

**Előterjesztés a Képviselő-testület részére  
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
Szakmai programjának jóváhagyásáról**

**I. Tartalmi összefoglaló**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdése alapján a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet ellátó állami intézmény fenntartója jóváhagyja az intézmény szervezeti és működési szabályzatát és szakmai programját. A (2) bekezdés alapján a szakmai program jóváhagyása akkor tagadható meg, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a szakmai jogszabályokban előírt követelményeknek.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a határozza meg a szakmai program tartalmi elemeit. Eszerint a szakmai programnak tartalmaznia kell:

- a szolgáltatás célját, feladatát, így különösen
- a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat

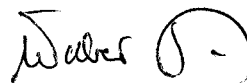
**II. A végrehajtás feltételei**

Az előterjesztés 2. melléklete szerinti szakmai program a fenti jogszabályi előírásoknak megfelel. A döntéshozatalnak költségvonzata nincs.

### III. Döntési javaslat

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete meghozza az előterjesztés 1. mellékletében foglalt határozatot.

Budapest, 2012. február „ ”



Weeber Tibor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:



dr. Szabó Krisztián  
jegyző

*1. melléklet az előterjesztéshez*

**Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületének**

**.../2012. (II. 23.) határozata**

**a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ Szakmai programjának  
jóváhagyásáról**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ Szakmai Programját az előterjesztés 2. melléklete szerint jóváhagyja.

Határidő:	azonnal
Feladatkörében érintett:	a humán szakterületért felelős alpolgármester a Humán Iroda Szociális és Egészségügyi Csoport vezetője a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ vezetője

A Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
egységes szervezetbe foglalt  
szakmai programja

A Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ (Bárka) szakmai programját különösen meghatározó jogszabályok:

1993. évi III. törvény

1997. évi XXXI. törvény

63/2006. (III. 27.) Kormányrendelet – különösen 51-56.§§

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet – különösen 4/A.§

1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet – különösen 5/A.§

A Bárka szolgáltatásszervezésének alapvető szakmai elvei

### MŰKÖDÉSI ALAPELVEK

A működési alapelveknek át kell hatnia a szociális-gyermekvédelmi tevékenységet, értve ezalatt a mindennapok rutinszerűen elvégzendő feladatait, a hirtelen adódó feladatellátásokat. „Felfelé” hatva pedig, ha minden szakember mindennapi munkáját ezek az elvek hatják át, akkor ez kihat magára az intézménynek mint szolgáltató rendszernek a működésére is.

A Bárka intézmény működési alapelveinek felsorolása sorrendje nem jelent semmiféle prioritizálást. A prioritizálást a szakembernek kell elvégeznie az adott eset minden – szociálisan – releváns tényezőjének figyelembevételével.

#### A LEHETŐ LEGKORÁBBI BEAVATKOZÁS ELVE

A problémák felismerése és definiálása a korai stádiumban jelentős szereppel bír annak kezelésében és a kezelés hatékonyságában. Ennek alapvető feltétele, hogy megfelelő szakemberek, megfelelő felkészültséggel, a szakma iránt érzett felelősséggel kompetens döntéseket hozzanak oly módon, hogy döntéseiket a későbbiekben is vállalni tudják. Ahhoz, hogy a lehető legkorábban felismerjük a problémát, és megfelelő szakemberhez küldjük a klient, jól működő szakmaközi kommunikációnak kell működnie. Ennek a kommunikációnak alapja a kölcsönös szakmai és emberi tiszteletadás, tiszteletben tartás, a kompetencia határának felismerése, betartása, egymásra épülése, valamint naprakész tudás- és információs bázis működtetése. Az információs bázist a jelzőrendszernek kell képeznie. A jelzőrendszernek tagja minden olyan társszakma, amely valamilyen szinten, probléma esetén kapcsolatba kerül a klienssel, annak családjával. A jelzőrendszer kommunikációs csatornái naprakésznek kell lennie, hogy a szakmai segítség jó időben, jó helyen történhessen meg.

#### AZ ÖNÁLLÓ ÉLETVITELRE NEVELÉS

Minden segítő tevékenység végső célja az kell, hogy legyen, hogy a kliens személyiségi állapotához képest a lehető legnagyobb önállósággal és méltósággal élhesse, tudja élni életét. Ez az általánosságban, az átlagember tekintetében azt jelenti, hogy önmaga képes megoldani problémáit, a szociális szolgáltatások által támogatott életszakaszát követően további szociális

jellegű szolgáltatásra nem szorul rá. A Bárka valamennyi tevékenységének erre a célra kell irányulnia.

Minden gyermekjóléti és szociális intervenciónak tehát a kliens társadalmi beilleszkedését, munkaerő-piaci integrációját, méltóságteljes időskor megélést kell elősegítenie a személy függetlensége és autonómiája érdekében. Mindennek ki kell terjednie arra is – a harmadlagos prevenció szellemében –, hogy a gyermek, fiatal felnőtt saját családjában mindezek a szociális problémák ne ismétlődjenek meg.

Összegezve a fentieket: minimális szociális, illetve gyermekjóléti beavatkozással az egyén egész életére olyan képességeket és készségeket kell, hogy szerezzon, ami elősegíti problémamegoldását, társadalmi alkalmazkodóképességének rugalmasságát.

A szociális szakember tiszteli, védi és elősegíti a kliensek és családjaik önállóságát. Célja, hogy eljuttassa őket arra a szintre, ahol már önállóan vezetik életüket, úrrá lesznek problémáikon. A szociális szakember ezért megkívánja, hogy tevőlegesen együtt dolgozzanak a probléma megoldása folyamán, és semmit nem tesz meg, amit a kliensek maguk meg ne tudnának tenni. Ezáltal saját döntéshozatalra bátorítja (bírtja) őket, különösen önmaguk iránti felelősségérzetükre hivatkozva vagy utalva, öntudatukat erősítve. Mindeközben a szakember folyamatosan háttérbe vonul, s a megfelelő időben elengedi a kliens kezét.<sup>1</sup>

## PREVENCIÓ

A Gyermekvédelemről és a Gyámügyi Igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényt átolvasva érezhetjük, hogy a jogalkotó egyik legfontosabb szándéka a preventív szemlélet, ennek értelmében a gyermekvédelmi rendszer egészét át kellene hatnia a prevenciónak. Ugyanez érvényesül a szociális szolgáltatások területén.

Prevenció alatt azokat az eljárásokat értjük, amelyek csökkentik, illetve kiküszöbölik azokat a társadalmi, pszichológiai és egyéb akadályokat, veszélyeket, melyek fizikai és érzelmi betegségeket, illetve szocializációs zavarokat okoznak, vagy hozzájárulnak ezek felléptéhez. A prevenció három típusát különböztetjük meg: az elsődleges, a másodlagos és a harmadlagos prevenciót.

A gyermekvédelemben az elsődleges megelőzést alapvetően a gyermekjóléti alapellátás, a másodlagos megelőzést alapvetően a gyermekvédelmi szakellátás, míg a harmadlagos megelőzést alapvetően az utógondozás és az utógondozói ellátás biztosítja.

Fontos kiemelni az „alapvetően” szavakat, hiszen például már a gyermekjóléti szolgálat feladatait elemezve egyaránt találunk elsődleges, másodlagos és harmadlagos prevencióhoz tartozó feladatokat. Így a jogalkotó külön említi a

- gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében (elsődleges prevenció) és a hozzá kapcsolódó feladatokat;
- gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében (másodlagos prevenció) és a hozzá kapcsolódó feladatokat;
- gyermekjóléti szolgáltatás feladata a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében (harmadlagos prevenció) és a hozzá kapcsolódó feladatokat.

Fontos felhívni a figyelmet a prevenció költséghatékonyságára szociális szakmai előnyein túl. Mint az közismert, az alapellátások, a megelőzést, azaz a problémák kialakulását, illetve

---

<sup>1</sup> Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve. Párbeszéd (Dialogus) Alapítvány, HÍD Alapítvány, Budapest, 1997. 206. o. alapján

elmélyülését megelőző programok sokkal olcsóbbak, mint a már kialakult és elmélyült probléma orvoslása.

A Szociális törvényt olvasva hasonló eredményre juthatunk a szociális alapszolgáltatások tekintetében.

### **KORREKCIÓ ELVE**

Amíg a prevenció módszerekkel a problémás helyzet kialakulásának lehet elejét venni, addig a korrekcióra a már kialakult (súlyos) problémás helyzetek esetében van szükség. A korrekcióval tehát a káros következményeken lehet segíteni vagy a károk enyhítésével, vagy pedig az eredeti állapot helyreállításával.

A szociálpolitika lehetőséget ad mind a preventív típusú intervenciókra, mind pedig a korrektív típusúakra. A prevenció humánusabb módszer a korrekciónál, ugyanis az megelőzhet irreverzibilis következményeket, azaz ha a prevenció sikeres, nincs is szükség már korrekcióra.

A korrekció széles skálán végzett tevékenység, amely a személyiség egészére van hatással, ugyanis az egyes részterületek fejlesztése, javítása hatással van a többire (végső soron tehát az egész személyiségre). Azaz dialektikus kölcsönhatás áll fenn az egyes részek, valamint a részek és az egész fejlesztése között.

A korrekciós munka súlypontját a fő problémára kell helyezni, ugyanakkor tudatosan és tervszerűen korrekciós eljárást kell kidolgozni a többi problémára is.

A korrekció hatékonyságát növeli a családi környezet problémamegoldó stratégiáinak kialakításában történő segítségnyújtás is a családgondozáson keresztül, valamint a szociális szakemberek együttműködése más szakemberekkel. A korrekció alkalmazása során fontos a kliens életkora, hiszen minél később kerül egy szükséglet ellátásra, egy probléma kezelésre, annál nehezebb a feladat, annál több időt és energiát emészthet fel, egyúttal a határfok is csökkenhet.

Összegezve, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásoknak, az azt nyújtó intézménynek a probléma lehető legmagasabb szintű kiküszöbölésére kell törekedniük. Ez összetett hatásrendszer, amely az interdiszciplinaritáson elemeket tartalmazza.

### **A PROBLÉMA KOMPLEX MEGKÖZELÍTÉSÉNEK ELVE**

A komplex (globális) problémakezelés nem történhet másként, mint különböző ellátási szintek, a különböző (szférához tartozó) szolgáltatók közötti együttműködés fokozásával, a hálózati működés elvét figyelembe véve, a párbeszédhez és a stratégiai tervezéshez szükséges kompetenciák megfogalmazásával, továbbá a hosszú távon erre a célra fordítható források megteremtésével.

### **A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁNAK ELVE**

Szakmaetikai szempontból fontos kérdés az, hogy a személyi és tárgyi feltételek megléte garancia-e a minőségi munka végzésére. Ebben a helyzetben a minőségi munka egy garanciája az együttműködés, az egymásra épülő fejlesztések, korrekciók alkalmazása. Ugyanakkor, ha ebben a folyamatban egy láncszem kimarad, megszűnik a stabilitás, folytonosság, az addig elvégzett munka nem ér célt. Természetes következménye ennek, hogy

a szakember egy idő után a saját kudarcélményének okát, megoldását keresi, és mindeközben háttérbe szorul a gyermek, a család problémája. A szupervízióknak, az esetmegbeszéléseknek, a képzéseknek és továbbképzéseknek, valamint a tréningeknek (például burn-out, szervezetfejlesztő, önismereti) a szakember munkájának megerősítését kell szolgálnia.

A minőségügyi rendszer kiépítése akkor kezdődhet meg, ha az előzőekben felsorolt feltételek már adottak, továbbá a szakmai dokumentációk „élő” dokumentációk.

## **A KÖZÖS MUNKA ELVE**

Az interperszonális kapcsolatok körében zajló együttműködés hatékonysága a munkatársak motiváltságától, beállítottságától, elméleti és gyakorlati tapasztalataitól függ. Emiatt egy szociális szolgáltatás kialakításának első lépése, illetve egy már meglévő szolgáltatásba egy új munkatárs belépése – optimális esetben – az egymásra hangolódást a közös értékrend kialakítása, illetve átadása követi. Ez olyan személyekkel valósítható meg sikeresen, akik önként vállalták azt, hogy a szakmai csoport tagjai lesznek. A közös értékrend kialakításában kiinduló pontnak kell tekinteni azokat az alapértékeket, melyeket a társadalom és a szakma egyaránt elfogad. Ennek érdekében nagyon fontos, hogy a munkatársak (professzionálisak és önkéntesek) átérezzék a felelősséget a szolgáltatást igénybe vevők sorsa iránt. A közös értékrend további kimunkálása és gyakorlati megvalósítása a szociális szolgáltatásban azonban a munkatársak feladata. A szakmai tevékenység minden esetben csoportmunkában történik, az egyéni tevékenység pedig csak erős háttértámogatással valósítható meg.

Ehhez szükséges a folyamatos, mindenre kiterjedő és mindent átfogó tervezett és szervezett

- szupervízió, esetmegbeszélés, tanácsadás rendszere, aminek célja a folyamatos tanulás és fejlődés, a munkaerő célszerű érvényesítése;
- a megújulás lehetőségeinek biztosítása;
- a korai szakmai kifáradás megelőzése.

Fontos megemlíteni, hogy a közös munka nem csupán a közvetlen munkatársakkal való együttműködésre korlátozódik, hanem mindazokra kiterjed, akik a kliens (és családja) sorsának rendezésében aktív szerepet töltenek be. Másképpen ez úgy fogalmazható meg, hogy mindazokra kiterjed a közös munka elve, akiket a problémamegoldás szempontjából bevonunk a folyamatba.

Az emberi közösségekben szinte természetes – sajnos – a fel-fellépő konfliktus. A munkatársak között fellépő esetleges konfliktusokat hamar tisztázni kell, mert az elhúzódó viszályok mérgezik a munkahelyi levegőt és negatív hatással vannak a szakmai munkára, végső soron sértik a szolgáltatást igénybevevők érdekeit.

## **A KISZÁMÍTHATÓSÁG ELVE**

Ezt az elvet másképpen a döntések meghozatalának átláthatóságának nevezhetjük. A klienssel kapcsolatos eseményeket a számára megfelelő módon közölni kell, törekedve arra, hogy mindig több lehetséges megoldást dolgozzunk ki egy-egy helyzettel vagy eseménnyel kapcsolatban. Mindeközben meg kell találni a megfelelő kommunikációt, figyelembe kell venni a kliens iskolázottságát. Mindez csak úgy valósítható meg, ha megadjuk a másiknak a méltóságot.

Fontos, hogy a közlés alkalmával azt a személyt is meg kell nevezni, aki a továbbiakban figyelemmel kíséri a kliens, a család problémáját, de arról is gondoskodni kell, hogy legyen egy „helyettes” személy is, aki elérhető abban az esetben, ha az előző (már) nem érhető el (legyen ez fizikai, vagy érzelmi ok).

## **HÁLÓZATI MŰKÖDÉS ELVE**

A hálózatok elsősorban a földrajzi közelség vagy az infrastruktúra előnyeit kihasználó, egymással együttműködő intézmények, illetve ezekhez kapcsolódó szolgáltatókból állnak. Az ilyen rendszerek képesek lehetnek az együttműködők számára a magas színvonalú szolgáltatások garanciájára.

A hálózatok kialakítása lehet vertikális vagy horizontális. A vertikális hálózati rendszerben az intézmény köré szerveződnek az egyéb, szakmai munkát kiszolgáló intézmények, szolgáltatások. A horizontális hálózatok esetében az intézmények/szolgáltatások együttműködnek valamilyen jól meghatározott közös cél érdekében.

A Bárka a saját törvényi felhatalmazás alapján szervez és működtet észlelő-jelző rendszert a hálózati működés elve alapján.

## **EGYÉRTELMŰSÉG ELVE**

Mind a szakemberek, mind pedig a kliensek számára fontos, hogy világosan meghatározott és érthető jogokat és kötelességeket, lehetőségeket és elvárásokat fogalmazzunk meg az együttműködés kezdetén. Mindezt általános szinten a szolgáltatás házirendje fogalmazza meg, amit olyan módon kell megalkotni – figyelembe véve a jogszabályokat –, hogy a szolgáltatást igénybevevő klienskör számára érthető legyen (figyelembe kell venni tehát az akadálymentesítés vonatkozó szabályait is egy-egy házirend megalkotásakor).

## **HATÁROK KIJELÖLÉSÉNEK ELVE**

Minden kliens biztonság- és szabadságfokát éppen azok a határok alkotják, amiket az elfogadott és áttekinthető keretek nyújtanak. Ezek a következők: az önkifejezés lehetőségei, a vélemény kinyilvánítása, a panasztétel lehetősége és annak meghallgatása (meghallása!), a saját és közérdekű döntéshozatalban való részvétel lehetősége.

## **FOKOZATOSSÁG ELVE, AVAGY LÉPÉSRŐL LÉPÉSRE**

Általános pedagógiai elv, hogy a személyiség fejlődésében minden új minőség az előzőre épül, s egyben előremutat a következő szintre. A gondozási-nevelési folyamatban csak fokozatosan sajátíthatjuk el a gyermekekkel, a családokkal a társadalmi normákat, ezzel segítve elő a sikeres társadalmi integrációjukat.

A klienssel való hatékony együttműködés alapja a bizalom. A bizalmat nem lehet direkt módon megszerezni, azt csak fokozatosan, lépésről lépésre lehet elnyerni abban a mértékben, ahogy ők elfogadják az értük tevékenykedő szakembert. A szakember elfogadásán túl jelentős szempont lehet, hogy a kliens magát a szociális rendszert is elfogadja. Azaz tudjon (még) hinni abban, hogy problémáit a szociális rendszer nem csak deklaratív szinten fogadja el, és tudjon hinni abban is, hogy a szociális rendszer képes számára adekvát segítséget nyújtani.

## KLIENSKÖZPONTÚSÁG ELVE

A segítő kapcsolat alapelve szerint minden emberben ott van az önmaga kibontakozásának képessége, ehhez azonban szükségesek bizonyos körülmények, hogy ez a fejlődés megtörténjen. A segítő szakember célja, hogy a kliens jobban megértse önmagát, saját problémáját. A kliensközpontú segítségnyújtás, szociális szolgáltatásszervezés során a segítő a valódi személyiségével, empatikusan, elfogadóan, hitelesen van jelen, kíséri a klienst.

A kliensközpontú szociális szolgáltatás nondirektív, a megoldás a kliensben van, csak fel kell ismernie. Minél jobban megértünk és minél inkább elfogadunk valakit, annál inkább sikerül megválnia a hamis viselkedésmódoktól, és annál inkább képes elmozdulni pozitív irányba. A kliensközpontú segítség szerint nincsenek csodamódszerek, legfőbb hatótényező az emberi kapcsolat, amelyben a kliens kifejlesztheti saját belső szabadságát, és ezáltal képessé válik értelmet adni a saját tapasztalatainak

## SZUBSZIDIARITÁS ELVE

A subsidiarius a latinban segítőt, kisegítőt és támogatót jelent. A szubsziaritás elvének szociálpolitikai értelmezése azt a gondolatot állítja középpontba, „hogy az egyén ellátása alapvetően a család felelőssége, s amilyen mértékben ez nehezül vagy lehetetlenné válik, úgy lépjenek be a gondoskodásba a családot körülvevő segítő körök, a családtól való távolság sorrendjében. A szubsziaritás alap gondolata magában foglalja a magán-/családi élet védelmét: az önállóságot hangsúlyozza a szociálpolitikai rendszerektől való függőség helyett.”<sup>2</sup> Ez alapozza meg a szociális szolgáltatások igénybevételének jogosultságát és szükségességét, továbbá a segítő szakma kompetenciahatárait.

A szubsziaritás elve szerint minden döntést azon a lehető legalacsonyabb szinten kell meghozni, ahol az optimális informáltság, a döntési felelősség és a döntések hatásainak következményei a legjobban láthatók és érvényesíthetők<sup>3</sup>.

A fenti összegzés kulcskifejezései:

- optimális informáltság;
- döntési felelősség;
- döntések hatásainak következményei (a döntések hatásainak színterei).

## SEMMIT RÓLUNK NÉLKÜLÜNK ELVE

A semmit rólunk, nélkülünk elve a fogyatékosügyben jelent meg az elmúlt időszakban, és gyakorlatilag benne foglaltatik a szubsziaritás elvének gyakorlati megvalósításában. Azt jelenti, hogy a fogyatékos személyek saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik vagy szüleik, törvénye képviselőik útján részt vesznek az életüket meghatározó döntések előkészítésében, a döntésekben és a döntések végrehajtásában. Különösen vonatkozik ez a kormányzati és önkormányzati jogalkotásra, a fogyatékos személyek életkörülményeinek javítását célzó fejlesztési források elosztására.

Ez az elv megvalósul a gyermekvédelemben a gyermekönkormányzatok működése révén. Másrészt az alapellátás egyik fő elve is lehet, miszerint a család életét meghatározó döntésekbe be kell vonni a családot is. Ez fogalmazódott meg a kiszámíthatóság elvénel, de a partnerségnek is ezen kell alapulnia.

<sup>2</sup> Zombori Gyula: A szociálpolitika alapfogalmai. Hilscher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest, 1997. 117-118.o.

<sup>3</sup> Ugyanakkor törekedni kell arra, hogy a döntések a legoptimálisabb szinten szülessenek. A legoptimálisabb pedig az, amikor a döntés a legalacsonyabb szinten születik.



## ÉLETMINŐSÉG JAVÍTÁSÁNAK ELVE

A szakmai munkát meghatározó működési elvek szinte az összegzése az életminőség javítása. Az egész szociális és gyermekvédelmi (azaz a jóléti) rendszer célja a kliens életminőségének javítása.

A legalacsonyabb életminőség jelentése: teljes fizikai függőség másoktól. A legmagasabb életminőség jelentése: fizikai és szellemi függetlenség, másokkal jól kommunikál, képes a legtöbb általa élvezett tevékenység végzésére, az élet terheit jól elviseli, optimista és reális életszemlélete van. Az életminőség tehát egy kontinuum mentén képzelhető el, a legalacsonyabb életminőségtől a legmagasabbig, és változásai ennek érzékelhetők és regisztrálhatók.

A Bárka feladata, hogy kliensek életminőségéről pontos képet kapjon, azt elhelyezze a fenti végpontok közé, és meghatározza az első és legalapvetőbb lépéseket az életminőség fejlesztésére, illetve távlati célként meghatározza, hogyan juthat el a kliens a legmagasabb életminőség szintjére.

A Bárkának feladatai elvégzése során ügyelnie kell a közalkalmazott munkatársak és az önkéntes munkatársak életminőségére is, annak szinten tartására és lehetőség szerinti javítására is.

## ÖNKÉNTESÉG ELVE

Az önkéntességnek két aspektusát különböztetjük meg. Egyrészt beszélhetünk az önkéntes kliensről, másrészt pedig az önkéntes segítőkről (önkéntes szakemberek és laikusok, családtagok, kortárs csoportok).

Önkéntes kliens az, aki képes felismerni saját vagy gyermeke problémáját, de kezelni azt már nem tudja, viszont még van igénye a probléma megoldására, és arra, hogy megtalálja a segítségnyújtáshoz szükséges utat. Ezek a kliensek még többségében az alapellátás keretein belül gondozhatók az alábbiak mentén.

