujpestszi.hu
Őszi Fény Integrált Gondozási Központ és „Őszkacsintó” Idősek Klubja	Telephely: 1044 Budapest, Nagyszombati utca 17. Tel: 233-2474; e-mail: oszkacsinto@ujpestszi.hu
Őszi Fény Integrált Gondozási Központ és „Bársonyszív” Idősek Klubja	Telephely: 1042 Budapest, Király utca 15. Tel: 380-4945; 369-1154; Fax: 370-2830; e-mail: barsonysziv@ujpestszi.hu
„Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona	Telephely: 1042 Budapest, Hajnal utca 15. 1042 Budapest, Rózsa utca 4. Tel/Fax: 369-4368; 369-4107 e-mail: 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

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 egység 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 jelzésre írásbeli visszajelzés történik az esetért felelős munkatárs által. Továbbá szoros az együttműködés a települési önkormányzatokkal, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi intézményekkel, hatóságokkal, oktatási-nevelési intézményekkel, civil szervezetekkel, tartós bentlakásos intézményekkel, egészségügyi szolgáltatókkal. A fent említett szervezetekkel a kapcsolattartás telefonon, postai vagy elektronikus úton valósul meg, illetve személyes találkozókkal is a szervezett rendezvények keretében.

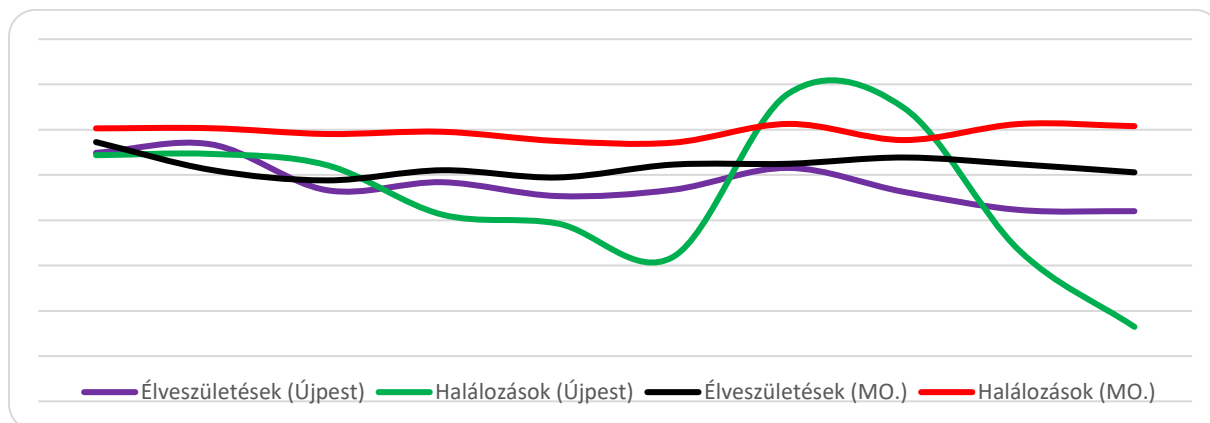
1.3. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Intézmény az általa nyújtott szolgáltatásokat, az igénybevétel lehetőségeiről és feltételeiről szóló tájékoztatást az ellátási területén élők, valamint más érintettek számára is elérhető teszi Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata (www.ujpest.hu), valamint az Intézmény (www.ujpestszki.hu) hivatalos honlapján. Fentieken 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 az említett oldalakon. Lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken 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

Budapest Főváros IV. kerület (a továbbiakban: kerület vagy Újpest) a népesség, kor és nem szerinti összetételt 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 kerületben is az idős nők és férfiak aránya. A tendenciára egyébként az is jellemző, hogy főleg az idős nők szociális ellátása kerül a közeljövőben a megoldandó problémák homlokterébe. A kerületben 2009. évtől lassú mérséklődést mutat a népesség természetes fogyása, 2023-ra pedig a kerületből való ki és bevándorlás aránya pozitív irányba nőtt. 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)



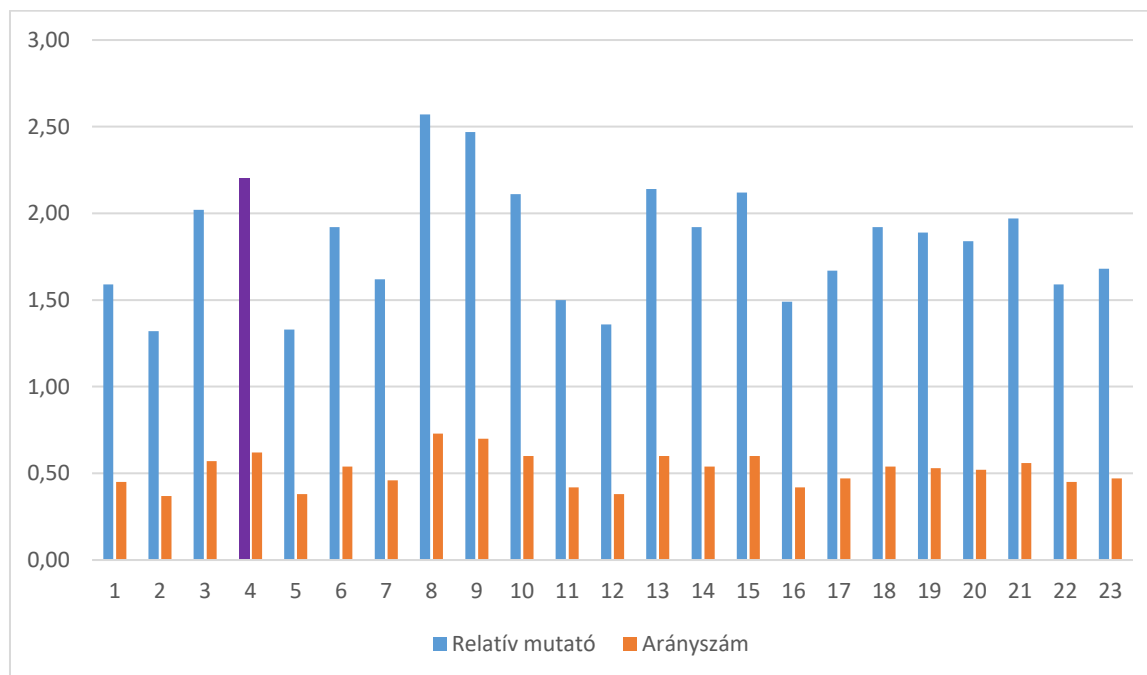
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Születés	1.043	934	953	920	935	987	930	930	1.693	756	830
Házasságkötés	445	537	460	502	525	545	558	558	472	550	455
Halálozás	1.343	1.308	1.153	1.125	1.020	1.111	1.096	1.488	801	822	1.154

A lakónépesség megoszlása 2025. január 1-jén

	Lakónépesség	
	Férfi	Nő
	41.788	49.026
	Együtt	
	90.814	

év	0-14 évesek	15-19 évesek	20-29 évesek	30-39 évesek	40-49 évesek	50-59 évesek	60-X évesek	összesen
2010	13552	4846	13387	18997	13083	15284	20490	99639
2015	14225	4023	11465	17652	16139	11975	24310	99789
2016	14081	3939	11080	16830	16857	11593	24793	99173
2017	13851	3899	10634	15800	17429	11639	25039	98291
2018	13524	3949	10304	14985	17644	11767	25120	97293
2019	13026	4044	9866	14274	17686	11968	25107	95971

Nyilvántartott álláskereső aránya az egyes kerületekben az aktív korúak (15-64 évesek) körében 2024. december 20-i állapot szerint



Forrás: NFSZ

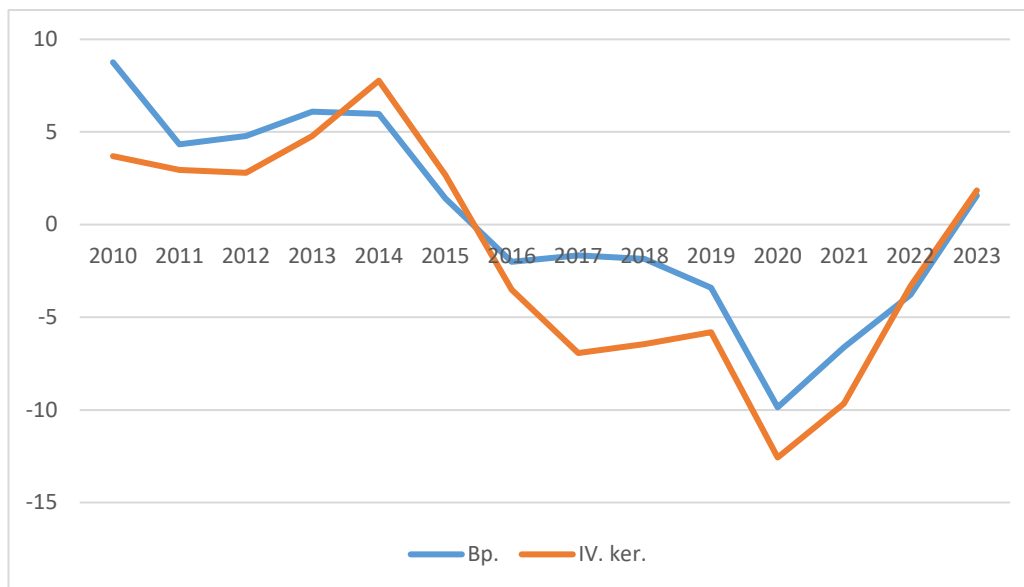
**Relatív mutató: a nyilvántartott álláskeresők a munkavállalási korú népesség arányában.*

*** Arányszám: a relatív mutató országos relatív mutatóhoz viszonyított aránya*

Annak ellenére, hogy a fővárosban jelentősen jobb a helyzet munkavállalás szempontjából, mint például az ország keleti megyéiben, 2020-ig jellemzően az elvándorlás erősödött mind Budapest egészében, mind a IV. kerületben. A 2020 után érzékelhető pozitív irányú vándorlási egyenleg valószínűleg (legalább részben) a COVID munkaerőpiacra gyakorolt hatásaival magyarázhatók. A vándorlási egyenleg 2023-ban vett fel abszolút pozitív értéket, így jelenleg többen érkeznek a kerületbe és a fővárosba is, mint ahányan elmennek.

Elvándorlás és odavándorlás Budapesten és Újpesten (2010-2023, TEIR)

Vándorlási egyenleg 1000 főre vetítve (állandó és ideiglenes vándorlás együtt)



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. A korai iskolaelhagyók aránya kismértékben csökkent (2020-ban 12% volt, míg 2024-ben 10,3%), de ez továbbra is magasabb, mint az EU-s átlag (2021-ben 9,7%). 2021-ben (amikor az utolsó összehasonlító adatsor rendelkezésre áll) Magyarország az 5. legrosszabb helyzetben lévő tagállam volt ebből a szempontból. 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 25-34 éves korcsoportnál ezen felül a 2024-es adatokban jelentős ugrás tapasztalható álláskeresés szempontjából: míg a 20-24 évesek mindössze 8%-a regisztrált álláskereső, a 25-34 éveseknél ez az arány 17,4%, ami felveti a diplomás pályakezdekők elhelyezkedésének nehézségeit is (iskolai végzettség szerinti, illetve gyermekvállalási kor szerinti összehasonlítás ugyanakkor nem áll rendelkezésre). 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 Írországból 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

penzügyi 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 feladatokat állít elé a IV. kerület Önkormányzatának szociális ellátórendszerét. Ugyanakkor, amíg a középkorúak munkaerőpiaci karrierjük közepén küzdenek meg a válsággal a gazdasági aktivitás periferiáján 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 helyzet a COVID után jelentősen javult, 2025 márciusában a regisztrált IV. kerületi álláskeresők aránya az aktív korú lakossághoz képest megközelítőleg 0,4%.

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 2024. februártól működő Támogató Szolgálat pedig szállítással és házi segítségnyújtással tud segíteni abban, hogy az ellátottak eljussanak közszolgáltatásokhoz, illetve hogy önálló életvitelüket minél tovább megőrizhessék.

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 nőket.

A gyermeküket egyedül nevelő nők gazdaságilag (és jogilag is) ki vannak szolgáltatva. A gyermekintézmények rugalmatlan nyitva tartása nehezíti a munkavállalást. A kisgyermek vállalása a nők foglalkoztatási esélyét 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 idősök 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 idősök 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 idősök 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 irányadók:

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény;
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény;
- a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet;
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet);

- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet, valamint
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.).

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 munkacsoport, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ feladatait ellátó gyermekvédelmi és speciális szolgáltatásokat ellátó munkacsoport.

1042 Budapest, Deák Ferenc utca 93.

<u>Nyitvatartás:</u>	hétfő:	8 -18 óráig
	kedd:	8 -16 óráig
	szerda:	8 -18 óráig
	csütörtök:	8 -16 óráig
	péntek:	8-14 óráig

<u>Ügyfélfogadás rendje:</u>	hétfő:	12 -18 óráig
	kedd:	9 -16 óráig
	szerda:	9 -18 óráig
	csütörtök:	9 -16 óráig
	péntek:	szünetel

A kapcsolat ügyelet nyitvatartása minden héten pénteken: 14-19 óráig

Ellátási terület: Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területe

Intézményünk Újpest egyik központi helyén működik. Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők számára könnyen megközelíthető tömegközlekedéssel és gyalogosan is.

Ellátottak köre:

Az ellátás kerületi bejelentett lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel rendelkező, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó, szolgáltatást igénybe vevők összességére terjed ki. Speciális szolgáltatásaink egy része azon gyermekek számára is elérhető, akik vonatkozásában illetékességünk tanulói jogviszonyuk okán keletkezik.

