

T. igazgatóság! 9



# **SZAKMAI PROGRAM**

## **ALAPSZOLGÁLTATÁSI KÖZPONT**

Készítette: Pálfi Kálmánné  
intézményvezető

**2022. ÉV**

## Tartalom

<b>I. Település bemutatása</b>	
1. Általános bemutatás	4
2. Település intézményi ellátottsága	5
3. Településen megjelenő főbb probléma típusok	6
<b>II. Szolgáltató adatai</b>	7
1. Az intézmény elhelyezkedése	7
<b>III. Szolgáltatás célja</b>	
1. Intézményünk feladata a cél eléréséhez	8
2. A feladat ellátásnál megfogalmazott elvek	8
3. A feladat ellátásnál megfogalmazott értékek	
4. A szolgáltatások igénybevételének módja	9
5. A szolgáltatásokat igénybevevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme	9
- A szolgáltatást igénybevevők jogai	9
- A szolgáltatást nyújtók jogainak védelme	11
- -Panaszjog	11
- A lakosság és az igénybevevők tájékoztatásának helyi módja	12
<b>IV. A szolgáltatás feladatai</b>	
1. Alapfeladatok	13
2. Egyéb önként vállalt feladatok	13
<b>V. Ellátottak köre, ellátási terület</b>	13
<b>VI. Az intézmény által ellátott feladatok részletes ismertetése</b>	
<b>A. Szociális alapellátások</b>	14
1. Étkeztetés	14
2. Házi Segítségnyújtás	16
3. Idősek Nappali Ellátása	20
<b>B. Család és Gyermekjóléti Alapellátás</b>	
1. Általános információk	22
2. Ügyfélfogadás rendje	23
3. Feladatmegosztás rendje a Járási Központtal	24
4. A gyermekjóléti alapellátás	27
5. . Szolgáltatásunk kerete	27
6. A gyermekjóléti szolgáltatással kapcsolatos általános feladatok	28
7. A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében végzett feladatunk	28
8. A szociális segítőmunka lépései	30

9. Nyilvántartások – dokumentáció	31
10. Az iratanyag kötelező tartalmi elemei	32
11. Esetlezárás	32
12. Esetátadás	33
13. Prevenációs tevékenységek	33
14. Egyéb szakmai tevékenységek	35
15. Gyermekvédelmi jelzőrendszer	36
<b>C. Önként vállalt feladat</b>	
1. Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás	39
<b>D. Védőnői Ellátás</b>	42
1. Területi Védőnői Szolgálat	42
2. Iskola-egészségügyi ellátás	45
<b>VII. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő</b>	
<b>együttműködés módja</b>	47
1. Intézményegységek együttműködése	47
2. Partnerek, az intézmény külső kapcsolatrendszere, az együttműködés módja	47
<b>Záradék</b>	48
<b>Mellékletek</b>	

# I. Település bemutatása

## 1. Általános bemutatás

Kistarcsa 12.347 (2015.03.06.-i adat) fős város. A budapesti agglomeráció első körgyűrűjéhez tartozik, közvetlenül határos délnyugatról a fővárossal, a XVI. kerülettel. Nyugati szomszédja Csömör, észak-nyugati Mogyoród, észak-keleti Kerepes, keleti Nagytarcsa.

A település a 3. sz. főút mentén terül el, amely jó közlekedési kapcsolatokat jelent a településnek mind a főváros, mind az ország északkeleti területei felé.

A városnak nemcsak közúti, hanem tömegközlekedési kapcsolatai is kiemelkedőek, mivel a 3. sz. főút mellett HÉV vonal is átvezet a településen. E két szerkezeti elem felértékeli a települést, előnyösen befolyásolja a gazdasági feltételrendszerét. A szerkezetnek köszönhetően duális településközpont alakult ki Kistarcsán.

Budapest közelsége miatt egyre többen érkeznek az ország minden tájáról településünkre, illetve a szuburbanizáció eredményeként egyre több betelepülő érkezik Budapestről is.

1979. január 1-én a két szomszédos község, Kerepes és Kistarcsa Kerepestarcsa néven egyesült. Az 1989. évi rendszerváltást, majd az 1990. októberi önkormányzati választásokat is együtt élte meg a két település. Lakossági kezdeményezésre népszavazás útján 1994. december 11-én a két település szétvált.

### Kistarcsa térségben betöltött szerepe

Kistarcsa mai központi szerepének kialakulása három fejlődési szakaszra tehető.

A település a XX sz. előtt nem foglalt el jelentős pozíciót a térségben, egyrészt a területi elhelyezkedés miatt, másrészt a szlovák lakosság zárt közösségi élete miatt. Az első fejlődési szakasz az 1900-as évektől indult el, amely főként az urbanizációs folyamatoknak tudható be. A Budapestre vándorló tömegek egy darabja leszakadt Kistarcsán az ide települő ipar miatt, ezen kívül elindult a környező településekről is a

munkaerő-vándorlás. Ez azt jelentette, hogy a letelepedések és a naponta megjelenő dolgozók részére megfelelő intézményi és mentálhigiéniai hálózatot kellett kiépíteni.

A második szakasz a szocializmus időszakára tehető, egyrészt a Fésűsfonó munkaerő igénye miatt, másrészt a budapesti túlnépesedésnek köszönhetően a fővárosban lakáshoz nem jutók a már viszonylag jó közlekedési és infrastrukturális állapotnak betudva, nagy számban építkeztek Kistarcsára. A folyamatnak köszönhetően tovább kellett fejleszteni a község intézményi ellátottságát és a szolgáltatások színvonalát, melynek eredményeként Kistarcsának a térségre kiható vonzása erősödött.

A harmadik fejlődési szakasz a rendszerváltást követően indult el, amely már nem az urbanizációnak, hanem az szuburbanizációs folyamatnak köszönhető, ami a mai napig tartó dinamikus fejlődést eredményezi, továbbá a várost mikro centrumi szerepkörbe helyezte.

Kistarcsa intézményeinek és infrastrukturális fejlettségének köszönhetően mára elérte, hogy a Gödöllő és környéke térségben alközponti szerepet szerzett. A környező települések - Nagytarcsa, Kerepes, Csömör - tartoznak közvetlen vonzáskörzetébe. A tervezett fejlesztések megvalósulását követően erősítheti, kiterjesztheti központi szerepét.

## **2. A település intézményi ellátottsága**

A városban működő, önkormányzati fenntartású intézmények, szolgáltatók

1. Kistarcsai Gesztenyés Óvoda
2. Simándy József Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola
3. Egészség ház (házi orvosi rendelők, házi gyermekorvosi rendelő, laboratórium, védőnői szolgálat, központi orvosi ügyelet)
4. Alapszolgáltatási Központ
5. Körzeti Rendőrőrs
6. Kistarcsai Városi Művelődési és Sport Központ Kft
7. Kistarcsai Tipegő Bölcsöde

### 3. A településen megjelenő fő problémátípusok

- betegség tudattal nem rendelkező, orvosi segítséget elutasító pszichiátriai betegek növekvő száma
- időskorúak elmagányosodása
- alacsony iskolai végzettség,
- munkanélküliség
- szenvedélybetegség
- korlátozott munkalehetőség
- egyszemélyes háztartások, csonka családok megélhetési-és lakásfenntartási problémái
- általános megélhetési, lakásfenntartási problémák, adósságspirál, devizahitelek miatti fizetéseképtelenség
- hosszan elhúzódó, összetett konfliktusok családon belül/szomszédokkal
- távol élő szülő kapcsolattartása
- elvált vagy válófélben lévő, külön élő szülők közötti elhúzódó, megoldatlan konfliktusok
- nevelési problémák
- kamaszkori beilleszkedési-és magatartás zavarok, devianciák
- elhanyagolás
- kulturális különbségekből fakadó, szokásokon alapuló szocializációs problémák
- általános higiénés problémák

## II. Szolgáltató adatai

<b>Név:</b>	Alapszolgáltatási Központ
<b>Székhely:</b>	2143 Kistarcsa, Batthyány u. 2/a.
<b>Cím:</b>	megegyezik a székhellyel
<b>Telefonszám:</b>	(06)28 742 083
<b>Szolgáltatás típusa:</b>	többcélú integrált szociális, gyerekjóléti és egészségügyi intézmény
<b>Weblap címe:</b>	<a href="http://www.alapszolg2143.hu">www.alapszolg2143.hu</a>
<b>E-mail cím:</b>	alapszolg@digikabel.hu
<b>Fenntartó neve</b>	Kistarcsa Város Önkormányzat Képviselő-testülete
<b>Fenntartó székhelye:</b>	2143 Kistarcsa, Szabadság út. 48.
<b>Telefonszám:</b>	(06) 28 470-711

### 2.1. Intézmény elhelyezkedése a településen belül

Az Alapszolgáltatási Központ a város frekventált, jól megközelíthető részén kapott helyet. Egyforma, kb. 200 m távolságra található a két városi HÉV- megállótól és kb. 50 m távolságra a helyi busz végállomásától. Az intézménnyel szemben található a helyi művelődési ház, s a téren kapott helyet az Egészségház és az extrém biciklipálya is.