Szabad elhatározás: saját akaratából (gyermek esetében a szülő, a gyám) veszi igénybe a szolgáltatást. „Ahogyan az önkéntes kliens szabad akaratából lép be a klientúrába, ugyanígy ki is léphet belőle. [...] Más szempontból lehetséges, hogy a kliens nagyon is reális kényszer alatt áll, hogy belemenjen vagy kilépjen a klientúrából. Más személyek nyomást gyakorolhatnak rá, vagy a szociális problémában rejlő rászorultság kényszeríti bele ténylegesen a klientúrába.”<sup>4</sup>

Az önkéntes klientúra a bizalomra épül azáltal, hogy a kliens felismeri problémáját, és azt átadja a segítő szakembernek.

## AZ ÖNKÉNTES SEGÍTŐK

Az önkéntes személyes indíttatás és társadalmi igény alapján, humanitárius célból, más vagy mások javára, kényszer és ellenszolgáltatás nélkül (vagy csekély ellenszolgáltatás, tiszteletdíj fejében), fizikai és/vagy lelki támogatást nyújt, pozitív közösségi értékeket közvetít a szociális, így a gyermekvédelmi ellátórendszer különböző szintjein.

Az önkéntes segítő olyan szükségleteket képes kielégíteni, melyek a gyermekvédelmi ellátás során – a szakmai követelmények teljesítése ellenére is – kielégítetlenek maradnak. Csak azok a laikusok számítanak önkéntes segítőnek, akik egy-egy meghatározott, konkrét

<sup>4</sup> Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve. Párbeszéd (Dialogus) Alapítvány és a HÍD Alapítvány, Budapest, 1997. 91.o.

problémás esettől függetlenül állnak a gyermekvédelmi szakember rendelkezésére, tehát nem tartoznak a problémarendszerhez.

Az önkéntesen elvégzett munka út lehet az egyén a professzionizálódásához, ahhoz, hogy egyén a különböző szakmák közül választani tudjon. Mód lehet ugyanakkor a karitativitáshoz, azaz az önkéntes segítő nem pénzével, hanem idejével, tudásával járul hozzá a rendszer működéséhez.

Az önkéntes segítő óriási előnye, hogy a szociális-gyermekvédelmi rendszert kívülállóként tekinti, annak diszfunkcióit előbb észreveheti. Másrészt személyiségén, meglévő más jellegű szakismeretén keresztül újfajta tudást és ismeretanyagot visz be a mindennapi munkába, ami innovatív módon hathat a professzionális segítő munkájára, végső soron pedig magának egy-egy szolgáltatásnak a fejlődésére. Végezetül képes lehet az önkéntes munkatárs a kliens részére olyan alternatív lehetőségek felkínálására, amit a professzionális szolgáltató nem tud. Jó példa lehet erre a kézműves, zenés foglalkozások megszervezése.

## EGYÜTTMŰKÖDÉS

Vagy másképpen: a problémamegoldásban érintett személyek bevonása a probléma megoldásába.

- Gyermek, fiatal felnőtt
- Családtagok, baráti kör (egyszülős család esetében egy „ágra” szűkülhet)
- (Közvetlen) kollégák
- A gyermekvédelemben dolgozó más szakemberek
- Oktatási szakemberek
- Tágabb értelemben vett szociális szféra szakemberei
- Pártfogók
- Hivatalok
- Hatóságok
- Önkéntesek
- Civilek

A kliens bevonása saját problémája megoldásába trivialis, ez következik a semmit rólunk, nélkülünk elv kiterjesztő értelmezéséből is. Mint a problémában a leginkább érintettek, ők hivatottak dönteni önkéntes kliensként a célok, a stratégiák meghatározásában, illetve elfogadásában.

Ez a kötelezett klienssé válás során már csorbul (pl. amikor a jegyző gyermeket védelembe véve a szülőnek és a gyermeknek kötelezettségeket ír elő), de törekedni kell ekkor is arra, hogy a problémamegoldás folyamatába a kliens involválódjék, ne érezze azt, hogy őt kihagyva, a feje fölött döntenek.

Az együttműködés feltételezi a párbeszédet, a dialógust a (társ)szakmák képviselőivel.

Az együttműködés a különféle szakmák képviselőivel pedig elősegíti a probléma teljes mélységének feltárását, a legadekvátabb szociális, gyermekvédelmi intervenció megtervezését. Ugyanakkor pl. az iskola a gyermekjóléti szolgálat visszacsatolása következtében megértőbb lehet egy-egy tanulóval szemben, ha az éppen képességeihez képest alulteljesít az iskolában.

A következőkben kifejtendő szakmai PR elve alapján azonban az együttműködés igen tágan értelmezhető. Együtt kell működni mindazokkal, akik a szociális, gyermekvédelmi szolgáltatással, intézménnyel valamilyen módon kapcsolatba kerülnek.

## **A SZÜKSÉGLETKÖZELI ELLÁTÁS ELVE**

A szükségletközeli ellátás elve szorosan kapcsolódik a szubszidiaritás elvéhez. Szükségszerű – és erről jogszabály is rendelkezik –, hogy a szociális ellátások, szolgáltatások lehetőség szerint a jogosult, illetve a szolgáltatással „megcélzott” személyek, csoportok lakóhelyéhez, tartózkodási (és itt a tartózkodási helyet igen tágan kell értelmezni) helyéhez legközelebb eső szolgáltatónál, intézményben kell biztosítani.

**A BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ**  
**Kőbányai Gyermekjóléti Központ**  
**Szakmai programja**

A BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
Székhelye: 1104 Budapest, Mádi u. 86.

**Az intézmény telephelye:**

**Megnevezése**

**címe**

Kőbányai Gyermekjóléti Központ 1104 Budapest, Mádi u.86.

**Az intézmény célja:**

Az ellátási területén a gyermekjóléti szolgáltatások biztosításával elősegítse a gyermekek családban történő nevelkedését, veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.

**Az intézmény ellátási területe:**

Budapest, X. kerület

**Az ellátandó célcsoport:**

Célzottan azok a Kőbányán élő gyermekek, akik hátrányos helyzetük vagy veszélyeztetettségük folytán a Központ védelmére, támogatására, segítségére szorúlnak. A Központ foglalkozik a veszélyeztetett és a hátrányos helyzetű gyermekkel és családjával a tv-ben meghatározott célból.

Kliensköréhez tartozhatnak azok a gyermekes családok is, akik az intézmény szolgáltatásait önkéntesen igénybe veszik, függetlenül attól, hogy a családban veszélyeztetettség nem áll fenn.

**Az ellátandó terület jellemzői:**

Kőbánya Budapest X. kerülete önálló Önkormányzattal és Képviselő-testülettel rendelkezik. Kőbánya rendkívül jó földrajzi, központi elhelyezkedéssel bír, a város minden irányából megközelíthető. Fő problémái is ebből adódnak, hisz rendkívül nagy az átmenő forgalma, melyhez az úthálózat és felüljáró rendszer még nem épült ki teljesen.

Viszont elmondható, hogy a kerületen belül jó a hossz- és keresztirányú közlekedés lehetősége tömegközlekedési járművekkel is.

Kőbánya évtizedekig, mint munkáskerület élt a köztudatban, hisz rengeteg gyár és üzem működött a kerületben, ennek megfelelően több ezer panellakás épült.

Hosszú évek folyamán ez megváltozott, megszűntek a régi nagy létszámú cégek, helyüket kisebb, modern vállalatok vették át, ezzel együtt átalakult a munkaerő piaci igény. Kevesebb és magasabb képzettségű munkaerőre lett szükség. Ez az alapprobléma határozza meg a szociális ellátás irányát is.

A családok nagy része küzd alkalmanként vagy átmenetileg rezsitartozással, szintén gyakori a nem megfelelő minőségű lakás, melyből a minőségi váltás feltételei nem adóttak.

A munkanélküliség, mint alapprobléma mellett elterjedt az alkalmi munkából eredő létbizonytalanság, mely feszültségét sokszor alkohollal, gyógyszerekkel csillapítják és ezzel valóban alkalmatlanná válnak a tartós munkavégzésre.

A családon belüli kapcsolati hiányok szintén súlyos konfliktusokat okoznak, melyek szakember segítsége nélkül nehezen kezelhetők.

### **Az intézmény alapelvei:**

Lásd az 1. fejezetben.

### **Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, illetve a törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival az intézmény vezetőjéhez, az érdekképviselői fórumhoz, valamint a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat.

Amennyiben az ügyfél panasszal kíván élni a szolgáltatással kapcsolatban, vagy a szolgáltatást nyújtó személlyel szemben akkor a központ vezetőjének tehet panaszt írásban. Ezt követően a vezető kivizsgálja a panasz jogosságát és ennek megfelelően döntést hoz, melyről írásban tájékoztatja az ügyfelet.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

### **Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az igénybe vevők jogainak védelme (adatvédelem, tájékoztatás, felülvizsgálat)

A gyermekvédelmi törvény 134-136. §- a foglalkozik az adatkezelés általános szabályaival. A törvény ezen szakasza lehetőséget biztosít a gyermekvédelemben tevékenykedő és a tevékenysége folytán adatkezelőnek minősülő szervnek, hogy tevékenysége során a törvény 135-136. §- ában felsorolt adattípusokat a törvény által meghatározott célokkal kapcsolatosan nyilvántartson, kezeljen és továbbítsa. Ennek értelmében az érintett számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy adataihoz hozzáférjen, helyesbítse vagy töröltesse azokat.

Az adatkezelés biztosítja többek között, hogy a tárolt adatokhoz jogosulatlan személy ne férjen hozzá.

Az adatok kezelésével kapcsolatban az 1992. évi LXIII. Törvény rendelkezései az irányadóak. A gyermekjogi képviselő elérhetősége a központban jól látható helyen ki van függesztve, de emellett a központ dolgozói is készséggel szolgálnak felvilágosítással ezt illetően az ügyfelek felé.

A központ családgondozó új ügyfelek esetében a szükséges adatfelvételi nyomtatványok kitöltésével egy időben az első beszélgetés alkalmával tájékoztatják a szolgáltatás igénybevevőjét az intézmény működéséről, tevékenységi köréről és az általános beavatkozási irányokról.

A tájékoztatást követően a szülő/k, illetve a törvényes képviselő/k, valamint a gyermek is aláírja a tájékoztatási nyilatkozatot, ezt követően együttműködési megállapodást kötnek.

A személyes gondoskodást végző személyek jogai

A személyes gondoskodást végző személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

### **A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ feladatellátásának szakmai tartalma, tevékenységének bemutatása, szolgáltatási köreinek leírása**

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ illetékességi területén az 1997. évi XXXI. tv. 38. §, 39. § és 40. § szerinti gyermekjóléti alapellátást biztosítja.

#### **1. A gyermekjóléti alapellátás célja:**

*Járuljon hozzá a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez és jólétéhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a családból történő kiemelésének megelőzéséhez, valamint segítse elő a családban történő nevelését.*

A Központ tevékenysége elsősorban arra irányul, hogy a gyermekek a fejlődésükhöz, a szülők gyermekeik gondozásához, neveléséhez minden lehetséges segítséget megkapjanak. A gondozás középpontjában a gyermek áll, az ő jogai és érdekei határozzák meg a beavatkozás tartalmát.

#### **2. A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ feladatellátása:**

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ feladatellátására a **prevenációs, korrekciós és utánkövetéses feladatok egyidejűsége, egymásba fonódása** jellemző.

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ a **gyermekjóléti alapellátási feladatok mellett preventív jellegű és speciális szolgáltatásokat biztosít.**

#### **Alapellátási feladatok:**

- **információnyújtás, ügyintézés** segítése szociális, jogi ügyekben, az ellátásokhoz való hozzájutás segítése,
- **tanácsadás:** nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás nyújtása, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- **tanácsadás:** pszichológiai, jogi, fejlesztő, ill. gyógypedagógiai tanácsadás biztosítása,
- **szabadidős programok** szervezése, nyilvántartása (a településen rendelkezésre álló, szabadidős programokat nyújtó szervezetekről), közvetítése
- veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése,

- a jelzőrendszer tagjai **együttműködésének** szervezése, összehangolása,
- szociális válsághelyzetben levő **várandós anya** segítése
- a **jelző rendszer jelzése alapján** a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása, megoldásukra javaslat kidolgozása a családdal, gondozási-nevelési terv közös elkészítése, esetkezelés
- hatósági felkérésre a **gyermek veszélyeztetettségének 15 napon belüli kivizsgálása, javaslattétel,**
- **családgondozás** a szociális munka eszközeivel végzett személyes szociális szolgáltatás keretében,
- az **igazolatlanul mulasztó** tanulókkal kapcsolatos feladatok ellátása
- konfliktusok megoldásának elősegítése, **konfliktuskezelés** (családkonzultáció, mediáció),
- egészségügyi és szociális **ellátás kezdeményezése,**
- **hatósági intézkedés kezdeményezése** gyermek ellátatlansága, életveszélye, súlyos veszélyeztetése esetén, valamint abban az esetben, ha a veszélyeztetett gyermek családjá vagy maga a gyermek nem együttműködő, illetve az együttműködéstől eredmény nem várható,
- **javaslat** gondozási hely megváltoztatására,
- **kirendelt családgondozás** védelembe vétel esetén,
- a Kőbányán élő gyermekek **szociális helyzetének, veszélyeztetettségének** figyelemmel kísérése,
- javaslattétel **ellátásbeli hiány** megszüntetésére
- **gyámhatósági, gyámhivatali, bírósági felkérésre környezettanulmány** készítése,
- **gyermek panaszának** meghallgatása, orvoslása,
- **örökbe fogadni szándékozók** körülményeinek vizsgálata,
- javaslat készítése arra vonatkozólag, hogy a gyermek **magántanulóként** folytathassa tanulmányait
- **gyermekvédelmi nyilvántartási lapok** vezetése,
- **esetkonferenciák** szervezése, lebonyolítása
- évi hat alkalommal **szakmaközi megbeszélés,**
- évi egy alkalommal gyermekjóléti **tanácskozás** szervezése,
- **gyakorlóterep** biztosítása egyetemi, főiskolai hallgatók részére,
- a kerületi gyermekvédelmi felelősök munkájának segítése **konzultációs** lehetőség biztosításával,
- az intézmény a saját tevékenységének és a kliensek igényeinek folyamatos vizsgálata, erre alapozva a szükséges lépések megtétele.

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ feladatait gondozási, szolgáltatási és szervezési tevékenység keretében látja el.

#### Gondozási tevékenység típusai:

- családgondozás alapellátás keretében az együttműködő családok esetében
- gondozás hatósági kötelezésre védelembe vett gyermekek esetében
- az átmeneti nevelésben lévő gyermekek és családjuk gondozása, a visszakerülés elősegítése
- átmeneti nevelésből kikerülő gyermekek utógondozása

### **3. A klienseknek biztosított szolgáltatások:**

#### **3.1.Önkéntesen igénybe vehető szolgáltatások:**

Egyéni esetkezelés, segítő beszélgetés, ügyintézés, ügyintézés segítése, információnyújtás, tanácsadás, más ellátásba közvetítés, érdekképviselő, mediáció, családi konzultáció, családokkal végzett szociális munka, szociális munkacsoportokkal.

#### **3.2.Hatósági kötelezés keretében biztosított szolgáltatás:**

Védelembe vett gyermekek és családjuk gondozása a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében, az átmeneti nevelésből kikerült kiskorúak utógondozásának ellátása.

### **4. A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése:**

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ egyik legfontosabb tevékenységi köre a családok azon funkcióinak erősítése, melyek biztosítják a gyermek családban történő legmegfelelőbb nevelkedését, a családban jelentkező átmeneti problémák és működési zavarok mielőbbi megoldását:

- család belső erőforrásainak mozgósításával.
- gyermek és szülői csoportok és programok működtetésével
- tanácsadással, ügyintézés segítségével, a kliens képviselővel
- közvetítés a család és az intézmények, külső erőforrások között

### **5. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése**

#### **A gyermekek veszélyeztetettségének leggyakoribb típusai**

A veszélyeztetettség két fő csoportja: bántalmazás és az elhanyagolás.

A bántalmazás általában aktív, hatásában káros tevékenység. Irányulhat gyermekre, szülőre, fizikailag, pszichikailag és szexuálisan.

Az elhanyagolás a gyermek megfelelő fejlődéséhez szükséges tevékenység, gondoskodás (pl. megfelelő étel, ruházat, lakóhely, szükséges orvosi ellátás), érzelmi háttér biztosításának elmulasztása.

#### **Anyagi veszélyeztetettség**

Anyagi veszélyeztetettség lehet rossz lakhatási körülmény, hajléktalanság, munkanélküliség, közüzemi hátralék, egyéb hátralékok, alacsony jövedelem, szegénység és rossz gazdálkodási stratégiák és szokások megléte miatt.

#### **A szülők életmódja**

A szülők alkohol- és drog fogyasztása, prostitúció, bűnöző életmód, kulturális és értékrendbeli különbségek veszélyeztethetik a gyermeket.

#### **Szülők nevelési szokásai, magatartása**

A túlzott szigor a követelmények nélküli túlzott engedékenység, a pszichikai és testi kényszerítőeszközök alkalmazása veszélyeztető tényező lehet

#### **A gyermek intézményekkel kapcsolatos problémái**



Iskolai (óvodai) hiányzás, korrepetálás hiánya az iskolában, magántanulóvá válás magatartási okok miatt, magatartási és beilleszkedési zavar problémát okozhat a gyermek intézményében.

#### **A gyermek tágabb környezete**

Baráti társaság, kortárs csoport, környezeti hatások károsító hatása.

#### **Egészségügyi, fogyatékból fakadó veszélyeztetettség**

Ebben az esetben a szolgálat feladata a megfelelő szakellátásba irányítás, információkkal való ellátás, tájékoztatás.

#### **A gyermek önmaga által előidézett veszélyeztető magatartása**

A gyermek bűnelkövetése, drogfogyasztása, egyéb devianciái.

### **6. Veszélyeztetettség fokozatai:**

I. fokú: közvetlen életveszély, amely a gyermek életét veszélyezteti, illetve súlyos, visszafordíthatatlan károsodását eredményezi. A gyermek azonnali kiemelése szükséges a családból.

II. fokú: súlyos élethelyzet, amely még kezelhető, itt fontos szerepe van a család együttműködési készségének, a krízishelyzet kialakulásának komoly esélye van.

III. fokú: a család élethelyzetében folyamatosan jelen van a krízis kialakulásának lehetősége.

### **7. A veszélyeztetettség megelőzése:**

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében (GYVT 17. § által meghatározott körben) **észlelő- és jelzőrendszert működtet**, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését.

A gyermekjóléti központ **értesíti a jelzőt** a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, ill. megszüntetése érdekében tett lépéseiről.

Munkája során **együttműködik** az érintett intézményekkel és személyekkel.

Az együttműködés elősegítésére, valamint tevékenységük összehangolása érdekében szükség szerint **esetmegbeszélést tart**.

Az esetmegbeszélés típusai:

**Esetkonzultáció:** célja a szolgáltatásra rászoruló gyermeket és családot érintő információk cseréje, azok rögzítése, a feladatok meghatározása, illetve elosztása a résztvevő szakemberek és egyéb meghívottak között.

Az **esetkonferencia** egy adott család ügyében tartott megbeszélés az érintett család és a kapcsolódó szakemberek részvételével a probléma és a megoldás módjainak, a megoldáshoz szükséges lépéseknek megvizsgálása, meghatározása, a feladatok elosztása, határidők rögzítése. A megállapodást a résztvevők írásban rögzítik.

A **szakmaközi megbeszélés** során évente minimum hat alkalommal előre meghatározott témakörben a módosított 15/1998. NM rendelet 15. § - ában előírtak szerinti megbeszélést tart.

Évente egy alkalommal - egy saját szervezésű **tanácskozáson**- áttekinti a település gyermekvédelmi rendszerének működését, és javaslatot tesz a települési önkormányzat felé, annak lehetőség szerinti javítására. A tanácskozásról a BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ a felvett hanganyag vagy jegyzőkönyv alapján kivonatott készít, melyet megküld a résztvevőknek és a fenntartónak.

### **8. A veszélyeztetettség megszüntetése**

**A veszélyeztetettség feltárása:** A gyermek élet és lakáskörülményeinek megismerése, a vele kapcsolatban álló intézményhálóval történő kapcsolatfelvétel, a veszélyeztetettséget előidéző okok keresése, a család megnyerése az együttműködésre. Ha a feltárás a gyermek életveszélyét vagy várható súlyos károsodását jelzi, a családgondozó azonnali hatósági intézkedést kezdeményez.

**Együttműködés a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében:** konszenzus a megoldandó problémákban a családdal és a bevont szakemberekkel, a célok és a teendők pontos megfogalmazása, megegyezés abban, hogy kinek mi a feladata a cél elérése érdekében, a feladatokat milyen határidővel valósítják meg, és mikor értékelik az eredményt, a megállapodás/ok rögzítése. Az együttműködés keretében a megbeszélte teendők elvégzése.

**Helyzetértékelés:** az elvégzett feladatok eredményeinek vizsgálata, javaslat a gondozás lezárására vagy a megállapodás módosítása vagy hatósági intézkedés kezdeményezése. A helyzetértékelést a családgondozó lehetőség szerint a családtagokkal és érintett intézmények képviselőivel közösen végzi. Eredményét írásban rögzítik.

A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében végzett szociális munka, vagyis a családgondozás, tehát együttműködésen alapuló komplex tevékenység. Az írásbeli jelzés beérkezésével vagy az intézmény személyes felkeresésével indul. A kliens, akinek a problémájával (veszélyeztetettségével) a családgondozó köteles foglalkozni: a gyermek. A családgondozó kezdeményezései és szakmai tevékenységei az ő helyzetének megismerésére és enyhítésére irányulnak. Ennek érdekében működik együtt a családtagokkal és a jelzőrendszerrel. A családgondozó a hozott/jelzett probléma kivizsgálása során információkat, adatokat gyűjt, megkérdezi a családtagokat, a gyermekkel kapcsolatban álló intézményeket, személyes megfigyelései alapján információkat szerez a gyermekről, a családról, a gyermek otthonáról, lakóhelyéről, kapcsolatairól, közben vizsgálja ellátottságukat, segíti a szolgáltatásokhoz való hozzáférésüket, az ügyintézkést, a materiális hiányok, szükségletek kielégítését. Megfigyeli, értelmezi a nonverbális, metakommunikációs, a környezetből leolvasható jeleket és a verbális kommunikáció által közvetített tartalmakat. Az adatokat, megfigyeléseket, véleményeket folyamatosan a családtagokkal és a szakemberekkel közösen értékeli, következtetéseket vonnak le, megoldási alternatívákat állítanak fel, illetve módosítanak. A kiválasztott megoldási alternatíva egy közös megállapodás: az un. gondozási-nevelési tervben rögzítődik. A megállapodás pontjainak teljesülését a családgondozó a családdal közösen értékeli.

## **9. Javaslatétel hatósági intézkedésre**

Amikor az alapellátás keretein belül végzett családgondozás nem vezet eredményre, akkor kell javaslatot tenni más gyermekvédelmi gondoskodást nyújtó ellátás alkalmazására. Első lépésnek tekinthetjük a **védelembé vételt**, amely egy szigorúbb, kötelező erővel bíró együttműködést jelent a család részére. **Elsődleges cél, hogy a gyermek családban maradhasson**, így a családba fogadást is mérlegelni kell. Csak ezután kerülhet sor ideiglenes elhelyezésre, illetve nevelésbe vételre.