Az ellátást igénybe vehetik:

- anyagi, megélhetési, lakhatási problémákkal, foglalkoztatási nehézségekkel küzdők; díjhátralékkal rendelkezők;
- szociális, életvezetési vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló;
- gyermeknevelési nehézségekkel (például a gyermek beilleszkedési, teljesítmény-, magatartási és pszichés zavarával; tankötelezettség magas óraszámú 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;
- a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák, valamint
- minden újpesti oktatási- nevelési intézménybe járó gyermek, akiknek személyes elakadásuk, pályaválasztással kapcsolatos kérdésük, beilleszkedési nehézségük van.

Tárgyi feltételek:

Az Intézmény telephelye és nyitva álló helyiségei is rendelkeznek ügyfélfogadó helyiségekkel, hivatalos helyiségekkel, nemek szerint elkülönített, személyzeti, illetve kliensek részére fenntartott illemhelyekkel. Rendelkezik továbbá a működéshez szükséges tárgyi eszközökkel, és telekommunikációs infrastruktúrával, melyek fejlesztése folyamatban van.

Az Intézmény helyiségei a Deák Ferenc utca 93. szám alatt az alábbiak:

1 várakozó
2 ügyfélfogadó
13 munkaszoba
4 interjúszoba a bizalmas beszélgetés biztosítására
1 csoportszoba
1 konyha

Az Intézmény helyiségei a Károlyi István utca 25. szám alatt az alábbiak:

1 várakozó
1 munkaszoba/ügyfélfogadó helyiség
1 interjúszoba a bizalmas beszélgetés biztosítására
1 csoportszoba
1 konyha

Az Intézmény helyiségei az Aradi utca 4. szám alatt az alábbiak:

1 várakozó
1 munkaszoba
2 interjúszoba a bizalmas beszélgetés biztosítására
1 csoportszoba
1 konyha

Az Intézmény helyiségei a Rózsa utca 8. szám alatt az alábbiak:

1 munkaszoba
1 közösségi tér
1 konyha

Humán erőforrás, személyi feltételek, létszám 2025. április hónapban

munkakör	jogszabály szerinti létszám	tényleges létszám	gyed, gyes, tartós tp, egyéb	be nem töltött álláshelyek
szakmai egységvezető	1	1		
családsegítő	25	21	2	3
- ebből szakmai vezető	1	1		
- ebből jelzőrendszeri felelős	1	1		
esetmenedzser/tanácsadó	14	13		1

ebből jelzőrendszeri tanácsadó	1	1		
- ebből esetmenedzser		7		
- ebből pszichológus		3		
• ebből utcai-lakótelepi szociális munkás		1		
óvodai-iskolai szociális segítő	15	15	3	
• ebből szakmai vezető	1	1		
szociális diagnózist végző esetmenedzser	1	1		
szociális asszisztens	9	6		3

A Család- és Gyermekjóléti Központ engedélyezett létszáma **68 fő** (53 fő + 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő). 2025. április 1. napján a **státuszban lévő aktív állomány 57 fő** ($\approx 2/3$). Így látható, hogy **7 fős létszámhiánnyal** küzd a szervezeti egység. A feltöltésre és helyettesítésre váró státuszok száma 7 fő (ebből 3 fő családsegítő, 1 fő esetmenedzser/tanácsadó, 3 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 segítők és a segítség formái között, ehhez megfelelő tájékoztatást kell kapnia.

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

f) *A család egészének, társadalmi környezetének egységesrendszerű szemlélete:* az intézmény a családot, mint alapvető közösséget kezeli, a családok egy-egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyára tekintettel biztosítja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik. Az ellátást általában a család egészével foglalkozó intézményrendszeren keresztül kell nyújtani. Ha a gyermek érdeke úgy kívánja, az ellátást külön intézményrendszeren keresztül kell szolgáltatni.

g) *Az érdemtelenység vizsgálatának tilalma:* az érdemességet, érdemteleniséget nem szabad vizsgálni sem a gyermek, sem a szülő érdemei nem lehetnek hatással a gyermek ellátására. Az

ellátásra való jog csak attól függhet, hogy a gyermek milyen helyzetben van, és mire van szüksége.

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

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

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

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

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

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

n) *A költségek megosztásának és a 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 Szt., valamint a Gyvt. értelmében szolgáltatási, szervezési, koordináló és gondozási feladatot lát el.

Az 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.

A Gyvt. alapelveként fogalmazza meg a gyermekek családban történő nevelkedését, ennek elősegítését, vagy a családba történő visszahelyezést. A Család- és Gyermekjóléti Központ által

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

Az alapszolgáltatás, és a hatósági intézkedésekhez, tevékenységekhez kapcsolódó feladatok folyamatos biztosítása mellett a Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatások

- utcai és lakótelepi szociális munka,
- kórházi szociális munka,
- kapcsolattartási ügyelet,
- készenléti szolgálat
- jogtanácsadás
- fejlesztőpedagógiai tanácsadás, alapozó terápia
- pszichológiai tanácsadás
- családkonzultáció és/vagy családterápia
- mediáció
- óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- szociális diagnózis felvétele
- csoportfoglalkozások 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 adóssághalakkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek, és családtagjaik részére tanácsadást nyújt
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, segítő szolgáltatásokat nyújt

Általános segítő szolgáltatás körébe tartozó egyéb feladatok:

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket
- kezdeményezi Budapest Főváros IV. került Újpest Önkormányzatánál
 - az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését
 - új szociális ellátások bevezetését
- szociális, gyermekvédelmi és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében
- programokat szervez a településen élő lakosság számára
- az ellátotti jogokról, a gyermeki jogokról, valamint a szociális alapon igénybe vehető és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése.

Szervezés feladatok:

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, azaz a gyermekekkel kapcsolatban lévő intézmények, emberek információs hálózatának kialakítása;
- A jelzőrendszer működtetése, jogszabály szerint minimum hat szakmaközi konferencia és egy éves jelzőrendszeri tanácskozás szervezése;
- Esetkonferencia szervezése és tartása a jogszabályban meghatározott intézmények közreműködésével;
- Helyi kulturális, szabadidős programokat szervező intézményekkel, civil szervezetekkel való együttműködés;
- A Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyétől külön álló, ügyfelek számára nyitva álló helyiségekben zajló szakmai munka szervezése, szolgáltatások strukturálása.

Gondozási feladatok:

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

Speciális szolgáltatásaink célja:

A család dinamikájában fellépő működési zavar orvoslására, pszichológiai, nevelési, egészségügyi és mentálhigiénés jólétet 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, alapozó terápia
- Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység
- Jogi tanácsadás
- Hátralékkezelési tanácsadás
- Munkavállalási tanácsadás
- Utcai- és lakótelepi szociális munka
- Kórházi – egészségügyi szociális munka,
- Kapcsolattartási ügyelet helyszín és felügyelet biztosításával,
- Készenléti szolgálat biztosítása
- Szociális diagnózis felvétele
- 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 képviseletére, 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 közösségsszervezés 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, Ifjúsági Klubot, Álláskereső Klubot.) Tevékenyen részt vesz kerületi rendezvényeken.

3.1.5 A Család- és Gyermejjóléti Szolgálat keretei között működő alapellátási munkacsoport általános feladatai

Általános szolgáltatások egyéni esetkezelés során

Életvezetési tanácsadás: segítségnyújtás életvezetési problémák esetében, amelyek lehetnek kapcsolati problémák, hivatali ügyek intézése, a családi élet megszervezésének nehézségei, fiatalok problémái. Támogatást nyújt a családsegítő abban, hogy a kliensek megtanulhassák ügyeiket hatékonyan, önállóan intézni, illetve ügyeikben eljárni együtt velük, példát mutatva, segítve őket, ha szükségét érzik. A családsegítő támogatja a családokat, ártalomcsökkentő megoldással rendezhessék vitás ügyeiket, ezáltal is a család harmonikusabban működjön. Mind a külön élő, mind az együttélő szülők konfliktusainak, diszfunkcionális működéseik rendezése során a fókusz a gyermek mindenek felett álló érdekén van.

A szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése: a 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 közösségfejlesztő tevékenységek szervezése

Városi ünnepségeken programok szervezése, mely által a programon résztvevők megismerkedhetnek munkánkkal, az intézményben dolgozó munkatársakkal és ezáltal széleskörű nyilvánosságot kaphat központunk. Az óvodai és iskolai szociális segítő munkacsoport az oktatási nevelési intézményekben folyamatosan szervez és tart közösségépítő – közösségfejlesztő foglalkozásokat osztályok, csoportok számára, illetve szervez és vesz részt az intézmények ilyen irányú rendezvényein. Mentális problémákkal küzdők körében végzett csoportos tevékenység

Alapellátási munkacsoport szakmai munkája az önkéntesség jegyében

A csoport családsegítői az alábbi feladatokat látják el:

- szociális és gyermekvédelmi esetkezelés egyénekkel, 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 segítői formák nyújtása,
- foglalkoztatási problémákat jelző kliensek támogatása egyéni és csoportos formában.

Preventív tevékenység a kerületben

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése a kerületben. A mindenkor hatályos jogszabályok által nevesített jelzőrendszerei tagok, továbbá minden állampolgár intézményünknel jelzéssel élhet, ha segítségre szoruló családról, személyről értesülnek. Azonnali jelzési kötelezettsége van a jelzőrendszer tagjainak a súlyosan veszélyeztetett, bántalmazott gyerekekről, családon belüli erőszak áldozatairól 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.

Hátralékekezeléssel 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 kerületben élő lakosokat megilletik (díjkompenzációk, hulladék-, távhő-, gáz-, víz-csatornadíj támogatások). Ugyancsak

folyamatos tájékoztatást adnak a kerületben elérhető helyi támogatási lehetőségekről. Folyamatos napi élő kapcsolatot tartanak fenn azokkal a közüzemi szolgáltatókkal, akikkel ügyfeleink kapcsolatba kerülnek: UV Újpesti Vagyonkezelő Zrt., BKM Nonprofit Zrt., MVM Next Energiakereskedelmi Zrt.

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

A megállapítottak alapján adósságrendezési terv, együttműködési megállapodás készül, és a rendelkezésre álló külső erőforrások (önkormányzati, alapítványi támogatások) bevonásával ennek alapján kezdődik el az adósságkezelés folyamata. 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 Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Szociális Osztályát, amely dönt a támogatás további folyósításáról vagy visszavonásáról. Az adósságrendezés időtartama alatt az ügyfelekkel folyamatos kapcsolatot tartanak, a visszafizetés folyamatát nyomon követik (befizetési csekket figyelemmel kísérése, esetleges átütemezések). Az ezen időtartam alatt felmerülő problémák megoldásában egyéni segítséget nyújtanak, szükség esetén közvetítenek a részletfizetések átütemezésében.

Hálózat Alapítvánnyal kapcsolatos ügyintézés: A rezsihátralékok rendezését 1996 óta folyamatosan segítik a Hálózat a Budapesti Díjhátralékosokért Alapítvány - hoz benyújtott pályázatokkal. Az Alapítvány többféle segítséget kínál a tartozások rendezéséhez: hátralékkiegyenlítő támogatás útján 30-90% támogatás szerezhető meg távhő-, víz-, csatorna-, szemétdíj-hátralékok visszafizetéséhez. 2006. évtől kezdődően az említett támogatási kérelmek minden fajtáját kizárólag a Család- és Gyermekjóléti Központon keresztül lehet benyújtani, melyhez az intézmény családgondozójának írásos javaslata szükséges.

3.1.6 A Család- és Gyermekjóléti Központ gyermekvédelmi alapellátással kapcsolatos feladatai

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, az óvodai – iskolai szociális segítők preventív, valamint probléma fókuszú iskolai csoportokat, egyéni beszélgetéseket, rendkívüli szülői értekezleteket, szülői konzultációkat szerveznek, koordinálnak, tartanak. E mellett Központunkban pszichológiai tanácsadás, családterápia, családkonzultációs, tanácsadás, felzárkóztató foglalkozások, helyes és hatékony tanulást elősegítő tanácsadás, szabadidő hasznos eltöltésére minta adás, gyakorlati tanácsadás központi ezen feladatokat a Központ munkacsoportja végzi.

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

- felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére,
- segítséget nyújt a tanácsadást nyújtó felkeresésében,
- tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő gyermekvédelmi központ és területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve, hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére,
- a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről.

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

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

- Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciák és esetmegbeszélések szervezését és tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését, valamint a szükséges „Gyermekeink védelmében elnevezésű adatlap rendszer” vonatkozó adatlapjai kitöltését, továbbítását.

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

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

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

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

- megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
- a szervezeti egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybevevők segítségét hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
- a szolgáltatást igénybe vevőknek szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselőt 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 rendszerében. 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 találkozások a két érintett intézményben külön-külön is megszervezhető.

2. 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.

3. Jelzőrendszeri megbeszélések, esetmegbeszélések, esetkonferenciák

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

Konkrét esethez kapcsolódóan esetkonferenciát kell tartani a család/gyermek és az érintett szakemberek bevonásával, hogy a családot érintő legfontosabb információk elhangozhassanak, a feladatok megosztásra kerülhessenek, megteremtve annak lehetőségét, hogy a gondozási folyamatot értékelni lehessen. Az esetkonferencia szervezése és lebonyolítása az esetgazda családsegítő/esetmenedzser feladata. Esetkonferencia keretében kerül meghatározásra és

értékelésre a gondozási-nevelési terv. Az esetkonferencia lezárásával releváns javaslat születik a család további gondozására, esetleges hatóság felé teendő javaslatra vonatkozóan. Az esetkonferenciáról szintén emlékeztetőt kell készíteni, mely a gondozási dokumentum részét képezi. Továbbá feltöltésre került a Gyermkeink védelmében informatikai Rendszerben az Egyéb dokumentumok közé, hogy az illetékes hatóság számára is megismerhető legyen. Írásos anyagot kell kérni attól a szakembertől, aki előzetes jelzés alapján nem tud részt venni az ülésen.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

Ebben a tevékenységek körbe 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 diszharmoniók, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek középpontjában a család és környezetének coping kapacitásának fejlesztése áll.
- Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében. Ennek módjai: 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

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében feladatunk

- Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség, az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezésére, az esetmenedzser javaslatot tesz a BFKH kerületileg illetékes hivatalában működő Gyámügyi Osztályának védelembe vételi eljárás megindítására. Amennyiben a hatóság elrendeli a védelembe vételt, határozat formájában 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.
- Az oktatási- nevelési intézményekből, illetve a rendőrségtől érkező olyan jelzés, amely mérlegelés nélkül védelembe vételi eljárás megindítását vonja maga után abban az esetben is, amikor a család a jelzés beérkezéséig nem volt az intézményünk látókörében, így nem részesült szolgáltatásban.