Az intézmény egy bejáratral rendelkezik, mely akadálymentesített. Az épületen belül a recepción fogadjuk a hozzánk érkező ügyfeleket. Minden intézményegység külön irodában végzi adminisztratív feladatait. Rendelkezünk kliensfogadó helyiségekkel, ruharaktárral, irattárral, élelmiszerraktárral is.

### **III. Szolgáltatás célja**

Intézményünk célja, hogy minőségi, magas színvonalú kötelező feladatellátást nyújtson a településen élők számára, igényük/ szükségük mértékéig.

#### **1. Intézményünk feladata a cél eléréséhez:**

- az elérhető szolgáltatások körének bővítése, alakítása a lakosság szükségleteinek, felmért és jelzett igényeinek megfelelően
- a településen megjelenő jellemző problémák minél hatékonyabb megoldása a társintézményekkel és a fenntartóval együttműködve
- intézményünk nyitottságának, hozzáférhetőségének propagálása, szolgáltató/segítő jellegének erősítése.

#### **2. A feladat ellátásnál megfogalmazott elvek**

- A segítséget igénylő emberi méltóságának tiszteletben tartása
- Önkéntesség elősegítése
- A segítséget igénylő önállóságának megtartása
- A segítséget igénylő döntésének tiszteletben tartása
- Az egyéni erőforrások, képességek feltárása, mobilizálása
- A támogató környezet, a segítő háttér bevonása
- Szolgáltatókkal való szoros együttműködés az egyén érdekében
- Szervezett és tervezett szolgáltatás, gondozás-nyújtás, (gondozási terv)

#### **3. A feladat ellátásánál megfogalmazott értékek**

- Szociális biztonság megteremtése
- Kliens közeli szolgáltatások és ellátások nyújtása
- Differenciált és minőségi szolgáltatások biztosítása
- A család megtartására irányuló preventív tevékenységek előtérbe kerülése



- Tradicionális értékek ápolása és megőrzése
- Szakmai és ágazati együttműködés erősítése
- Kis közösségek alakulását elősegítő kezdeményezések
- Partneri együttműködés, és kompetencia határok tiszteletben tartása

#### **4. A szolgáltatás igénybevételének módja**

##### **A család-és gyermekjóléti szolgáltatást**

-önként igénybe vevők esetében az első találkozás az intézményben történik. Az első interjú során, a problémák feltárása után kerül sor az együttműködés formájának megbeszélésére.

A kapcsolattartás a továbbiakban történhet az intézményben, az ügyfél lakásán illetve egyéb ügyintézők helyén.

- Jelzés esetében (jelzőrendszeri, hatósági) a jelzés jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

- Krízishelyzet, bántalmazás, életveszély jelzésekor a családsegítő munkatárs haladéktalanul felkeresi a bajban lévő személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.

- Egyéb jelzések beérkezését követően levelet küldünk a jelzett személy, család számára, melyben tájékoztatjuk a jelzés tényéről, és egy időpont meghatározásával felajánljuk segítségünket a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot a személlyel/családdal, a szociális munkás felkeresi otthonában a családot. Sikertelen személyes megkeresés esetén, a családsegítő írásos értesítőt hagy a látogatásáról, illetve a kapcsolat-felvételi szándékáról. A kapcsolatfelvételnek 15 napon belül szükséges megtörténnie.

**Az intézmény által nyújtott egyéb alapszolgáltatások igénylése** önkéntes, erre rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével kezdeményezhető személyesen.

#### **5. A szolgáltatást igénybe vevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme**

##### **1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai**

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott, vagy törvényes képviselője, neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más

véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A gyermeknek/ellátottnak joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben a Gyvt.-ben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

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 igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A tájékoztató tartalmazza

- az intézmény működési költségének összesítését,
- a térítésmentesen biztosított szolgáltatások kivételével az intézményi térítési díj havi összegét,
- az egy ellátottra, havi önköltség összegét.

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.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

## **2. A szolgáltatást nyújtók jogainak védelme**

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

Területi munka ellátásánál a kollégák testi épségének megóvása érdekében védőeszközt biztosít számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozót is,
- a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs,
- szociális asszisztens

## **3. Panaszjog**

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) **panaszaival** az

Alapszolgálati Központ vezetőjéhez, az intézmény fenntartójához, vagy a gyermekjogi/ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.

- az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségei megszegése esetén, vagy
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

A panasz kivizsgálásának eredményéről a panasztevőt 15 napon belül kell értesíteni és szükséges esetben tájékoztatni a sérelem orvoslásának igénybe vehető más módjáról is. A panasz kivizsgálására jogosultak döntésükről írásos dokumentumot készítenek, amit megfelelően indokolni kötelesek.

Ha a panaszt tevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, panasszal az

a; intézmény fenntartójához:

Kistarcsa Város Önkormányzata 2143 Kistarcsa, Szabadság út 48.

b; ellátottjogi képviselőhöz.

Az ellátottjogi 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.

c? A gyermekjogi képviselőhöz fordulhat:

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.

#### **4. A lakosság és az igénybe vevők tájékoztatásának helyi módja**

A lakosság tájékoztatása több fórumon történik. Az intézmény működéséről, programjairól, feladatáról az intézményi honlapon nyújtunk tájékoztatást. [www.alapszolg2143.hu](http://www.alapszolg2143.hu). Aktuális programjainkat facebook oldalunk tartalmazza (Alapszolgálati Központ). A havonta megjelenő Kistarcsai Híradóban beszámolunk tevékenységünkről, megvalósult programjainkról, ízelítőt adunk az intézmény mindennapjairól. Az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak közreműködésével tudjuk elérni

azokat a rászoruló, ill. veszélyhelyzetben lévő személyeket, családokat, gyermekeket, akik számára tevékenységeink segítséget jelenthetnek.

## **IV. A szolgáltatás feladatai**

### **1. Ellátott alapfeladatok**

- szociális étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- család és gyermekjóléti szolgáltatás
- idősek nappali ellátása
- védőnői szolgálat

### **2. Egyéb önként vállalt feladat**

- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

## **V. Ellátottak köre, ellátási terület**

### **1. Ellátottak köre**

Intézményünk szolgáltatási profilja lefedi a teljes lakosságot. Az intézmény szolgáltatásait minden kistarcsai bejelentett lakóhellyel rendelkező, valamint életvitelszerűen a településen tartózkodó lakos igénybe veheti.

### **2. Ellátási terület**

Kistarcsa, közigazgatási területe.

## **VI. Az intézmény által ellátott feladatok részletes ismertetése**

### **A. Szociális alapellátások**

#### **1. Étkeztetés**

Az intézmény által nyújtott szolgáltatás elem:

- **Étkeztetés:** gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen

#### **Általános szabályok:**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkeztetéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különös tekintettel azokra, akik koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt rászorultak.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeit és a térítési díj mértékét (és a díjmentességet) Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a 34/2011. számú (VIII. 29.) rendeletben, (továbbiakban: Szgtd) szabályozza.

#### **A szolgáltatás bemutatása:**

Az Alapszolgáltatási Központ feladata a településen élő rászoruló lakosok étkeztetésének megszervezése. A szolgáltatást a hét hat napján hétfőtől szombatig lehet igénybe venni, azzal a kitételrel, hogy a szombati menü a pénteki menüvel együtt kerül kiszállításra és tartalmában is megegyezik azzal. Az étel elkészítéséről a Sapezok Kft (továbbiakban: cég) által működtetett Városi Konyha gondoskodik. Az étkeztetés keretein belül lehetőség van normál, szénhidrát csökkentett, gluténmentes, laktózmentes étkezés igénybevételére. Az elkészült ételt a cég munkatársai adagolják az igénybevevők által biztosított ételhordóba. Az étel házhoz szállítása a cég ételszállító gépkocsijával, térítési díj ellenében történik, munkanapokon 10-14 óra között. A cég munkatársa a tele ételhordót az igénybevevő kérésének megfelelő helyre teszi, és elviszi az előző napi ételhordót. A konyha a vonatkozó higiéniai előírások miatt, csak tökéletesen tiszta ételhordóba tálal ételt.

## **A szolgáltatás igénybevételének módja**

Az étkeztetés személyesen, vagy hozzátartozó által és a jelzőrendszeren keresztül is igénybe vehető a „Kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez” elnevezésű formanyomtatvány kitöltésével, és a jövedelemigazolás bemutatásával.

A kitöltött dokumentumok, igazolások és az igénylő személyes adatainak ellenőrzése után kerül sor a szerződéskötésre. A szerződés tartalmazza az igénybevétel kezdő időpontját, a kért szállítási napokat, a kért étkezés fajtáját, a lemondásra vonatkozó szabályokat, a térítési díj mértékét, a szerződés megkötésére, felmondására vonatkozó szabályokat, illetve a panaszkezelésre és a jogorvoslat lehetőségére vonatkozó információkat.