## **10. Szakellátásban lévő gyermekek családba történő visszahelyezésének segítése**

Szakellátott gyermek esetén cél a családba való visszagondozás, így ebben az esetben a családgondozás a vérszerinti szülőkre (családra) fókuszál. A családgondozó az átmeneti

nevelésbe vett gyermeket a gyermekotthonba költözést követő két hónapon belül felkeresi, segíti a beilleszkedését. Ez azokban az esetekben kiemelten fontos, ahol a gyermek és családgondozó kapcsolata, kialakult, elmélyült, a gyermek bízika a családgondozóban.

A családgondozás során a családgondozó együttműködik a TEGYESZ,- és a városi gyámhivatal munkatársaival, a gyermekotthon munkatársaival a gyermek érdekében. Munkája során tiszteletben tartja a kompetencia határokat.

## **11. Speciális szolgáltatások**

A speciális szolgáltatások elsősorban a családok problémáinak megelőzését hivatottak elősegíteni. Ezeket a szolgáltatásokat intézményünk a családgondozás szerves, elválaszthatatlan részének tekinti.

A prevenciók tevékenységek tudatos tervezett fejlesztő beavatkozások, amik a veszélyeztetettség megelőzését szolgálják, a gyermekek egyéni és csoportos fejlesztését, szocializációját, iskolai-társadalmi beilleszkedését, a deviáns magatartásformák kialakulásának elkerülését, konfliktusainak megoldását, szabadidejének hasznos eltöltését, családi és baráti kapcsolatainak elősegítését, valamint a szülők gyermekükkel kapcsolatos problémái megoldásának segítését célozzák elsősorban.

A szolgáltatás megvalósításába civil szervezetek és önkéntesek is bevonhatók. Ebben az esetben is a BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ felel a szolgáltatás minőségéért.

### **11.1 Telefonos készenléti szolgálat**

**Célja:** A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, a lakossággal ismerttetett mobil telefonszám biztosításával szervezzük meg olyan formában, hogy a készenléten lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani, illetve a segítségkérőt odáig eljuttassa, hogy az intézményt a – a legközelebbi nyitvatartási időben – felkeresse.

A készenléti szolgálat az intézmény nyitvatartási idején túl vehető igénybe.

**A telefonos készenléti szolgálat időtartama:**

hétfő:	18 órától – kedd 8. 30-ig
kedd:	17 órától- szerda 8. 30-ig
szerda:	17 órától- csütörtök 8. 30-ig
csütörtök:	17 órától – péntek 8.30-ig
péntek:	13. 30 órától - hétfő 8.30-ig.

A készenléti szolgálat időtartama az ünnepek miatt módosulhat.

### **11.2 Kórházi szociális munka**

**Célja:** A Bajcsy – Zsilinszky Kórház szülészeti-nőgyógyászati és más osztályán a kórházi védőnővel és a kórházi szociális munkással együttműködve a szociális válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése.

A Heim Pál és a Bethesda Gyermekkórházak esetében a kórházi szociális munkás és a kórházi

védőnő gyermekelhanyagolás és a bántalmazás észlelésekor a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerinti szükséges intézkedések megtétele:

- Jelzéssel él a gyermek veszélyeztetettsége esetén.
- A gyermekjóléti hatósági eljárást kezdeményez a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása kapcsán.

**Feladata:**

- A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ szerződést köt a fenti három egészségügyi intézménnyel, amelyben rögzítik a kórházi szociális munka biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját.
- A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ a Bajcsy – Zsilinszky Kórház által jelzett, az illetékessége alá nem tartozó gyermeket a gyermek további ellátása biztosításának érdekében az illetékes gyermekjóléti szolgálathoz, vagy központhoz irányítja.

### **11.3 Utcai és lakótelepi szociális munka**

**Célja:** Ellátás és felügyelet nélkül maradó, kallódó, csellengő gyermek felkutatása, Beilleszkedésüket, szabad idejük hasznos eltöltését segítő programok szervezésével és közvetítésével lakóhelyére visszakerülésének elősegítése. A deviáns magatartásformák kialakulásának megelőzése, átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásának kezdeményezése.

**Feladata:**

- A terepen már eddig is dolgozó szakemberek munkájának összefogása, kölcsönös jelzőrendszer kialakítása.
- A csellengő gyermekek kedvelt tartózkodási helyeinek felkutatása.
- A gyermekek bevonása a központban vagy más intézményben szervezett, speciális igényeiknek megfelelően kialakított programokra.

A fentieknek megfelelően az utcai szociális munka súlypontja - jellegéből adódóan – a terepen zajlik, de intézményi háttérrel és programokkal járul hozzá a kallódó gyermekek beilleszkedéséhez.

### **11.4 Kapcsolattartási ügyelet**

**Célja:** Semleges találkozási hely biztosításával, konfliktuskezelő szolgáltatás (mediáció) segítségével a gyermek láthatási jogának érvényesítése.

**Feladatai:**

- A kapcsolattartási ügyeleti rendszer megszervezése, képzett szakemberek által kialakított szakmai program működtetése.

- A kapcsolattartás lebonyolítása a kapcsolattartásra jogosult szülő, vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és kiskorú gyermekei/unokái között.

**A kapcsolattartási ügyelet időpontja:** Szombat: 10-15-ig  
Vasárnap: 10-15-ig

## **12. Fejlesztőpedagógiai és prevenciók ellátás keretei**

**Célja:** A gondozott gyermekek körében rendezvények, programok, csoportok és egyéni fejlesztések segítségével az előforduló tanulási nehézségek és magatartási zavarok megelőzése, lehetséges mértékű csökkentése, megszüntetése.

### **Feladata:**

- Olyan csoportos és egyéni fejlesztő foglalkozások megszervezése, lebonyolítása, melyek elősegítik a gyermekek szocializációs fejlődését és lehetőséget biztosítanak a társadalmi normák, konfliktuskezelési technikák közvetítésére.
- Családias hangulat kialakításával, az ügyfeleink igényeire, érdeklődésére épülő játékos csoport-foglalkozások, kirándulások, kulturális programok, táborok, rendezvények szervezése.
- Tanácsadás és konzultáció biztosítása az ügyfelek és a szakmai dolgozók számára a pedagógiai szaktudást igénylő kérdésekben.

Intézményünkben a prevenciók jellegű szolgáltatásokat, szabadidős programok szervezését, lebonyolítását a többi telephelyünkkel is összehangolt munkában a fejlesztőpedagógusok és utcai szociális munkások végzik.

Kiemelt feladatunknak tartjuk az adományok (így a programok megvalósításához szükséges források) gyűjtését, az önkéntesek munkájának megszervezését, pályázatok lebonyolítását is.

### **Formái:**

#### **12.1 Fejlesztőpedagógiai- és ifjúsági tanácsadás**

A családgondozóval történő konzultáció és a tanácsadás minden esetben megelőzi a fejlesztő illetve szocializációs foglalkozásokon való részvételt, az ellátás megfelelő formájának megtalálása érdekében.

#### **12.2 Fejlesztőpedagógiai foglalkozások( egyéni- és csoportos fejlesztés, pótvizsgafelkészítés):**

A gyermekek egyéni fejlesztése és tanulásának segítése, a magántanulók felkészítése, pótvizsgára felkészítése közoktatási feladat. Intézményünkben kizárólag azoknak a gyermekeknek segítünk, akik tanulási nehézségeik mellett halmozottan hátrányos helyzetűek, veszélyeztetettek, a tanulás segítése egy út és eszköz e gyermeknek nyújtott közvetlen segítségadásban. Kettős célja van, egyrészt ténylegesen csökkenteni a gyermek elmaradásait a tanulás terén, másrészt a közvetlen kapcsolaton, a személyes odafigyelésen keresztül a

kialakult bizalom talaján mélységében megismerni a gyermek problémáit, és komplex segítséget nyújtani számára, egyben támogatva a családgondozó munkáját is.

Intézményünkben egyéni fejlesztés csak különösen indokolt esetben kérhető.

Ilyen indok lehet, ha védelembe vételi megállapodás keretében a családgondozó kéri, vagy ha a gyermek fejlődése érdekében csak az egyéni fejlesztés vezethet eredményre (pl. magatartási, érzelmi problémák, magántanulóság).

### **12.2.1.Szervezett csoportjaink:**

#### **„Okoska”**

Heti egy alkalommal képességfejlesztő-csoport (elsősorban figyelem, emlékezet, logikai gondolkodás) nagycsoportos és első osztályos gyermekek részére.

#### **Anyanyelvi csoport**

Heti egy alkalommal 2-4. osztályosok részére helyesírás, olvasási- fogalmazási készség fejlesztése.

#### **Felvételi előkészítő csoport**

Heti egy alkalommal középiskolai felvételre készülő nyolcadik osztályos gyermekek képességfejlesztése, felzárkóztatása, ismereteik bővítése.

Az egyéni és csoportos fejlesztéssel kapcsolatos dokumentációkat a 2-4. sz. mellékletek tartalmazzák.

### **12.3. Szabadidős tevékenység szervezése**

A szabadidős programok szervezését intézményünk kiemelt feladatként kezeli.

Fontos célja az ügyfeleink tudatos, testi-lelki egészségét védő magatartásának, családi kapcsolataik, pozitív kötődéseik, önismeretük, önbecsülésük elősegítése.

A gondozott gyermekek szocializációs hátrányai között jelentős a kultúra területén megmutatkozó lemaradások is jelentősek. Kirándulásainkon, programjainkon ezen értékekre is felhívjuk figyelmüket. A gyermekekkel való kapcsolatunk során folyamatosan törekszünk a kulturált magatartás, a helyzetnek megfelelő viselkedés gyakoroltatására.

#### **12.3.1.Csoportos programok, szocializációs csoportok:**

##### **Játszóház**

Heti egy alkalommal közös játék szülők és gyermekek számára, ahol a kézműveskedés alkalmával a résztvevők a csoportos együttlét szabályait gyakorolhatták, konfliktuskezelési mintákat sajátíthatták el.

##### **Nyakunkon az élet-kamaszklub**

Havi két alkalommal serdülőknak szóló foglalkozás.

##### **Barangoló**

Havonta egyszer családi kirándulások, programok.

Például: Rózsika forrás, Visegrád, látogatás a Millenáris Parkban.

##### **„Mozdulj rá!”**

Havi két alkalommal mozgásos, játékos foglalkozás kamaszoknak.

### **Egyéb szabadidős programok:**

- *Nyári állandó programjaik a szabadidő hasznos eltöltésére:*

#### **Rejvénykub**

Ez a foglalkozást elsősorban olyan családok, nagyobb gyermekek részére szervezzük, akik szívesen vesznek részt egy kis közös társasjátékban, rejtvényfejtésben.

#### **Pingpong-suli**

A kisebb és nagyobb gyerekek elsajátíthatják a játék szabályait, a közös találkozások, barátságok kialakulására is lehetőséget ad.

#### **Játszóház (Szünidődő program keretében)**

A közös játékokra családokat várunk. A kézműveskedés alkalmával a résztvevők a csoportos együttlét szabályait gyakorolhatták, konfliktuskezelési mintákat sajátíthatnak el.

- *Táborok:*

**Egy hetes Balatonlelleli táborunkban** sok gyermek nyaralhat, rengeteg érdekes program gazdagítja a tapasztalataikat. Szomorú látnunk, hogy bizony sokan még életükben először járnak a Balatonnál.

**Öt napos családi táborunkban**, a gyermekek közösen nyaralhatnak szüleikkel, az együtt töltött napok sok új élményt rejtegetnek, mindez elősegíti a konfliktusok rendezését, a kapcsolatok erősödését.

- *Egyéb rendezvényeink:*

A **gyermeknap rendezvényünk** alkalmával a gyerekeket és szüleiket közös játékokra, vetélkedőre invitáljuk.

**24 órás pingpong serdülőknek.** Az egyre népszerűbb programunkban a nagy kamaszok éjszakai pingpongversenyen vehetnek részt.

**Családi sportnapunkon** az egész család együtt mozoghat, vetélkedhet.

**Egészségnap rendezvényünkön** az egészséges életmódra nevelés jegyében előadásokat hallgathatnak meg az érdeklődők a droggal kapcsolatban, szexuális felvilágosítás a nagyobbaknak, vérnyomásmérés, vetélkedő, játék a helyes táplálkozási szokásokkal kapcsolatban.

**Karácsonyi ünnepségünket** a KÖSZI-ben tartjuk, ahova több mint 100 kliensünk jön el. A közös kézműveskedés és a színvonalas műsor után természetesen mindenki az ajándékokat várja a legjobban.

### **13. Pszichológiai tanácsadás**

**Célja:** A gondozott gyermekek testi-lelki fejlődésének elősegítése, veszélyeztettségének megelőzése, megszüntetése, a deviáns magatartásformák lehetséges mértékű csökkentése, családban történő nevelkedésének elősegítése.

**Feladata:**

- Pszichológiai tanácsadás és konzultációs lehetőség biztosítása ügyfeleink és az intézmény szakmai dolgozói számára.
- Részvétel a családok szocializációját, különös tekintettel a konfliktuskezelési technikák, társadalmi normák közvetítését, deviáns magatartásformák kialakulásának elkerülését segítő csoportok, programok, táborok, rendezvények szervezésében, lebonyolításában.

**14. KEF koordinátor**

**Célja:** Kőbányai Kábítószer Egyeztető Fórum munkájának előkészítése, koordinálása, működtetése, összehangolása pályázatok benyújtásával és lebonyolításával.

**Feladata:**

- A Kőbányai KEF működtetésének előkészítése, szervezése, összehangolása.
- A KEF alapidokumentumainak megírása, a szükséges módosítások elvégzése.
- A Kőbányai KEF üléseinek előkészítése megszervezése, lebonyolítása, támogatók toborzása.
- Részvétel a konferenciák, KEF-rendezvények szervezésében.
- A lakosság drog-problémával kapcsolatos tájékoztatásának szervezése.
- Pályázatfigyelés, a KEF működtetésére. Drogprevenációs programjaira pályázatok előkészítése, beadása, bevitele az internetes pályázatkezelő rendszerbe, pályázatok lebonyolítása, elszámolása, pályázati beszámoló elkészítése.
- Kapcsolattartás a KEF tagokkal, a helyi civil szervezetekkel, a Nemzeti Drogmegelőzési Intézettel, a médiával, a támogató tagsággal.
- Összehangolt működés megteremtése az intézményünkben folyó prevenció munkával.

**15. Jogi tanácsadás**

**Célja:** A gondozott családok és az intézmény szakmai dolgozói számára a jogi ismereteket igénylő ügyek szakszerű lebonyolítása.

**Feladata:**

- Jogi tanácsadás tart a kliensek számára.
- Konzultációs lehetőséget biztosít ügyfeleink és az intézmény szakmai dolgozói számára a jogi ismereteket igénylő ügyek kérdésében.

**16. Együttműködés:**

A BÁRKA Kőbányai Gyermejjóléti Központ ellátottjainak segítése, problémáik megoldásának előmozdítása, céljai megvalósítása érdekében együttműködik a jelzőrendszerrel, a hatóságokkal, intézményekkel, civil szervezetekkel, önkéntesekkel, adományozókkal. Ennek során felelőssége az, hogy szakmai alapelvei érvényre jussanak.



## Együtműködés a hatóságokkal, a jelzőrendszerrel, szakellátással

### **Együtműködés a hatóságokkal:**

Intézményünknek a törvényi előírásokból következően a hatóságok közül a gyámhatósággal és a gyámhivatallal működik együtt legszorosabban.

A szociálpolitikai csoporttal a segélyek, támogatások, karácsonyi támogatás, adósságkezelés intézésekor működünk együtt.

Klienseinket az ügyeik intézésében, érdekeik érvényesítésében, törvényes lehetőségeik kihasználásában, a hatóságot a döntés-előkészítésben segítettük.

### **Együtműködés a jelzőrendszerrel:**

Ezzel kapcsolatos feladataink egy része jogszabályban meghatározott. Ilyen az évi hat alkalommal a jelzőrendszer tagjai részére megszervezendő szakmaközi megbeszélés, a helyi gyermekvédelmi rendszer teljességét érintő éves tanácskozás, a szolgáltatásokra vonatkozó, a jelző felé nyújtandó tájékoztatási kötelezettség.

Részt veszünk más intézmények és szervezetek rendezvényein.

### **Együtműködés a szakellátással:**

Az együtműködés kötelező kerete a helyezési tárgyaláson, illetve a felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel, a bekerülő gyermek meglátogatása a gyermekotthonban.

## Az ellátás igénybevételének módja

A BÁRKA Kőbányai Gyermekjóléti Központ által biztosított szolgáltatások igénybe vehetők:

- önkéntes alapon
- jogszabályban meghatározott kötelezéssel

Mind az önkéntes, mind a hatósági kötelezéssel történt együtműködés esetében a központ professzionális szakmai segítséget nyújt a szolgáltatások igénybe vevőinek.

## A szolgáltatást nyújtók szakmai felkészültségének biztosítása

A központ szakmai munkatársai rendszeresen akkreditált és nem akkreditált szakmai továbbképzéseken vesznek részt annak érdekében, hogy a már megszerzett gyakorlati tudásukat az új ismeretek és kutatási eredmények birtokában tovább tudják fejleszteni a szolgáltatások folyamatos minőségének érdekében. Az intézmény a jogszabályi előírásoknak megfelelően képzési/képezési dolgozóit.

## A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

- Szóban nyújtunk tájékoztatást személyes, illetve telefonon történő érdeklődés esetén.
- Elektronikus levélben történő megkeresés esetén e-mailben nyújtunk tájékoztatást.
- Alkalmanként megjelentetjük a helyi Kőbánya újságban szolgáltatásainkról szóló tájékoztatót.
- A Kőbányai Szociális Kalauzban minden évben aktualizálva kerül megjelenésre az intézmény tevékenységi köre.
- Szolgáltatásainkról tájékoztatást nyújtunk intézményi honlapunkon: [www.kgyejo.hu](http://www.kgyejo.hu)

- „Szórólap kihelyezésével” széles körű tájékoztatást nyújtunk Kőbánya lakosai számára.

**A BÁRKA – Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ**  
**Gyermekek Átmeneti Otthona**  
**Szakmai programja**

**Az intézmény neve és székhelye:**

BÁRKA - Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
1081 Budapest Mádi u.86

**Telephely neve székhelye:** Gyermekek Átmeneti Otthona

1101 Budapest Salgótarjáni u. 4

A Gyermekek Átmeneti Otthona a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást nyújtó, átmeneti gondozást biztosító intézmény.

Az intézmény fenntartó szerve: Budapest Kőbányai Önkormányzat

Az Átmeneti otthon a BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ szervezeti egysége, feladatait a mindenkori intézményvezetőjének irányításával valósítja meg.

**Az ellátottak köre:**

Kőbányán élő, családban nevelkedő, de onnan átmenetileg kikerülő 3-18 éves korú gyermekek. Az elhelyezést három - négy ágyas szobában biztosítjuk. A gyermekek elhelyezésénél figyelemmel vagyunk a testvérekre (lehetőség szerint egy szobába kerüljenek), a gyermekek nemére és életkorára.

Ez a szolgáltatás maximum 12 hónap, amely 6 hónappal, illetve tanítási év végéig meghosszabbítható.

**Ellátási területe:** Kőbánya Budapest X. kerülete. Jelenleg nincs ellátási szerződése más településsel, illetve kerülettel.

**A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:**

Az intézmény a Budapest Kőbányai Önkormányzat Polgármesteri Hivatala I/01/134/2000 sz. határozatában rögzített **alapító okirata** szerint működik az 1997. évi XXXI. tv. szerinti **besorolás alapján: Gyermekek átmeneti otthona.**

**Szakmai munkáját** az 1993. évi III. t.v.-ben, 1997. évi XXXI. tv-ben valamint végrehajtási rendeletekben illetve a Budapest Kőbányai Önkormányzat 21/2000. (IV. 18.) sz. önkormányzati rendeletében- a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátást nyújtó intézményekről-szabályozott **előírások szerint végzi**

**Az intézmény feladata,** hogy azoknak a családban élő gyerekeknek, akik átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül maradtak, vagy elhelyezés hiányában gondozás, nevelés, lakhatás nélkül maradnának, valamint akiknek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett, teljes körű, testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésüket elősegítő ellátást biztosítson, ideiglenesen pótolja a szülői gondoskodást.

Teljes körű ellátás: – a gyermek, testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődését elősegítő, az életkorának, egészségi állapotának és egyéb szükségleteinek megfelelő étkeztetéséről, ruházattal való ellátásáról, mentálhigiénés és egészségügyi ellátásáról, gondozásáról, neveléséről, lakhatásról való gondoskodás, amiről az ellátást nyújtó megállapodást köt a szülővel.

Segítséget nyújt a gyermek családjába történő visszatéréséhez. Ennek érdekében együttműködik a Gyermekjóléti szolgáltatást nyújtóval, és minden más e célt szolgáló intézménnyel.

## Az intézmény által nyújtott szolgáltatások bemutatása.

Az otthon a gondozottak számára teljes körű ellátást nyújt.

**Teljes körű ellátás** magába foglalja a következőket:

- A gondozott gyermek számára naponta, az életkornak megfelelő, legalább ötszöri, legalább egy alkalommal meleg, az egészséges táplálkozás követelményének megfelelő **étkezést**, a külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően. Ha a gondozott gyermek egészségi állapota indokolja, részére az orvos előírásainak megfelelő étkezést.

Az oktatási intézményekben, valamint a bölcsődébe járó gyerekek étkezését első sorban, a napközbeni ellátó intézményekben biztosítjuk. Az étkezésért fizetendő térítési díjat az otthon költségvetéséből finanszírozzuk. Az átmeneti gondozás során az étkezésért fizetendő térítési díjat 100 % -ban térítjük meg, a szülők számára járó kedvezményt nem vesszük igénybe. Az étkezésért fizetendő térítési díjat az ellátás első napjától az ellátás utolsó napjáig téríti meg az átmeneti otthon. A hétfélig ebédet és a meleg vacsorát megrendelésre hozatjuk, a hideg vacsorát, a pótvacsorát és a reggelit, amit a gyermekek az intézményi étkezéseken felül kapnak előzetesen megtervezett étlap alapján vásároljuk meg és készítjük el. Az étlap elkészítésénél figyelembe vesszük a gyermekek igényeit is. Az étkezések előkészítésénél (bevásárlásnál) és az elpakolásánál a gyermekek koruk és állapotuk függvényében segítenek egy előzetesen elkészített napos terv alapján.

- A teljes körű ellátás részeként nyújtott **ruházat**

Az otthonba bekerülő gyermekek ruházatát elsősorban az otthonról behozott ruhákkal biztosítjuk. A ruházat tisztítása az otthonban történik. A ruházat javítása valamint a gondozott gyermek szükségletei, valamint a ruházat elhasználódása szerinti újra beszerzés, illetve cseréje a szülővel történő megállapodás függvényében történik. A ruházatot az adományruhákból álló ruharaktárból is pótoljuk szükség szerint.