- A védelemben vételi határozat jogerőre emelkedését követően 15 napon belül az *esetmenedzser a család bevonásával* elkészíti a gondozási-nevelési tervet, mely tartalmazza az együttműködési kötelezettség feltételeit, a probléma megoldásához vezető feladatokat és azok rendszerességét, határidejét.
- Eredményes védelemben vétel esetén az *esetmenedzser* javaslatot tesz a védelemben vétel megszüntetésére.
- Amennyiben a védelemben vétel nem vezet eredményre vagy a gyermek azonnali elhelyezése válik indokolttá, akkor 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, vagy a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján. Ennek keretében az esetmenedzser felkeresi a gyermeket a gondozási helyén, rendszeres kapcsolatot tart a családgondozóval, véleményezi az eltávozások lehetőségét,
- szülő és gyermek kapcsolatának harmonizálása, folyamatos kapcsolattartásuk segítése, ennek keretében tájékoztatja a szülőt a kapcsolattartás fontosságáról, felhívja figyelmét a mulasztás következményeire,
- szülők nevelési, gondozási és háztartásszervezési ismeretekkel való ellátása, külső szakember bevonásával pl.: pszichológus, védőnő stb.
- gyermek családban történő neveléséhez, kapcsolattartáshoz szükséges szociális és egyéb ellátásokhoz való hozzájutás, valamint ügyeik intézéséhez segítségnyújtás,
- szükség esetén segítségnyújtás az önálló életvitel kialakításához – továbbtanulás, munkavállalás elősegítése,
- tanácsadás a munkahelyi, partnerkapcsolati és esetleges konfliktushelyzetek megoldásához pl.: jogász, pszichológus, terapeuta bevonásával.

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

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjai választhatnak az írásos és elektronikus kommunikáció, telefonos vagy személyes megkeresés adta jelzési lehetőség közül, melyet minden esetben írásos regisztráció, és a gondozás megkezdéséről, eredményéről való tájékoztatás követ 15 napon belül, de legkésőbb a családdal történő kapcsolatfelvételt követően. A jelzést követően az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak minden esetben írásbeli kötelezettségük van – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítéssel, melyre minden esetben 3 munkanapjuk van.

A kapcsolatfelvétel történhet az érintett fél személyes megkeresése alapján is, a tapasztalatok alapján ez a kapcsolat felvételi mód lényegesen hatékonyabb. A családsegítő/ esetmenedzser személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba a klienssel, amennyiben a kliens a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő/esetmenedzser írásos értesítőt hagy, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel, családlátogatás idejét, a Központ címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét. A családsegítők/esetmenedzserek és egyéb segítő szakembereink felkereshetők személyesen vagy hívhatók a megadott telefonszámokon. A hivatalos ügyek intézése kizárólag személyes, vagy írásos megkeresés útján intézhetőek. A családsegítőknek/esetmenedzsereknek ügyeleti ideje van, melyről minden esetben tájékoztatást nyújtanak a gondozottaknak. Ügyeleti időn kívül a

családsegítő/ezetmenedzser keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyeikben.

A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében *havonta, átlagosan három* személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni. A családsegítők/ezetmenedzserek minden érdeklődőnek tájékoztatást nyújtanak az intézményüknél 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 Család- és Gyermekjóléti Központ Speciális feladatai, és szolgáltatásai

Pszichológiai tanácsadás

A családsegítő/ezetmenedzser, 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/ezetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek pszichológushoz a szociális diagnózis felvételét követően. Konzultáció az esetről a családsegítővel/ezetmenedzserrel.

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

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

A harmadik szakasz: a tanácsadás lezárása. Szükség esetén az ügyfél szakpszichológushoz, pszichiátriai konzultációra közvetítése. 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/ezetmenedzserrel történő interjú beszélgetés, valamint a kliens felvétele a nyilvántartási rendszerbe, amennyiben már rendelkeznek családsegítővel/ezetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek családterapeutához a szociális diagnózis felvételét követően. Konzultáció az esetről a családsegítővel/ezetmenedzserrel.

A módszer jellemzői: A családterápia módszertanára jellemző a **terapeuta fokozott aktivitása** a terápiás folyamat kezelésében. Gyakran használnak különféle akciók technikákat (szoborépítés, pszichodráma, Gestalt technikák, levélírás, imagináció... stb.) és szimbolikus terápiás módszereket (rajzolás, gyurmázás stb.), valamint 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 érdekellentét 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 empatisz 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 tetteért, 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 resztoratív 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 tettükkel 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

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 interjúk 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 alkalom 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.

Alapozó terápiás foglalkozás

Célja, hogy az átlagostól eltérő fejlődésű vagy különleges életkörülmények között élő gyermekek személyiségét, képességeit az alapozóterápia eszközökkel fejlessze, és ha szükséges, felzárkóztassa. 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 fejlesztő foglalkozások.

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.

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 prevenciós 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 (illetékesség): Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területe.

Ellátottak köre: Az ellátás a kerületi nevelési és oktatási intézményekbe járó gyermekekre 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, az adott oktatási intézményben.
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, jogviszonnyal 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-bölcsőde, 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 csoporthelyzetben felkérésre
- b) Osztályfőnöki órák keretében preventív, konfliktuskezelő, érzékenyítő foglalkozás tartása
- c) Igény szerint szülőcsoportok szervezése, tartása.

Közösségi munka keretein belül:

- a) Együttműködés kialakítása az intézmény más segítő szakembereivel (team munka keretében);
- b) Együttműködés 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) Együttműködés 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/esetmenedzserrel, az ő javaslatára/megkeresésére kerülnek jogászhoz a szociális diagnózis felvételét követően. Konzultáció az esetről a családsegítővel/esetmenedzserrel.

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/esetmenedzserrel.

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. Szolgálatunk támogató javaslatával kérelmezhető 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 jogosult mind felnőttekkel, mind gyermekekkel végzendő tanácsadási, konzultációs folyamatra. Ezen folyamatokat egyéni, vagy kiscsoportos formában látja el.

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

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 munkacsoport látja 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 1042 Budapest, Rózsa u. 8. szám alatt működő helyiség. 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 segítse 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 gyermekkorház, 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 gyermekkorházak 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, illetve 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 1042 Budapest, Deák Ferenc u. 93/c. sz. székhelye. A szolgáltatás igénybevételenek feltétele az Együttműködési megállapodás megkötése és a speciálisan kizárólag a kapcsolattartási ügyelet igénybevevőjére vonatkozó házirend elfogadása. A korábban egyeztetett időpontokat kizárólag visszajelzést követően tartjuk fenn, annak hiányban az más megkeresésre is felajánlásra kerülhet. A kapcsolattartásra korábban egy helyiség állt rendelkezésre, melyben egyszerre csak egy család számára tudjuk a szolgáltatást biztosítani (annak kapacitásáig). Szükség esetén a megnövekedett igénybevevők jelentkezésének okán párhuzamosan is zajlanak felügyelt, illetve felügyeletet nem igénylő kapcsolattartások, melyeket emelt segítői létszámmal további, nyitvatartási időben pszichológusok által használt helyiségek megnyitásával biztosítunk. A kapcsolattartási ügyelet, mint szolgáltatás, a kliensek által önkéntesen, mediációs megállapodás

megkötését követően, illetve 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 közlését 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:

Szerhasználókkal foglalkozó lelki segély vonal, addiktológiai problémával foglalkozó lelki segély vonal, nőkkel szembeni erőszak áldozatainak lelki segély vonal, diszkrimináció áldozatainak lelki segély vonal, munkásszállók, családok átmeneti otthona, anyaoththonok, gyermekek átmeneti otthona, nappali melegedők, népkonyhák, orvosi ügyeletek, ügyeleti gyógyszertárak elérhetőségéről.

Szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis készítésének jogszabályi háttere:

Az Szt. 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.

A szociális diagnózis elkészítését a 64. § (2) bekezdése szerinti jelzőrendszer tagjai is kezdeményezhetik a család- és gyermekjóléti központnál. 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 készítése 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 igénybevételét 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 igénybevételét 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. A Család- és Gyermejjóléti Központ szolgáltatásainak igénybe vételére nyitva álló további helyiségei

Nyitva álló helyiség megnevezése: „Ficak”

Nyitva álló helyiség címe: 1043 Budapest, Aradi utca 4. 10. ajtó

A nyitva álló helyiség házirendje megegyezik a Család- és Gyermejjóléti Központ házirendjével.

<u>Nyitvatartás:</u>	hétfő:	13 -18 óráig
	kedd:	9 -16 óráig
	szerda:	9 -16 óráig
	csütörtök:	9 -16 óráig

Korábban a Ficakban az „ÚJPEST KAPUJA” TÉRSÉGMEGÚJÍTÁSI ÉS VÁROSREHABILITÁCIÓS PROJEKT (VEKOP-6.2.1-15-2016-00001) megvalósulásával kapcsolatos tevékenységet végeztek a Központ alkalmazottjai és a konzorciumi partnerei.

A projekt lezárulását követően intézményünk munkatársai felmérték, hogy az akcióterületen élő családok közül hányan és milyen problémák megoldása érdekében szorulnak továbbra is szociális segítő munkára. A szociális irodaként működő helyiségben a Család- és Gyermejjóléti Központ munkatársai által biztosított alapszolgáltatásokban részesülhetnek a kliensek, ezek közül a szükségletek alapján kiemelten a következők biztosítottak: családsegítés, ügyintézésben

való segítségnyújtás, szociális információnyújtás, pénzügyi és természetbeni ellátásokkal kapcsolatos közvetítés, munkavállalási tanácsadás, adósságkezelési tanácsadás.

Nyitva álló helyiség megnevezése: „K25”

Nyitva álló helyiség címe: 1041 Budapest, Károlyi István utca 25. földszint 1. ajtó

Házirendje megegyezik a Család- és Gyermekjóléti Központ házirendjével.

<u>Nyitvatartás:</u>	hétfő:	10 -18 óráig
	kedd:	10 -18 óráig
	szerda:	10 -18 óráig
	csütörtök:	10 -18 óráig
	péntek:	8-13 óráig

A helyiség nyitvatartási idejében két állandó szakember váltja egymást a folyamatos ügyfélfogadás, tájékoztatás nyújtás és ügyfél koordináció érdekében. A Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásai rotációs elv mentén jelennek meg a nyitva álló helyiségben, mely magába foglalja a pszichológiai tanácsadást, a családterápiát, csoportfoglalkozásokat, az adósságkezelő tanácsadást, továbbá fejlesztő foglalkozásokat is.

A helyiség teret ad a szakmaközi megbeszéléseknek, esetkonferenciáknak, esetmegbeszéléseknek illetve azon workshopoknak, melyeken a jelzőrendszer és egyéb a központtal kapcsolatban álló szakemberek összehangolt és edukatív munkáját alapozza meg a továbbiakban. Új szolgáltatásként nyújtjuk ügyfeleink számára az alapozó terápiát, továbbá egy laktációs és perinatális szaktanácsadó vezetésével tartott „Baba- mama – tematikus- klubbot” és a „Mesélő Mamik” csoportfoglalkozást. A helyiségben valósulnak meg az ünnepkörökhöz kötött programok, továbbá a szabadidős foglalkozások, táborok.

Nyitva álló helyiség megnevezése: „Rózsa Klub”

Nyitva álló helyiség címe: 1042 Budapest, Rózsa utca 8.

Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig: 10-18.30 óráig
pénteken: havi 1 alkalommal külső program megvalósítása

Ügyfélfogadás rendje: **hétfőtől csütörtökig: 13 -18 óráig**
pénteken: szünetel

Az utcai- lakótelepi szociális munkát 2 fő tanácsadónak szükséges ellátni. Az utcai-lakótelepi szociális munka célja, feladata a szökő, csavargó, csellengő, iskolából lemorzsolódó, szer és egyéb élvezeti eszközökkel élő, családi konfliktusokkal terhelt gyermekek - fiatalok szokásos közterületi tartózkodási helyeiknek feltérképezése, velük történő rendszeres kapcsolattartás. Problémáik, kapcsolati rendszerük megismerése, az arra adott adekvát segítség, szolgáltatások igénybevételének lehetősége. A Rózsa Ifjúsági-klub közösségi terében lévő programok, egyéni – közösségi segítségnyújtás felajánlása, a szociális munka eszközeivel, továbbá közösségi, szabadidős programok szervezése, lebonyolítása.

A tanácsadók tevékenységekükről a családsegítőket, illetve az esetmenedzsereket tájékoztatják. A tanácsadók a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetésére irányuló cselekvési tervben, illetve a GYSZ-5 családi/egyéni gondozási- nevelési tervben, bevonható segítők.

3.1.11 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 Központ működésére, tevékenységére, az általa nyújtott speciális szolgáltatások igénybevételének lehetőségére.

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, illetve 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.