Az étkeztetési kérelmek ügyintézése, megállapodás (7. sz. melléklet) megkötése az intézményvezető/szakmai vezető, a térítési díj beszedése, az étkeztetés dokumentálása (igénybevételi napló), az étel megrendelése, kapcsolattartás a konyhával a kijelölt szociális asszisztens feladata.

A beérkezett kérelmek beérkezést követően iktatásra kerülnek. Elkészítjük a szerződést, megigényeljük az ételt a cégtől. Rögzítjük az igénybevevő adatait az NRSZH/Tevadmin rendszerben, felvezetjük a napi nyilvántartásba az új étkezőt. Az igényléseket naponta jelentjük a Tevadmin rendszerben. A szolgáltatás időszakos lemondása esetén rögzítjük a lemondás kezdetét és végét, majd tájékoztatjuk a céget is erről. Átvezetjük a napi nyilvántartásokon a változást. Hó végén a keletkezett igénybevevői adatokat egyeztetjük a cégnél keletkezett adatokkal, majd megküldjük a fenntartó felé is. Térítési díjat csak a ténylegesen igénybevett napok után kell megfizetni. A térítési díj 2 részből tevődik össze. Az étel térítési díjából, illetve a házhoz szállítás díjából. Több, azonos címen élő igénylő esetén egy szállítási díj kerül kiszámlázásra. Minden esetben az alacsonyabb jövedelemmel rendelkező igénybevevő jövedelme. A szolgáltatás végleges lemondása esetén rögzítjük a lemondás dátumát, a megszűnés okát, majd átvezetjük a változást a napi nyilvántartásokon. Kivezetjük az igénylőt a Tevadmin rendszerből. Értesítjük a céget a változásról. Beszedjük a térítési díjat.

### **Térítési díj befizetése**

A szociális étkeztetés térítési díjának befizetésére az igénybevétel hónapját követően, havonta előre meghirdetett (hirdetőtábla, intézmény honlapja, befizetési időpontokról szóló írásos tájékoztatás) időpontban kerül sor. A térítési díj teljesíthető

személyesen, készpénzben, vagy bankkártyás fizetéssel, illetve átutalással is az intézmény számlájára. A számlaszám a szerződésben szerepel. A térítési díj befizetésére szolgáló napokon az intézmény munkatársa fogadja a befizetésre érkező ügyfeleket. Tájékoztatja őket a ténylegesen igénybevett napok számáról és a térítési díj összegéről is. A befizetés összegéről számlát állít ki, melyet átad az igénybevevőnek. A beszedett térítési díjakat tárgynapon befizetjük az intézmény bankszámlájára.

## 2. Házi segítségnyújtás

Az intézmény által nyújtott szolgáltatás elemek:

- **Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

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

A **házi segítségnyújtás** olyan gondozási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. Igénybe vehetik olyan időskorúak, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fogyatékos személyek, egészségi állapotuk miatt rászorulók, s rehabilitációt követően hazatérő személyek, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeit és a térítési díj mértékét (és a díjmentességet) Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a Szgtd-ben szabályozza.

Az Emberi Erőforrások Minisztere 55/2015. (XI.30.) EMMI rendelete egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról (továbbiakban: Emmi rendelet) 6. sz melléklete szerint a házi orvos és az intézményvezető közösen töltik ki az Értékelő lapot, mely alapján a gondozási szükséglet megállapítást nyer. A kérelem benyújtását követően, a heti intézményi team-en történik meg az esetelosztás, a



kijelölt gondozónő feladata az előgondozás lefolytatása és a szolgáltatásra vonatkozó megállapodás szakmai előkészítése.

A megállapodás (5. sz. melléklet) megkötése a szakmai vezető feladata.

A konkrét gondozási feladatokat szakképzett gondozónők végzik a gondozott otthonában, igény szerinti rendszerességgel.

A házi segítségnyújtás térítési díjának befizetésére az igénybevétel hónapját követően, - havonta előre meghirdetett- (hirdetőtábla, intézmény honlapja) időpontban kerül sor.

### **Gondozási tevékenység fajtái:**

- **Szociális segítség:**

- 1) **A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében**
  - takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószoba, fürdőszoba, illemhely, konyha)
  - mosás,
  - vasalás
- 2) **A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:**
  - bevásárlás (személyes szükséglet mértékéig)
  - segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
  - mosogatás
  - ruhajavítás
  - közkútról, fűrkútról vízfordás
  - tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve. ha ez a tevékenység egyedi kompetenciát igényel)
  - télen hó eltakarítása és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt
  - kísérés
- 3) Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- 4) Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

- **Személyi gondozás:**

- 1. Az ellátott igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében**

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal és ismerősükkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

- 2. Gondozási és ápolási feladatok körében:**

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás

- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

#### **A szolgáltatás bemutatása:**

A szociális gondozók, ápolók munkanapokon 8-18 óra között végeznek gondozási feladatokat, az alábbiak szerint:

Hétfőn vagy Szerdán	08.00-18.00
Kedden	08.00-16.00
Csütörtökön és Pénteken	08.00-14.00

Reggel az intézményben a szociális gondozók/ápolók összeállítják az aznapi gondozáshoz szükséges iratsomagot, felszerelést, tevékenységlistát. Ezt követően a megbeszélte időpontban felkeresik a gondozottat az otthonában, és/vagy bevásárolnak, gyógyszertárban gyógyszert váltanak ki. Felkeresik az ellátott házi orvosát, megbeszélnek a gondozottal kapcsolatos tennivalókat, felírják a gyógyszereket, megbeszélnek a gyógyszerelést. A szociális gondozó/ápoló rendszeresen tartja a kapcsolatot a családtagokkal is, és tájékoztatja őket az ellátott állapotában bekövetkező változásokról.

Az ellátott otthonában elvégzik a szerződésben rögzített feladatokat. Elszámolnak a bevásárlásról, gyógyszerkiváltásról, felírják a következő találkozásra beszerzésre kért termékeket, majd átveszik az ellátottól az erre adott összeget. Pénz átadása-átvétele minden esetben írásban, az erre szolgáló nyomtatványon történik. A tevékenységek elvégzését, az ellátottnál töltött idő valóságát az ellátott aláírásával igazolja.

Az igénybevételi naplót havi végén a munkatársak összesítik, majd ennek adatai alapján megállapítják az adott hónapra vonatkozó tényleges gondozási órák számát. A szerződésben megállapított térítési díj és a tényleges gondozási órák szorzata lesz a fizetendő térítési díj. A térítési díj befizetésére több lehetőséget biztosítunk. Személyes befizetésre (készpénz, bankkártya) van lehetőség az intézményben előre meghirdetett napokon, melyekről az ellátottak írásos formában értesülnek, vagy megtekinthetik a hirdetőtáblán is. A térítési díj átadható a gondozónőnek is, aki azt továbbítja a térítési díj beszedésével megbízott munkatárs részére. A szerződésben megtalálható az

intézmény számlaszáma is, melyre átutalásos formában is teljesíthető a térítési díj megfizetése. A befizetett térítési díjakról számlát állítunk ki, s átadjuk a gondozott számára. A készpénzben beszedett térítési díjakat az intézmény számlájára tárgynapon befizetjük.

Az ellátott egészségi, szociális és mentális állapotváltozását a gondozónők figyelemmel kísérik és feljegyzés formájában, havi rendszerességgel, rövid összefoglalót készítenek. A gondozási tevékenységben bekövetkező változásokat (vagy stagnálást) a gondozónő negyedévente a Gondozási lapon rögzíti.

### **Gondozónők heti team megbeszélése**

A gondozónők számára minden héten, csütörtökön 14.00-15.00 óra között szakmai team-et tart a szakmai vezető. Célja, a napi, következő heti feladatok pontosítása, az új igények elosztása, az egyes esetekkel kapcsolatban felmerült nehézségek, elakadások oldása, feldolgozása.

### **3. Idősek nappali ellátása**

Az intézmény által biztosított szolgáltatás elemek:

- **Készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására
- **Közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

Az idős személyek nappali ellátása az otthonukban élő, egészségi állapotuk, vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek számára biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, közös tevékenységekre. Az igénybevevők rendelkezésére áll egy foglalkoztató helyiség, egy pihenőszoba és egy külön vizesblokk zuhanyzóval, valamint biztosított a mosási lehetőség is.

Szolgáltatásaink a következők: film klub, gerinctorna, kézműves foglalkozás, társasjáték, tv-nézés, zenehallgatás, könyvtár, hivatalos ügyek intézése, segítő beszélgetés.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeit és a térítési díj mértékét (és a díjmentességet) Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete önkormányzati rendeletben szabályozza.

Az idősek nappali ellátása személyesen vehető igénybe a „Kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez” elnevezésű nyomtatvány kitöltésével, és a jövedelemigazolás benyújtásával, a házirend elfogadásával (2. sz. melléklet). A kérelmek ügyintézése, megállapodás (6.sz. melléklet) megkötése a szakmai vezető, az igénybevétel dokumentálása (igénybevételi napló), a kijelölt szociális asszisztens feladata.