- A **személyi higiéné** biztosítása, valamint a textíliával való ellátás, a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételek, valamint textíliák, kisgyermekek ellátásához szükséges anyagok, eszközök, 3 váltás ágynemű biztosítása az otthon feladata. A megvásárlást követően a családgondozó feladata a nyilvántartása és a kiosztása.

- Az iskolai **oktatásban**, szakképzésben résztvevő, tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára biztosítani kell az első szakképzettség megszerzéséhez szükséges tandíjat, a tankönyveket, valamint utazó és kiegészítőket, továbbá az iskolába járással kapcsolatban felmerülő költségeket. A gyermekek elhelyezésére intézményváltás nélkül kerül sor. Az eredeti intézmény megtartása folytonosságot, biztonságot jelent a gyermek életében. Az intézményekbe való eljutás, amennyiben a szülő engedélyezi önállóan történhet 12 év felett (függ a gyermek állapotától, az iskoláig megteendő útszakasztól, járműváltásoktól stb.). Azokat a gyermekeket, akik nem közlekednek önállóan az intézményekbe visszük, és hozzuk, a törvényes képviselővel kötött megállapodás alapján. A szülők, amennyiben munkabeosztásuk, idejük engedi, részt vesznek a gyermekük kísérésében.

A tankönyveket, taneszközöket elsősorban a szülőktől kérjük be a már meglévőket, a hiányzókat a szülővel történő megállapodás szerint pótoljuk. Biztosítani kell a felzárkóztatás, illetve a tehetségfejlesztés költségeit. Az intézményekben elkezdett foglalkozások költségeit (mint például úszás), az átmeneti gondozás alatt is folyamatosan biztosítjuk. Az ellátottak számára a napközit, a tanulószobát szorgalmazzuk. Az otthonba a feladatok ellenőrzése történik meg. A nevelő ezen felül a gyermek meg lévő ismereteire támaszkodva, készít egy tervet, ami magába foglalja a felzárkóztatásra, fejlesztésre, illetve, a korrepetálásra szoruló területeket, és egyénileg, illetve kiscsoportos helyzetekben foglalkozik a gyermekekkel.

- Biztosítani kell olyan eszközöket, - jegyet, bérletet, levelezési és telefonköltségeket melyek segítségével a kapcsolattartás a családdal, hozzátartozókkal megvalósul. Havi rendszerességgel diákberletet vásárolunk az iskoláskorú gyermekek számára. A bérleteket saját névre és címre szólóan vásároljuk meg, és átvételi nyilatkozat alapján osztjuk ki. A diák igazolványok megléte, pótlása, a tanulóbérletek nyilvántartása, kiosztása a nevelő feladata. A telefont a családdal való kapcsolattartás céljára a gyermekek szükség szerint használhatják.

- A gondozott gyermek **szabadidejének hasznos eltöltése** érdekében biztosítani kell a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközöket, indokolt költségeket. Az otthon nappali szobája a tv-nézést, DVD, játszást szolgálja. Minden második hét végén a gyermekekkel közösen hétvégi programot szervezünk. Az iskolai programokat: osztálykirándulás, erdei tábor, a szülőkkel való megállapodás tárgyát képezi, de amennyiben szükséges a gyermek személyiség fejlődése szempontjából, és erre nincs a családnak fedezete, az otthon átvállalhatja.

- A 3 éven felüli gondozott gyermeket személyes szükségleteinek kielégítésére havonta **zsebpénz** illeti meg, melynek összege nem lehet kisebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 5-13-18%-ánál.

2012-ben az öregségi nyugdíj minimum összege: 28 500,- Ft, a zsebpénz ennek megfelelően a következőképpen alakul:

a) 3–10 éves:	5%	havi:	1 440	napi:	48
b) 10-14 éves:	13%	havi:	3 720	napi:	124
c) 14-18 éves:	18%	havi:	5 130	napi:	171

A zsebpénz beosztása, a személyes szükséglet felismerése, pedagógiai lehetőséget rejt magában. A gondozott gyermek a zsebpénze felhasználásáról maga dönt, de a döntésében segítséget nyújtani, nevelési cél. A családgondozó az egyéni gondozási nevelési tervben erre külön kitér. A családgondozó feladata a zsebpénz nyilvántartása, kiosztása. A hat éven aluli gyermekek számára külön segítséget nyújtunk, biztosítjuk számukra az egyéni felhasználást.

A szülőktől elkérjük a gyermek kedvenc játékát, „átmeneti tárgyat” (ha van), annak érdekében, hogy az intézményi légkört otthonosabbá, személyesebbé, meghittebbé tegyünk.

A megállapodás megszűntével, az otthonról behozott ruhákat, személyes dolgokat, iratokat visszajuttatjuk a szülőknek.

### ***Szakmai együttműködés a GYJK és GYÁO között***

A GYÁO családgondozója és a GYJK családgondozója szorosan együttműködik a gyermek sorsának mielőbbi rendezésében.

A telephelyvezető, a gyermek felvételét követően az ellátás megkezdésekor, értesíti a Gyermekjóléti Központot. Ez az értesítés történhet azonnal telefonon keresztül, de ezt írásban is meg kell küldeni. Az értesítés befogadásról tartalmazza:

- a törvényes képviselők személyes adatait
- a gyermek személyes adatait
- az ellátás időpontjának kezdetét és körülményeit
- várható időtartamát, azt, hogy feltehetően meghaladja-e az egy hónapot
- az ellátás igénylésének okát és körülményeit

A gyermekjóléti szolgálat családgondozója elküldi a nyilvántartás megfelelő adatlapjait

kitöltve a gyermekre vonatkozó információkat.

- az egyéni gondozási tervet együttműködve készítik el ATG - 1
- az ellátott gyermekek GYERJOK - ban megtartott esetmegbeszélő teamjeire meghívást kaphatnak a GYÁO szakemberei – telephelyvezető, családgondozó, nevelő
- a GYÁO-ban megtartott esetmegbeszélő teamekre meghívást kap a családgondozó, valamint szükség szerint a pszichológus illetve az intézményvezető

Az ellátás megszűnéséről értesítést kap a GYERJOK családgondozója, ez történhet telefonon, de a helyzetértékelő lapot ÁTG-4 is el kell küldeni, mely tartalmazza

- összefoglalva a gondozás alatt történeteket
- az ellátás megszűnésének körülményeit, időpontját
- a gyermek további fellehetőségét, lakcímét vagy tartózkodási helyét

### **Az alapellátáson túl nyújtott szolgáltatások, programok.**

Az Átmeneti Otthon által szervezett, szabadidős kulturális és sport programokra, valamint nyári táborozásokra meghívjuk az otthonból hazakerült, de a család szociális, kulturális helyzetéből kifolyólag, ezekre a programokra rászoruló gyermekeket. A résztvevő gyermekeket, az Átmeneti Otthon Team javaslata, valamint az adott gyermek családgondozójának (Gyermekjóléti Központ) javaslata alapján választjuk ki.

Hagyományosan megrendezett programjaink:

Karácsonyi játszóház és ünnepély, ahová meghívjuk az év során átmeneti gondozásban részesített összes gyermeket és családját. Minden gyermek egyénre szóló ajándékot kap.

Táborok.

- a) **gyermektábor** – A Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ-Balatonlellei táborában
- b) **családos tábort** – az átmeneti gondozásban lévő gyermekek és családjaik számára.

### **A feladatellátás szakmai tartalma, a gondozási nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

#### **Egyéni gondozási nevelési terv**

Az átmeneti otthon családgondozója az átmeneti gondozás megkezdésekor - ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz – az adott család gyermekjóléti központban lévő családgondozója bevonásával, a nyilvántartás megfelelő adatlapját –XI. számú adatlap „ATG-1” – Egyéni gondozási nevelési terv átmeneti gondozás esetén - kitöltve, három héten belül elkészíti a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási nevelési tervet.

A terv készítésénél figyelemmel kell lenni a gyermek testi, lelki állapotára, családi kapcsolataira, nemzetiségi, etnikai és vallási hovatartozására, az ellátást szükségessé tevő okokra, ez eddigiek során a családgondozó által alapellátásban vagy védelembe vétel során már elkészített gondozási tervekre, a gyermek nevelésében, gondozásában korábban részt vett

szakemberek véleményére, a gyermek és szülőjével folytatott beszélgetések során nyert tapasztalatokra, minden a gyermek szempontjából fontos körülményre. Az egyéni gondozási-nevelési terv kidolgozásába be kell vonni a terv megvalósításában részt vevő szakembereket, valamint a gyermek szülőjét és állapotának, illetve korának függvényében magát a gyermeket is. Az adatlap kitöltése során szükséges pontosan rögzíteni az adatokat – a gyerek adatait, valamint az átmeneti gondozás pontos paraméterei. Pontos megtervezésre kerül – az átmeneti otthon házirendje alapján – az egyéni különbségek figyelembe vételével – a gyermek napirendje.

A tervben egyénre szabottan, a bekerülés indokaira fókuszálva kerülnek megfogalmazásra a feladatok, szükség esetén egészen apró lépésekre lebontva. Gyakori, hogy az ellátás során újabb és újabb problémák merülnek fel. A törvényes képviselők az ellátást igényelve, többnyire olyan indokokat fogalmaznak meg, amelyek a problémát külső tényezőkbe – lakás, anyagi helyzet stb. – vetítik, és kevésbé fogalmaznak meg olyan okokat, amelyek a család, vagy saját személyiségük működésében rejlik. Gyakori, hogy a gyermek magatartási problémáját a gyermek hibájának, jellembeli hiányosságának tekintik, és nem látják az összefüggést a család működési módjával. Az általuk megfogalmazott indokokról gyakran kiderül, hogy a valóság egy szeletét tartalmazzák, és több ok is meghúzódik a háttérbe, nehezítve a megoldást. Szükséges a tervezés során ezt körvonalazni, tisztázni és rögzíteni.

A felmerülő feladatok konkrét megtervezésénél egyértelműen megneveződnek a felelősök és a határidők. Itt kerül pontos rögzítésre a két családgondozó feladata. Az átmeneti otthon többnyire a gyermek köré szervezett feladatokat látja el, a Gyermekjóléti Központ családgondozója a család, a szülő köré szervezett feladatokat látja el.

A nevelő a gyermek ellátásának kezdetén személyesen felveszi a kapcsolatot az oktatási – nevelési intézménnyel, tájékozódik a gyermek iskolai teljesítményéről, erősségeiről, gyengeségeiről, fejlesztendő területeiről. Megegyezik a gyermek pedagógusával (osztályfőnök, osztálytanító, szaktanár, napközis tanár, gyermekvédelmi felelős, szakoktató stb.) a kapcsolattartás formájáról és gyakoriságáról (üzenő füzet, telefon, személyes találkozás). A gondozási nevelési terv készítésén részt vesz, a tanulóval, iskolai teendővel kapcsolatos részfeladatok megtervezése, kivitelezése érdekében.

### ***Gondozási folyamat.***

Az elkészített terv alapján folytatódik a célirányos gondozás. A családgondozó az átmeneti gondozás alatt szükség szerint – napi, heti, kétheti rendszerességgel - konzultál a törvényes képviselővel és a gyermekkel a gondozási nevelési tervben megfogalmazott feladatok menetéről. Folyamatában értékeli, szükség esetén módosítja – együtt a törvényes képviselővel és a korának, állapotának függvényében a gyerekekkel a tervben előzetesen rögzítetteket.

- a Gyermekjóléti központ családgondozójával szükség szerint, de minimum havi rendszerességgel konzultál a „kiscsoportos esetmegbeszélő teameken”, amelyen részt vesznek az adott területen dolgozó családgondozói, valamint az idősellátás szociális munkásai is (minden hó első hétfőjén, illetve szükség szerint bármelyik hétfő).
- a nevelő az oktatási nevelési intézményekkel, a rájuk vonatkozó pontok, tervek kapcsán szükség szerint - napi, heti, de minimum - havi rendszerességgel.
- egyéb intézményekkel – akik a gondozási nevelési tervben megnevezésre kerültek – szükség szerint - napi, heti, de minimum - havi rendszerességgel
- egyéb személyekkel – akik a gondozási nevelési tervben megnevezésre kerültek – szükség szerint (meghívásra részt vehetnek a konzultációkon a folyamat ellenőrzése, segítése céljából)

A családgondozó és a telephelyvezető részvételével történő konzultációk, esetmegbeszélések, tárgyalások formái és résztvevői:

1. Gyermek átmeneti otthonában:

- családi konzultáció – törvényes képviselő/k és a gyermek, esetenként más családtagok részvételével
- szülő konzultáció – szülő/k részvételével
- gyermek konzultáció – gyermek részvételével

A családgondozó a gondozási folyamat során, amennyiben szükségessé válik esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez, vagy a szervezését kezdeményezi a Gyermekjóléti központban.

Ezek az ellátás alatt szükség szerint napi, heti, kétheti rendszerességgel szerveződhetnek

2. Gyermekjóléti központban

- esetkonzultáció – a központ családgondozójával –személyesen vagy telefonon
- havi egy kiscsoportos esetmegbeszélő teamen való részvétel
- ószülői teamen való részvétel szükség szerint
- esetmegbeszélés, esetkonferencián való részvétel
- Azon gyermekek esetében, akik aktuálisan átmeneti gondozásban részesülnek, vagy ahol az átmeneti gondozás alatt tapasztaltak megosztása szükséges a gyermek további sorsának megtervezése érdekében, vagy a gyermek elhelyezése indokolt az átmeneti otthonba

3. Gyámhatóságon

- tárgyalás – védelembe vételi javaslat
- tárgyalás – védelembe vétel felülvizsgálata

Azon gyermekek esetében, akik aktuálisan átmeneti gondozásban részesülnek, vagy ahol az átmeneti gondozás alatt tapasztaltak megosztása szükséges a gyermek további sorsának megtervezése érdekében

4. Gyámhivatal

- tárgyalás – átmeneti nevelésbe vétel

Azon gyermekek esetében, akik aktuálisan átmeneti gondozásban részesülnek, vagy ahol az átmeneti gondozás alatt tapasztaltak megosztása szükséges a gyermek további sorsának megtervezése érdekében

5. TEGYESZ

- szakértői vizsgálat (orvosi, pszichológusi vizsgálatok)
- elhelyezési értekezlet

Azon gyermekek esetében, akik az átmeneti gondozásból átmeneti nevelésbe kerülnek. Ezekben az esetekben a gyermek „beszoktatása” az új otthonába vagy a nevelőszülő családjába – lehetőség szerint együtt a szülő/k-el – szintén feladatunk

6. Egyéb

- bölcsőde, oktatási nevelési intézmény
- egészségügyi intézmény
- nevelési tanácsadó
- más szociális intézmény – családsegítő szolgálat, családok átmeneti otthona stb.

Jelzésére, meghívására részt venni az általuk kezdeményezett gyermekkel kapcsolatos szakmai megbeszéléseken. Szükség esetén az otthon is kezdeményezheti ezt.

a) TAJ alapú nyilvántartás, jelentési kötelezettség

Ennek a kidolgozása folyamatban van, ez év feladata lesz. szükséges a nyilvántartás feltölteni, minden ellátott TAJ számát rögzíteni, amennyiben hiányzik beszerezni.



### Az ellátás igénybevételének módja

Az Átmeneti Otthonba személyes gondoskodást nyújtó ellátás igénybevételét a telephelyvezető intézkedése alapozza meg, aki megállapodást köt a törvényes képviselő/k - el.

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő - **kérelmező kérelmére**- történik.

A Telephelyvezető írásban értesíti a kérelmezőt. Ha a kérelmező a meghozott döntést vitatja, az arról szóló értesítés kézbevételeától számított nyolc napon belül a fenntartóhoz - Budapest Kőbányai Önkormányzat, 1102 Budapest, Szent László tér 29. - fordulhat. Ez az eljárás akkor is, ha a telephelyvezető az ellátás igénybevételéről nem intézkedik. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a Gyámhatóság a védelembe vétel során, az ellátás kötelező igénybevételét elrendelheti. Ezen esetekben is szükséges a törvényes képviselők beleegyezése.

#### a) Ideiglenes gondozás

A Gyermek Átmeneti Otthonában, ideiglenes jelleggel, állapotának megfelelő ellátást és éjszakai bentlakást kell biztosítani az olyan gyermek számára, aki lakóhelyéről önkényesen eltávozott, így ellátás és felügyelet nélkül maradt. Az ideiglenes gondozás során fel kell tárni az előidéző okokat, és haladéktalanul értesíteni kell a gyermek szülőjét vagy más törvényes képviselőjét, illetve a gyermekjóléti szolgálatot a további átmeneti gondozás vagy más gyámhatósági intézkedés megtétele céljából. Az Átmeneti Otthonba történő további átmeneti gondozáshoz (három napon túli), minden esetben be kell szerezni a szülő vagy más törvényes képviselő nyilatkozatát.

A telephelyvezető a gyámhivatalt értesíti a szükséges hatósági intézkedések megtétele céljából, ha:

- a szülő vagy más törvényes képviselő a gyermekéről az értesítést követő három napon belül nem gondoskodik
- az átmeneti gondozáshoz nem járul hozzá, illetve azt nem kéri
- a gyermek visszakerülése a szülőjéhez ellentétes a gyermek érdekeivel

Az átmeneti otthon 100% kihasználtsága esetén várólista lép életbe. A várólista a Gyermekjóléti Központtal együttműködve készül a családgondozók javaslata alapján. A várólista során is figyelembe kell venni a gyermekek veszélyeztetettségének mértékét, az ellátás sürgősségét.

### Tájékoztatási kötelezettség

A személyes gondoskodás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell. A Telephelyvezető az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét tájékoztatja:

- az ellátás tartamáról és feltételeiről
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról
- a gyermek és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról
- érték és vagyonmegőrzés módjáról
- az intézmény házirendjéről
- panaszjoga gyakorlásának módjáról
- a fizetendő térítési díjról

- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviseleti fórumról
  - az illetékes gyermekjogi képviselő személyéről, elérhetőségéről
- Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője köteles a megállapodás megkötésekor a telephelyvezetőnek:

- a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni
- az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni
- nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a természetes személyazonosító adatokban beállott változásokról

A telephelyvezető feladata, hogy a tájékoztatás a kérelmező számára érthető módon történjen meg.

### **Megállapodás.**

A megállapodás tartalma:

1. A megállapodásban megegyező két fél:

Megbízott – **BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ Gyermekek Átmeneti Otthona**

Megbízó: - **Törvényes képviselő (1) Törvényes képviselő (2)**

2. Személyes adatok: név, születési név, anyja neve, születési adatok, lakóhely tartózkodási hely, TAJ valamint a munkahelyét, és elérhetőségét (telefon szám)

**Gyermek/ek** Személyes adatok: név, születési név, anyja neve, születési adatok, lakóhely tartózkodási hely, TAJ

3. Az ellátást szükségessé tevő okok

4. Ellátás időtartama (ellátás kezdete, előreláthatóan meghaladja-e az egy hónapot, érvényessége)

5. Az ellátás kezdeményezője (az átmeneti otthont ki ajánlotta, javasolta, honnan ismer minket)

6. A Gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó – családgondozó személye (védelembé vétel ténye)

7. A gyermek(ek) intézményi kapcsolatai :(bölcsőde, óvoda, iskola, szakorvos, védőnő, nevelési tanácsadó...)

8. A gyermek(ek) intézménybe jutásának módja, közlekedésére vonatkozó megállapodások

9. Az ellátásért fizetendő térítési díjat. Ennek megállapítása érdekében a törvényes képviselő csatolja (két héten belül) a megállapodáshoz mellékletként azokat a dokumentumokat, amellyel a fizetésre kötelezett, valamint a család havi nettó jövedelmét igazolni tudja.

10. A gyermek óra és napirendje, valamint a kapcsolattartásra vonatkozó információk.

A gyermek órarendje, napirendje napokra lebontva. Ennek függvényében a szülővel való kapcsolattartás lebontva óra és napirendre.

11. Egyéb személy/ek, akik a gyermeket látogathatják, elvihetik – a törvényes képviselő által konkrétan megnevezve

12. Bármilyen más a gyermeket érintő fontos információ (betegség, gyógyszer stb.)

13.A szolgáltatás tartalmát, a teljes körű ellátás részletezését. A teljes körű ellátás nyújtása végett az ellátást nyújtó megállapodást köt a szülővel. A szülőnek jogában áll a Gyvt. 76-82 § - ban részletezett ellátásból feladatokat átvállalni. Az Átmeneti otthonnak feladata a szülő által vállaltakon kívül biztosítani a teljes körű ellátást.

### **Kapcsolattartás.**

A kapcsolattartást 06-20 között a házi rend nem korlátozza. A szülő bármikor bejőhet az Otthonba, részt vehet a gyermeke körüli teendők elvégzésében (elvárásunk, hogy legyen tekintettel a többi gyermekre, őket ne zavarja és az étkezések időtartama alatt kivételes esetben, előre megállapodásban rögzítettek szerint tartózkodjon az otthon területén).

Kapcsolat tartás céljából az Otthon 1- 264-56-11 vezetékes telefon, és az intézményi mobiltelefon: 06-30-229-54-23 áll a rendelkezésükre, minden nap 08-20 között. Indokolt esetben a törvényes képviselő is használhatja a telefont a gyermek ellátásával kapcsolatos ügyintézés során.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson, amennyiben nincs ezt korlátozó bármilyen határozat. Amennyiben a szülő önhibáján kívül nem tud a gyermekével kapcsolatot tartani (Pl: kórházi kezelés alatt áll), és ebben nincs más családtag vagy erre alkalmas szülő által megnevezett személy, úgy az Átmeneti Otthon feladata a folyamatos kapcsolat tartás megszervezése (minimum heti két alkalommal). A gyermek és törvényes képviselői közötti kapcsolattartás gyakorisága és helyszíne a megállapodáskor kerül rögzítésre, figyelembe véve a gyermek életkorát, állapotát stb. Az Otthonba kapcsolattartás céljából igénybe vehető helység, az erre a célra berendezett előtérben elhelyezett ülősarok.

A szülők részt vehetnek a gyermekük körüli teendők ellátásában (fürdetés, meseolvasás).

A kapcsolattartás kapcsolattartási naplóban kerül rögzítésre (8. számú melléklet a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet). Itt kerül feljegyzésre a kapcsolattartás időpontja, helye, formája (folyamatos, időszakos, telefon, levél, elektronikus levél, ajándékozás, csomagküldés útján), módja (felügyelt - nem felügyelt) valamint a kapcsolattartáson történtek rövid leírása, ha arról a gondozónak van információja. A szülő-gyermek kapcsolat alakulása.

### **Érdekvédelem.**

Az otthonban működik egy diákönkormányzat, aminek a tagjai az otthonba lévő összes ellátott. Heti rendszerességgel összegyűlnek, megbeszélnek a gyermekek számára fontosnak tartott problémákat, megválasztják az érdekképviselői fórum tagját, aki egyben a diákönkormányzat vezetője, és minden ülésről jegyzőkönyvet ír, együtt a nevelőtanárral. Ezen részt vesz az otthon képviselőjében a családgondozó. A 6 illetve 10 év alatti gyermekek (a gyermek állapotától, szintjétől függően) képviselőjét egy gyermekfelügyelő látja el, aki a gyermekekkel szintjüknek megfelelően közli a beleszólási jogukat és megkérdi a véleményüket.