3.1.12 A szolgáltatások igénybevételének módja

A Család- és Gyermejjóléti Központ szolgáltatásait ingyenesen vehetik igénybe a kerületben életvitelszerűen tartózkodó kliensek és gyermekek. Az alapellátás eredménytelensége esetén a Család- és Gyermejjóléti Központ hatósági intézkedésre tehet javaslatot, ami tartalmazza mind a szülőkre, mind a gyermekekre vonatkozó, probléma megszüntetéséhez vezető feladatokat, esetenként a speciális szolgáltatások igénybe vételét. Az alapszolgáltatások mellett a speciális, illetve az egyéb (szabadidős tevékenységeken, programokon való részvétel stb.) szolgáltatásaink is ingyenesen igénybe vehetők.

3.1.13 Az adatvédelem

A Család- és Gyermejjóléti 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 céljából 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,
- 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 Család- és Gyermekjóléti 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 Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai, szolgáltatásai, amelyek kapcsán az adatok kezelése történik);
- az adatkezelés időtartamáról: a felvett adatokat a Család- és Gyermekjóléti Központ nem törli, nem semmisíti meg tekintettel a Gyvt. 2. §-ban megfogalmazott, a gyermek érdekei minden felett alapelveire, továbbá az Infotv. 6. § (5) bekezdésének 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 Család- és Gyermekjóléti 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 Család- és Gyermekjóléti Központ kötelezettségei

A Család- és Gyermekjóléti 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 Család- és Gyermekjóléti Központ teljes körű tájékoztatást köteles adni a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül, írásban. Tájékoztatási kérelem esetén a fent meghatározott minden pontról tájékoztatni kell az érintettet, nem kizárólag csak arról, amelyre vagy amelyről kérdezett.

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

Bíróági 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 Család- és Gyermekjóléti 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 irányadók:

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet,
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet,
- Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról szóló 37/2008. (XII. 22.) önkormányzati rendelete, valamint
- az Infotv.

3.2.1 Étkeztetés szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja

Ellátási terület:

Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területe.

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

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról szóló 37/2008. (XII. 22.) önkormányzati rendeletének 7. §-a alapján étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- a) koruk;
- b) egészségi állapotuk;
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik;
- 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 cukorbetegség számára készített diétás menü igénybevételére is lehetőség van. Az ételkészítés nyersanyagok energia- és tápanyagtartalmának alsó értékei a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának ételbiztonsági feltételeiről szóló 62/2011. (VI. 30.) VM rendeletben (a továbbiakban: VM rendelet) foglaltaknak megfelel. Az étel elkészítése a megbízott vállalkozás (Menzaminta Kft., cím: 1191 Budapest, Hofherr Albert u. 20-22.) központi főzőkonyháján történik. A vállalkozó az ételt a központi főzőkonyhájáról a 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, Tungsram 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 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 (kivétel ez alól, ha térítésmentesek) utólag a számla kiállítás dátumától számított 15 napon belül térítési díjat fizetnek.

A térítési díj megállapítását Budapest Főváros IV. került Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének önkormányzati rendelete szabályozza az ellátott jövedelmének függvényében. Az ellátottak 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, illetve 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, illetve 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 egészségügyi állapotuk miatt le vannak szorítva 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.

3.2.2 Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja

Ellátási terület:

Budapest Főváros 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 résztvékenységei

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

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

–mosás

–vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

–bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

–segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

–mosogatás

–ruhajavítás

–közkútról, 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

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 (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

–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 (kivételesen az alól, ha térítésmentesek) utólag a számla kiállítás dátumától számított 15 napon belül térítési díjat fizetnek. A térítési díj megállapítását az

Önkormányzat helyi rendelete szabályozza, az ellátott jövedelmének függvényében. Az ellátottak a 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, illetve hagyományos építésű társasházban lakik, kisebb hányaduk udvari többlakásos önkormányzati bérakásban, illetve 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, illetve 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.

3.2.3 Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás szakmai tartalma, az ellátás igénybevételének módja

Ellátási terület:

Budapest Főváros 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. Az Országos Távfelügyelet Kft. diszpécserközpontjában dolgozó szakember segélyhívás esetén értesíti a készenléti levő gondozót.
2. A gondozó a szociális intézménnyel szerződésben álló taxi társaság szolgáltatásának igénybevételével a gondozási központból magához veszi a szükséges felszerelést (Országos Távfelügyelet RE ID GPRS jelzőkészülék, készenléti táska, kulcsok, dokumentumok).
3. Haladéktalanul a helyszínre sietnek.
4. Helyszínre érkezés után a gondozó visszajelzést ad a központnak, 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 az Országos Távfelügyelet Kft. 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. A készenléti szolgálatot segítő 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 az Országos Távfelügyelet Kft. nyújtja, szolgáltatási szerződés alapján.

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

A szolgáltatás igénybevételének módja

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 lehetőleg

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 - 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

Egyedülállók, 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.

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

Ellátási terület:

Budapest Főváros 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” társasjátékok,
- klubdelután 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.

Étkeztetés során 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 háziorvos 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.

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.

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 terápia követésben
 - 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, önfeledt 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 intézményvezetőhöz 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 illetően. Megfigyelhető a „friss nyugdíjasok” megjelenése a klubok életében. A különböző korcsoportnak kínált programjaink választhatósága miatt szívesen vesznek részt az ellátottaink a rendezvényeken (kirándulás, gyógytorna, zenés rendezvények). A klubtagok közül a 65 éven felüliek nagyobb százaléka szenved valamilyen krónikus betegségben. A fogyatékoságok közül előtérbe kerülnek a szerzett fogyatékoságok ilyen, pl. a hallás, látás; valamint a mozgásszervi panaszok. A korcsoportban nő a magas vérnyomás és a szív- és érrendszeri megbetegedések száma, ami összefüggésben állhat a táplálkozási szokásokkal és a szociális helyzettel is.

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 idősök 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 idősokor sajátosságainak. A földszinten és az emeleten a szobákat az idősokor 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 helyiség áll rendelkezésre. A gondozási egységhez tartozik még nővérszoba, szennyves tároló, tiszta textília tárolására alkalmas helyiség.

Az épületek biztonságosak, mindenhol kapaszkodók vannak felszerelve, mert a mozgás biztonsága, a környezet állandósága kiszámíthatóságot jelent az idős ember számára. A közös helyiségek 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 kertet az épülettel összekötő nagy terasz alkalmas arra, hogy az idősök kiülhessenek, és beszélgessenek, jó időben a foglalkoztatások és rendezvények is itt zajlanak. A szépen kialakított és gondozott kertben szalonnasütő található, amely alkalmas születésnapok, névnapok, kerti partik rendezésére. Nagy hangsúlyt fektetünk a megfelelő fény- és hangviszonyok alkalmazására, az otthonos légkör kialakítására.

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 idősök igényeit és így állítja össze a tízórai és az uzsonna étlapját. Az étkeztetés korszerűen felszerelt tálalókonyhából igényesen berendezett étkezőben történik. Szükség esetén az ellátott szobájába szállítjuk az ételt melegítő tálaló kocsiban. Diétás étkeztetést a Gondozási Központ biztosít.

Étkezések időpontja:

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

Egészségügyi ellátás

Az egészségügyi ellátást az Időskorúak Gondozóháza saját egészségügyi rendszerén, valamint az alapellátáson és a szakellátáson keresztül biztosítja. Az ellátottak élhetnek szabad háziorvos választási joggal.

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 gyógyszerkezelését. Az 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, szűrését, az orvosa által elrendelt vizsgálat elvégzését, amennyiben lehetséges a gyógyszerkezelést. Az orvosi felügyeletet a jogszabályban előírt óraszámban biztosítjuk. Az ellátottak élhetnek szabad orvos választási jogukkal, (házi orvosi, és kórházválasztás).

Ápolás

Az otthonban ápolási tevékenység alatt a kórházi kezelést nem igénylő az Időskorúak Gondozóháza keretei között biztosítható 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 megbeszélik 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. A 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 kérelmet, 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 igénybevétele 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 igénybevétele 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,
- a 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 kérelemben 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 [a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet alapján].

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

Az előgondozás célja:

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

Az előgondozást végző személy az előgondozás során, a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Ennek ismeretében véleményt nyilvánít arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az ellátást igénybe vevő szükségleteinek és állapotának. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot. Az előgondozást végző személy tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról, valamint a térítési díj várható mértékéről is.

Az előgondozást végző személy megállapításait az előgondozási adatlapon rögzíti.

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

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

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 térítési díjat fizetnek. Az időskorúak gondozóházában ellátottak a térítési díjat minden hónapban a szolgáltatás nyújtását megelőzően fizetik meg.

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 idők 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

3.3.1. A gyermekotthon neve, címe, illetékességi területe

Az „Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona (továbbiakban: Gyermekotthon) Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye telephelyeként működik a 1042 Budapest, Hajnal u. 15. szám alatt.

A Gyermekotthon illetékességi területe:

- Ellátási kötelezettséggel ellátott terület: Budapest Főváros IV. kerület Újpest közigazgatási területe.
- Szerződés keretében ellátott terület: Budapest Főváros XV. és XVI. kerület, Fót közigazgatási területe.

A Gyermekotthon fenntartója:

- Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata.
-

3.3.2. A Gyermekotthon rövid története

A Gyermekotthon 2001 májusában kezdte meg működését 24 férőhellyel. Az eltelt idő alatt sok olyan családnak és gyermeknek volt segítségére, akiknek az élethelyzetében nehézségek merültek fel, ezért átmeneti gondozás és ellátás vált szükségessé. Az ellátás során az Átmeneti Gyermekotthon teljes körű ellátást biztosít úgy, hogy a szülők törvényes képviselői joga továbbra is fennmarad, a családi pótlékra továbbra is ők jogosultak, valamint a gyermek megszokott környezetében (óvoda, iskola), a szülővel való napi kapcsolatban nem következik be nagyobb változás. A Gyermekotthon és a szülők, Együttműködési megállapodás alapján, az abban foglaltak szerint együttműködnek a gyermekekkel kapcsolatban felmerülő összes kérdésben. A gyermekek ellátásáról és gondozásáról a gyermekotthon munkatársai gondoskodnak. A kiskorú gyermek befogadása a szülők kérelme és az illetékes Család- és Gyermekjóléti Központok javaslata alapján valósul meg. A gyermek önmaga is kérheti felvételét, ha otthonról önkényesen eltávozott és ellátás, felügyelet nélkül maradt.

A Gyermekotthon a kerület frekvenciált területén található, tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető.

3.3.3. A Gyermekotthon alapfeladata: gyermekek átmeneti ellátása

Engedélyezett férőhelyek száma: 24

3.3.4. Az ellátás igénybevételének módja, időtartama, megszűnése

Az ellátás igénybevételének módja

A gyermek felvételéről az otthonvezető dönt a szülő/törvényes képviselő kérésére, az illetékes családsegítő/ezetmenedzser javaslatára, a gyermek kérésére, illetve a gyámhivatal kezdeményezésére (védelemben vételi eljárás esetén). A gyermek befogadása indokolt, ha a szülő egészségügyi körülményei, életvezetési problémái, tartós 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 Gyermekotthon az ellátást a szülő/törvényes képviselő és az intézmény által kötött Ellátási Megállapodás alapján biztosítja.

Az átmeneti gondozás megkezdéséről, illetve annak megszűnéséről/megszüntetéséről a gyermek szülőjének lakóhelye – ennek hiányában a tartózkodási helye – szerinti család- és gyermekjóléti központot, illetve védelemben vételi eljárás esetén a gyámhivatalt kell értesíteni.

Minden az átmeneti elhelyezéssel és neveléssel kapcsolatban keletkezett dokumentumot a Gyermekünk Védelmében (GYVR) információs rendszerbe, a megadott időn belül fel kell tölteni!

A gyermek átmeneti gondozása megkezdésekor – ha az előreláthatólag harminc napnál hosszabb lesz – harminc napon belül el kell készíteni a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási – nevelési tervet, amely rögzíti a munkamegosztást a szülő, a családsegítő/ezetmenedzser és a Gyermekotthon között (ÁTG-1. adatlap).

Legfontosabb dokumentumok

A fenti szakmai folyamatok végrehajtása során

- a törvényes képviselő által kitöltésre kerül a kérelem,
- megkötésre kerül a törvényes képviselővel az együttműködési megállapodás,
- aláírásra kerül a nyilatkozat a tájékoztatásról,
- az ellátás megkezdésekor a szakmai egységvezető rögzíti a GYVR-ben az igénybe vételét
- a fenti határidőre az érintettek bevonásával elkészítésre kerül az ATG-1 adatlap
- az ellátás lezárása során elkészítésre kerül az ATG-4 adatlap.

Az ellátás időtartama

Az ellátás biztosítása a gyermek kérelmére, a szülő/törvényes képviselő kérésére, család-és gyermekjóléti központ javaslatára, esetleg a gyámhivatal határozata alapján történik határozatlan időre, de maximum 1 évig, amely indokolt esetben meghosszabbítható 6 hónappal, illetve a tanév végéig.

Amennyiben meghosszabbításra kerül sor, új megállapodás jön létre a gyermek törvényes képviselője és az intézmény között.

Az ellátás megszűnésének esetei

Az átmeneti gondozást meg kell szüntetni:

- ha a szülő vagy törvényes képviselő azt kéri,
- ha a gondozás időtartama eltelt,
- ha a gyermek súlyos magatartási problémái miatt a Gyermekotthon az ellátás megszüntetését javasolja,
- ha a gondozásul szolgáló ok már nem áll fenn.

Az alaptevékenység ellátásának jogszabályi háttere

- a Gyermek jogairól szóló, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény;
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény;
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény;
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény,
- Infotv.;
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet;
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet;
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet;
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet;
- A személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet;
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet;
- A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet;
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet.