A térítési díj befizetésére az igénybevétel hónapját követően, havonta előre meghirdetett (hirdetőtábla, intézmény honlapja) időpontban kerül sor.

#### **A szolgáltatás bemutatása:**

Az idősek nappali ellátása szolgáltatásunkat minden hétköznap 8-14 óra között van lehetőség igénybe venni. A gondozónő 8 órától várja az érkezőket. Megérkezéskor a tagok megoszthatják egymással mi történt velük az utolsó közös találkozás óta, majd döntenek a napi programról. A napi tevékenység összeállításánál figyelembe veszi a gondozónő a klubba érkezők pszichés, mentális állapotát és napi hangulatukat is. Felkészül kézműves tevékenykedésre, társasjátékozásra. Ezen kívül lehetőség van beszélgetésre, közös éneklésre, hivatalos ügyek intézésére, testmozgásra is a szobabiciklin, illetve sétára, mini túrázásra is. Havi prevenciós programjainkra is szeretettel várjuk a klubtagokat, zenés-táncos estünkön mindig jó hangulat van.

## **B. Család és gyermekjóléti alapellátás**

### **1. Család és gyermekjóléti szolgáltatás**

Az intézmény által biztosított szolgáltatás elemek:

**-Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,

-**Esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

- **Készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,

- **Megkeresés:** szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni azt nem tudják.

- **Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

- **Közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

### 1.1. Általános információk

Az Alapszolgáltatási Központ a család és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele térítésmentes, s minden kistarcsai bejelentett lakóhellyel rendelkező polgár, illetve életvitelszerűen itt tartózkodó lakos számára hozzáférhető. A családok segítése érdekében az Intézmény veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás 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.

A családsegítő az intézményben az ügyeleti idejében kereshető fel. A családsegítő az ügyeleti idején kívül családlátogatást végez, szervezi és előkészíti, a prevenciós programokat s eleget tesz adminisztrációs kötelezettségének.

### 1.2. Ügyfélfogadás rendje:

<b>Hétfő:</b>	8.00 – 18.00
<b>Kedd:</b>	8.00 – 16.00
<b>Szerda:</b>	8.00 – 18.00
<b>Csütörtök:</b>	8.00 – 12.00
<b>Péntek:</b>	8.00 – 14.00

Az ügyfelek tájékoztatását a recepciós pultnál lévő kolléga látja el. Az aktuális információk minden esetben kiírásra kerülnek az intézményen belül elhelyezett hirdetőtáblára. A családsegítők egymást helyettesítik, saját ügyeleti idejükben. A helyettesítés kiterjed az ügyintézés segítésére, telefonálási lehetőségre, adminisztrációs megsegítésre, információnyújtásra, krízishelyzetekre, új ügyfelek fogadására, és a ruhaosztásra. Nem érinti a már meglévő, folyamatos gondozásban lévő ügyfelek egyéni esetkezelését és a klubtevékenységet.

#### Nyitva tartási időn túli elérhetőségek:

Az ügyfélfogadáson túl az alábbi elérhetőségek állnak rendelkezésre.

Munkaidőn túl, hétvégén, ünnepnapokon, munkaszüneti napokon a Forrás Szociális Segítő, Család és Gyermejkölési Központ Készenléti Szolgálat nyújt telefonos segítséget krízishelyzetben. A készenléti szolgálat azonnali beavatkozást nem végez, a telefonszám nem térítésmentes

Telefonszám:

06-20-2600-709

Hívható munkanapokon 18.00-tól másnap reggel 08.00 óráig, hétvégén és munkaszüneti napokon 0-24 óráig.

Az Önkormányzat honlapja: [www.kistarcsa.hu](http://www.kistarcsa.hu) Az intézmény honlapja és e-mail címe: [www.alapszolg2143.hu](http://www.alapszolg2143.hu). Az intézmény által készített tájékoztatók, szóróanyagok

segítségével, valamint a „Kistarcsai Híradó” című városi lapban megjelenő cikkek, tájékoztatók útján rendszeresen tájékoztatjuk a lakosságot szolgáltatásainkról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.

### **1.3 Feladat megosztás a Forrás Szociális Segítő és Gyermekjóléti Központtal**

2016. január elsejével a járási központok létrejöttével - a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően - különváltak a hatósági feladatok és az alapellátástól.

Az Alapszolgáltatási Központ Család-és Gyermekjóléti szolgálata ellátja az Szt. 64.§-ban meghatározott családsegítést és a Gyvt. 39.§-ban leírt gyermekjóléti szolgáltatást valamint a 40.§-ban szabályozott család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait.

**A családsegítés** a szociális vagy mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára- az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából - nyújtott szolgáltatás.

Feladatai:

- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújtása;
- Segítséget nyújtása az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban;
- Meghallgatja az egyén, a család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
- Szociális segítőmunkával elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
- Tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
- Elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
- Együttműködik a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése érdekében az egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, valamint a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal, magánszemélyekkel,



- Felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire, az ellátórendszer esetleges hiányosságaira

A **gyermekjóléti szolgáltatás** olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

**A gyermekjóléti szolgáltatás ellátás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében**

- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- a szabadidős programok szervezése,
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

**A gyermekjóléti szolgáltatás ellátás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében**

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
- az *a)* pontban, valamint a 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

**A gyermekjóléti szolgáltatás ellátás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**

- a gyermekkel és családjával végzett szociális segítőmunkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíteni, pl:
- szociális alapszolgáltatások igénybevételét,
- egészségügyi ellátások igénybevételét,
- pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét

**2016. január 1-től Gyermekjóléti szolgáltatás ellátás a családsegítéssel egy szolgáltató - a család- és gyermekjóléti szolgálat (a továbbiakban: gyermekjóléti szolgálat) - keretében működtethető.**

A gyermekjóléti szolgálat ellátás - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez. Tevékenysége körében a 39. §-ban és az Szt. 64. § (4) bekezdésében foglaltakon túl

- folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
- meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
- szervezi a - legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működtetheti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
- nyilvántartást vezet a helyettes szülői férőhelyekről.

**A családsegítés keretében biztosítani kell**

- a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
  - b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,

- a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- 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,
- a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat,

**A Forrás Szociális Segítő és Gyermekjóléti Központ** munkatársai védelembe vétel, nevelésbe vétel, családba fogadás, speciális szolgáltatások ( készenléti szolgálat, kapcsolattartási ügyelet, iskolai óvodai szociális munka, mediáció, gyermek és felnőtt pszichológiai tanácsadás) szükségessége esetén illetékesek eljárni.

#### **1.4 A család és gyermekjóléti alapellátás**

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat a gyermekek védelmének rendszeréhez kapcsolódóan alapellátás keretén belül a gyermekjóléti szolgáltatás ellátás nyújtásával járul hozzá a gyermeki jogok védelméhez, a gyermekek harmonikus testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő nevelkedéséhez, a gyermek veszélyeztettségének megelőzéséhez, illetve megszüntetéséhez, az átmenetileg krízishelyzetben lévő családok gyermekének helyettesítő védelmének biztosításához, a családjából kiemelt gyermek re-szocializációjához, re-integrációjához.

Ezen kívül biztosítja a felnőtt lakosok testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez kapcsolódó feladatait. Krízishelyzetben azonnali segítséget nyújt, tanácsadást nyújt, az ellátó rendszer tagjainak bevonásával segít a kialakult probléma feltárásában és megoldásában. Szabadidős tevékenységeket szervez, melynek célja a közösségi kapcsolatok erősítése, az elmagányosodás megelőzése.

#### **1.5. Szolgáltatásunk kerete**

**Tájékoztatás:** a gyermeki jogokról, valamint a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról. Tájékoztatás a felnőtteket érintő jogokról, jogorvoslati lehetőségekről.

**Tanácsadás:** családtervezési, pszichológiai, jogi, mentális, gyógypedagógiai és nevelési tanácsadáshoz való hozzájárás megszervezése,

**Krízis:** válsághelyzetben lévő várandós anya, család támogatása, segítése.

**Prevenációs tevékenység:** szabadidős programok szervezése.

**Ügyintézés:** hivatalos ügyek intézésének segítése.

**Konfliktuskezelés:** családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartási ügyekben,

**Partnerség:** együttműködés társintézményekkel, hatóságokkal,

**Hatósági intézkedés kezdeményezése:** kezdeményezzük a gyermek védelembevételét, valamint szükség esetén a gyermekvédelmi gondoskodás egyéb formáját.

### **1.6 A család és gyermekjóléti szolgáltatás ellátással kapcsolatos általános feladatok**

A gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében feladatunk:

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

Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az ügy intézésében való segítségnyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételének kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében fontos a kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel. Az intézményben biztosítjuk számára az iratbetekintést és fogadó helyiséget, valamint elérhetőségét és nevét jól látható helyen kifüggesztjük. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében olyan légkört kell teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.