Megbeszélésre kerülnek: - az étrend, a napos beosztás, a hétfégi programok, és minden egyéb a gyermekeket érdeklő dolgok. Jelentősebb problémák, az ellátást, az együttélést érintő nehézségek megbeszélésén a telephelyvezető is részt vesz.

Érdekképviselői fórum.

Tagjai:

- a fenntartó képviselőjében: Gál Judit
- az otthon képviselőjében: Tripiska Julianna
- a gyermekek képviselője: Szilágyi Andrea
- a szülők képviselője: Szabó Györgyi

Az átmeneti otthonba az ellátottak folyamatosan cserélődnek (évente 30-50 gyermek), ezáltal az érdekképviselői fórum tagjainak egy része – a gyermekek, és a szülők képviselője - egy év alatt többször változik. A heti rendszerességgel megtartott diák önkormányzati üléseken kerül megnevezésre, az a gyermek, aki a fórum tagja lesz amennyiben az előző képviselő ellátása megszűnt. Ugyancsak ezen a fórumon kerül sor javaslatra, majd megválasztásra a szülők képviselője is.

### **Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj.**

Az átmeneti gondozásért fizetendő személyi térítési díjat a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt. 146-150 a személyi térítési díjra vonatkozóak az irányadóak)) és a 29. § (1) bekezdésében rögzítettek alapján a Budapest Kőbányai Önkormányzat rendelete gyermekjóléti alapellátást nyújtó intézményekről szabályozza. 2011. március 17 –én a Képviselőtestületi döntés értelmében:

A gyermekek átmeneti otthonában fizetendő térítési díjak összege:

<b>A családban az egy főre jutó jövedelem</b>	<b>A térítési díj összege a térítésre kötelezett jövedelmének aránya</b>
0 – Ft – ÖNY – ig	3 %-a
ÖNY – ÖNY 200% - ig	8 %-a
ÖNY 200%-a felett	15 %-a

2012-ben az öregségi nyugdíj minimum összege: 28 500 Ft. Ennek megfelelően

<b>A családban az egy főre jutó jövedelem</b>	<b>A térítési díj összege a térítésre kötelezett jövedelmének aránya</b>
28.500 - ig	3 %-a
28.500-57.000- ig	8 %-a
57.000 felett	15 %-a

(ÖNY = az öregségi nyugdíj legkisebb összege)

Fejezet 5. § (2) .....a Szociális és Családügyi Bizottság méltányosságot gyakorolhat a gyermekek átmeneti otthonának térítési díja tekintetében. Az intézményvezető javaslata

alapján a Szociális és Családügyi Bizottság a térítési díj csökkentését vagy elengedését engedélyezi amennyiben:

a család szociális rászorultsága,  
a családban fogyatékos gyermek nevelése, gondozása,  
a családban ikrek születése,  
a családban három vagy több gyermek nevelése,  
a szülő vagy törvényes képviselő átmeneti vagy tartós betegsége,  
a család hajléktalanná válása  
ezt szükségessé teszi.

### **Eljárás**

A telephelyvezető a havi befizetésről csekket állít ki a fizetésre kötelezett számára. A térítési díjat havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni. A befizetésről szóló bizonylatot be kell mutatni az átmeneti otthonba. A befizetés elmulasztása esetén a telephelyvezető felszólítja a fizetésre kötelezettet az adósága rendezésére. Háromhavonta kimutatást készít a térítési díjtartozásokról és azt az intézményvezetőhöz juttatja. A 133/1997. (VII. 29.) Korm. rendelet 15. § (3) rendelkezésének megfelelően az intézmény vezetője tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralékról, annak behajtása vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében.

### **Méltányossági kérelem esetén.**

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

### **Házirend**

Tartalmazza:

1. Az ellátottak és hozzátartozóik vonatkozásában:

- a gyermekek alapvető jogait és kötelességeit
- a törvényes képviselő/k jogait és kötelességeit
- a panaszjog gyakorlásának módját
- az együttélési szabályokat
- a közös helységek használatára vonatkozó szabályokat
- a teljes körű ellátás biztosításának módját, szabályait
- a kapcsolattartás, látogatás és eltávozás rendjét
- az otthon napirendjét

A telephelyvezető feladata, hogy a házirend ismertetése a gyermek és törvényes képviselője számára érthető módon történjen meg.

2. Az intézmény dolgozóira vonatkozó szabályokat:

- beérkezés, eltávozás rendje
- helységek használata

- adatvédelem biztosítása
- munkavégzésre vonatkozó szabályok
- intézmény arculata, dolgozóinak magatartására vonatkozókat

### **Az ellátás megszüntetésének módja**

A gyermek átmeneti gondozását meg kell szüntetni, ha azt a szülő kéri, vagy annak okai már nem állnak fenn

Ebben az esetben a megállapodásban megegyező két fél a Megbízott: (telephelyvezető, családgondozó) és a Megbízó (törvényes képviselő) felbontja a Megállapodást. A törvényes képviselő átveszi a gyermek személyes dolgait, megadja a további elérhetőségét.

A gondozás lejártakor kitöltésre kerül a megfelelő nyilvántartás XIV. számú adatlap „ÁTG-4” – Helyzetértékelési lap átmeneti gondozás esetén. Amennyiben intenzív gondozásra továbbra is szükség van (védelemben vett gyermekek, ellátásra kötelezettek esetében) a megállapodás felbontásáról szükséges konzultálni a gyermekjóléti központ családgondozójával (kirendelt családgondozó). Indokolt esetben a helyzetértékelési lap kitöltését együtt végzik az átmeneti otthon családgondozójával.

Itt rögzítésre kerül:

Ellátást nyújtó neve, címe: BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
Gyermekek Átmeneti Otthona

Gondozás típusa és formája: gyermekek átmeneti otthona, átmeneti gondozás

Mely családtagok, mettől meddig vették igénybe a gondozást:

Ellátás indoka (amire a törvényes képviselő/gyermek a kérelmét alapozta, fő problémák):

Gyakori, hogy az ellátás során újabb és újabb problémák merülnek felt. Szükséges a helyzetértékelés során is ezt körvonalazni, tisztázni és rögzíteni.

Az ellátó intézmény tevékenysége a gyermek/család érdekében a gondozás ideje alatt

1. Konzultációk más intézményekkel, személyekkel

Szükséges konkrétan megnevezni, felsorolni az összes intézményt, személyt (dátum, név, cím, tel) akivel konzultált valamint a konzultáció témáját az ellátás alatt.

2. Személyes segítő tevékenység a családdal/gyermekekkel

Az érintett családtag konkrét megnevezése, felsorolása, az összes tevékenység céljának a feltüntetésével

3. Vélemények a családban a gondozás ideje alatt történt változásokról, a szükségletek módosulásáról, a fennmaradt problémákról

A gyermek(ek) szociális kapcsolatainak jellemzése az átmeneti gondozás időtartama alatt.

A család összetételében, körülményeiben bekövetkezett jelentősebb változások, hatósági intézkedések bemutatása: konkrétan megfogalmazva, hangsúlyozva a fordulópontokat, eseményeket.

A gyermek véleménye és a szülők véleménye megfogalmazásánál ösztönözni kell az őszinte hiteles véleménynyilvánításra. Szükséges, hogy megértsék, hogy a jól megfogalmazott kritikákkal segítik a munkánkat, az ellátás minőségének javítását. Nem lehet elfogadni a – minden jó volt, semmi rosszat nem tudok mondani véleményt.

A szociális szakemberek véleménye – a folyamatnak egy jó lezárása lehet, ha az intézmények szakemberei hitelesen tudják közvetíteni a család, a gyermek felé a megtett utat, valamint a még meglévő hiányosságokat. A véleménynyilvánítás során jövőre vonatkozó javaslatok is megfogalmazódnak, amennyiben a gondozás ezt indokolja (pl. folytassa a terápiát)

Egyéb személyek véleménye – amennyiben más is részt vett a gondozás folyamatában, szintén szükséges az őszinte és hiteles véleménynyilvánítás.

Összefoglaló. Amint a helyzetértékelő lap is kiemeli, külön hangsúlyt kell fektetni azokra a részekre, amelyekben egyetértés született és azokra is, melyekben ellentétesek maradtak a vélemények. Röviden, jól átláthatóan kell az átmeneti gondozást jellemezni, hogy a továbbiakban a családdal dolgozó szakemberek számára is egyértelmű legyen, hogy miért, milyen formában került sor az ellátásra, mi történt a gondozás alatt, milyen eredménnyel zárult a folyamat.

Az ellátás megszűnésének módját, időpontját és körülményeit (hová került a gyermek, kinek a gondozásába, elérhetősége, milyen jogcímen tartózkodik ott): pontosan rögzíteni kell, hogy a gondozást tovább végző számára elérhető legyen a gyerek. A helyzetértékelő lapon fel kell tüntetni a dátumot, és minden résztvevő aláírja – szülő, korának és állapotának függvényében a gyermek, és a résztvevő szakemberek.

A törvényes képviselő tudomására hozzuk, hogy ezt a helyzetértékelő lapot továbbítjuk a gyermekjóléti központ családgondozója felé. Ha az ellátott a védelembe vétel során kötelezve volt az ellátás igénybevételére, a családgondozó értesíti a Gyámhatóságot az ellátás megszűnéséről.

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 meghosszabbítható a vonatkozó jogszabályban meghatározott ideig (egy év hat hónap, szükség esetén a tanítási év végéig). A Megállapodás meghosszabbítása érdekében szükséges előzetesen konzultálni a gyermekjóléti központ családgondozójával.

A telephelyvezető értesíti a gyámhivatalt a szükséges intézkedések megtétele érdekében az átmeneti gondozás időtartamának eltelte előtt is, ha:

nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza. Ez esetben a jelzést mindig egy eszmegbeszélés/esetkonferencia kell, hogy megelőzze, amelyen lehetőség szerint részt vesz az átmeneti otthon szakembere (családgondozó, telephelyvezető), a gyermekjóléti szolgálat családgondozója, a törvényes képviselő, a gyermek korának és állapotának függvényében és valamennyi az esetben érintett szakember.

A törvényes képviselő a gyermek átmeneti gondozását a Kőbányai Gyermek Átmeneti Otthonában két éven belül másodszor is kéri.

### **A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája**

Az átmeneti otthonba öt év vonatkozásában továbbképzési terv készül. A folyamatos továbbképzések tervezése, beosztása a telephelyvezető feladata. Ez év során előreláthatóan a családgondozó megszerzi a képesítését a SOTE mentálhigiéné szakon. A továbbképzések a költségvetési keret függvényében vannak beosztva.

## **Teamek az Otthonban**

### **Dolgozói team:**

Tagjai az intézmény dolgozói

Feladata: a munkával kapcsolatos teendők megbeszélése, feladatok meghatározása, munkarendi kérdések tisztázása, a gyermekek helyzetének átgondolása, a gyermekekre vonatkozó információk összefogása, a gyermekek sorsát érintő döntések előkészítése.

Vezetője: a telephelyvezető

Gyakoriság: kéthetente

### **Szupervíziós team:**

Tagjai: az intézmény dolgozói, vezetője külső szupervízor megbízással.

Feladata: munkatársak közti feszültségek, konfliktusok kezelése, szakmai normák kialakítása.

Gyakoriság: havonta

Ezekről az értekezleti formákról rövid írásos emlékeztető készül. Az értekezleten részt nem vett alkalmazottak kötelesek az emlékeztetőt elolvasni. Az emlékeztető írása a nevelő feladata



## FÜGGELÉK A GYERMEKEK ÁTMENETI OTTHONÁNAK HÁZIRENDJÉHEZ

Értesítem, a törvényes képviselőt, hogy kérelmét a Gyermek Átmeneti Otthona által nyújtott szolgáltatás- átmeneti gondoskodást illetően elbíráltam. Amennyiben nem ért egyet a meghozott döntéssel, kérem, forduljon nyolc napon belül a fenntartóhoz: Budapest X. kerület Kőbányai Önkormányzat, Budapest X. Szent László tér 29.  
Az átmeneti gondoskodást indokoltnak tartom, és ennek alapján készült a

### MEGÁLLAPODÁS

Amely létrejött egyrészről a Bárka Szociális és Gyermejkölési Központ Gyermek Átmeneti Otthona (1101. Budapest Salgótarjáni u. 47., Tel: 264-5611) – továbbiakban intézmény – mint megbízott és

#### **Törvényes képviselő (1):**

Név :

Születési név:

Születési adatok :

Anyja neve :

Lakóhely:

Tartózkodási hely:

TAJ:

Munkahely:

Egyéb elérhetőség:

#### **Törvényes képviselő (2)**

Név:

Születési név :

Születési adatok :

Anyja neve :

Lakóhely:

Tartózkodási hely:

TAJ:

Munkahely:

Egyéb elérhetőség:

mint megbízó között a gyermek/ek Gyermek Átmeneti Otthonában történő elhelyezése céljából.

A szerződő felek megállapodnak abban, hogy megbízó a megbízottat (a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg), azzal bízta meg, hogy a megbízó kiskorú gyermekét, a megbízott által fenntartott Átmeneti Otthonba a megbízott befogadja. A megbízott a megbízást elfogadja.

#### **Gyermek(ek):**

Neve:

Anyja neve:

Szül. adatok:

Lakóhely (tartózkodási hely):

TAJ:

Az ellátást szükségessé tevő indokok:

Az ellátás kezdete:

Az ellátás várható időtartama:

Az ellátás várhatóan meghaladja az egy hónapot:   igen   nem

A jelen megállapodás érvényes:

Az átmeneti gondozást javasolta:

GYEJOK családgondozója (védelembé vétel ténye):

A gyermek(ek) intézményi kapcsolatai (bölcsőde, óvoda, iskola, szakorvos, védőnő, nevelési tanácsadó...):

Iskola:

Háziorvos:

Gyermek/ek közlekedésének módja :

Szükséges dokumentumok:

A törvényes képviselő kijelenti, és ennek bizonyítására csatolja a megállapodáshoz mellékletként azokat a dokumentumokat, melyekkel alátámasztja, hogy átmeneti gondozásra az intézménynél elhelyezésre kerülő gyermek (ek) felett, szülői felügyeleti jogot gyakorol, valamint a gyermek személyes iratait (Szülők személyi igazolványa, lakcímet igazoló hatósági igazolványa, bontóperi, ill. gyermek elhelyezési ítélet, a gyermek anyakönyvi kivonatának másolata, személyi igazolványa, hatósági igazolványa, diákigazolványa, lakcímkártyája, TAJ kártya).

Térítési díj:

A törvényes képviselő kötelezettséget vállal, hogy az intézmény részére, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. Évi XXXI. Törvény, annak végrehajtási rendeletei illetve Kőbánya Önkormányzatának Képviselő-testülete vonatkozó rendelete alapján megállapított.....Ft/hó térítési díjat fizet. Ennek megállapítása érdekében csatolja a megállapodáshoz mellékletként azokat a dokumentumokat, amelyekkel a fizetésre kötelezettek havi nettó jövedelmét, valamint a családban egy főre jutó jövedelmét igazolni tudja.

**A szülő gyermekével az alábbiak szerint tartja a kapcsolatot:**

A kapcsolattartást 06-20 között a házirend nem korlátozza. A törvényes képviselő bejőhet az Otthonba, részt vehet a gyermeke körüli teendők elvégzésében). Kapcsolat tartás céljából az Otthon 264-56-11 telefonja, valamint a 06-302295423 mobiltelefon áll a rendelkezésükre, minden nap 08-20 óráig.

Órarend, napirend

	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap	Megjegyzé
Látogatás kizárólag az intézmény területén								
Eltávozik az intézményből								

**Gyermek/kek/et látogathatja, ill. elviheti:**

**Bármilyen más a gyermeket érintő fontos információ (betegség, gyógyszer stb.) :**

A Gyermek Átmeneti Otthona az ellátottak számára teljes körű ellátást biztosít, ami magába foglalja a következőket:

Étkeztetés (intézményekben fizetendő térítési díj)

Ruházat

Személyi higiéné (tisztálkodási szerek, textília, ágynemű)

Oktatással járó költségek (tanszerek, tandíj, táska, felzárkóztatás, tehetségfejlesztés)

Utazási, kapcsolattartási költségek (bérlet, jegy, posta, telefon)

Szabadidő hasznos eltöltése, kultúra, sport költségek

Zsebpénz

**Speciális ellátásra szorul-e, ha igen milyenre, és az erre vonatkozó költségek:**

A jogosult, valamint a törvényes képviselő a házirendet tudomásul vette, aláírásával igazolja, hogy magára nézve kötelezően betartja, valamint nyilatkozik a szolgáltatásról szóló tájékoztatás megtörténtéről.

Megjegyzés:

Budapest, 2012.

Törvényes képviselő

Mihály Blanka  
telephelyvezető

## Családsegítő Szolgálat Szakmai Programja

### A szolgáltatás célja és feladatai

A Családsegítő Szolgálat szociális ellátást biztosít szállásnyújtás nélkül.

1. A Családsegítő Szolgálat az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint az I /2000. (I.07.) SZCSM rendelete alapján működik, alapítója a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete döntése értelmében.

2. Az intézmény legfőbb szellemisége, hogy megértő figyelemmel forduljunk az ügyfelek felé és meghallgatva problémáikat, segítséget nyújtunk abban, hogy megtalálják a működő megoldást. Feladatunk olyan szolgáltatások működtetése, melyekre nagyszámú lakossági igény jelentkezik és kiemelt tevékenység az ügyfelek megfelelő érdekképviselete.

3. A Családsegítő Szolgálat nyitott intézmény. Szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ügyfelek együttműködésén alapul. Kivételt képez a fenntartó által előírt feladat / aktív korú nem foglalkoztatottakkal és adósságkezelésben részt vevőkkel/.

4. A Családsegítő Szolgálat munkatársai minden ügyféllel - fajra, nemre, vallásra, életkorra és egyéb megkülönböztető sajátosságokra tekintet nélkül - az egyenlőség elve alapján foglalkoznak.

5. Tevékenységi körük ellátása közben hatósági feladatokat nem látnak el. A hatóságokkal csak az ügyfél kérésére, illetve az ügyfél közvetlen veszélyeztetése miatt, az ő érdekében működnek együtt, kivéve az eseti gondnoki feladatkör.

6. Munkájuk során kötelesek minden fórumon és intézménynél az ügyfél érdekében eljárni, az ügyfél érdekeit képviselni.

7. A tevékenységük során tudomásukra jutott, a személyiségi jogokat érintő adatokat titkosan kezelik. E tekintetben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény és az 1995. június 15-én elfogadott Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak az irányadók.

Az intézmény valamennyi munkatársa számára kötelező az Etikai Kódex megismerése, az abban foglaltak betartása.

*1993. évi III. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény az alábbiak szerint nevesíti az intézmény alapfeladatait:*

*64. § (1) 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.*

*(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.*

*(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.*

*(4) A családsegítés keretében biztosítani kell*

*a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,*

*b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,*

*c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,*

*d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,*

*e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,*

*f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.*

*(5) A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha*

*a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és*

*b) a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.*

Egyéb feladatok, melyek a BÁRKA Kőbányai Családsegítő szolgálat ellát:

- adósságkezelési szolgáltatás működtetése képzett tanácsadókkal,
- aktív korú nem foglalkoztatottakkal való együttműködés,
- pszichológia tanácsadás,
- jogi tanácsadás,
- klubok működtetése
- eseti gondnoki feladatok.

### Megvalósítani kívánt program

Az intézményünk az elkövetkező években kiemelten kell, hogy foglalkozzon az ellehetetlenült középréteg problémáival. Elsődlegesnek tekintjük a prevenciót, ezért is szorgalmazzuk a különféle kódos fogyasztásmérő készülékek elterjesztését. Részt vállaltunk a magáncsőd rendszerének kidolgozásában, hogy segítsük a családok lakásának megtartását.

A másik kiemelt terület a munkába állást segítő rendszerek támogatása, szerződést kötöttünk a Fővárosi Munkaügyi Központtal a rendszerükben megjelenő egészségkárosodottak, 55 év felettek és várandósok ellátására.

A családsegítő szolgálatok alapfeladata a közösségi élet szerveződésének segítése, és ez a jelenlegi nehéz gazdasági helyzetben kiemelt jelentőséggel bír. A hozzánk forduló többsége csonka családban vagy egyedül él, de a családban élőknel is hiányos a generációs összetartás, így a családtámogató funkcióját intézményünk mellett a kiscsoportok tudják hatékonyan segíteni.

Tervünk, hogy minél több önszerveződő csoportnak nyújtsunk találkozási lehetőséget és szakmailag támogassuk őket.

## Más intézményekkel történő együttműködés

A BÁRKA telephelyeivel napi kapcsolatba van az intézmény: szupervízió, esetmegbeszélő csoport, eset átadások, prevenciós csoport, közös programok szervezése.

Szoros kapcsolatban állunk az Önkormányzat Humán Irodájával (szociálpolitikai csoport, lakásosztály). A kerület egészségügyi és oktatási intézményeivel, jó kapcsolatot ápolunk a Bajcsy Kórház szociális munkásával.

Havi rendszerességgel kapunk adományt a helyi Vöröskeresztől. Klubjaink együttműködnek többek között a Mílupa tápszergyártóval, Szép Művek Rendezvényszervezővel, természetgyógyással, Rendőrséggel, dentálhigiénikussal.

A kerületi védőnőkkel szoros az együttműködés, nemcsak, mint a jelzőrendszer része, hanem közösen szervezzük az Egészségnapot, illetve a klubokba prevenciós előadásokat tartanak. Az arteriográf vizsgálatot két védőnő végzi több éve már.

RÉS családok Átmeneti Otthonával ellátási szerződése van a kerületnek.

Ügyfeleink érdekében napi kapcsolatban állunk a közüzemi szolgáltatókkal.

## **Ellátottak köre**

Az ellátottak köre nincsen külön meghatározva, mindazok taroznak ebbe a körbe, akik a kerület területén lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező lakosok, továbbá krízishelyzetben a kerületi lakcímmel nem rendelkezők és hajléktalanok.

Az ellátandó célcsoportok meghatározása mindig a törvényi kötelezettségre illetve a felmerülő igényekre épül.

## **Feladatellátás módja és tartalma**

A feladatok elvégzésére 25 státusszal rendelkezünk:

- családgondozói státusz 20 (a családgondozói feladatokat végzőkön kívül tanácsadók és tanulást fejlesztő pedagógus is szerepel),
- pszichológusi státusz 1,
- szociális segítő státusz 2,
- gazdasági ügyintéző státusz 1,
- gépkocsivezető státusz 1.

Meghatározott feladatok ellátására megbízási szerződés formájában is lehetőség van, így például:

- jogász
- zenebölcsődét vezető előadó, egyéb előadó
- védőnők
- takarító.
- 

Az intézmény jelen feladatait a közalkalmazotti- és külsős szakemberekkel megfelelő szinten el tudja látni.

Az intézményvezető irányítása alatt működnek a telephelyvezetők, illetve közvetlen irányításban a gazdasági ügyintéző és a gépkocsivezető. A szakmai dolgozók a telephelyvezető és a vezető családgondozó, a szolgáltatói csoport pedig a csoportvezető irányítása alatt végzi munkáját.