3.3.5. A Gyermekotthon tárgyi és személyi feltételei

A Gyermekotthon tárgyi feltételei

A Gyermekotthon épülete Újpest frekventált helyén található, a Stop Shop bevásárlóközpont szomszédságában, a Víztoronnyal szemben. Az Árpád úton található buszmegállók közelsége, valamint a Rákospalota-Újpest vasúti megállóhely (amely kb.10 perc sétával elérhető) biztosítja jó megközelíthetőségünket.

Az épület egy 4 szintes téglából épült ház, amelynek első emeletén és a tetőtérben találhatók a gyermekek hálótermei. A tetőtérben 3 háló (3-4-5 ágyas), valamint az orvosi és, a pszichológus szoba került kialakításra, ezen a szinten található egy kis alapterületű teakonyha is. A két egymással szemben lévő szoba között egy társalgó is kialakításra került. Megfelelő számú vizesblokk illetve raktár is tartozik ehhez a szinthez.

Az első emeleten szintén 3 hálószoba (3-4-5 ágyas) került kialakításra, valamint itt található a nevelői szoba is. amely délutánonként tanuló helyiségként szolgál. Szintén ezen az emeleten található a gyermekfelügyelők pihenőszobája is. Akárcsak a tetőtérben itt is kialakításra került a két szemben lévő szoba között egy kis társalgó. A szociális helyiségek mellett is több raktár található.

A földszinten nagyméretű ebédlő-nappali szoba került kialakításra, amelyhez szervesen kapcsolódik a tálalókonyha. Az étkezést egyrészt külsős beszállítóval, (reggeli, ebéd, vacsora) illetve saját forrásból (tízórai, uzsonna) oldjuk meg. A nappaliban található egy nagyképernyős tévé készülék, illetve itt tudnak közösen játszani is a gyermekek. Ezen az emeleten találhatók az irodák (vezetői, ügyintézői), illetve raktárak, valamint egy kádas fürdő és mosóhelyiség.

Ugyancsak itt kerültek kialakításra a dolgozók öltözői is. A 24 órás biztonsági szolgálat pultja is ebben a térben helyezkedik el.

A pincszintből 2 helyiséget használhatnak rendszeresen a gyerekek, a ping-pong illetve kondi részére kialakított szoba mellett található egy kézműves helyiség is. A pincében ezen kívül a gondnoki műhely és raktárak is találhatók.

Az udvaron kis játszótér található mászókával, csúzdával, hintával, illetve egy füves rész, ahol focizni, labdázni, tollasozni lehet. Fából készült pihenőpadon és asztalnál le tudnak pihenni az ellátottak és látogatóik.

Az épületet az elmúlt évek során többször átépítették, részlegesen felújították, jelenlegi formájában a gyermekotthoni feladatok ellátásának megfelel, 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 124.§-ának megfelelően biztosítjuk a tárgyi feltételeket

A Gyermekotthon személyi feltételei

Az NM rendelet 1. számú melléklete I. Alapellátások 6. pontja – maximum 40 férőhely és maximum 12 gyermek/ csoport esetén – az alábbiak szerint határozza meg a gyermekek átmeneti otthonának szakellátói összetételét és minimum létszámát:

Munkakör	Jogszabály szerint legalább	Otthonban legfeljebb
intézményvezető/szakmai vezető:	1 fő	1 fő
nevelő:	1 fő/csoport	2 fő/csoport
gyermekvédelmi asszisztens:	1 fő/csoport	2 fő/csoport
gyermekfelügyelő:	3 fő/csoport	6 fő/csoport
családgondozó:	10 óra/hét/csoport	20 óra/hét
pszichológiai tanácsadó: (40 főre)	1 fő	0,5 fő
Gyermekvédelmi ügyintéző:	1 fő	1 fő

Az Gyermekotthon 2 csoporttal működhet, így a szakellátók létszámát is ehhez kell igazítani.

3.3.6. Gyermekotthonban folyó szakmai munka

Az átmeneti gondozás célja

Az átmeneti gondozásban részesített gyermek gondozásának, nevelésének célja, hogy

- ideiglenesen helyettesítse a gyermek gondozásában akadályoztatott szülőt,
- amennyiben az lehetséges, együttes elhelyezést és ellátást biztosítson az otthontalanná vált szülő és gyermeke számára. (A Gyermekotthon jelenleg nem tud az együttes elhelyezésnek megfelelő tárgyi feltételeket biztosítani.)

Az átmeneti gondozás további célja, hogy szervesen illeszkedve a kerület szociális és gyermekvédelmi rendszerébe, segítséget nyújtson az életvezetési problémák, vagy más szociális és családi krízis miatt átmenetileg otthontalanná vált, hátrányos helyzetű családoknak és gyermekeiknek.

A Gyermekotthon olyan körülményeket kíván teremteni, amelyben a gyermek biztonságot, szeretetet, megbecsülést, odafigyelést érez, a szülő a szerepében megerősödik, és (az esetleg problémás) a szülő-gyermek kapcsolat rendeződik.

A szakmai munka alapelvei

A Gyermekotthonban folyó gondozás, nevelés legfontosabb alapelve, hogy a *Gyermek jogairól* szóló, New Yorkban 1989. november 20-án kelt egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV törvényben, valamint a Gyvt.-ben szabályozott gyermeki jogok maradéktalanul érvényesüljenek.

A Gyermekotthonban elhelyezett valamennyi gyermek az életkorához, egészségi állapotához, fejlettségéhez igazodó állandóságot, érzelmi biztonságot nyújtó teljes körű ellátásban, gondozásban, nemzetiségi, etnikai és vallási hovatartozását figyelembe vevő nevelésben, oktatásban részesüljön, felzárkóztató, tehetségfejlesztő programokon és érdeklődésének megfelelő szabadidős foglalkozásokon vehessen részt. Lelkiismereti és vallásszabadsága csorbát ne szenvedjen. Maximálisan érvényesüljön véleménynyilvánítási joga. Élhessen és éljen érdekei képviselésével a Gyermekönkormányzat és az Érdekképviselői Fórum által. Személyes kapcsolatainak ápolásánál hozzátartozóival a kapcsolatot tartson.

Ezek megvalósításához elengedhetetlen:

- a humanisztikus szemlélet, a személyközpontú megközelítésmód, amelynek egyik alappillére az empatikus, elfogadó attitűd,
- alapvetően fontos az emberbe vetett hit, hiszen minden ember egyedi, megismételhetetlen, így fejlődése (üteme, elakadásai, zavarai) is csak egyedileg érthető meg és segíthető, változtatható,
- fontos elem a felnőtt-gyermek sokszínű kapcsolatrendszere, olyan légkör megteremtése, ahol mindenki fontosnak, értékesnek és talán boldognak érezheti önmagát.

A fenti alapelveken túl a napi szakmai munkában az alábbi **alapelveknek** is meg kell jelenni:

Együttműködés és önkéntesség elve

A gyermekek befogadása a gyermek vagy törvényes képviselőjének kérésén alapul. A Gyermekotthon által nyújtott egyes ellátások nem hatósági, hanem szolgáltató jellegűek, amelyek kérelem alapján vehetők igénybe. Ezen szolgáltatások igénybevétele az önkéntesség és az együttműködés elvén alapul.

Kooperáció elve

A gyermekvédelmi alapellátás (mint feladat és tevékenység) jellemzője elvárásként és tényként az együttműködés. Az egyes szakterületek képviselői összehangoltan, a kompetenciák tiszteletben tartásával, az információáramlás biztosításával, a célt szem előtt tartva végzik feladatukat. Az együttműködés, melynek intézményen belül a közösségi formációkhoz hasonló jellemzőket kell mutatnia, kiterjed a társintézményekre is.

Személyiségi jogok védelme

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény kimondja: „A személyhez fűződő jogokat mindenki köteles tiszteletben tartani. E jogok a törvény védelme alatt állnak.”

Az általános szabályozás célja, hogy védje a személyhez fűződő jogokat. A személyhez fűződő jogok megsértése esetén a jogellenességet elkövető fél szankciókra számíthat, a sértés, veszélyeztetés ellen a törvény védelmi eszközöket biztosít.

A személyes adatok védelme

Valamennyi, a gyermekotthonban feladatot ellátó személynek a tevékenysége során tudomására jutott, a kiskorúak személyiségi jogait érintő adatok és tények kezelésére, továbbítására és nyilvánosságra hozatalára az Infotv.-ben foglaltakat minden körülmények között biztosítani kell.

A gyermekvédelmi munka etikai minimumának elve

Valamennyi az Intézményben feladatot ellátó személynek a munkavégzése során a Gyvt.-ben és végrehajtási rendeleteiben foglaltakat, az Intézmény szabályzataiban rögzítetteket, továbbá a Szociális Munka Etikai Kódexében leírtakat maradéktalanul be kell tartani. Az Intézmény jelenlegi, illetve volt növendékeivel és az ő hozzátartozóikkal polgári jogi

jogviszonyt semmilyen formában nem létesíthet. Így például tőlük pénzt, vagy értéktárgyat el nem fogadhat, adásvételi, csereszerződést sem ingó, sem ingatlan vagyona nem köthet, tartási-életjáradéki, öröklési szerződés alanya nem lehet.

3.3.7. Ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Ellátandó célcsoport és jellemzői

A Gyermekotthont Gyvt. értelmében Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata hozta létre olyan 3 – 17 éves korú gyermekek befogadására, akiknek a családon belüli ellátása valamilyen ok miatt átmenetileg nem megoldható, illetve átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradtak, vagy veszélyeztetett élethelyzetben vannak.

Az ellátást igénybevevők részben lakhatási problémákkal küzdenek, de több esetben a család működésének diszfunkciói, illetve generációs, serdülőkori problémák állnak az igénybevétel hátterében.

Ellátandó terület jellemzői

- Ellátási kötelezettséggel ellátott terület: Budapest Főváros IV. kerület közigazgatási területe.
- Szerződés keretében ellátott terület: Budapest Főváros XV. és XVI. kerület, Fót közigazgatási területe.

A 24 férőhelyből, szerződés alapján

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| • Budapest, XV. kerület | 5 férőhellyel, |
| • Budapest, XVI. kerület | 2 férőhellyel, |
| • Fót | 1 férőhellyel rendelkezik. |

3.3.8. A Gyermekotthonban történő átmeneti gondozás feladata

Alapvető feladat, hogy otthont, biztonságot nyújtsunk a gyermekeknek, biztosítsuk erkölcsi, érzelmi, szellemi és testi fejlődésüket, felkészítsük őket az önálló életre, a munkára.

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

A gyermekek átmeneti gondozását – a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére vagy bejegyzésével – ideiglenes jelleggel, teljes körű ellátással kell biztosítani, ha a szülő egészségi állapota, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A gyermekek átmeneti gondozásának helyén – amennyiben erre lehetőség van – a gyermek otthontalanná vált szülője is elhelyezhető. (A Gyermekotthon személyi-tárgyi feltételei jelenleg nem teszik lehetővé a szülők elhelyezését.) A tizennegyedik életévét be nem töltött gyermeket szüleitől elválasztani csak kivételesen indokolt esetben lehet.

A gyermekek átmeneti gondozása során a gyermek iskolai oktatását, óvodai ellátását – lehetőség szerint – iskola- és óvodaváltás nélkül kell biztosítani.

A gyermek átmeneti gondozásának megkezdéséről a szülőjének lakóhelye – ennek hiányában a tartózkodási helye – szerinti gyermekjóléti szolgálatot, ha az átmeneti gondozást hatósági intézkedés előzte meg, a gyermekjóléti központot értesíteni kell. A gyermek átmeneti gondozása megkezdésekor – ha az előreláthatólag harminc napnál hosszabb lesz – el kell készíteni a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási nevelési tervet.

A gyermek átmeneti gondozása keretében ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást (a továbbiakban: ideiglenes gondozást) kell biztosítani az olyan gyermek számára, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt.

Az ideiglenes gondozás 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 gyermekjóléti szolgálatot, ha az átmeneti gondozást hatósági intézkedés előzte meg, a gyermekjóléti központot a további átmeneti gondozás vagy más gyámhatósági intézkedés megtétele céljából.

A gyermek 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,
- a szülő vagy más törvényes képviselő gyermeke átmeneti gondozásához nem járul hozzá, illetve azt nem kéri,
- a gyermek visszakerülése a szülőjéhez ellentétes a gyermek érdekeivel.

Ha az átmeneti gondozás időtartama eltelt, azonban a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza

- az elhelyezés - a szülő vagy más törvényes képviselő kérelmére vagy beleegyezésével - hat hónappal, szükség esetén a tanítási év végéig meghosszabbítható.
- haladéktalanul értesíteni kell a gyámhatóságot, a szükséges intézkedések megtételére.

A gyámhatóságot értesíteni kell a szükséges intézkedések megtétele érdekében az átmeneti gondozás időtartamának eltelte előtt is, ha

- nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza,
- a szülő vagy más törvényes képviselő a gyermek átmeneti gondozását ugyanazon intézményben két éven belül másodszor is kéri.

3.3.9. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái

A személyes gondoskodás keretében megvalósuló gyermekek átmeneti gondozása a gyermekvédelmi alapellátások körébe tartozik. A gyermekjóléti alapellátás keretében a családban nevelkedő, rászoruló gyermeket ideiglenes jelleggel az életkorához, egészségügyi állapotához és egyéb szükségleteihez igazodó teljes körű ellátást biztosító átmeneti gondozásban kell részesíteni úgy, hogy a szülői felelősség és kompetencia minél szélesebb körét a szülő számára fenn kell tartani

A Gyermekotthon szakmai tevékenységét a vonatkozó jogszabályok, illetve az intézmény Szakmai programjának keretei, alapelvei, célja, eszközei mentén kell végeznie. A Gyermekotthon feladatellátásának a gyermekek életkori sajátosságaihoz, szükségleteihez kell igazodnia, a gyermekeket életkorukhoz, egészségi állapotukhoz, értelmi, érzelmi fejlettségükhöz igazodó ellátásban kell részesíteni, biztosítva számukra az állandóságot, az érzelmi biztonságot.