A felnőttek jogainak érvényesítésülése érdekében fontos a kapcsolattartás az ellátottjogi képviselővel. Az intézményben biztosítjuk számára az iratbetekintést és fogadó helyiséget, valamint elérhetőségét és nevét jól látható helyen kifüggesztjük.

Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájárás megszervezése. Ennek érdekében felhívjuk a gyermek, a felnőtt, illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére és a szolgáltatást nyújtó intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.

A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének, lakhatási körülményeinek elősegítése érdekében a családsegítő: felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a

pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére. A születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatjuk a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársa és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.

Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő gyermeces családok, vagy gyermek nélküli családok, egyszemélyes háztartások hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz, együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények családsegítőivel az elhelyezést kiváltó okok megszüntetésében. Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciák és esetmegbeszélések tartását, egyéni gondozási-nevelési terv készítését, valamint a szükséges gyermekvédelmi adatlapok kitöltését, továbbítását.

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve időszakos szabadidős programok szervezése

Amennyiben olyan nevelési probléma van a családon belül, mely a gyermek iskolai életbe való integrációját nehezíti, valamint a szülő illetve a törvényes képviselő magántanulói jogviszonyt kezdeményez, az iskola megkeresésére kerül sor. Javaslatot teszünk a gyermek tanulói jogviszonyára vonatkozóan.

Családtaggal, szomszédokkal kialakult konfliktus megoldására mediációval, családlátogatással, a problémák feltárásával és a lehetséges megoldási alternatívákkal segítjük a hozzánk forduló ügyfeleket.

Hivatalos ügyek intézése történhet megkeresést/felkérést követően. Környezettanulmányt készítünk, az intézményt felkereső, igénybe vevőket segítjük hivatalos ügyeik intézése során,

### **1.7A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében végzett feladatunk**

A családsegítők feladata a veszélyeztetettség megszüntetésére irányulóan:

Szociális segítőmunka a családban jelentkező diszharmóniák, zavarok ellensúlyozására. Ebben az esetben a családgondozás egy cselekvési terv alapján zajlik, melynek

középpontjában a család és közvetlen környezete, valamint az őket körülvevő egyéb erőforrások állnak.

Családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében.

Ennek munkaformái: mediáció, konfliktuskezelés, család- és/vagy párterápia vagy ilyen jellegű szolgáltatás közvetítése.

Amennyiben a kialakult veszélyeztetettség az önkéntesen igénybe vehető gyermekjóléti alapellátások útján nem szüntethető meg, a családsegítő kezdeményezi a gyermek védelembe vételét.

1.7.1. A felnőtteket, időseket, a fogyatékossgal élők számára nyújtott tevékenységek. Tanácsadás, azonnali beavatkozás krízis helyzetben, delegálás társszakmák képviselőihez, együttműködés a problémamegoldás érdekében a jelzőrendszer tagjaival.

### **1.8 A szociális segítőmunka lépései a család és gyermekjóléti szolgáltatás ellátásban**

A szolgáltatás valamennyi eleme egy gondozási folyamat, a szociális segítőmunka része, melynek lépései a következők:

1. Személyes kapcsolatfelvétel (önkéntes felkeresés vagy jelzés alapján), ismerkedés, hozott és rejtett problémák felszínre hozása. Tájékoztatási nyilatkozat kitöltése. (3. sz. melléklet)
2. A kliens saját erőforrásainak, családi, egyéb kapcsolati erőforrások feltérképezése, megegyezés, illetve szükség szerint környezettanulmány + tájékoztatás/tájékozódás az elérhető támogatásokról
3. szükséges dokumentációk megnyitása és elkészítése valamint naprakészen tartása
4. Szerződés (4.sz. melléklet) a hozott probléma megoldására, alaposan részletezve a kliens és a családsegítő vállalt feladatait, megállapodás a kapcsolattartás módjáról, gyakoriságáról.
5. Kapcsolatfelvétel a szükséges és kompetens szakemberekkel
6. Cselekvési terv készítése közösen a szakemberekkel, szülőkkel és gyermekkel

7. Folyamatos kapcsolattartás, vállalt feladatok végrehajtásának megbeszélése, sikerek, kudarcok közös elemzése, szükség esetén a terv/szerződés módosítása, új feladatok meghatározása.
8. Az eset lezárása akkor lehetséges, ha az adott problémát sikerült a kliens számára megnyugtató módon megoldani, erre fel kell készíteni az ügyfelet.
9. Esetátadásra akkor kerül sor a kliens tudtával és beleegyezésével, ha az adott probléma megoldása túlmutat a családsegítő kompetenciáján.

A családsegítővel való együttműködés alapvetően önkéntes. Kölsönösen elfogadott normák és feladatmegosztás alapján, a feladatok elvégzésének gyakorisága illetve a felmerülő újabb problémák, és azok időszerűsége szerint. Az első találkozás alkalmával a segítséget kérő minden esetben tájékoztatást kap a jogairól, a rá vonatkozó és vezetett nyilvántartásokról, az ellátások tartalmáról és feltételeiről, s az eredménytelenség esetleges következményeiről. A tájékoztatás megtörténtéről az igénybe vevő írásban nyilatkozik. Ezzel egy időben szerződést is köt a családsegítővel, melyben vállalja az együttműködést. A szociális segítőmunka keretében lehetőség szerint havonta legalább három személyes találkozást kell az igénybe vevővel megszervezni. A családsegítő személyesen vagy írásos megkereséssel lép kapcsolatba az igénybe vevővel. Ha az igénybe vevő a személyes megkeresésekor nem tartózkodik otthon, úgy a családsegítő írásos értesítőt hagy a postaládában, mely tartalmazza a sikertelen kapcsolatfelvétel/családlátogatás idejét, az intézmény címét és elérhetőségét, valamint a felkeresendő személy nevét. A családsegítőknek ügyeleti idejük van, melyről minden esetben tájékoztatják gondozott családjaikat. Ügyeleti időn kívül a családsegítő keresi fel a családot igény szerint, illetve a családdal együtt jár el az ügyekben.

A családsegítők tájékoztatást nyújtanak az intézménynél igénybe vehető szolgáltatásokról minden érdeklődőnek.

### **1.9 Nyilvántartások – dokumentáció**

A munkavégzés és a gondozott gyermekek adatai a hatályos jogszabályok alapján kerülnek regisztrálásra. Minden gondozott gyermeknek saját iratanyaga van, melybe az igénybe vevőinknek betekintési joga van, az adatvédelem szabályainak megfelelően. A családsegítő köteles minden esetben dokumentációt vezetni, melyben folyamatosan jegyzi segítő tevékenységét, szerződésbe foglalja cselekvési tervét közösen a családdal. A dokumentációt a szakmai vezető, intézményvezető bármikor kérhetik ellenőrzés céljából, a szabályszerűségeket és az adott szolgáltatások mennyiségét, minőségét

ellenőrizve javaslatot tehetnek a segítő tevékenység változtatására, illetve a szakmai vezető az intézmény vezetője felé jelezhet mulasztás, etikai vétség, szabálysértés esetén. Irattározás csak a szakmai vezető ellenjegyzése mellett történhet.

### 1.10 Az iratanyag kötelező tartalmi elemei

**Tájékoztatási nyilatkozat:** A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő személyt tájékoztatja jogairól és kötelességeiről.

**Hivatalos megkeresések:** valamennyi írásos megkeresés, az írásos válaszokkal együtt,

**Esetnapló:** amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége okán történik a gondozás, az esetnapló melléklete, a gyermekről, valamint családjának tagjairól a fontosabb adatokat, eseményeket szükséges, hogy tartalmazza, a családok problémáinak rendezése érdekében tartott

**Esetmegbeszélés, esetkonferencia dokumentációja** – értesítő levél, írásos emlékeztető, írásos vélemény bekérése nem megjelenés miatt.

**Feljegyzés:** a családlátogatásokról, személyes találkozók és az esetkezelés szempontjából fontos információk.

**Esetátadó-lap:** amennyiben erre sor kerül.

### 1.11 Esetlezárás

Az esetlezárásra az alábbi okok miatt kerülhet sor:

- kapcsolatfelvétel okának megszűnése,
- illetékesség hiánya, megszűnése
- gyermek nagykorúvá válása,
- gyermek különülő szülőhöz, vagy hozzátartozóhoz történő elhelyezése,- amennyiben ez más településre történő költözést jelent,
- gyermek családba
- a gyermek halála.

### Családsegítő feladatai esetlezáráskor

A családsegítő minimum félévente értékeli a szociális segítőmunka menetét, eredményességét, megvizsgálja az eset lezárásának lehetőségét. Ha szükséges esetkonferenciát hív össze. Team-en, esetmegbeszélő csoporton előre jelzi a lezárandó esetet, és felkészíti a gyermeket és a családot a segítő folyamat lezárására. Illetékesség megszűnése esetén tájékoztatja az illetékességgel bíró család-és gyermekjóléti szolgálatot, megküldi az iratanyagot. Értesíti a családot, a jelzést tevőt, lehetőség szerint az ügyben érintett szakembereket, szolgáltatókat.