Az intézmény szervezeti felépítése két síkon működik. Egyik egység a telephelyvezető, vezető családgondozó és csoportvezető, akiknek a közvetlen irányítása alatt dolgozik a két szakmai stáb. Az egyik csoporthoz a hagyományos családgondozók tartoznak, míg a másikhoz a tanácsadást és adósságkezelést végző kollégák. A vezető családgondozó és a csoportvezető segítségével történik a rendszeres szakmai ellenőrzés, ez a folyamatos működést és a sokrétű bevonódást biztosítja.

A másik sík a két csoport, mint esetmegbeszélő csoport működtetése, mely heti rendszerességű és ott történik az esetek megbeszélése mélyebb szinten.

- A családgondozó kontrollja csoport és ellenőrzési szinten is megtörténik, de ő maga is kezdeményezheti a problémás esetek megbeszélését. Döntési helyzetben a felettes dönt, de jól működik, hogy a lépcsőzetesség érvényesül.
- A szakszolgáltatások igénybevételénél a szolgáltató véleménye az elsődleges, azt legfeljebb intézményi érdek közömbösítheti.
- A szakmai egységek szakképzettsége biztosított, a kollégák képzése a törvényi előírásoknak megfelel, azonban a folyamatos továbbképzések elengedhetetlenek.

A Családsegítő Központ főállású dolgozóinak heti munkaideje 40 óra, amely a családgondozói és adósságkezelő-tanácsadói munkakörökben:

- heti 20 órában kötött
- heti 20 órában rugalmas időbeosztású.

Kötött munkaidő keretén belül látják el az ügyeleti szolgálatot, tanácsadói munkát.

A rugalmas munkaidőt a családgondozók, tanácsadók a családok igényeinek, az általuk ellátandó feladatok jellegének megfelelően osztják be. Az intézmény egyéb szolgáltatásai, csoport- és közösségi programjai szintén a rugalmas munkaidőkeretben végezhetőek.

Kötött munkaidőn belül vesznek részt a munkatársak a heti esetmegbeszéléseken, szupervízióon.

A belső vagy külső továbbképzéseken, egyéb szakmai rendezvényeken való részvétel lehetőség szerint a rugalmas munkaidő terhére szervezhető.

A team-értekezletek (hétfő 9-13 óra) állandó napirendi feladata a heti ügyeleti beosztás egyeztetése, az aktuális szakmai feladatok áttekintése, az előző munkahét eseteinek valamint eseményeinek értékelése.

Az új esetek elosztása során mód van nem vállalni az adott esetet, egyrészt túlterheltség, másrészt érintettség miatt (lakhely), illetve ha úgy érzi, hogy nem tud hatékonyan működni.

Szabadság, betegség, vagy más tartós távollét esetén az ügyeletes szociális munkás látja el a helyettesítést. Hosszabb távollét esetén ideiglenesen át is veszi az ügyet. Ha a távollét előre látható, akkor a helyettesítést, a folyamatos munkát igénylő esetekben a szociális munkás előre megszervezi és egyezteti az igénybevevővel.

Gyermekjóléti Központ családgondozóival közös szupervízióon veszünk részt, ahol mód van a szakmai kompetencia fejlesztésére, ahol a problémamegoldás külső segítséggel és csoportban történik. Mód van egymás munkájának, feladatainak megismerésére is.

Illetve minden héten minden körzet a vezető családgondozók irányításával esetmegbeszélő csoportot tart.

Csütörtök délelőttönként (8,30-11 óra) zajlik két kiscsoportban az aktuális szakmai esetek átbeszélése, illetve a lezárásra javasolt esetek ismertetése. Ezen kiscsoport alkalmas arra, hogy a felmerülő problémákat átbeszéljék, mind szakmai mind működési téren és a hétfői nagy teamre azt hozza a vezető családgondozó/csoportvezető. Egyben alkalmas ez a forma a feszültségek átbeszélésére is.

A szociális munkások negyedévenként beszámolnak munkájukról, egyik szakaszban a vezető családgondozónak/csoportvezetőnek, a következőben az telephelyvezetőnek. A beszámoló során minden egyes esetet áttekintenek, előre kidolgozott szempontrendszer alapján. Ilyenkor közösen döntenek a lezárásról. Végig veszik a problémás eseteket és a megtett lépéseket. Áttekintik minden eset adminisztrációját.

Az esetlezárás indoka többféle lehet: a probléma, amin az igénybevevő és a szociális munkás dolgozott, megoldódott, vagy elindult azon az úton, ahol már nincs szükség intenzív közös munkára, a kapcsolattartás igénye megszűnt, nem alakult ki, vagy megromlott az együttműködés, illetve átjelzésre került a Gyermekjóléti Központhoz, az Idősellátáshoz.

Az adminisztrációban az esetenapló és forgalmi napló lezárását jelenti. Új esetenapló bármikor megnyílhat (évente akár többször is). Új esetként kezeljük, azt a korábban lezárt esete, ha ugyanaz az igénybevevő a korábbi munka lezárása után más probléma megoldásában kér segítséget, de akkor is, ha ismét fel akarja venni a közös munka fonalát.

A továbbképzések szerepe többrétű, hisz az ismeretszerzésen túl mód van tapasztalatcserére és a napi munkából a változatossága révén kikapcsolódást is jelent. A családgondozói munka folytatásának feltétele az 5 évente szükséges kredit pontok megszerzése, melyhez az intézmény biztosítja a szakmai továbbképzéseken való részvétel lehetőségét (anyagi és igazolt távollét).

#### A Családsegítő Szolgálat feladatai:

A családsegítés során az intézményünk a szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával nyújt szociális és mentálhigiénés szolgáltatásokat.

A Családsegítő Szolgálat családgondozói feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési tevékenységet végez (tájékoztatás, tanácsadás).

a) **Általános segítő szolgáltatás keretében megelőző tevékenységek:**

- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé;
- veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

b) **Általános segítő szolgáltatás keretében az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése:**

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátásokhoz való hozzájutás módjáról;
- szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
- segítséget nyújt az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében;
- meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.

c) **Általános segítő szolgáltatás körébe tartozó egyéb feladatok:**

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- kezdeményezi Önkormányzatánál
  - az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését,
  - új szociális ellátások bevezetését,
  - egyes szociálisan rászoruló csoportoknak, személyeknek az 1993. évi III. törvényben meghatározott vagy más speciális ellátását;
- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében;
- pszichológiai és jogi tanácsadást szervez;
- programokat szervez a kerületben élő lakosság számára;
- segítséget nyújt az egyének, családok kapcsolatkézségének javításához;
- segíti speciális támogató, önsegítő csoportok szervezését, működtetését.



Intézményünkben a szociális munka mindhárom módszerét alkalmazzuk a megoldásra váró kliensproblémák kezelésénél. A hazai szociális szakma hagyományaihoz alkalmazkodva munkatársaink legnagyobb részben az ún. egyéni esetkezelést, tehát a problémahordozó kliens és segítője közötti személyes együttműködésre épülő segítségnyújtás gyakorlatát alkalmazzuk.

Ugyanakkor az európai szociális munkában az elmúlt évtizedekben bekövetkezett paradigmaváltáshoz igazodva családsegítőnkben is egyre nagyobb szerepet szánunk például az egyéneknek nyújtott személyes segítséget és tanácsadást kiegészítő, s egyben annak hatékonyságát jelentősen növelni képes „csoportozásnak”. Ezek a módszerek az esetek nagyobb részében egymás mellett, egymást kiegészítve működnek egy problémamegoldó folyamaton belül.

### **Egyéni esetkezelés**

A bejövő új kliensek részére az elsődleges tájékoztatást a folyamatos szolgálatban működő ügyfélfogadó rendszer biztosítja. E feladatot ellátó szociális asszisztens kolléga valamennyi, a családsegítő működését, szolgáltatását érintő kérdésre információval szolgál, egyes esetekben ehhez az ügyeletes családgondozóktól, tanácsadóktól, ill. vezető családgondozótól/csoportvezetőtől kér kiegészítést.

A dolgozók fix ügyeleti rendszerben dolgoznak, egy időben 2-3 fő, ebből mindig egy fő az asszisztens, a többi családgondozó.

A családgondozó egyéni esetkezelést – családgondozást végez, melynek során az egyén vagy a család intrapszichés, interperszonális, szocio-ökonómiai vagy környezeti problémáit a közvetlen, szemtől-szembeni kapcsolatban segít megoldani.

A Szolgálat tevékenysége kettős jellegű:

szociális és mentálhigiénés tevékenység, amelyet az egyénre, a családra vonatkozóan elkészített esetsnapló/gondozási terv alapján személyes kapcsolat (családgondozás) keretében végez a családgondozó. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a családgondozó együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családgondozó figyelemmel kíséri, hogy a kliens igénybe vette-e azokat a szolgáltatásokat, amelyek problémája kezeléséhez megoldást jelentenek, valamint együttműködik-e a szolgáltatásokat nyújtó intézményekkel és szolgáltatókkal.

A kapcsolattartás az igénylő jelentkezésével indul az intézményben, kivéve, ha mozgásában akadályozott, mert akkor mi keressük fel otthonában és ugyanígy, ha jelzést kapunk a problémáról.

A felvétel után általában egy hónapon belül az otthonában is fel kell keresni az ügyfelet, kivétel, ha valamelyik családtag előtt titkolni kell a kapcsolatot, ezután a problémától függ, hogy milyen gyakori a találkozás és hol zajlik.

Együttműködési megállapodások megkötésére az aktív korú nem foglalkoztatottak és a hátraleékelésben részesülőkkel kerül sor, melyhez tartozik egy adatvédelmi meghatalmazás is az adatok kérésére és használatára.

Minden ügyféllel írásos megállapodás, gondozási terv készítésére kerül sor, mely újabb problémák esetén újabb megfogalmazásra kerül, ezt az ügyfél aláírja.

Az egyéni esetkezelés mellett igényelt vagy szükséges szolgáltatások döntő többségben intézményen belül rendelkezésre állnak, ezt az esetfelelős koordinálja és a külső szolgáltatások elérésében is segít a családnak.

Egyéni eseti kezelés során életvezetési tanácsadás:

- segítségnyújtás életvezetési problémák esetében, amelyek lehetnek kapcsolati problémák, járatlanság, hivatali ügyek intézése, a családi élet megszervezésének nehézségei, fiatalok problémái, stb.;
- a családgondozó a klienssel aktívan együttműködve, megpróbálja a klienseket eljuttatni odáig, hogy önállóan, hatékonyan éljék életüket (pl. pénzbeosztás, háztartás, gazdálkodás, egészségügyi ellátás igénybevétele, alkoholizálás, stb.);
- támogatást nyújt abban, hogy a kliensek megtanulják ügyeiket hatékonyan, önállóan intézni, illetve ügyeikben eljárni helyettük, ha szükséges (pl. segélykérelmek megírása, mit hol lehet elintézni, elhelyezési ügyek, rokkantság, pénzügyi juttatások, stb.);
- segítően támogatja a családokat, hogy humánus megoldással rendezzék vitás ügyeiket, a család harmonikusabban működjön (pl. láthatási ügyekben közreműködik, válásnál segíthet az ügyek megbeszélésében, családi konfliktusokban tanácsot ad, stb.).

### **Szociális munka csoportokkal**

A Szolgálat ugyan olyan fontos feladatának tekinti a még nem sérült családok segítségét, számukra szolgáltatások szervezését, mint a krízishelyzetbe került, perifériára sodródott családok támogatását.

Törekszik arra, hogy a Családsegítő Szolgálat a helyi közösség humán szolgáltató intézménye legyen, ennek megfelelően igyekszik közösségi szolgáltatásokat szervezni, együttműködve az egészségügyi szolgáltatókkal, gondozó intézményekkel, egyházi szervezetekkel és aktívan részt vesz a terület igényeinek széles körű kiszolgálásában.

Figyelme az egész családra irányul, különös tekintettel az intergenerációs kapcsolatokra és az idősebb személyekre.

Csoportokat az ügyfelektől érkező igények alapján hozunk létre és a családgondozók önkéntesen jelentkeznek klubvezetői feladatra, hisz ez akkor lesz igazán működőképes, ha az adott témát száz százalékig magáénak érző személy vezeti. Általában a klubvezetőhöz mindig csatlakozik 1-2 segítő szakember.

Jelenleg az alábbi klubjaink működnek:

- Bama- mama klub kéthetente szülőknek és kisbabáknak
- Manócska klub kéthetente szülőknek és kisbabáknak
- Kék Szalag klub hetente pszichiátriai betegeknek
- Kamaszklub hetente
- Filmklub munkanélkülieknek két hetente,
- Őszirózsa klub nyugdíjasoknak kéthetente.

A klubok teljes mértékben az önkéntességre épülnek és az egymás közti kapcsolatrendszerek erősítését szolgálják. Működtetése a tagoknak ingyenes, az intézmény saját és pályázati forrásokból biztosítja a magas szintű programokat, a megfelelő szakembereket.

A csoportok éves tervet készítenek, hogy az időpontok és a költségek tervezhetőek legyenek és az éves beszámolóban mutatják be elvégzett munkájukat.

A csoportok résztvevőit a forgalmi naplóban vezetjük és első találkozáskor a statisztikai adataikat is rögzítjük.

### **Közösségi munka:**

Rendezvények szervezése, ahol a veszélyeztetett csoportok tagjai közös tevékenységekben értelmes elfoglaltságot találnak és egymást is erősítik és hozzásegítik egymást problémáik megoldásához.

Egészségügyi, felvilágosító, információs tanácsadások, előadások szervezése a hozzáfordulók és érdeklődők ismereteinek bővítésére azért, hogy felvilágosultak, informáltak legyenek, gondot fordítsanak életminőségükre és megelőzzenek nagyobb konfliktusokat.

Például: egészségnap, nyári program, gyermeknap, Őszikék, Mikulás, karácsonyi ünnepség, babaruha börze.

### **Egyéb munkaformák**

Szolgáltatásaink az igényekre épülnek, illetve alakulnak át. Döntő többségben bejelentkezésre működnek, hogy elkerüljük a felesleges várakozást.

Működő szolgáltatásaink:

- Jogi tanácsadás heti egy délután
- Pszichológiai tanácsadás heti 40 órában 1 szakemberrel,
- Munkánélküli problémákkal kapcsolatos tanácsadás heti 40 órában
- Tanulásképzés heti 30 órában
- Hátralékkézelés 3 szakemberrel
- Kártyás villanyóra program
- Arteriográf (érvizsgálat) vizsgálat prevencióss céllal.

Speciális szolgáltatások:

Segíti a klienst hozzájutni a megfelelő védőhelyhez, ételhez, ruházathoz (pl. otthonról elűzött anyák és gyermekeik, hajléktalanok esetében, stb.).

**Egyéb szolgáltatások pl.:** telefon, fax, fénymásolás, internet, postai cím, szállítás

Ügyfeleink részére az ügyükhöz kapcsolódó telefon és fax használata, fénymásolás (térítésmentesen) biztosított, pl. munkahelykeresés, kártyás villanyóra program, a segélyek anyagának fénymásolása

A tevékenység adminisztrációja rögzítésre kerül a forgalmi naplóban.

A Családsegítő Szolgálat adományokat fogad, megszervezi a felajánlott ruhaneműk, lábbelik, tárgyak, eszközök cseréjét azért, hogy anyagilag segítse a hozzáfordulókat és erősítse a társadalom tagjainak kapcsolatát, az együttérzést, önállóságot, felelősséget (természetbeni adományok fogadása, közvetítése, juttatása).

### **Esetjelzések kezelésének módja**

Az intézménybe érkező esetjelzések kapcsán haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot a jelzett családdal, elsődlegesen a lakókörnyezetében. Az intézmény szolgáltatásait megajánlva igyekszünk segíteni, minden esetben elmondjuk, honnan érkezett a jelzés.

A jelzést küldőnek az eset feltárása után visszajelzést küldünk arról, hogy felvettük a kapcsolatot a jelzett személlyel, intézmény esetén szükség szerint esetmegbeszélést javaslunk.

A velünk kapcsolatban lévő gyermekes családok esetében akkor élünk az esetjelzéssel a gyermekjóléti ellátás irányába, ha a szülő nem tud, vagy nem akar együttműködni és ezzel

veszélyezteti a kiskorút vagy annak lakhatását. A küldött jelzések alapján leginkább esetmegbeszélés formájában adjuk át az esetet és lezárásra csak a visszajelzés után kerül sor.

### Ellátás igénybe vételének módja és feltételei

- Az igénybe vétel módja:
  - Alapvetően önkéntes megkeresés alapján, ami történhet személyesen, telefon, levél, e-mail, illetve online kérezen keresztül.
  - A törvény szerinti jelzőrendszer jelzése alapján.
  - Gyámhatóság kirendelő határozata alapján (eseti gondnok).
  - Együttműködésre kötelezés esetén (a Szt. és a kerületi szociális rendeletben meghatározottak szerint – így adósságkezelési szolgáltatás és az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettek beilleszkedési programja esetén)
- Igénybe vétel intézményi feltételei:
  - Az egyén kérése alapozza meg az igénybevételt és addig tart, míg ő igényt tart rá, kivétel az együttműködést írásban vállaló. Ott figyelmeztetjük az általa vállalt kötelezettség megszegésének következményeire.
  - Kizáró ok, ha valaki ittasan vagy drogosan jelenik meg, ezen esetben megkérjük, hogy józan állapotban jöjjön vissza.
- Igénybevétel anyagi feltételei:
  - a Szociális tv. által előírt kötelező feladatok és szolgáltatások ingyenesek, akárcsak az intézmény által ellátott egyéb tevékenységek.

A családok segítése érdekében a CSSK veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet.

Ennek megfelelően a CSSK:

- - a jelzésre köteles szervezet felhívja a veszélyeztettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- - tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztettség jelzésének lehetőségéről,
- - fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében. A kapott jelzés alapján a CSSK munkatársa felveszi a kapcsolatot a szociális és/vagy mentálhigiénés problémákkal küzdő családdal, személlyel (a bejelentés alanyával) és tájékoztatja a vonatkozó problémára a családsegítés körében nyújtható szolgáltatásokról.
- - a veszélyeztettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- - az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- - folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

## **A szolgáltatás elérhetősége, a szolgáltatásról való tájékoztatás:**

Budapest, 1108, Sibrik Miklós út 76-78.

A nyitva tartás teljes időtartama alatt az ügyeleti szolgálat folyamatos

### **Nyitvatartási rend**

Hétfő:	13-18 óra
Kedd:	8,30-17 óra
Szerda:	8,30-17 óra
Csütörtök:	11-18 óra
Péntek:	8,30-13 óra

Nyáron, illetve a téli ünnepek körül a szabadságok figyelembevételével alakítjuk a beosztást, ekkor a nyitva tartás is módosul, melyet tájékoztató táblákon, honlapunkon is közlünk.

A szaktanácsadások és jogsegélyszolgálat, valamint a klubok pontos időpontja az ügyeleti időn belül külön kerül meghirdetésre.

Az ügyeleti rendszer és fogadóórák rendje fix.

Szolgáltatásainkról, programjainkról a kerület lakosai az évente/ 2 évente megjelenő helyi Szociális kalauzban, a kerület újságjaiban, honlapunkon [www.kobanyaicssk.hu](http://www.kobanyaicssk.hu), tájékozódhatnak. Illetve aktuális programjainkról szórólapot készítünk, melyeket a BÁRKA telephelyeire és a kerület szociális, oktatási, egészségügyi intézményeibe eljuttatunk.

### **Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A Családsegítő Szolgálat a kliens érdekeit képviseli és a hozzáfordulók személyes adatait, és problémájukat titkosan kezeli.

A családsegítés keretében végzett tevékenységek – a szolgáltatást igénybevevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig terjednek ki a kliens környezetére, különösen családjának tagjaira.

A Szolgálat családgondozóját etikai alapelvek irányítják és kötelezik arra, hogy a hozzáfordulók érdekében a tőle telhető legtöbb segítséget nyújtsa, valamint hogy a hozzáfordulókat képviselje.

### **Az ellátottak jogai**

A szolgáltatást igénybevevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az Intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatásokat igénybevevők egyenlő bánásmódban részesülnek.

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen neme, vallása, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Az Intézmény figyelemmel van az egyént, a családot megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

### **Érdekvédelem/panaszjog**

Amennyiben a családgondozó munkájával elégedetlen az ügyfél, úgy az intézményvezetőhöz, illetve a telephelyvezetőhöz fordulhat, mely esetben a családgondozó is elmondhatja érveit, és ha valóban rendezhetetlen az ellentét, egy másik családgondozó átveheti az esetet.

A szolgáltatást igénybevevő panasszal élhet az Intézmény vezetőjénél:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- az ellátotti és a gyermeki jogok sérelmére, továbbá
- az Intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

Az ellátott jogai gyakorlása érdekében Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez vagy az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat – az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc/tizenöt napon belül -, ha

- az Intézmény vezetője határidőben nem intézkedik, vagy
- a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről az Intézmény hirdetőtáblájára tájékoztató van kifüggesztve.

### **Ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátottjogi képviselő

- tájékoztat;
- segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában és kivizsgálásában (kivéve jogviszony keletkezése és megszűnése, áthelyezés);
- a szociális szolgáltatásokat igénybevevő személy képviseletében járhat el.

### **A szolgáltatást végzők jogai**

Az Intézmény munkatársait megilleti az a jog, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat.

Tevékenységevel kapcsolatban a büntetőjogi védelem szempontjából közfeladatot ellátó személynek minősül:

- az intézményvezető;
- a házi segítségnyújtás végző szociális gondozó;
- a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást ellátó családgondozó.

Budapest, 2012. január 26.

# **SZAKMAI PROGRAM**

## **Házi segítségnyújtás**

### **1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.**

*A szolgáltatásaink biztosítása során legfontosabb alapelveink:*

Lásd az 1. fejezetben.

#### **1. A szolgáltatás célja:**

Házi segítségnyújtás célja, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakásán, lakókörnyezetében biztosítsuk az önálló életvitel fenntartása érdekében, a szükségleteinek megfelelő ellátást.

#### **2. A szolgáltatás feladata:**

A házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk

- a) az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,
- b) az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiénias körülményeinek megtartásában való közreműködést,
- c) a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

A szolgáltatás segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

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

#### **2.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

##### **2.1.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. A Budapest X. kerületében élő időskorúak, egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek száma indokolja a házi segítségnyújtás létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van a házi segítségnyújtásra, mivel jelentős a száma azoknak az időskorúaknak, akik saját lakásukban, lakókörnyezetükben az önálló életvitel fenntartásához segítséget igényelnek.

A szolgáltatás beindításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.



Budapest X. kerületében a lakónépesség 21,1%-a 60 év feletti. A kerületben a nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma 22.238 fő, a lakosság 28,5%-a. A Kőbányán élő 60-69 éves korcsoportban a lakosság 2,2%-a fogyatékos és a nyilvántartott pszichiátriai gondozott betegek közül 65 év felett 15,9% pszichiátriai beteg.

A kerületi időskorúak 48,4%-a egyedül él, 48,5%-a házas társsal, élettárral él és 3,1%-a rokonnal él együtt. (KSH Népszámlálás 2001. Az időskorúak életkörülményei)

### **2.2.1 A létrejövő kapacitások**

Az szolgálat a program megvalósulásával 192 fő időskorú, egészségi állapota miatt rászoruló személyt tud folyamatosan ellátni.