A gondozásba vett gyermek esetében a gondozás, nevelés célja, hogy elő kell segíteni a gyermek és családja közötti kapcsolattartás megvalósulását, figyelemmel kíséni a család helyzetét. Amennyiben a gyermek érdekében áll, úgy elő kell segíteni a gyermek családjába történő visszatérését. További cél, hogy fel kell készíteni a gyermeket a családi életre, az önálló életvezetésre, előmozdítani tanulmányai sikeres folytatását, önálló szakmához jutását.

A gondozás módszerei

A szakmai színvonal biztosítása érdekében estmegbeszélő és csoport-team rendszer működtetése szükséges, amely lehetőséget biztosít a növendékekkel kapcsolatos aktuális

teendők átbeszélésére, gondozási feladatok meghatározására, valamint a csoport szakellátói számára lehetőség nyílik a problémák felvetésére, ventilálásra, megoldások kialakítására, ezzel is erősítve a csoport szakellátói közötti kohéziót.

A csoport-teameknek feladata a heti tervek elkészítése is. Mivel a heti terv megvalósítása a csoportokhoz rendelt szakellátók mindegyikének a feladata, a tervezési folyamatban szakellátók mindannyian részt vesznek. A teameken, közösen kialakított tervezéssel érhető el, hogy a szakmai munkát a tervszerűség jellemezze.

Az átmeneti gondozásban lévő kiskorúak gondozása, fejlesztése szempontjából leghatékonyabb elemét a személyre szóló, differenciált, egyéni bánásmódot, a növendék egyediségének, aktuális pszichés állapotának, szociális- és mentális érettségének, szükségleteinek figyelembe vételét kell megvalósítani.

A személyre szóló, egyéni segítségnyújtás, a személyiségkorrekció, a kommunikáció és kapcsolatkézség, a motivációk fejlesztése csak az érzelmi és szociális hiányok pótlásával érhető el. Az intenzív érzelmi ajánlat, a szeretet, az elfogadás, megértés, bizalom, jóindulat, segítőkészség biztosítása, folyamatos jelenléte a segítő – kliens, nevelő – növendék kapcsolatban elengedhetetlen feltétele annak, hogy a gondoskodásunkba kerülők újra rendezhessék személyiségüket, önmagukról alkotott képüket, saját képességeikbe vetett hitüket és képesek legyenek az új felismerések, tapasztalatok birtokában, tenni önmagukért.

Növédkeinknél a pozitív, erőt adó kapcsolatok formálását a terápiás légkör, a megtartó közösség kialakításától remélhető.

Az intenzív, segítő együttműködést felkészült munkatársakkal, a megfelelő otthonélményt nyújtó életminőség és körülményrendszer megteremtésével lehet elérni. A megvalósítandó célok, feladatok, fejlesztési programok, az életkori és egyéni különbségekből adódó eltérései jól leírhatók. Ugyanakkor a fentiekben leírt szakmai alapelvek folyamatos működtetése, a pedagógiai munkát átható szellemisége elengedhetetlen mindenhol.

Kiemelten kell kezelni az egyéni gondozási-nevelési tervek, az értékelések elkészítését, működtetését, a Házirend, a napirend kialakítását, a fejlesztések irányát – tartalmát meghatározó szükségletek kielégítését (tanulás, szabadidő, családi kapcsolatok, értelmi-, érzelmi-, szociális szükségletek).

Befogadás

Kiemelt feladat a gyermek, otthon közösségébe való beillesztésének elősegítése. Fontos, hogy a Gyermekotthonba kerülő gyermekek, befogadásuk előtt (amennyiben nem krízishelyzet következtében kerülnek be) látogassanak el az otthonba, hogy megismerjék jövőbeli környezetüket, az intézmény munkáját, a házirendet és képet alkossanak leendő otthonukról. Így a gyermek a Gyermekotthonba kerülése előtt személyes benyomást szerezhet a majdani környezetéről, valamint a vele együttműködőkről. A gyermek előzetes ismerete alapján a csoportban dolgozók előkészítik a csoportot az új növendék, csoporttag érkezésére, fogadására. Az újonnan érkezőt apró ajándék várja a csoporttagok részéről, jelezve ezzel, hogy várták, számítottak az érkezésére. A gyermekekkel való beszélgetések és család élettörténetének megismerése alapján a szakemberek képet tudnak alkotni a befogadott gyermek személyiségéről, családjával való kapcsolatáról, érdeklődési köréről. Ezek ismeretében lehet elkészíteni a személyre szóló egyéni gondozási-nevelési tervet.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítése

Az ellátás megkezdésekor a rendelkezésre álló dokumentáció alapján, el kell készíteni a gondozott gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési programot tartalmazó egyéni gondozási-nevelési tervet. Az egyéni gondozási-nevelési terv célja az egyéni elhelyezési terv megvalósulását biztosító gondozással, neveléssel kapcsolatos feladatok részletes megtervezése

és az abban részt vevő szakemberek közötti munkamegosztás meghatározása. A terv elkészítésekor figyelemmel kell lenni különösen

- a család- és gyermekjóléti központ által a védelembe vétel során készített egyéni gondozási-nevelési tervre,
- a gyermekvédelmi gondoskodást szükségessé tevő okokra,
- a gondozott gyermek gondozási helyének kijelölése tárgyában készített elhelyezési javaslatra, ezen belül kiemelten a gyermek személyiségvizsgálatának eredményére, illetve az egyéb szakvéleményekre
- az egyéni elhelyezési tervre,
- a gyermek nevelésében, gondozásában korábban részt vett szakemberek véleményére,
- a gondozott gyermekkel és szülőjével folytatott személyes beszélgetés során szerzett tapasztalatokra,
- egyéb, a gondozott gyermek nevelése, gondozása szempontjából jelentős körülményre.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe – korának megfelelően – be kell vonni a gondozott gyermeket, annak szülőjét, és a terv végrehajtásában érintett szakembereket.

Családgondozás

A gyermek személyiségállapotának, esetleges viselkedés- és magatartászavarának, szorongásainak, iskolai teljesítménye romlásának megjelenése általában a diszfunkcionális családi működésre vezethető vissza. Éppen ezért akár az alapellátás, akár védelembe vételi eljárás okán gondozott család, az érintett családsegítőkkal, esetmenedzserekkel nagyon intenzív együttműködést szükséges.

Az átmeneti gondozás egyik legfontosabb törekvése a gyermek vérszerinti családjába történő visszagondozásának megvalósítása. Ez kizárólag hatékony családgondozás mellett, a társintézményekkel való szoros együttműködéssel valósulhat meg, Arra kell törekedni, hogy a szülők, a család a gyermekek nevelésében, szülői kompetenciák értékeinek megőrzésével, ténylegesen részt vállaljanak. A családgondozó, a gyermek nevelőjével és a pszichológussal közösen foglalkozik azokkal a családokkal, akiknél remény van arra, hogy gyermekük mihamarabb visszahelyezhető legyen a családjába. A gyermek családdal való kapcsolattartása a hétfégi eltávozások és a Házirendben rögzített napi kapcsolattartás során történik/történhet. Telefonon is érdeklődhetnek gyermekeikről és kérhetik a velük való beszélgetés lehetőségét. A szülők kulturált és zavartalan körülmények közötti látogatásának lehetőségét a Gyermekotthon biztosítja. Ez a feladat nemcsak a családgondozó direkt munkájában valósul meg, hanem minden munkatárs indirekt tevékenysége útján is. A beszélgetések stílusa, tartalma, a személyes találkozások elfogadó, toleráns attitűdje, jelentős befolyásoló tényező, az együttműködésen alapuló kapcsolatok kialakítása, fejlesztése érdekében. A szülőkkel való kapcsolattartásnak minden szintje kiemelt jelentőségű. A szülőkkel folyamatosak azok a találkozások, amelyek a gyermek, gondozásba vételével, az egyéni gondozási-nevelési tervvel kapcsolatosak és maximálisan figyelembe veszik a gyermek egyéni igényeit, szükségleteit. Ha lehetséges, gondozásba bevont szakemberek és szülők együtt döntenek a gyermeket érintő fontos kérdésekben, de legalábbis tájékoztatni kell őket a döntésről, annak meghozatala előtt. A családgondozás minőségének, hatékonyságának növelése érdekében több módszer alkalmazása szükséges, amelyek növelik a gyermek családjába való visszakerülését Az egyéni helyzeteknek megfelelően élni kell a családi konzultáció, valamint az esetkonferencia adta lehetőségekkel.

Pszichológiai szolgáltatás

Igénybevételének lehetőségét az intézmény pszichológusa, illetve szükség esetén, megfelelő külső szakemberek bevonásával kell biztosítani. A Gyermekotthon pszichológusa a bekerülő gyermek családi struktúráját, családi szerepét feltérképezi. Egyéni foglalkozás keretében többféle terápiás formát használ fel: pszichés támogatást nyújtó beszélgetés, személyközpontú

konzultáció, krízisintervenció. Csoportos foglalkozás keretében tematikus csoportot szervez életkori problémák megvitatására. A nevelők számára konzultációs időpontot biztosít a gyermekekkel kapcsolatos, esetleges pszichés terhelés okán, valamint a gyermek részéről megnyilvánuló tünetek pszichés hátterének megvilágítása érdekében. Tematikus eszmegbeszéléseken, team üléseken részt vesz, javaslatot tesz az alkalmazandó módszerekre, eszközökre. Saját szakmai kompetenciáját meghaladó terápiás munka esetén a külső szakintézményekkel felveszi, illetve tartja a kapcsolatot.

Napi életgyakorlat

A gondozás – nevelés elemei a Gyermekotthon mindennapi gyakorlatában, a személyes kapcsolatokban válnak élővé. Mivel az átmeneti otthoni elhelyezés mégiscsak intézményesült ellátási forma, a napi életgyakorlatot is átszövik, törvényben szabályozott, vagy helyben kialakított szabályok. A betartandó szabályok, normák, szokásrend intézményi alapja a Házi rend, illetve a Napirend, amelyek a gyermekek hétköznapi és hétfői életrendjét szabályozzák. A gondozott gyermekeket életkoruk, képességeik és érdeklődésük figyelembevételével kell bevonni az otthon életébe. Az önkiszolgáló tevékenységek az önálló életben való eligazodást szolgálják. A gyermekeket életkoruknak megfelelően be kell vonni a személyes holmijuk, környezetük tisztán tartásába annak érdekében, hogy gyakorlatot szerezzenek az önkiszolgálással kapcsolatos teendőkben. Fontos, hogy a Gyermekotthonban folyamatosan és rendszeresen fejlesztésre kerüljön a növendékek értékelés iránti érzékenysége. Arra kell törekedni, hogy minden sikeres teljesítményt megerősítés, elismerés, dicséret, jutalom kövessen.

Szabadidő hasznos eltöltése

A szabadidő hasznos eltöltése szintén kiemelten fontos. A tevékenységek összeállításánál elengedhetetlennek, hogy abban jelenjenek meg a gyermekek életkoruknak megfelelő igényei, hogy színes kínálatot biztosítsunk és teremtsük meg a szükséges tárgyi feltételeket. A szabadidős kínálat kialakítása egyaránt alkalmas legyen, mind a nagyobb lélegzetű programok, mind a néhány perces, órás elfoglaltság megvalósítására. Nagy jelentősége van a szünidőkben a Gyermekotthonban maradók számára szervezendő programokra valamint legalább egy tábori alkalom biztosítására. A szabadidő keretében a gyermek számára – az egészségi állapotához és az időjáráshoz igazodva – naponta legalább egy óra időtartamban biztosítani kell az irányított tevékenység nélküli szabad levegőn tartózkodás lehetőségét.

Tanulási tevékenység

A Gyermekotthonban elhelyezett gyermekek iskoláját – ha szükséges – életkorához, egészségi állapotához, fejlettségéhez, illetve egyéb szükségleteihez igazodóan kell megválasztani. Alapesetben, a gyermekek állandósághoz és biztonsághoz való joguk érdekében az iskolaváltást nem javasoljuk. Mindig törekedni kell arra, hogy az iskola, rendszeres elfoglaltságot jelentsen, a magántanulói státusz elfogadása kizárólag a növendékünk érdekében történhet. Az iskola kiválasztását mindenkor a szülőkkel szoros együttműködésben kell megvalósítani, illetve tudatosítani bennük, hogy a gyermek tanulással kapcsolatos ügyeiben maximálisan részt kell venniük. Fontos feladat a rendszeres és folyamatos kapcsolattartás az iskolákkal. A kollégáknak naprakészen tájékozottnak kell lenniük a gyermekek tanulmányi előmeneteléről. Az iskoláktól hozzáférést kell kapnunk a gyermekek KRÉTA rendszerben lévő nyilvántartásához. A kapott információk és a szerzett tapasztalatok alapján kell összeállítani a tanulási idő alatti, rendszeres felzárkóztató foglalkozások anyagát. Az otthon napirendjében időkeretet kell biztosítani a másnapi felkészülésre, ugyanakkor a tanulásban akadályozottakkal, tanulási nehézségekkel küzdőkkel, fokozottabban kell foglalkozni a felzárkóztatás érdekében, a jó tanulókat motiválni kell.

Teljes körű ellátás biztosítása

A Gyermekotthon az NM rendelet 76-82. §-ai alapján teljes körű ellátást biztosít a befogadott gyermekek számára.