### 1.12. Esetátadás

Az esetátadás két féle lehet:

- kötelező, amikor nincs mérlegelési jogkör (családgondozó munkaviszonya megszűnik, tartós távollét, illetékesség hiánya, védelembe vétel, összeférhetlenség)
- ajánlott, mely a szakmai vezető döntésétől függ. (vakfolt, komolyabb szakmai múlt szükségessége)

Esetátadásra csak a szakmai vezető tudtával és engedélyével kerülhet sor.

### 1.13. Prevenációs tevékenységek

- Ki Mit Tud
- Kézműves Klub
- Őszirózsa Nyugdíjas klub
- ruha –és adományosztás
- Jótékonyági Ruhabörze

#### Ki Mit Tud

Évente egy alkalommal kerül megrendezésre április hónapban ez a rendezvényünk, melynek célja hogy bemutatkozási lehetőséget adjon azoknak a tehetséges hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű gyermekeknek és fiataloknak, akik szeretnék megosztani tudásukat, szűkebb, tágabb környezetükkel.

#### Kézműves Klub

A Kézműves Klub havonta egyszer szerdánként 16.00 – 17.30 óra között működik intézményünkben előre meghirdetett (önkormányzati honlap, újság, helyben plakát) időpontokban. Célcsoportja a felnőtt lakosság, különös tekintettel a kreatív fiatal anyukákra, kismamákra, nagymamákra. Nyitott csoport, bármikor csatlakozhat új résztvevő. A foglalkozásokon különféle drága alapanyagigény nélküli technikákat

mutatunk be és készítünk el közösen (kötés, horgolás, hímzés, textilvirágok, kitűzők stb.). A klub célja, hogy a közös érdeklődésű, és az érdeklődő, de a kézműves technikákban még nem jártas emberek egymástól is tanulhassanak.

A résztvevők jelenlétüket aláírásukkal jelenléti íven igazolják.

### **Őszirózsa Idősek klubja**

Az Őszirózsa Idősek Klubja a településen élő nyugdíjasok számára jött létre. A klub rendezvényeinek szervezési és lebonyolítási feladatait látjuk el. A klubestek zenés, táncos rendezvények vacsorával, fellépőkkel. Aktualitásukat az évszakok és a különböző ünnepek adják. Kiemelkedik közülük az Idősek Világnapjához kötődő rendezvény, valamint a Karácsonyi évváró ünnepség. Évente 10 rendezvényt tartunk, e mellett pedig egy buszos kirándulást is szervezünk az érdeklődő klubtagoknak. Ezenkívül havi 1 alkalommal az időseket érintő, érdeklő előadások szervezését végezzük, mely kapcsolódik az életkorral járó testi, lelki változások, az életmódbeli változások, és betegségmegelőzős témakörhöz.

### **Ruha-és adományoztatás**

Intézményünk folyamatosan kap adományokat a helyi lakosoktól, alkalmanként helyi vállalkozóktól, vállalatoktól. A ruhaadományokat szervezeten szétosztjuk a rászoruló családok között, tartós használati cikkek (pl.: bútorok) esetében közvetítő, szervező szerepet töltünk be az adományozó és a rászorult között.

A ruhaadományok megtekintésére, elvitelére, heti egy alkalommal szerdánként 8.00-10.00 óra között van lehetőség. Az adományok minden kistarcsai, szociálisan rászorult egyén és család számára ingyenesen hozzáférhetőek, az ésszerűség és szükségszerűség elvét szem előtt tartva. Kistarcsai lakóhelyet igazolni szükséges.

Az adomány átvételének dokumentálása külön füzetben történik az átvevő nevének, lakcímének, az adomány típusának és darabszámának rögzítése, s az átvétel elismertetése mellett.

A Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel 2009-ben kötött szerződés alapján is nyújtunk tartós élelmiszeradományt a kistarcsai rászorulóknak. Év közben több alkalommal kapunk felajánlást az Élelmiszerbankon keresztül.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele a jelentkezés a kistarcsai lakóhely és a jövedelem egyidejű igazolása mellett. A jelentkezés személyesen vagy e-mailben történik. Az adományok kiosztása és elszámolása az Élelmiszerbank által rendszeresített formanyomtatványon történik.

Az adományok fogadására, tárolására és szétosztására külön helyiség áll rendelkezésre az intézmény területén.

### **Jótekonysági ruhabörze**

Évente 4 alkalommal az évszakváltásokhoz, iskolakezdéshez, ünnepekhez kötődően Jótekonysági Ruhabörzét tartunk. A ruhabörze célja, hogy árukapcsolás révén a helyi rászorulóknak részére tartós élelmiszert gyűjtsünk.

## **1.14 Egyéb szakmai tevékenységek**

### **A. Szakmai Team:**

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai számára minden héten csütörtökön 12.00- 14.00 óra között tart szakmai team-et a szakmai vezető. Célja, a napi feladatok pontosítása, az egyes esetekkel kapcsolatban felmerült nehézségek, elakadások oldása, feldolgozása.

### **B. Intézményi team**

Az intézmény valamennyi intézményegységére kiterjedően, minden héten csütörtökön 15.00-16.00 óra között intézményi team-et tart az intézményvezető. Célja az intézmény működésével kapcsolatos feladatok megbeszélése, közös feladatok átbeszélése, mindenkire tartozó kérdések felvetése/megválaszolása.

### **C. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása**

A folyamatos, kiegyensúlyozott, magas színvonalú munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek:

--szupervízió,

- esetmegbeszélő csoporton,
- rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben megfogalmazott szempontok/határidők szerint

### **1.15. Gyermekvédelmi jelzőrendszer**

Intézményünk veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, megszervezi és helyet ad a jelzőrendszeri megbeszéléseknek, koordinálja a működést és az üléseket.

A koordinálásért felelős személy az intézményvezető által megbízott települési jelzőrendszeri felelős pozíciót ellátó munkatárs.

#### **A működés alapelvei:**

- mindenkor a kliens érdekeit kell szolgálnia
- a jelzőrendszer tagjainak szakmai tevékenységük során kötelessége a titoktartás és az információk felelős kezelésének biztosítása
- minden esetben, tiszteletben kell tartani minden ember értékét, méltóságát

#### **A jelzőrendszer tagjai:**

- az egészségügyi intézmények dolgozói (orvosok, gyermekorvosok, védőnők, kórházi szociális munkás)
- nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi felelősei (óvodák, általános iskola, pedagógiai szakszolgálat)
- egyházak
- hatóságok (rendőrség, gyámhivatal, pártfogó felügyelő)
- civil szervezetek

#### **A jelzőrendszeri megbeszélések rendje**

A törvényi előírásokat figyelembe véve, gyermekvédelmi jelzőrendszeri ülést évente legalább 6 alkalommal kell tartani. Intézményünk a tanév rendjét figyelembe véve szeptember és május között, havi rendszerességgel jelzőrendszeri értekezletet tart (évente 6 alkalommal).

Üléseink tematikailag négy nagy részre bonthatóak:

- újdonságok, aktualitások (pályázatok, új látótérbe kerülő családok, személyek)
- általánosan jelenlévő problémák aktuális helyzetének áttekintése (pl.: iskolai hiányzások, fejtetvesség, oltások, szűrővizsgálatok, iskolakezdés, támogatások igénylése)
- közös családlátogatások, esetmegbeszélések egyeztetése
- egyéni esetek

Az ülések dokumentálása emlékeztető formájában történik, a résztvevők jelenléti ívet írnak alá.

### **Tanácskozás szervezése**

A család és gyermekjóléti szolgálat minden év február 28-ig tanácskozást szervez, amelyen a jelzőrendszer tagjainak írások tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékeli a jelzőrendszer előző éves működését, áttekintik a település gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesznek működésük változtatására.

A tanácskozás dokumentálása emlékeztető formájában történik, a résztvevők jelenléti ívet írnak alá. Ezt követően elkészítjük a jelzőrendszer működésének értékelését, melyet megküldünk a fenntartónak.

### **Jelzések kezelése**

#### **A jelzés érkezhethet:**

- személyes felkeresés útján
- telefonon

- írásban

A helyi társintézmények számára „Kapcsolatfelvételi lapot” készítettünk a jelzések dokumentálásának megkönnyítése érdekében.