### **2.3.1 A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek részletes bemutatására a 3. pontban kerül sor.

## **2.2 A más intézményekkel történő együttműködés módja**

### **2.2.1 Az együttműködéssel érintett szervek**

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a Módszertannal,
- más Házi segítségnyújtást biztosító, Időseket segítő szervezetekkel,
- a házi orvosi, szakorvosi ellátással,
- kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel,
- civil és egyházi szervezetekkel.

### **2.2.2 Az együttműködés módjai**

A Polgármesteri Hivatallal való együttműködés kiterjed:

- a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre,
- a szakmai feladatellátás nyomán követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés a Módszertannal:

Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységéről,
- szakmai tanácsot kérhet.

Együttműködés más Házi segítségnyújtást biztosító, Időseket segítő szervezetekkel:

A más hasonló szolgálatokkal, szervezetekkel való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb.

Együttműködés házi orvosi, szakorvosi ellátással:

A házi orvosi, szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az időskorúak minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel való együttműködés célja a rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, a szolgáltatást igénybe vevőknek legjobban megfelelő szolgáltatások megkeresésében.

### 2.3 Az ellátandó célcsoport jellemzői

A Házi segítségnyújtásban részesülők köre, azok az időskorúak, akik saját lakásukon, lakókörnyezetükben, egészségi állapotuk miatt segítséget igényelnek az önálló életvitel fenntartása érdekében.

#### *A szolgálat ellátottjainak tervezett demográfiai jellemzői:*

Életkor	%
Kiskorú	-
Nagykorú	100 %
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak várható szociális jellemzői:*

Szociális jellemző	%
Időskorú, egészségi állapota miatt rászoruló	90%
Pszichiátriai beteg	5%
Szenvedélybeteg	5%
<b>Összesen</b>	<b>192 fő</b>
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak ellátási szükségletei:*

Szükséglet	%
Ápolás, gondozás	80%
Személyi és lakókörnyezeti higiéne megtartása	60%
Közreműködés a háztartás vitelében	40%
Segítségnyújtás a környezetével való kapcsolattartásban	50%
Egyéni és csoportos szabadidős programok szervezése	20%
Szociális, hivatalos ügyintézés	80%
Bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése	20%
<b>Összesen</b>	<b>192 fő</b>

### 3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően a jogszabályi előírásoknak megfelelően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető által szakértőként felkért vezető gondozó végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát.

Az intézményvezető által szakértőnek felkért vezető gondozó a gondozási szükségletet jogszabályban meghatározottak szerint megvizsgálja és megállapítja a napi gondozási szükséglet mértékét.

A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában nyújtjuk. Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről, ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig napi 4 órában történő házi segítségnyújtásra jogosult.

**A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen:**

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

**A házigondozó** a házi segítségnyújtás során **együttműködik** a háziorvosi szolgálattal, a kórházi szociális munkással, valamint egyéb egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

**A házi segítségnyújtás módját, formáját és gyakoriságát** a vezető gondozó az igénybe vevő egyéni szükségleteinek, egészségügyi, mentális állapota és szociális helyzetének figyelembevételével határozza meg. Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el. Ha fertőző beteg gondozása szükséges, kijelölésre kerül egy gondozó, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést biztosítjuk.

**A házigondozó** napi gondozási tevékenységéről a jogszabályban meghatározott **gondozási naplót vezet** a jogszabálynak megfelelően.

A gondozási feladatokban, valamint az ellátást **igénybe vevő egészségi állapotában bekövetkezett változást a gondozási-ápolási lapon** kell vezetni, amelynek tartalmát szükség szerint felülvizsgálja a vezető gondozó.

A házi segítségnyújtás körébe tartozó gondozói tevékenységet hivatásos és tiszteletdíjban részesíthető társadalmi gondozó is végezheti.

A társadalmi gondozó csak az alábbi házi segítségnyújtási feladatokat végezheti:

- a) közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,

- b) közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében (különösen bevásárlás, takarítás, mosás, meleg étel biztosítása),
- c) szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

A vezető gondozó munkakörébe tartozó feladatok különösen:

- a) a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igények folyamatos figyelemmel kísérése,
- b) az intézmény által biztosított szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összehangolása, szervezési, vezetési feladatok ellátása,
- c) a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése,
- d) a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása,
- e) kapcsolattartás más szociális, illetve egészségügyi intézményekkel,
- f) az adott szociális intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése,
- g) más típusú ellátás szükségessége esetén, annak kezdeményezése.

A házi segítségnyújtásban részesülő személyre vonatkozóan **egyéni gondozási tervet** készítünk.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybe vételét követően egy hónapon belül készítjük el.

A gondozási tervet, annak módosítását az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készítjük el. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.

A gondozási terv kidolgozását munkacsoport végzi, amelyben az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember, valamint szakemberek vesznek részt (házi orvos, vezető gondozó, házigondozó).

A házi segítségnyújtásban részesülő személy esetében a gondozási terv elkészítéséről a vezető gondozó, az abban meghatározott feladatok teljesítésének biztosításáról a házigondozó gondoskodik.

### **Az egyéni gondozási terv**

Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését.

A házi segítségnyújtás esetében a gondozási tervet a vezető gondozó évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

Gondozási dokumentáció elemei:

1. előgondozási adatlap,
2. gondozási anamnézis,
3. gondozási terv,
4. gondozási lap.

Amennyiben a házi orvos véleménye alapján ápolási feladatok ellátása is szükséges, a gondozási terv ápolási tervvel egészül ki.

Az ápolási terv tartalmazza az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának leírását, az ápolási tevékenység részletes tartalmát, az ellátást igénybe vevő önellátó képességének visszanyeréséhez szükséges segítő tevékenységet, az ápolás várható időtartamát, szükség szerint más formában biztosítandó ellátás kezdeményezését (ápolóotthoni elhelyezést, fekvőbeteg-gyógyintézeti elhelyezést stb.).

Ápolási dokumentáció elemei:

1. ápolási anamnézis,
2. ápolási terv,
3. gondozási lap.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé kezdeményezzük az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

#### 4. Az ellátás igénybe vételének módja

A házi segítségnyújtás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy **cselekvőképtelen**, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

A házi segítségnyújtás iránti **igényt** a jogszabály által előírt formanyomtatványon lehet kérelmezni.

##### 4.1 Előgondozás

Egyszerűsített előgondozást végzünk a házi segítségnyújtás szolgáltatásainak biztosítását megelőzően.

**Egyszerűsített előgondozás** esetén az előgondozást végző személy, a vezető gondozó a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy az intézmény szolgáltatása megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Egyszerűsített előgondozás során az előgondozást végző személy, a vezető gondozó a jogszabály által előírt adatlapot tölti ki.

##### 4.2 Tájékoztatási kötelezettség

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt és hozzátartozóját, illetve törvényes képviselőjét az előgondozást végző tájékoztatja:

- a) a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) a vezetett nyilvántartásokról;
- c) a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- d) a megszűnés eseteiről;
- e) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.
- f) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- g) az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a jogosultat, illetve hozzátartozóját az intézményvezető írásban értesíti.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles:

- a) nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
- c) nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a jogosultat, illetve hozzátartozóját a intézményvezető írásban értesíti.

### **4.3 Megállapodás**

Az ellátás igénybe vételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást kötünk.

A megállapodás tartalmazza:

- a) az ellátás kezdetének időpontját,
- b) az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- c) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésszámításra kötelezettséggel jár,
- e) az ellátás megszüntetésének módjait,
- f) az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

### **4.4 Az intézményi jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- d) bármelyik fél részéről történő felmondással, a felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik 15 nap.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:

- a) intézménybe történő elhelyezése indokolt;
- b) háromhavi térítési díjjal hátralékba esik.

Az intézményvezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

#### **4.5 Térítési díj**

A házi segítségnyújtás igénybe vétele esetén fizetendő személyi térítési díj mértékét a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete határozza meg.

A személyi térítési díj összege a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete által évente két alkalommal kerülhet felülvizsgálatra és változtatható meg.

A fizetendő térítési díj összegéről az ellátás igénybe vétele után írásban értesítjük a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A személyi térítési díjat a házi segítségnyújtás biztosítása esetén utólag, a tárgyhónapot követő hónap 10-ig kell megfizetni.

A méltányosságot a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletében szabályozza.

#### **5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

Az ellátást igénybe vevők körében rendszeresen szükséglet-, illetve kérdőíves elégedettségi felmérést végzünk, valamint a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket folyamatosan figyelemmel kísérjük.

A vezető gondozó folyamatos kapcsolatot tart fenn a házi segítségnyújtást igénybe vevőkkel, valamint az általuk megjelölt hozzátartozókkal. A szolgáltatást igénybe vevőt betegsége esetén meglátogatják az egészségügyi intézményben a házi segítségnyújtás dolgozói.

#### **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatásokról a kerületben megjelenő és minden lakoshoz eljutó Szociális Kalauzban, a rendszeresen megjelenő Kőbányai Hírekben, az Önkormányzat internetes honlapján ([www.kobanya.hu](http://www.kobanya.hu)) tájékoztatjuk a lakosságot.

A tájékoztatás eljut a kerületi lakossághoz az egészségügyi (háziorvosi, szakorvosi rendelők, Bajcsy Kórház, Gyógyszertárak), szociális (Gyermekjóléti Központ, Családsegítő Szolgálat), egyházi, civil szervezetek (Baptista Szeretetszolgálat, Vöröskereszt, Alapítványok) és kulturális (Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ, Könyvtárak) intézményekhez továbbított szórólapokon keresztül.

#### **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme**

##### **7.1 Az ellátottak jogai**

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak

joga van, szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére. Az alapszolgáltatásban részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítjuk.

2. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

3. A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

4. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel -

- az élethez, emberi méltósághoz;
- a testi épséghez;
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

6. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

7. A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panaszával a szolgáltatás vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgáltatás vezetője a panaszt az írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki, úgy az igénylő a BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez fordulhat panaszával. Ha ez sem vezetett eredményre, úgy a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzatnak címzett, az intézménynél benyújtott panasszal élhet.

#### **Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai**

A szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van:

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;



- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére,
- az emberi méltóság védelmére,
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére,
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi feladatát.

### **7.1.1 Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások biztosítása esetén a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat az intézményvezető tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. Ennek teljesítése érdekében az intézményvezető gondoskodik a szolgáltatást igénybe vevők folyamatos tájékoztatásáról a házigondozók segítségével.

### **7.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak esetében biztosítjuk, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjük, valamint fontos, hogy megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsunk számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az előgondozással megbízott személy, a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozót is.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Gondoskodni kell az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.

# **SZAKMAI PROGRAM**

## **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

### **1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.**

*A szolgáltatásaink biztosítása során legfontosabb alapelveink:*

Lásd az 1. fejezetben.

#### **1. A szolgáltatás célja:**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja 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 nyújtott ellátás.

#### **2. A szolgáltatás feladata:**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk

- a) az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését,
- b) a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- c) szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

#### **2.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

##### **2.1.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. A Budapest X. kerületében a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek száma indokolja a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra, mivel jelentős a száma azoknak a rászoruló személyeknek, akik az önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárításához segítséget igényelnek.

A szolgáltatás beindításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

Budapest X. kerületében a lakónépesség 21,1%-a 60 év feletti. A kerületben a nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma 22.238 fő, a lakosság 28,5%-a. A Kőbányán élő 60-69 éves korcsoportban a lakosság 2,2%-a fogyatékos és a nyilvántartott pszichiátriai gondozott betegek közül 65 év felett 15,9% pszichiátriai beteg.

A kerületi időskorúak 48,4%-a egyedül él, 48,5%-a házastárral, élettárral él és 3,1%-a rokonnal él együtt. (KSH Népszámlálás 2001. Az időskorúak életkörülményei)

### **2.2.1 A létrejövő kapacitások**

Az szolgálat a program megvalósulásával 100 db készüléket tud biztosítani a rászorulóknak.

### **2.3.1 A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek részletes bemutatására a 3. pontban kerül sor.

## **2.2 A más intézményekkel történő együttműködés módja**

### **2.2.1 Az együttműködéssel érintett szervek**

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a Módszertannal,
- más Jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító szolgáltatókkal, Időseket segítő szervezetekkel,
- Sonaris Kft-vel, amely a VIVAGO rendszert biztosítja,
- a háziorvosi, szakorvosi ellátással,
- kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel,
- civil és egyházi szervezetekkel.

### **2.2.2 Az együttműködés módjai**

A Polgármesteri Hivatallal való együttműködés kiterjed:

- a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre,
- a szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés a Módszertannal:

Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységről,
- szakmai tanácsot kérhet.

Együttműködés más Jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító szolgáltatókkal, Időseket segítő szervezetekkel:

A más hasonló szolgálatokkal, szervezetekkel való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb.

A Sonaris Kft-vel, a kézi jeladók, az átjátszó állomás, a felügyeleti vevőközpont, a számítógép és a felügyeleti szoftver kezelésében, felügyeletében és karbantartásában való együttműködés.

Együttműködés háziorvosi, szakorvosi ellátással:

A háziorvosi, szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az időskorúak minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel való együttműködés célja a rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, a szolgáltatást igénybe vevőknek legjobban megfelelő szolgáltatások megkeresésében.

### 2.3 Az ellátandó célcsoport jellemzői

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők köre, a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek, akik az önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárításához segítséget igényelnek.

#### *A szolgálat ellátottjainak tervezett demográfiai jellemzői:*

Életkor	%
Kiskorú	-
Nagykorú	100 %
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak várható szociális jellemzői:*

Szociális jellemző	%
Időszerű	80%
Fogyatékos személy	10%
Pszichiátriai beteg	10%
<b>Összesen</b>	<b>100 fő</b>
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak ellátási szükségletei:*

Szükséglet	%
Pszichés probléma	60%
Szomatikus probléma	80%
Betegség, rosszullét	80%
Krízishelyzet	50%
Higiénés szükséglet	20%
Téves riasztás	0%
Segítség az esti lefekvéshez	0%
<b>Összesen</b>	<b>100 fő</b>

### 3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Az intézményvezető a szociális rászorultság fennállását a szolgáltatás igénybevételét megelőzően megvizsgálja, valamint – amennyiben a szociális rászorultság alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn – az igénybevétel során a határozott idő leteltét követően felülvizsgálja. A szociális rászorultság fennállását nem kell felülvizsgálni az egyedül élő 65 év feletti személy esetén.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

- a) az egyedül élő 65 év feletti személy,
- b) az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- c) a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk

- a) az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenését,
- b) a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- c) szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megszervezéséhez biztosítja a társaság

- a) a segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot,
- b) a segítségnyújtást végző gondozókat foglalkoztató olyan szakmai központot, amely a teljes ellátási terület vonatkozásában biztosítja a gondozónak a 30 percen belüli helyszínre érkezését,
- c) a szakmai központ keretében 100, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg otthonában került elhelyezésre a segélyhívó készülék. A diszpécserközpontot úgy alakítottuk ki, hogy annak folyamatos működése és elérhetősége biztosított.
- d) a műszaki rendszer körében az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléket, jelzést továbbító berendezést, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezést, személyhívó kisközpontot, továbbá ügyeleti személyi számítógépet ügyeleti szoftverrel,
- e) a gondozó saját felszerelése körében mobiltelefont, készletléti táskát, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket.

A műszaki rendszer alkalmas az események dokumentálására, az önellenőrzésre, valamint a szociális gondozó helyszínre érkezésének nyugtázására. Az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készülékek testen viselhetőek, ütés- és cseppállóak.

### **3.1 Használt műszaki rendszer leírása**

#### ***Sonaris Kft.: VIVAGO WristCare személy-felügyeleti rendszer***

A *VIVAGO WristCare* otthoni személy-felügyeleti rendszer, amely felhasználója közérzetét folyamatosan figyeli. A rendszer képes automatikusan is segítséget hívni pl. baleset következtében létrejövő mozdulatlanság, ájulás esetén.

***A VIVAGO WristCare otthoni rendszer a következő elemekből tevődik össze:***

#### ***1) Csukló érzékelő***

Melyet folyamatosan viselni kell, kivéve a zuhanyozás vagy fürdés időtartamát. Az egységet akkor is viselni kell, ha a felhasználó rövid időre elhagyja az otthonát.

#### ***2) Beltéri egység***

Amely a csukló érzékelőtől fogadja az aktivitási szintre vonatkozó információkat. A beltéri egység elemzi az aktivitási adatokat és a riasztásokat a telefonhálózaton keresztül továbbítja a riasztásokat fogadó személynek. A riasztást fogadó személy a beltéri egységben kialakított

kihangsúlyozó szett segítségével beszédkapcsolatot létesíthet a felhasználóval. A beltéri egység 20-30 méter sugarú körben képes a csukló érzékelő jeleinek fogadására. A beltéri egység üzemeltetéséhez 220V szükséges.

A beltéri egység tartalék akkumulátorral rendelkezik, amely tápfeszültség kimaradás esetén a berendezés működését kb. 2 órán keresztül biztosítja.

### **3) A riasztást fogadó személy**

Aki a beltéri egységből továbbított riasztásokat és értesítéseket fogadja. A riasztást fogadó személy: szakképzett gondozó, ápoló.

A riasztások és a jelzések vonalas és mobil telefonokra egyaránt továbbíthatók.

### **4) A riasztás gomb**

Ha a felhasználó érzi, hogy segítségre van szüksége azonnal megnyomja a csukló érzékelő riasztás gombját és lenyomva tartja az érzékelő piros jelzőfényének felvillanásáig. Ez körülbelül három másodpercet igényel. A csukló érzékelő piros fénye a riasztás elindítását jelzi.

### **5) Automatikus riasztások**

A rendszer automatikusan kétfajta élettani riasztást képes elküldeni:

1. „Mozdulatlansági riasztás” kerül továbbításra, ha a rendszer azt érzékeli, hogy a felhasználó a normálnál 30 perccel hosszabb ideig inaktív (minimum 30 perc inaktivitás nappal és 1 óras inaktivitás éjjel).

2. „Passzivitás riasztás” kerül továbbításra, ha a rendszer azt érzékeli, hogy a felhasználó nem a szokásos módon passzív 3-5 óra időtartamon keresztül (ez a riasztás nappal 10 óra és este 8 óra között működik).

### **6) Önellenőrző eszköz**

A *WristCare* rendszer folyamatosan figyeli saját működését. Amennyiben hibát érzékel, automatikusan hibaüzenetet küld a riasztást fogadó személynek. A rendszer akkor is értesíti a riasztást fogadó személyt, ha elemet kell cserélni a beltéri egységben vagy a csukló érzékelőben.

### **7) A csukló érzékelő eltávolítása**

A rendszer az „Érzékelő nincs a csuklón” üzenetet küldi a riasztást fogadó személynek, ha az egység több mint két órán keresztül nincs a felhasználó csuklóján.

### **8) Ha elhagyja otthonát...**

A felhasználó szabadon mozoghat, miközben viseli csukló érzékelőjét. Ha a felhasználó elhagyja otthonát nem szabad levennie az érzékelőt. Senkit sem kell értesítenie, nem szükséges semmilyen gombot sem megnyomnia. A csukló érzékelő a riasztások leadására akkor képes, ha a felhasználó otthon van és legfeljebb 20-30 méterre távolodik el a beltéri egységtől.

Az IST technológiája a felügyelt személy élettani jeleinek folyamatos mérésén és elemzésén, valamint a jelzések és riasztások átvitelén alapul.

A **beltéri egységet** a falra kell rögzíteni, csatlakoztatni az elektromos hálózathoz és a telefonvonalhoz.

A riasztási üzenet fogadását és a riasztás nyugtázását követően a riasztás fogadójának lehetősége van az otthoni berendezést visszahívni és azon keresztül a segélykérővel

kihangosított *beszédkapcsolatot* létesíteni. Ebben az esetben az otthoni berendezés beltéri egysége kihangosított telefonkészülékként üzemel.

### 3.2 A segítségnyújtás, a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó, folyamatának a leírása

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás folyamatos, 24 órás készenléti rendszerben működik. Segélyhívás esetén a VIVAGO WristCare rendszer a segítséget kérő nevének, címének a közlésével azonnal értesíti az ügyeletes gondozót, aki a készenléti táskát, valamint a lakáskulcsot előkészítve 30 percen belül a segítséget kérő lakására megy.

A készenlétes gondozó minden esetben taxival megy ki a segélyhívásra. A taxiköltségre rendelkezésre áll pénz a pénztároló kazettában.

A kiérkezést követően a készenlétes gondozó nyugtázza a kiszállás tényét. A segítségkérés okának megismerése után dönt arról, hogy a felmerült problémát egyedül megtudja-e oldani, vagy szükséges más, az egészségügyi alap- és szakellátás körébe tartozó ellátás kezdeményezése, amennyiben úgy ítéli meg, hogy szükséges más személy illetve ellátás bevonása is, haladéktalanul értesíti azokat.

A gondozó mindaddig az ellátást igénybe vevőnél marad, amíg annak állapotát megnyugtatónak nem tartja.

A probléma megoldása után az esetet írásban rögzíti, riasztási jegyzőkönyvet készít a riasztás tényéről, a problémamegoldás menetéről és annak, akinek átadja a készenlétet beszámol a segítségkérés okáról és a megtett intézkedésről.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén nem kell gondozási naplót vezetni és egyéni gondozási tervet készíteni.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén segélyhívási jegyzőkönyvet vezetünk, valamint a segélyhívásokról havi jelentést készítünk.

## 4. Az ellátás igénybevételének módja

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy **cselekvőképtelen**, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás iránti **igényt** a jogszabály által előírt formanyomtatványon lehet kérelmezni.

### 4.1 Előgondozás

Egyszerűsített előgondozást végzünk a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítását megelőzően.

**Egyszerűsített előgondozás** esetén az előgondozást végző személy, a szolgáltatás vezetője a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy az intézmény szolgáltatása megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Egyszerűsített előgondozás során az előgondozást végző személy, a szolgáltatás vezetője a jogszabály által előírt adatlapot tölti ki.

#### **4.2 Tájékoztatási kötelezettség**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt és hozzátartozóját, illetve törvényes képviselőjét az előgondozást végző tájékoztatja:

- a) a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) a vezetett nyilvántartásokról;
- c) a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- d) a megszűnés eseteiről;
- e) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.
- f) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- g) az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről,
- h) a szociális rászorultságról.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a jogosultat, illetve hozzátartozóját az intézményvezető írásban értesíti.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles:

- a) nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
- c) nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

#### **4.3 Megállapodás**

Az ellátás igénybe vételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást kötünk.

A megállapodás tartalmazza:

- a) az ellátás kezdetének időpontját,
- b) az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- c) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésszerűen történő megnevezésével jár,
- e) az ellátás megszüntetésének módjait,
- f) az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

#### **4.4 Az intézményi jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- d) bármelyik fél részéről történő felmondással, a felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik 15 nap.



Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult: intézménybe történő elhelyezése indokolt.

Az intézményvezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

#### **4.5 Térítési díj**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás térítésmentes szolgáltatás.

#### **5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

Az ellátást igénybe vevők körében rendszeresen szükséglet-, illetve kérdőíves elégedettségi felmérést végzünk, a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket folyamatosan figyelemmel kísérjük.