A teljes körű ellátás főbb elemei:

Étkezés

A vonatkozó jogszabály szerint napi ötszöri étkezést kell biztosítani a Gyermekotthonban elhelyezett kiskorúak számára. A reggelit, ebédet és vacsorát az Intézménnyel szerződésben álló konyha biztosítja, míg a tízórait, uzsonnát a gyermekotthon maga vásárolja meg.

Felruházás

A gyermekek ruházattal való ellátása a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik. Az előírásoknak megfelelő keretből, szükség szerint, az évszakoknak megfelelő ruházattal kell kiegészíteni az otthonról hozottakat. A gyermek befogadásakor ruházati leltárt kell készíteni a gyermeknél lévő ruházatról illetve külön nyilvántartásban vezetni a vásárolt dolgokat.

Tisztálkodás

A tisztálkodási szereket a Gyermekotthon vásárolja meg, amennyiben a szülő ezeket nem tudja biztosítani.

Egészségügyi ellátás

A teljes körű ellátás része az egészségügyi ellátás, amelyet a SZI-vel szerződésben lévő háziorvos biztosít. Amennyiben szakellátás igénybevétel válik szükségessé, a területi szakrendelő szolgáltatásainak igénybevételére kerül sor.

Zsebpénz

A gyermekek szükségleteinek kielégítésére a Gyermekotthon zsebpénzt biztosít. A zsebpénz mértékét az NM rendelet határozza meg az életkor függvényében. A zsebpénzt a gyermekek minden hónap utolsó napjáig a csoportvezető nevelőtől kapják meg. A nyilvántartást külön szabályzat alapján végzi az Otthon. Engedély nélküli eltávozások idejére zsebpénz nem adható.

Iskoláztatás

Amennyiben nincs akadálya, a befogadott gyermekek oktatási-nevelési intézményeiben nem történik változás, a befogadást követően ugyanabba az iskolába, óvodába járnak továbbra is. A Gyermekotthon biztosítja az oktatáshoz szükséges eszközöket; alapesetben a szülők feladata a gyermekek iskolába kísérése és visszahozatala, de természetesen szükség esetén a kísérésben is részt vesznek az Otthon munkatársai. Az iskolások délután tanulószobán kapnak segítséget a házi feladat elkészítéséhez.

Közlekedés

A 14 év feletti gyermekek részére BKK tanulói bérletet biztosít a Gyermekotthon.

3.3.10. Team munka

A Gyermekotthonban folyó szakmai munka csak **team munka** keretében képzelhető el, amely a Gyermekotthon feladatainak ellátását figyelembe véve még inkább igaz. A team munkának összekovácsoló ereje lehet a szakmai segítő stábra vonatkozóan. A team munka keretében összeadódó szakmai kompetenciák nagy hatásokkal jelenhetnek meg a gondozási folyamatokban, amelyek az eredményes gondozás nevelés hatékonyságát növelik. A rendszeres team ülések lehetőséget adnak a növendékek gondozásával kapcsolatos feladatok

meghatározására, a csoportok napi életével kapcsolatos problémák felvetésére, megtárgyalására, valamint a dolgozók frusztrációt oldó ventilálására egyaránt.

A team ülésekről minden alkalommal jegyzést, jegyzőkönyvet kell vezetni, amelyben rögzíteni kell a csoport növendékeinek esetvitelében az aktuálisan megfogalmazott feladatokat, a feladatellátás határidejét és a feladat felelősét. A következő team ülésen vissza kell emelni a korábban megfogalmazott feladatokat és értékelni kell azok megvalósulását, illetve ha nem valósultak meg, mi volt a sikertelenség oka. Ezek az értékelések határozzák meg a gondozási folyamatban való továbblépés, vagy újbóli megközelítés lehetőségét. A csoport életével kapcsolatos problémák felvetése a problémák megoldását eredményezhetik, oldják a kialakult feszültséget. A dolgozók munkájuk következtében keletkező belső feszültségeik kibeszélésével mentálhigiénés egészségük kevésbé károsodik.

Esetmegbeszélés

Az esetgazda esetismertetését követően lehetőség nyílik **esetmegbeszélésre**, amely biztosítja egy adott gondozottal kapcsolatos közös gondolkodást. A tapasztalt problémák, esetleges elakadások, intervenciók kigondolása, mérlegelése a szakemberek részvételével valósul meg.

Az esetismertetés részei:

- az okok megfogalmazása, esetmegbeszélés céljainak kijelölése,
- anamnézis,
- szakvélemények, vizsgálatok kiértékelése,
- egyéni fejlesztési terv.

A szakemberek az anamnézis felvétele során tájékoznak fel a gyermek életének fontos részleteit, amelyből következtetni lehet a problémák kialakulásának okára, előzményeire és folyamatára. Az anamnézis tartalmazza a gyermek családjával kapcsolatos információkat, a probléma előfordulását a rokonságban. Lehetőség szerint tartalmazza a gyermek fogantatásával, a magzati fejlődésével, a szülés körülményeivel, illetve a gyermek fejlődésével kapcsolatos információkat. A szakvélemények, vizsgálatok kiértékelését követően a fejlesztési tervet kell felállítani, amelyben konkrét feladatokat kell meghatározni, a feladatokhoz határidőt és a végrehajtásért felelős szakembert kell rendelni.

3.3.11. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

A gondozottak jogainak védelme

A gyermeki jogok a New York-i egyezmény alapján fogalmazódtak meg *a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról* szóló 1997. évi XXXI. törvény 6-9. §-aiban. E jogok védelme mindenkinek kötelessége.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A Gyermekotthon az általa biztosított szolgáltatást olyan módon kell, hogy végezze, hogy az figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra. A gyermekek ügyeinek intézése során a Gyermekotthon biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülő jogainak érvényesülését. A gyermeki jogok védelme szempontjából jelentős szerepe van az érdekképviselőnek és a panaszkezelésnek, amelyek az alábbi formában valósulnak meg:

Érdekképviselői Fórum

A gyermek és az ő törvényes képviselője, a gyermekönkormányzat és a gyermekjogi képviselő írásban vagy szóban panasszal élhet az Intézmény igazgatójánál vagy az érdekképviselői fórumnál:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

- a gyermeki jogok sérelme esetén,
- az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
- a Gyvt.-ben szabályozott iratbetekintés megtagadása esetén.

A Gyermekotthon vezetője, illetve az Érdekképviselői Fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A panaszos az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha a Gyermekotthon vezetője vagy az Érdekképviselői Fórum 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről számára, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az Érdekképviselői Fórum szavazati jogú tagjai:

- a gyermekek maguk közül választott delegáltja,
- az ellátásban részesülő gyermek szülei vagy más törvényes képviselői,
- a Gyermekotthon munkatársa,
- a Gyermekotthon fenntartójának képviselője

Az Érdekképviselői Fórum megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat a kézhez vételt követő 15 napban és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.

Az Érdekképviselői Fórum az Intézmény vezetőjénél véleményt nyilváníthat a gyermekeket érintő ügyekben, valamint javaslatot tehet az intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezéséről, működtetéséről, valamint az ebből származó bevételek felhasználásáról. Az Érdekképviselői Fórum egyetértési jogot gyakorol a házirend jóváhagyásánál.

Az ülés a tagok kétharmadának jelenléte esetén határozatképes. Az Érdekképviselői Fórum határozatait szavazás alapján egyszerű többséggel hozza, bármely tag indítványára kötelező a titkos szavazás elrendelése. Az Érdekképviselői Fórum határozatait írásban rögzíteni kell.

Gyermekjogi képviselő:

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek jogszabályban meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő neve és elérhetősége az intézményben jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

Személyes gondoskodást végző személyek jogi védelme

A Gyermekotthon dolgozói, munkaköri feladatuk ellátása közben közfeladatot ellátó személynek minősülnek. Ilyen minőségükben a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény fokozott védelemben részesíti őket. Büntető eljárás esetén a Gyermekotthon jogi képviselőt biztosíthat a dolgozó védelmére.

Munkajogi kérdésekben úgy a munkavállalóra, mint a munkáltatóra vonatkozóan a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény (a továbbiakban: Mt.) és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény előírásai az irányadók

A humán erőforrás védelme

A segítő szakmákban tartott szupervízió, team munka, esetmegbeszélés munkaerő megtartó ereje napjainkban már nem vitatott, a team tagjainak személyiség védelmét szolgálják, csökkentik a kiégés (burn out) veszélyét.

A gyermekvédelemben dolgozó szakemberek napi munkájuk során a személyiségükkel is dolgoznak, amely mentális megterhelést, hosszútávon kiegészít eredményezhet számukra. Fontos feladat, a munkatársak kiegészének megakadályozása, lassítása, ezért a dolgozók számára folyamatos **szupervíziós lehetőség** biztosítására van szükség. Az alapellátásban dolgozó szakember a szupervízió segítségével dolgozhatja fel a stresszt okozó integritását és mentális egészségét veszélyeztető munkatapasztalatokat.

A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái.

Az Szt. 92/D. § (1) bekezdése kimondja, hogy a személyes gondoskodást nyújtó gyermekvédelmi tevékenységet végző, szakmai munkakörben dolgozó és a képesítési előírásoknak megfelelő szakképesítéssel rendelkező személy a külön jogszabályban meghatározottak szerint szakmai továbbképzésben vesz részt.

Szociális továbbképzés

A szakellátók a személyes gondoskodást nyújtó személyek továbbképzéséről és aszociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján szociális továbbképzésre kötelezettek. A hivatkozott jogszabály alapján a kötelezettnek egy továbbképzési időszak (4 év) alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 pontot kell megszereznie. Ennek 20%-át kötelező továbbképzéssel kell teljesíteni. Az éves továbbképzési tervben preferálni kell a szakirányú továbbképzéseket, a kommunikációs készségek fejlesztését. A vezetők képzéséről a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet rendelkezik. Olyan továbbképzések megszervezésére van szükségük, amelyek a munkavállalók ismereteit, készségeit, egyéb kompetenciáik fejlesztését célozzák meg. Ennek érdekében szakdolgozók 9/2000 (VIII. 4.) SzCsM rendelet szerinti szociális képzését úgy kell megtervezni, hogy képzések témaköre lehetőség szerint kapcsolódjon feladatellátásukhoz, valamint olyan szakmai többlettartalommal rendelkezzen, amelyet a mindennapi munkába be tudnak építeni.

A személyes adatok védelme

Valamennyi, a Gyermekotthonban feladatot ellátó személynek a tevékenysége során tudomására jutott, a kiskorúak személyiségi jogait érintő adatok és tények kezelésére, továbbítására és nyilvánosságra hozatalára az Infotv.-ben foglaltakat minden körülmények között biztosítani kell.

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. A szakmai egység vezető köteles biztosítani, 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 dolgozója a hivatali tevékenysége során tudomására jutott információkat személyes céljaira nem használhatja fel. 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 az adatkezelőt, ha az adatok közlésére jogszabály kötelezi.

A Gyermekotthon szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módja

A Gyermekotthon szolgáltatásairól az Intézmény honlapján lehet tájékoztatást kapni, elérni. A honlap az www.ujpestszi.hu címen érhető el.

3.3.12. Intézményekkel történő együttműködés:

A Gyvt. 17. § (3) bekezdése előírja az illetékes intézmények együttműködését a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése, valamint a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében. Az átmeneti gondozás egyik alapelve, hogy a megoldás kulcsa nem egy személy kezében van, hanem mindazokéban, akik érintettek az adott esetben. Annak érdekében, hogy hatékonyan működjön az átmeneti gondozás, nélkülözhetetlen az együttműködés.

A Gyermekotthon szakemberei napi szinten tartják a kapcsolatot és együtt dolgoznak a kerületi és az ellátási szerződéssel érintett települések család- és gyermekjóléti szolgáatoival. Ezen kívül, az együttműködési megállapodás megkötése után, az ellátott ügyében szükség szerint, az illetékes gyámhatósággal, köznevelési intézménnyel, háziiorvossal és védőnői szolgálattal és minden egyéb – a gyermekkel kapcsolatban álló – intézménnyel, szervezettel.

3.4. Szociális Foglalkoztató

3.4.1. A Szociális Foglalkoztatói tevékenység bemutatása

A Szociális Foglalkoztatóban (a továbbiakban: Foglalkoztató) működtetett fejlesztő, rehabilitációs és integrációs tevékenység egyformán fontos az itt dolgozó fogyatékkal élők és a helyi lakosok, valamint vállalkozások számára. A munka világában való részvétel az intézményben foglalkoztatottak számára alapvető társadalmi kapcsolatokat és jövedelmet biztosít. Az itt dolgozók olyan társadalmi csoportba tartoznak, melyek a munkaerőpiacon jelentős hátrányokkal rendelkeznek, az egyik legkisebb mértékben foglalkoztatott. A fogyatékkal élő embereknek egyszerre kell szembesülni a munkaerőpiac rugalmatlanságával, a képességeik csökkenéséből adódó előítéletekkel 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 munkaerőpiaci fejlődés legtöbb szintjén megvalósuló segítésére, 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.