#### A munkafolyamat:

1. A telefonos és személyes bejelentésen alapuló jelzéseket közvetlenül a családsegítő fogadja, rögzíti a beérkezett információ tartalmát, az adatközlő nevét, az adatközlés pontos idejét, amelyet fel kell tüntetni a gondozott személy egyéni dokumentációjában.
2. A beérkező eset általában az ügyeletes családsegítőhöz kerül, de előfordul, hogy az intézményvezető határozza meg, hogy ki lesz az esetgazda, a kollegák szakterületének, leterheltségének, ill. személyiségének figyelembe vételével.
3. Ha az illetékes családsegítő úgy ítéli meg, hogy a jelzést követően **azonnali beavatkozásra** van szükség, akkor azonnal, de maximum **24 órán belül** felveszi a kapcsolatot a klienssel, a családdal. Egyéb esetben **3 munkanapon belül** felveszi a kapcsolatot a segítségre szoruló családdal, személlyel, ill. szükség esetén a jelzést adó kollégával tesz közös családlátogatást.
4. A családsegítő **a jelzést követően** minden esetben **15 munkanapon belül írásbeli tájékoztatást** nyújt a jelző számára. A visszajelzés ilyenkor mindig a legszükségesebb információkat tartalmazza a kapcsolat felvételéről, a gondozási folyamat elindításáról.
5. A családsegítő a gondozási folyamatban **rendszeres** kapcsolatot tart a külső, ill. belső jelzőrendszer tagjaival, és szükség szerint esetmegbeszélésen vesz részt. E szakmai konzultációk alkalmával a résztvevők közösen dolgoznak ki megoldási módokat az együttesen feltárt problémákra, és felosztják egymás között a feladatokat.
6. A beérkezett jelzésekről hetente írásban tájékoztatjuk a család és gyermekjóléti központot.

## C. Egyéb önként vállalt feladat

### 1. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az intézmény által nyújtott szolgáltatáselem:

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

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

A szolgáltatás igénybevételének feltételeit és a térítési díj mértékét (és a díjmentességet) Kistarcsa Város Önkormányzatának Képviselő-testülete önkormányzati rendeletben szabályozza.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás személyesen, vagy hozzátartozó által és a jelzőrendszeren keresztül is igénybe vehető a „Kérelem a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez” elnevezésű nyomtatvány kitöltésével, és a jövedelemigazolás benyújtásával. A rászorultságot (egészségügyi, életkorból adódó) a kérelmező háziorvosa igazolja.

A szolgáltatás iránti kérelem elbírálása, a szolgáltatási szerződés megkötése (8. sz. melléklet) a szakmai vezető feladata. Az intézményi team-en történő esetelosztást követően a szakmai vezető a kérelmezőt felkeresi az otthonában előzetes időpont egyeztetést követően, hogy a szolgáltatásról teljes körű tájékoztatást nyújtson, s a megállapodáshoz/felszereléshez szükséges teljes dokumentációt előkészítse. A megállapodás megkötését követően a Multialarm Zrt. felszereli a segélyhívó rendszert, az igénybevevő gondozott adatlapja pedig a lakáskulccsal együtt kerül.

Az jelzőrendszeres házi segítségnyújtás térítésmentes a rászorulóknak. A nem rászoruló igénybevevők számára a szolgáltatás, térítési díjköteles.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás térítési díjának befizetésére az igénybevétel hónapját követően, havonta előre meghirdetett (hirdetőtábla, önkormányzat honlapja) időpontban kerül sor.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatainak ellátása a Multialarm Zrt.-vel kötött szerződés alapján, velük együtt történik. A Multialarm Zrt. biztosítja a szolgáltatás

technikai hátterét (0-24 órás távfelügyeleti rendszer, kétirányú kommunikációra alkalmas jelzőkészülék), valamint a kivonuló járőrt és gépkocsit, illetve a gondozónó helyszínre és visszaszállítását az ügyeleti helyre. Az ügyeletes gondozónók az Alapszolgáltatási Központ megbízással jogviszonyú munkatársai, vagy közalkalmazottai, akik a lakhelyükön adnak készenléti ügyeletet 12 órás munkarendben.

A segélyhívásokról Segélyhívási jegyzőkönyv, valamint Havi jelentés készül, a tárgyhót követő hónap 5. napjáig melynek elkészítéséhez a Multialarm Zrt szolgáltat adatokat elektronikus formában.

#### **A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretein belül biztosítjuk:**

- segélyhívás esetén az ügyeletes gondozó azonnali kivonulását a helyszínre, a riasztás vételét követően maximum 30 percen belül
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedés megtételét
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

#### **A szolgáltatás, segélynyújtás folyamata:**

A Multialarm Zrt távfelügyeleti rendszere folyamatosan monitorozza a kihelyezett készülékek működését. A rendszer azonnal jelzi a jelzésekmaradást, a munkatársak megvizsgálják annak okát és intézkednek a hiba elhárításáról. Amennyiben jelzés érkezik a gondozott készülékéről a központ felé, a diszpécser a kétirányú kommunikációra alkalmas készüléken felveszi a kapcsolatot az ügyféllel. Ezzel egy időben értesíti a járőrt és az ügyeletes gondozónót is. Ha időközben kiderül, hogy a riasztás véletlen, téves volt, ennek ténye naplózásra kerül, a járőr és a gondozónó értesítése mellett.

Valós eseménynél a járőr a gondozónóért indul. A gondozónó a készenléti táskájával az otthona előtt várja a járőrt. A gondozottnál a járőr a nála lévő kulccsal kinyitja az ingatlant, majd értesíti a diszpécser központot a helyszínre érkezéséről. A gondozónó ellátja a gondozottat, vagy értesíti a mentőket, hozzátartozókat. Az orvos, vagy mentőszolgálat megérkezéséig a helyszínen marad, onnan engedéllyel távozik. A járőr, az intézkedés végét jelzi a központnak. A gondozónót a járőr hazaszállítja. A gondozónó elkészíti a segélyhívási jegyzőkönyvet



### **Technikai háttér:**

A Multialarm Zrt. vezetékes telefon, rádiós átjelzéses alapon és GSM alapú rendszerre biztosítja a szolgáltatást.

A GSM- modul saját azonosítóján képes a távfelügyeleti központba periodikus tesztjelentést, valamint saját rendszerfelügyeleti eseményeit elküldeni. A GPRS módban a kapcsolat ellenőrzésére a tesztjelentésen kívül van még egy lehetőség: a távfelügyelet szólítja fel a modult a megadott időközönkénti (leggyakrabban 5 perc) adatszolgáltatásra. A GSM-modul felügyeli a modem állapotát is, ha az hibásan működik, vagy a GPRS körkérdés ideje+ hibatűrés ideig semmilyen adatforgalom nem zajlik a processzor, és a modem között, akkor újraindítja a modemet és a kapcsolat helyreállítása után hibajelzést küld a távfelügyeletre. A beérkezett adatok mindegyike rögzítésre kerül, az eseménylista a központból lekérhető.

Az eszköz használata:

A segélyhívó rendszer egy az ügyfél otthonában elhelyezett átjelző készülékből és egy távirányítóból áll. A távirányító legalább 2 mp.-ig történő megnyomásával lehet segélyhívást kezdeményezni. Ügyelni kell arra, hogy a távirányító mindig a gondozott közelében (nyakában, zsebében) legyen. A távirányítóban 3 évente kell elemet cserélni, az átjelző készülék karbantartását a cég szakemberi végzik meghatározott ütemterv szerint.

## **D. Védőnői Ellátás**

### **Jogsabályi háttér:**

A védőnők tevékenységüket:

- A területi védőnői ellátásról szóló 49/2004. (V. 21.) ESzCsM rendelet előírásai szerint végzik.

### **A Védőnői Szolgálat szakmai irányítása a Pest Megyei Kormányhivatal Gödöllői Járási Hivatal Népegészségügyi Osztályának vezető védőnőjének a feladata.**

A Védőnői Szolgálat munkatársai egész évben folyamatosan fogadják az ellátásra jogosultakat, meghatározott tanácsadási időpontokban. A tanácsadási időpontokat és a változásokat a vezető védőnő hagyja jóvá. (PMKH ÁNTSZ)

**Az Alapszolgáltatási Központ vezetője munkáltatói jogkört gyakorol.**

### **1. Területi védőnői ellátás**

A területi védőnő közreműködik az alapellátás keretében a családok, ezen belül kiemelten a várandósok, gyermekek és nők egészségvédelmében, a népegészségügyi feladatok ellátásában.