A szolgáltatás vezetője folyamatos kapcsolatot tart fenn a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénybe vevőkkel, valamint kapcsolatot az általuk megadott hozzátartozókkal.

#### **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatásokról a kerületben megjelenő és minden lakoshoz eljutó Szociális Kalauzban, a rendszeresen megjelenő Kőbányai Hírekben, az Önkormányzat internetes honlapján ([www.kobanya.hu](http://www.kobanya.hu)) tájékoztatjuk a lakosságot.

A tájékoztatás eljut a kerületi lakossághoz az egészségügyi (háziorvosi, szakorvosi rendelők, Bajcsy Kórház, Gyógyszertárak), szociális (Gyermekjóléti Központ, Családsegítő Szolgálat), egyházi, civil szervezetek (Baptista Szeretetszolgálat, Vöröskereszt, Alapítványok) és kulturális (Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ, Könyvtárak) intézményekhez továbbított szórólapokon keresztül.

#### **7. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme**

##### **7.1 Az ellátottak jogai**

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van, szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére. Az alapszolgáltatásban részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítjuk.

2. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

3. A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

4. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel -

- az élethez, emberi méltósághoz;
- a testi épséghez;
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

5. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybe vételi 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 szolgáltatás során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

6. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

7. A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panaszával a szolgáltatás vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgáltatás vezetője a panaszt az írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki, úgy az igénylő a BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez fordulhat panaszával. Ha ez sem vezetett eredményre, úgy a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzatnak címzett, az intézménynél benyújtott panasszal élhet.

#### **Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai**

A szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van:

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére,
- az emberi méltóság védelmére,
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére,
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében a szolgáltatás vezetője köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően

látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi feladatát.

### **7.1.1 Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások biztosítása esetén a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat az intézményvezető tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. Ennek teljesítése érdekében az intézményvezető gondoskodik a szolgáltatást igénybe vevők folyamatos tájékoztatásáról a szociális gondozók segítségével.

### **7.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak esetében biztosítjuk, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberiségüket és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjük, valamint fontos, hogy megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsunk számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, az előgondozással megbízott személy.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Gondoskodni kell az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.

# SZAKMAI PROGRAM

## *Idősek Klubjai*

Szakmai program érvényes

Örökifjak Idősek Klubja	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.
Együtt-Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű u. 17/a.
Őszirózsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román u. 4.
Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri u. 6/a.
Pongrác Idősek Klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni u. 47.

### *A szolgáltatásaink biztosítása során legfontosabb alapelveink:*

Lásd az 1. fejezetben.

**1. A szolgáltatás célja:** Az elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek napközbeni ellátása.

### **2. A szolgáltatás feladata, az ellátottak köre:**

Az elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére lehetőséget biztosítani a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezni az ellátottak napközbeni étkeztetését.

### *Az Idősek Klubja*

- a) az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt,
- b) a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak,
- c) biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

### **2.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

#### **2.1.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. A Budapest X. kerületében, illetve saját otthonában élő,

tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek száma indokolja az Idősek Klubjainak létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van a az alapellátást nyújtó nappali ellátásra, mivel jelentős a száma azoknak a személyeknek, akik önellátásra részben képesek, de nappali felügyeletet igényelnek. A szolgáltatás beindításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

Budapest X. kerületében a lakónépesség 21,1%-a 60 év feletti. A kerületben a nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma 22.238 fő, a lakosság 28,5%-a. A Kőbányán élő 60-69 éves korcsoportban a lakosság 2,2%-a fogyatékos és a nyilvántartott pszichiátriai gondozott betegek közül 65 év felett 15,9% pszichiátriai beteg.

A kerületi időskorúak 48,4%-a egyedül él, 48,5%-a háztárssal, élettárssal él és 3,1%-a rokonnal él együtt. (KSH Népszámlálás 2001. Az időskorúak életkörülményei)

### **2.2.1 A létrejövő kapacitások**

Az szolgálat a program megvalósulásával 260 fő tizennyolcadik életévét betöltött és időskorú személyt tud ellátni.

### **2.3.1 A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek részletes bemutatására a 3. pontban kerül sor.

## **2.2 A más intézményekkel történő együttműködés módja**

### **2.2.1 Az együttműködéssel érintett szervek**

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a Módszertannal,
- más Idősek Klubjaival, Időseket segítő szervezetekkel,
- a háziorvosi, szakorvosi ellátással,
- kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel,
- civil és egyházi szervezetekkel.

### **2.2.2 Az együttműködés módjai**

A Polgármesteri Hivatallal való együttműködés kiterjed:

- a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre,
- a szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés a Módszertannal:

Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységéről,
- szakmai tanácsot kérhet.

Együttműködés más Idősek Klubjaival, Időseket segítő szervezetekkel:

A más hasonló szolgálatokkal, szervezetekkel való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb.

Együttműködés háziorvosi, szakorvosi ellátással:

A háziorvosi, szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az időskorúak minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel való együttműködés célja a rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, a szolgáltatást igénybe vevőknek legjobban megfelelő szolgáltatások megkeresésében.

### 2.3 Az ellátandó célcsoport jellemzői

A nappali ellátásban részesülők köre az elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek.

#### *A szolgálat ellátottjainak tervezett demográfiai jellemzői:*

Életkor	%
Kiskorú	-
Nagykorú	100 %
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak várható szociális jellemzői:*

Szociális jellemző	%
18 év feletti	10%
Időskorú	90%
<b>Összesen</b>	<b>260 fő</b>
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak ellátási szükségletei:*

Szükséglet	%
Napközbeni tartózkodás	100 %
Személyes tisztálkodás biztosítása	20 %
Szabadidős programok	100 %
Életvitelre vonatkozó tanácsadás	100 %
Hivatalos ügyek intézése	80 %
<b>Összesen</b>	<b>260 fő</b>

3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Az idősek klubja rendelkezik:

- a) a közösségi együttlétre,
- b) a pihenésre,
- c) a személyi tisztálkodásra,
- d) a személyes ruházat tisztítására,

e) az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiségekkel.

Az idősök klubjának szolgáltatásai:

- a) szabadidős programok szervezése (sajtótermékek, könyvek, kártya- és társasjátékok, tömegkommunikációs eszközök biztosítása, rendezvények szervezése),
- b) szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése (felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról, gyógytorna lehetősége és mentális gondozás),
- c) hivatalos ügyek intézésének segítése,
- d) munkavégzés lehetőségének szervezése,
- e) életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- f) speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

Az Idősök Klubjainak szolgáltatásait igénybe vevőkre vonatkozóan **egyéni gondozási tervet** készítünk.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybe vételét követően egy hónapon belül készítjük el.

A gondozási tervet, annak módosítását az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készítjük el. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.

A gondozási terv kidolgozását munkacsoport végzi, amelyben az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember, valamint szakemberek vesznek részt (házi orvos, klubvezető, klubgondozó).

Az Idősök Klubjainak szolgáltatásait igénybe vevők esetében a gondozási terv elkészítéséről a klubvezető, az abban meghatározott feladatok teljesítésének biztosításáról a klubgondozó gondoskodik.

#### **Az egyéni gondozási terv**

Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az Idősök Klubjai esetében a gondozási tervet a klubvezető évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembe vételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

Gondozási dokumentáció elemei:

5. előgondozási adatlap,
6. gondozási anamnézis,
7. gondozási terv,
8. gondozási tevékenység.

**Az idősök klubjának vezetője** a jogszabályban előírt látogatási és eseménynaplót vezeti és a nyilvántartás alapján a gondozási napokat havonta és évente összesíti.

#### **4. Az ellátás igénybe vételének módja**

Az Idősek Klubja szolgáltatásainak igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy **cselekvőképtelen**, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Az Idősek Klubja szolgáltatásai iránti **igényt** a jogszabály által előírt formanyomtatványon lehet kérelmezni.

#### **4.1 Előgondozás**

Egyszerűsített előgondozást végzünk az Idősek Klubja szolgáltatásainak biztosítását megelőzően.

**Egyszerűsített előgondozás** esetén az előgondozást végző személy, a klubvezető a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy az intézmény szolgáltatása megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Egyszerűsített előgondozás során az előgondozást végző személy, a klubvezető a jogszabály által előírt adatlapot tölti ki.

#### **4.2 Tájékoztatási kötelezettség**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt és hozzátartozóját, illetve törvényes képviselőjét az előgondozást végző tájékoztatja:

- a) a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) a vezetett nyilvántartásokról;
- c) a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- d) a megszűnés eseteiről;
- e) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.
- f) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- g) az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a jogosultat, illetve hozzátartozóját az intézményvezető írásban értesíti.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles:

- a) nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
- c) nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

#### **4.3 Megállapodás**



Az ellátás igénybe vételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást kötünk.

A megállapodás tartalmazza:

- a) az ellátás kezdetének időpontját,
- b) az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- c) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésszerű-fizetési kötelezettséggel jár,
- e) az ellátás megszüntetésének módjait,
- f) az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

#### **4.4 Az intézményi jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- d) bármelyik fél részéről történő felmondással, a felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik 15 nap.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:

- a) intézménybe történő elhelyezése indokolt;
- b) a házi rendet súlyosan megsérti;
- c) ha háromhavi térítési díjjal hátralékba esik.

Az intézményvezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

#### **4.5 Térítési díj**

Az idősek klubjának szolgáltatásai, az étkeztetés kivételével térítésmentesen vehetők igénybe.

Az étkeztetés igénybe vétele esetén fizetendő személyi térítési díj mértékét a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletben határozza meg.

A személyi térítési díj összege a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete által évente két alkalommal kerülhet felülvizsgálatra és változtatható meg.

A fizetendő térítési díj összegéről az ellátás igénybe vétele után írásban értesíti a klubvezető a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A személyi térítési díjat az étkeztetés igénybe vétele esetén utólag, a tárgyhónapot követő hónap 10-ig kell megfizetni.

A méltányosságot a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletében szabályozza.

## **5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

Az ellátást igénybe vevők körében rendszeresen szükséglet-, illetve kérdőíves elégedettségi felmérést végzünk.

Az idősek klubjának vezetője, illetve a klubgondozók folyamatos személyes kapcsolatot tartanak fenn a klubtagokkal, valamint kapcsolatot az általuk megadott hozzátartozókkal. A szolgáltatást igénybe vevőt betegsége esetén meglátogatják otthonában, illetve az egészségügyi intézményben a klub dolgozói.

## **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatásokról a kerületben megjelenő és minden lakoshoz eljutó Szociális Kalauzban, a rendszeresen megjelenő Kőbányai Hírekben, az Önkormányzat internetes honlapján ([www.kobanya.hu](http://www.kobanya.hu)) tájékoztatjuk a lakosságot.

A tájékoztatás eljut a kerületi lakossághoz az egészségügyi (háziorvosi, szakorvosi rendelők, Bajcsy Kórház, Gyógyszertárak), szociális (Gyermekjóléti Központ, Családsegítő Szolgálat), egyházi, civil szervezetek (Baptista Szeretetszolgálat, Vöröskereszt, Alapítványok) és kulturális (Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ, Könyvtárak) intézményekhez továbbított szórólapokon keresztül.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme**

### **7.1 Az ellátottak jogai**

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van, szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére. Az alapszolgáltatásban részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítjuk.

2. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

3. A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

4. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel -

- az élethez, emberi méltósághoz;
- a testi épséghez;
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

5. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybe vételi 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 szolgáltatás során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

6. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

7. A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panaszával a szolgáltatás vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgáltatás vezetője a panaszt az írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki, úgy az igénylő a BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez fordulhat panaszával. Ha ez sem vezetett eredményre, úgy a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzatnak címzett, az intézménynél benyújtott panasszal élhet.

#### **Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai**

A szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van:

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére,
- az emberi méltóság védelmére,
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére,
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében a klubvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi feladatát.

#### **7.1.1 Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások biztosítása esetén a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat az intézményvezető tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. Ennek teljesítése érdekében az intézményvezető gondoskodik a szolgáltatást igénybe vevők folyamatos tájékoztatásáról a klubgondozók segítségével, valamint a tájékoztató jól látható helyen (faliújság) ki van függesztve.

#### **7.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak esetében biztosítjuk, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjük, valamint fontos, hogy megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsunk számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az előgondozással megbízott személy, az intézményi ellátásban foglalkoztatott ápoló, gondozó, szociális, mentálhigiénés munkatárs.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Gondoskodni kell az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.

# SZAKMAI PROGRAM

## Szociális étkeztetés

Szakmai program érvényes

Örökifjak Idősek Klubja	1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.
Együtt-Egymásért Idősek Klubja	1106 Budapest, Hárslevelű u. 17/a.
Őszirózsa Idősek Klubja	1105 Budapest, Román u. 4.
Borostyán Idősek Klubja	1106 Budapest, Keresztúri u. 6/a.
Pongrác Idősek Klubja	1101 Budapest, Salgótarjáni u. 47.

*A szolgáltatásaink biztosítása során legfontosabb alapelveink:*

Lásd az 1. fejezetben.

**1. A szolgáltatás célja:** Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

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

**2. A szolgáltatás feladata, az ellátottak köre:**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

**2.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**2.1.1 A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. A Budapest X. kerületében élő azon szociálisan rászorultak száma, akik a napi egyszeri étkezést önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt biztosítani számuk indokolja az Étkeztetés létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van az étkeztetésre, mivel jelentős a száma azoknak a személyeknek, akik szociálisan rászorultak és akik a napi egyszeri étkezést önmaguk, illetve

eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani. A szolgáltatás beindításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

Budapest X. kerületében a lakónépesség 21,1%-a 60 év feletti. A kerületben a nyugdíjban, nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma 22.238 fő, a lakosság 28,5%-a. A Kőbányán élő 60-69 éves korcsoportban a lakosság 2,2%-a fogyatékos és a nyilvántartott pszichiátriai gondozott betegek közül 65 év felett 15,9% pszichiátriai beteg.

A kerületi időskorúak 48,4%-a egyedül él, 48,5%-a házastárssal, élettárssal él és 3,1%-a rokonnal él együtt. (KSH Népszámlálás 2001. Az időskorúak életkörülményei)

### **2.2.1 A létrejövő kapacitások**

Az szolgálat a program megvalósulásával 800 fő szociálisan rászorult személyt tud ellátni.

### **2.3.1 A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek részletes bemutatására a 3. pontban kerül sor.

## **2.2 A más intézményekkel történő együttműködés módja**

### **2.2.1 Az együttműködéssel érintett szervek**

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a Módszertannal,
- más Étkeztetést biztosító, Időseket segítő szervezetekkel,
- a háziorvosi, szakorvosi ellátással,
- kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel,
- civil és egyházi szervezetekkel.

### **2.2.2 Az együttműködés módjai**

A Polgármesteri Hivatallal való együttműködés kiterjed:

- a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre,
- a szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés a Módszertannal:

Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységéről,
- szakmai tanácsot kérhet.

Együttműködés más Étkeztetést biztosító, Időseket segítő szervezetekkel:

A más hasonló szolgálatokkal, szervezetekkel való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb.

Együttműködés háziorvosi, szakorvosi ellátással:

A háziorvosi, szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az időskorúak minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Kerületi szociális és egészségügyi intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel való együttműködés célja a rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, a szolgáltatást igénybe vevőknek legjobban megfelelő szolgáltatások megkeresésében.

### 2.3 Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az étkeztetésben részesülők köre azok a szociálisan rászorultak, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani a napi egyszeri meleg étkezést, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

#### *A szolgálat ellátottjainak tervezett demográfiai jellemzői:*

Életkor	%
Kiskorú	-
Nagykorú	100 %
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak várható szociális jellemzői:*

Szociális jellemző	%
Időskorú	70%
Fogyatékos személy	10%
Pszichiátriai beteg	10%
Szenvedélybeteg	10%
Hajléktalan	0%
<b>Összesen</b>	<b>800 fő</b>
<b>Összesen</b>	<b>100 %</b>

#### *A szolgálat ellátottjainak ellátási szükségletei:*

Szükséglet	%
Kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztás	20 %
Elvitel	30 %
Lakásra szállítás	50 %
<b>Összesen</b>	<b>800 fő</b>

#### *Kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztás az Idősek Klubjaiban:*

1. 1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3. Örökifjak Idősek Klubja
2. 1106 Budapest, Hárslevelű u. 17/a. Együtt-Egymásért Idősek Klubja
3. 1105 Budapest, Román u. 4. Őszirózsa Idősek Klubja
4. 1106 Budapest, Keresztúri u. 6/a. Borostyán Idősek Klubja
5. 1101 Budapest, Salgótarjáni u. 47. Pongrác Idősek Klubja

#### *Elvitel az Idősek Klubjaiban:*

1. 1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3. Örökifjak Idősek Klubja
2. 1106 Budapest, Hárslevelű u. 17/a. Együtt-Egymásért Idősek Klubja
3. 1105 Budapest, Román u. 4. Őszirózsa Idősek Klubja

4. 1106 Budapest, Keresztúri u. 6/a. Borostyán Idősek Klubja
5. 1101 Budapest, Salgótarjáni u. 47. Pongrác Idősek Klubja

#### **Lakásra szállítás:**

1. 1108 Budapest, Újhegyi sétány 1-3.

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

Az étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk. Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést biztosítunk. Igény szerint biztosítjuk a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezést is.

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően:

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
- elvitelének lehetővé tételével,
- lakásra szállításával biztosítjuk.

Az étkeztetést és az étel kiszállítását is külső szolgáltató igénybe vételével biztosítjuk.

Az étel tálalása a külső szolgáltató főzőkonyháján egyszer használatos, adagonkénti kiserelésű dobozokba történik, a szállítás időtartama a tálalástól számított három órán belül valósul meg.

Azoknak a szolgáltatást igénybe vevőknek, akik helyben fogyasztják el az ebédet, az Idősek Klubjainak ebédlőiben biztosítunk erre lehetőséget.

Azon szolgáltatást igénybe vevők, akik saját részre viszik el az ételt, azok számára az Idősek Klubjainak tálalókonyháján vehető át az étel egyszer használatos, adagonkénti kiserelésű dobozokban.

A gépkocsival történő házhoz szállítás formái az igénybe vevő szükségleteinek megfelelően:

1. Hétfőtől-péntekig meleg étel,
2. Hétfőtől-vasárnapig meleg étel.

Az étkezést igénybe vevők esetében az étkeztetésszervező és az Idősek klubjaiban dolgozók vezetik a jogszabály által előírt Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi naplót.

### **4. Az ellátás igénybe vételének módja**

Az étkeztetés igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy **cselekvőképtelen**, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképese** személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Az étkeztetés iránti **igényt** a jogszabály által előírt formanyomtatványon lehet kérelmezni.

#### **4.1 Előgondozás**

Egyszerűsített előgondozást végzünk az étkeztetés biztosítását megelőzően.



**Egyszerűsített előgondozás** esetén az előgondozást végző személy a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy az intézmény szolgáltatása megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Egyszerűsített előgondozás során az előgondozást végző személy a jogszabály által előírt adatlapot tölti ki.

#### **4.2 Tájékoztatási kötelezettség**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt és hozzátartozóját, illetve törvényes képviselőjét az előgondozást végző tájékoztatja:

- a) a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) a vezetett nyilvántartásokról;
- c) a panaszjog gyakorlásának módjáról;
- d) a megszűnés eseteiről;
- e) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről.
- f) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- g) az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a jogosultat, illetve hozzátartozóját az intézményvezető írásban értesíti.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles:

- a) nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
- b) adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
- c) nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

#### **4.3 Megállapodás**

Az ellátás igénybe vételének megkezdése előtt az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást kötünk.

A megállapodás tartalmazza:

- a) az ellátás kezdetének időpontját,
- b) az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- c) az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítésszerű-fizetési kötelezettséggel jár,
- e) az ellátás megszüntetésének módjait,
- f) az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

#### **4.4 Az intézményi jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- d) bármelyik fél részéről történő felmondással, a felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik 15 nap.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha a jogosult:

- a) intézménybe történő elhelyezése indokolt;
- b) háromhavi térítési díjjal hátralékba esik.

Az intézményvezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testületéhez fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

#### **4.5 Térítési díj**

Az étkeztetés igénybe vétele esetén fizetendő személyi térítési díj mértékét a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete határozza meg.

A személyi térítési díj összege a Budapest Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete által évente két alkalommal kerülhet felülvizsgálatra és változtatható meg.

A fizetendő térítési díj összegéről az ellátás igénybe vétele után írásban értesítjük a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A személyi térítési díjat az étkeztetés biztosítása esetén utólag, a tárgyhónapot követő hónap 10-ig kell megfizetni.

A méltányosságot a Budapest Főváros X. Kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete rendeletében szabályozza.

#### **5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

Az ellátást igénybe vevők körében rendszeresen szükséglet-, illetve kérdőíves elégedettségi felmérést végzünk, a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket folyamatosan figyelemmel kísérjük.

A vezető gondozó, az étkeztetés-szervező, az Idősek Klubjának dolgozói folyamatos kapcsolatot tartanak fenn az étkezést igénybe vevőkkel, valamint az általuk megadott hozzátartozókkal.

#### **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatásokról a kerületben megjelenő és minden lakoshoz eljutó Szociális Kalauzban, a rendszeresen megjelenő Kőbányai Hírekben, az Önkormányzat internetes honlapján ([www.kobanya.hu](http://www.kobanya.hu)) tájékoztatjuk a lakosságot.

A tájékoztatás eljut a kerületi lakossághoz az egészségügyi (háziorvosi, szakorvosi rendelők, Bajcsy Kórház, Gyógyszertárak), szociális (Gyermekjóléti Központ, Családsegítő Szolgálat), egyházi, civil szervezetek (Baptista Szeretetszolgálat, Vöröskereszt, Alapítványok) és kulturális (Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ, Könyvtárak) intézményekhez továbbított szórólapokon keresztül.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme**

### **7.1 Az ellátottak jogai**

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van, szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére. Az alapszolgáltatásban részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítjuk.

2. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

3. A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

4. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel -

az élethez, emberi méltósághoz;

a testi épséghez;

a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

6. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

7. A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panaszával a szolgáltatás vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgáltatás vezetője a panaszt az írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki, úgy az igénylő a BÁRKA Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ intézményvezetőjéhez fordulhat panaszával. Ha ez sem vezetett eredményre, úgy a Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzatnak címzett, az intézménynél benyújtott panasszal élhet.

### **Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai**

A szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van:

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére,
- az emberi méltóság védelmére,
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére,
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében a vezető gondozó, klubvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi feladatát.

#### **7.1.1 Az ellátottjogi képviselő**

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások biztosítása esetén a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat az intézményvezető tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. Ennek teljesítése érdekében az intézményvezető gondoskodik a szolgáltatást igénybe vevők folyamatos tájékoztatásáról az étkeztetésszervező és az Idősek Klubjaiban dolgozók segítségével.

#### **7.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai**

A szociális ágazatban foglalkoztatottak esetében biztosítjuk, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjük, valamint fontos, hogy megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítsunk számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az előgondozással megbízott személy.

A személyes gondoskodás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek. Gondoskodni kell az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.