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata által fenntartott Foglalkoztató jelenleg az Mt. szerinti munkaviszonyban teremti 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)
A munkacsoport célja a leghátrányosabb helyzetű, önálló munkavégzésben tartósan	A rehabilitációs munkacsoportban zajló foglalkoztatás célja a piaci munkavégzéshez

akadályozott foglalkoztatottak befogadó közösségének megteremtése és tevékenységeik folyamatos irányítása, segítése. A foglalkoztatás során végeznek betanított, egyszerű munkafázisokra bontható munkát és megszervezésre kerülnek számukra kognitív és mozgásbeli képességeiket fejlesztő vagy szinten tartó feladatok is.	közel álló munkafeltételek és elvárások megteremtése, miközben a betanított, de változatos munka mellett nagy hangsúlyt fektetünk az egyén fejlesztésre, nyílt munkaerő-piaci integrációjára. A munkavégzés során betanított, de több termékcsoportra kiterjedő munka folyik, így a megváltozott munkaképességű munkavállalók megmaradt képességeik fejlesztésére és szinten tartására koncentrálnak segítőikkel együttműködve.
--	---

A Foglalkoztató az ellátottak képességéhez illeszkedve mindkét munkacsoportban megteremti az Szt. 99/B-D. §-ai 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 Szt. 99/B-D. §-ai szerinti fejlesztő foglalkoztatást nem végzett a Foglalkoztató, 2021-ben indítottuk el 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 31 fő megváltozott munkaképességű vagy fogyatékkal élő, 3 fő nyugdíjas munkavállaló. További 3 fő technikai munkatárs (gépkocsivezető, karbantartó, portás), valamint két fő irodai dolgozó és egy vezető biztosítja a Foglalkoztató működését. A Foglalkoztató integráns része az Intézménynek, 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.

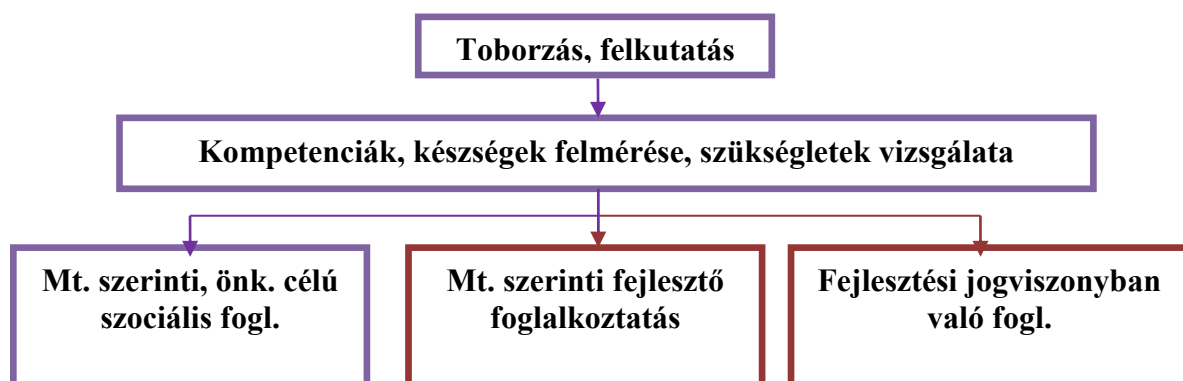
Az Intézmény által biztosított, korábban bemutatott szolgáltatások és ellátási formák a társadalmi integráció szempontjából nagy segítséget jelentenek, de a foglalkoztatottak számára az Szt. 99/B. § (2) bekezdésében felsorolt intézményi jogviszonyt önmagukban nem biztosítják. Ennek megfelelően a Foglalkoztató 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 figyelembevételével kerül kialakításra a munkakör és a munkakörnyezet.

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

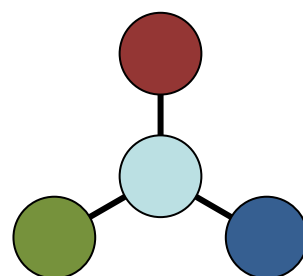


A munkaszerződés és fejlesztési szerződés megkötését követően 30 napon belül egyéni foglalkoztatási tervet készítünk. Az **egyéni foglalkoztatási terv** tartalmazza:

- 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 Intézmény 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 munkáltatónak 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 Intézmény foglalkoztatást biztosító szakmai egységében **összesen 65 fő az engedélyezett létszám**. Ebből jelenleg 45 fő van feltöltve a korábban bemutatott összetétel szerint. A Foglalkoztatásban munkaviszonyban dolgozó 33 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: gyöngyfüzés, 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 résztvételességét 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 kisegítő feladatokat, csomagolást, etikettezést, pántolást, kézi fóliázást vagy szortírozást végeznek, valamint kisebb tárgyak összeszerelését, javítását, selejteket visszanyerését tudják lebonyolítani. 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
Kreatív műhely TEAOR: 3199 Egyéb m.n.s feldolgozóipari tevékenység	- Foglalkoztató-szoba I. 75m ² jelenleg 13 fő, mely 6 fő fejlesztő foglalkoztatással egészül ki - a munkavégzés alapvetően 4 órában 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
Kertészet, parkgondozás TEAOR: 8130 zöld-terület kezelés	- A kertészeti és parkgondozást az udvaron, közlekedő utakon és a kertben végzik	- seprű - gereblye - lapát - hólapát - hómaró - sövényvágó - fűnyíró
Csomagolási, címkézési, szortírozási, összeszerelési tevékenység TEAOR: 3199 Egyéb m.n.s feldolgozóipari tevékenység	- Foglalkoztató-szoba II. 75m ² jelenleg 18 fő, mely 9 fő fejlesztő foglalkoztatással egészül ki - a munkavégzés alapvetően 7 órában szerveződik (6:00-14:30), de 6 órában is lehetőség van munkavégzésre (7:00-13:00)	- snitzer - tűzőgép - ragasztó - ragasztószalag - fólia - toll - olló
Textil műhely TEAOR: 1399 egyéb textiláru gyártás		- plottervágó - 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 Intézmény. 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 m²/ 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 tényezőktől, lehulló tárgytól, 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.

A Foglalkoztató a jogszabályban 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, általános asszisztens végzettséggel látja el a feladatot. További 1 fő foglalkoztatás- koordinátor egészíti ki a segítő munkáját, a munkaszervezéssel és irányítással kapcsolatos feladatokkal. A fenti munkatársak mindegyike rendelkezik a jogszabályban előírt iskolai végzettséggel.

Az Intézményen belüli foglalkoztatás szakmai követelményeit, személyi és tárgyi feltételeit (a segítő és a foglalkoztatás-koordinátorok számát a foglalkoztatottak számára, állapotára, a foglalkoztatás keretében végzett tevékenységre, valamint a foglalkoztatás körülményeire vonatkozó szabályokat) az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletre tekintettel határoztuk meg.

3.4.4. Az előállított termék, illetve szolgáltatás értékesítésének folyamata

Az Intézmény jelenleg nem gazdálkodik önállóan, így értékesítést is a Fenntartó által irányított Gazdasági Intézményen keresztül tudunk végezni.

A foglalkoztatottak raktári kisegítő feladatokat, csomagolást, etikettezést, pántolást, kézi fóliázást vagy szortírozást végeznek, valamint kisebb tárgyak összeszerelését, javítását, selejteket 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, területi elektronikai vállalat és tartós élelmiszer kereskedő látta el feladatokkal a munkavállalókat, így a kapacitások értékesítéséhez nem kapcsolódott hangsúlyos feladat.

A 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 szakmai egység vezetője folyamatos monitoring tevékenységet lát el 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 költség-ráfordításokat: 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.

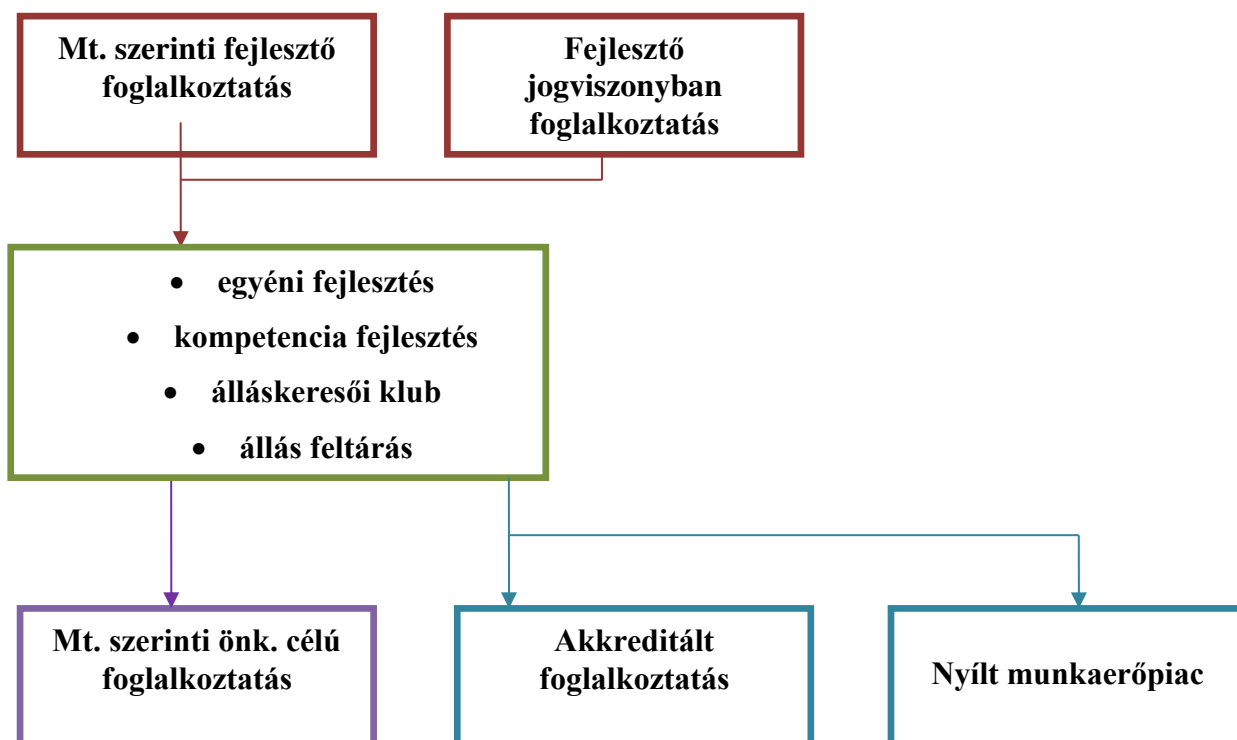
A kreatív műhelyben elsajátított kézimunkák által fejlődik finommotorikus mozgásuk, kézügyességük. Ez nagymértékben hozzájárul munkavégző képességük fejlődéséhez, későbbiekben növeli a hatékonyabb munkavégzést. A motorikus képességeiken túl önértékelésük, önbecsülésük is formálódik, önbizalmuk nő, kisebbségi 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 Család- és Gyermejkölési 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 Intézmény jó kapcsolatot ápol a 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 Kormányhivatala IV. kerületi Hivatalának 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, feladatai

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, igénybevételeinek elősegítése,
- jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkésztségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő 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 Szolgálat 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 segítsésen belül az elszámolható feladategység legfeljebb 50%-a.

A támogató szolgáltatás irodája az alábbi címen érhető el:

1042 Budapest, Viola u. 6-8.

Munkarend: hétköznapi 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 kerekos 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 Támogató 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 Támogató Szolgálat kapcsolatot tart az alábbi intézményekkel:

- Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye, különös tekintettel a Család- és Gyermekjóléti Központra, az Integrált Gondozási Központra, valamint a Szociális Foglalkoztatóra,
- Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzatának Polgármesteri Kabinetje,
- Budapest Főváros IV. kerület Újpest közigazgatási területén működő egészségügyi szolgáltatók, különös tekintettel a felnőtt háziorvosokra,
- Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége,
- Mozcáássérültek 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.

Az Szt. 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 igénybevételéhez 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

Az Szt. 65/C. §-a, valamint az az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 39/A. §-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 ügyfelet az illetékes szakemberrel való kapcsolatfelvételben segíti. Szükség esetén tanácsadást, ügyintézkést 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,
- Budapest Főváros Kormányhivatala Foglalkoztatási Osztálya 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 alkalmasszerűen.

A támogató szolgáltatás szolgáltatáselemei a fentiekén kívül:

- a) gondozás,
- b) készségfejlesztés,
- c) 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 fogyatékosságból 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 személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 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 szervek, egyházak és civil szervezetek tájékoztatása,
- háziorvosok 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.

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 igénybevételére.
- A fogyatékkal élő személyt fogyatékkosságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során.
- A Szolgáltatnak 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 szolgáltatnak 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 fejlesztése, 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 panaszaival 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 tartsák 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 szakmai vezető/terápiás munkatárs

2 fő terápiás munkatárs/gondozó

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, az Szt.-ben, valamint a Gyt.-ben 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 önrendelkezés jog, a magántulajdonhoz való jog érvényesülésére, valamint az ellátott személyes adatainak védelmére, a magánéletével kapcsolatos titok védelemre, a tájékoztatáshoz való jog és a jogorvoslathoz való jog biztosítására. Fontosnak tartjuk, hogy a Gondozási Központban élő idősök jussanak hozzá 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, biztonsága. Az Intézményen belüli és kívüli mozgások szabályozása a házirendben leírt módon történik, illetve ezekről a felvételi elbeszélgetés során kell tájékoztatást adni. Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartásához, rokonok, látogatók fogadásához. A látogatás részletes rendjét a házirend tartalmazza.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a 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 Szt. 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 az 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 Gyermejkölési 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 Gyermekotthon szolgáltatásait igénybevevők speciális jogai

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

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

4.2. A szociális szolgáltatást végzők jogai

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

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

Munkatársaink jogorvoslatért a vezetőséghez vagy a Szociális Szakmai Szövetség keretén belül működő Etikai Kollégiumhoz fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak, vagy a munkáltató velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket. Munkajogi és munkavédelmi szempontból fontos a jogszabályok betartása, ennek érdekében foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokról gondoskodunk, munkavédelmükhöz a feltételeket megteremtjük.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- a házi segítségnyújtást végző 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.

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 utca
13. Megállapodás – Átmeneti elhelyezés igénybevételéről Király utca
14. Házi rend – Gyermek Átmeneti Otthona
15. Együttműködési megállapodás – Gyermek Átmeneti Otthona
16. Foglalkoztatási Szakmai Program
17. Házi rend – Szociális Foglalkoztató
18. Megállapodás – Támogató szolgálat