#### **Főbb feladatai**

- A területi védőnő ellátja a nővédelem, ezen belül
- a családtervezéssel kapcsolatos tanácsadást,
- segíti az anyaságra való felkészülést,
- részt vesz a lakossági célzott szűrővizsgálatok szervezésében;
- ellátja a várandós anyák gondozását a külön jogszabályban foglaltak szerint;
- támogatja és segíti a szülőket a gyermekágyas időszakban az egészségi állapottal, az életmóddal, szoptatással, valamint a családtervezéssel kapcsolatban;
- gondozza a körzetébe tartozó gyermekeket az újszülött kortól a tanulói jogviszony megkezdéséig;

**Ennek érdekében:**

- a törvényes képviselővel előzetesen egyeztetett gondozási terv alapján a családlátogatást végez, a védőnői tanácsadás keretében célzott és szükséglet szerinti gondozást végez, továbbá elősegíti a harmonikus szülő-gyermek kapcsolat kialakulását, segíti a gyermek nevelését és szocializációját, valamint a gyermek fejlődéséhez igazodóan az egészséges életmódhoz szükséges ismeretek nyújt,
- fokozott figyelemmel kíséri és segíti az újszülöttek, a koraszülöttek, a kis súllyal születettek, valamint az egészségi és környezeti ok miatt veszélyeztetett csecsemők és gyermekek pszichoszomatikus fejlődését;
- figyelemmel kíséri a szoptatást és az anyatejes táplálást, az anyatejjel való táplálást ösztönzi különösen az első 6 hónapban, megtanítja az anyát a szoptatás helyes technikájára, a tejelválasztás fokozásának és fenntartásának módjaira; fokozottan figyel minden korcsoportban az életkornak, egészségi állapotnak és fejlettségi szintnek megfelelő táplálásra és táplálási nehézségekre,
- ellenőrzi a külön jogszabály szerinti, 0-4 napos életkorban elvégzendő szűrővizsgálatok meglétét, tájékoztatja a törvényes képviselőt az életkorhoz kötött - külön jogszabályban meghatározott - kötelező vizsgálatokról, elvégzi a vizsgálatokat a módszertani ajánlások alapján és az észlelt eltérésekről a házi gyermekorvost, illetve a házi orvost (a továbbiakban együtt: házi orvos) írásban értesíti,
- haladéktalanul értesíti - a gyermek fejlődését veszélyeztető tényező észlelésekor - a házi orvost, illetve a gyermekjóléti szolgálatot. Emellett fokozottan gondozza a veszélyeztetett gyermeket és családját,
- felkészíti a családot a beteg csecsemő és gyermek otthoni ápolására,
- segítséget nyújt az egészségi ok miatt fokozott gondozást igénylő, a krónikus beteg, a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény 4. §-ának a) pontja szerinti fogyatékossgal élő, valamint a magatartási zavarokkal küzdő gyermek és családja életviteléhez. együttműködve a házi orvossal és szükség esetén más illetékes szakemberekkel,
- tájékoztatja a családokat az életkorhoz kötött védőoltások fontosságáról, megszervezi a védőoltások beadását, vezeti a nyilvántartásokat, eleget tesz

jelentési kötelezettségének a külön jogszabályban, módszertani levélben foglaltak szerint;

- ellátja az óvodában a védőnői feladatokat;
- gondozza az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermeket;

**családgondozás keretében,**

- tanácsot, segítséget nyújt a gondozott családban előforduló egészségi, mentális és környezeti veszélyeztetettség megelőzése, felismerése érdekében a helyes életvitelhez, a harmonikus, szerető családi környezet kialakításához,
- soron kívüli családlátogatást végez a nevelési-oktatási intézményt ellátó védőnő írásbeli jelzése alapján,
- írásban értesíti a gyermekjóléti szolgálatot és a háziorvost, ha a törvényes képviselő a területi védőnői ellátás (a családlátogatás) igénybevételét megtagadja, illetve hatósági eljárást kezdeményez a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása vagy egyéb súlyos veszélyeztető ok fennállása esetén,
- felhívja a figyelmet a népegészségügyi szűrővizsgálaton történő megjelenés fontosságára, továbbá tájékoztatást nyújt az önkéntesen igénybe vehető ajánlott szűrővizsgálatokról,
- tájékoztatja a szülőket az állami, civil karitatív családtámogatási formákról és lehetőségekről,
- tájékoztatást nyújt a gyermek jogairól, az egészségügyi ellátáshoz való jogairól és a törvényes képviselő ez irányú feladatairól, kötelezettségeiről;
- részt vesz az egyéni és közösségi egészségfejlesztési, egészségvédelmi programok tervezésében, szervezésében és megvalósításában.

Kistarcsa Város Önkormányzata, Az egészségügyi alapellátás körzeteiről szóló 42/2013. (X.17). rendeletében öt területi védőnői körzetet jelölt ki.

**Tanácsadás, ügyfélfogadás rendje**

A területi védőnők tanácsadási időben kereshetők fel a telephelyükön, az Egészségházban. A tanácsadási időket tartalmazó információs tábla megtalálható az Egészségházban, illetve az intézmény honlapján.

## 2. Iskola-egészségügyi ellátás

Az iskolavédőnő közreműködik az alapellátás keretében az oktatási-nevelési intézményekben ellátott gyermekek egészségvédelmében, a népegészségügyi feladatok ellátásában.

### Főbb feladatai

- Az iskolai védőnő összeállítja az éves munkatervet. A munkaterv összeállításakor figyelembe veszi a nevelési-oktatási intézmény egészségnevelési programjában megfogalmazottakat.
- Ellátja a tanulók védőnői vizsgálatát 6 éven felüliek esetében kétévenként (kivéve a színlátás vizsgálatát):
  - a testmagasság, testtömeg, a testi fejlettség és tápláltsági állapot hazai standardok szerinti értékelése, a nemi fejlődés értékelése,
  - a pszichés, motoros, mentális, szociális fejlődés és magatartásproblémák feltárása,
  - érzékszervek működésének vizsgálata (látás, kancsalság, hallás) és a színlátás vizsgálata a 6. évfolyamban,
  - mozgásszervek vizsgálata: különös tekintettel a lábstatikai problémákra és a gerinc-rendellenességekre,
  - vérnyomásmérés,
    - pajzsmirigy tapintásos vizsgálata a 4. évfolyamtól.
- Ellenőrzi a gyermekek, tanulók személyi higiéniáját.
- Elsősegélyt nyújt igény esetén
- Előkészíti az orvosi vizsgálatokat.
- Elvégzi a védőoltásokkal kapcsolatos szervezési, előkészítési feladatokat.
- Segíti a krónikus betegek, magatartási zavarokkal küzdők életvitelét.
- Részt vesz az egészségtan oktatásában elsősorban az alábbi témákban:
  - az egészséggel kapcsolatos alapismeretek (személyi higiéné, egészséges életmód, betegápolás, elsősegélynyújtás),
  - családtervezés, fogamzásgátlás,

- szülői szerep, csecsemőgondozás,
  - önvizsgálattal kapcsolatos ismeretek,
  - szenvedélybetegségek megelőzése.
- Részt vesz a testnevelés, gyógytestnevelés, technikai órák, iskolai helyiségek és környezet, az étkeztetés higiénés ellenőrzésében.
  - Kapcsolatot tart a szülőkkel (szülői értekezlet, családlátogatás).
  - Segít a pályaválasztásban.
  - Vezeti az elvégzett feladatok dokumentációját (egészségügyi törzslapok, Egészségügyi Könyv, ambuláns napló, védőoltások, szakorvosi beutalások, veszélyeztetettek nyilvántartása stb.).
  - Írásban értesíti a gyermekjóléti szolgálatot és a háziorvost, illetve hatósági eljárást is kezdeményez a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása vagy egyéb súlyos veszélyeztető ok fennállása esetén,
  - Felhívja a figyelmet a népegészségügyi szűrővizsgálaton történő megjelenés fontosságára, továbbá tájékoztatást nyújt az önkéntesen igénybe vehető ajánlott szűrővizsgálatokról,
  - Tájékoztatja a szülőket az állami, civil karitatív családtámogatási formákról és lehetőségekről,
  - Tájékoztatást nyújt a gyermek jogairól, az egészségügyi ellátáshoz való jogairól és a törvényes képviselő ez irányú feladatairól, kötelezettségeiről;
  - Részt vesz az egyéni és közösségi egészségfejlesztési, egészségvédelmi programok tervezésében, szervezésében és megvalósításában.

### **Tanácsadás, ügyfélfogadás rendje**

Az iskolavédőnő az oktatási-nevelési intézményben kereshető fel, az éves munkatervében meghatározott időpontokban.

## **VII. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

### **2. Intézményegységek együttműködése**

A különböző szervezeti egységek munkatársai a jelzőrendszer tagjai. Amennyiben a saját ellátottjaik, klienseik körében olyan problémával szembesülnek, mely megoldásában nem ők, hanem intézményen belül másik szervezeti egység munkatársai a kompetensek, kötelesek azt az intézményvezető felé jelezni. Természetesen lehetőség van intézményünk több szolgáltatásának egyidejű igénybevételére (pl. étkeztetés, házi segítségnyújtás,), ekkor azonban az intézményvezető/intézményvezető helyettes feladata, hogy az egyes szakterületek kompetencia határait kijelöljék, tudatosítsák.

### **2. Partnerek, az intézmény külső kapcsolatrendszere, az együttműködés módja**

- Fenntartó Önkormányzat;
- környező települések, budapesti kerületek önkormányzatai, oktatási-nevelési intézményei, gyermekjóléti-és családsegítő szolgáltatást nyújtó intézményei
- A Kistarcsa Város területén működő állami-, egyházi intézmények, társadalmi szervezetek, állampolgári csoportok; oktatási-nevelési intézmények, egészségügyi intézmények
- A területileg illetékes Kormányhivatalok. (Járási Gyámhivatal, ÁNTSZ, Munkaügyi Központ)
- Vöröskereszt, Rendőrség, Katolikus Karitász
- Szakmai szövetségek, egyesületek;
- Hatóságok

A társintézményekkel való együttműködés elsősorban személyes kapcsolatok által alakult ki. A külső kapcsolattartás rendszeres formája az Intézményben működtetett Jelzőrendszeri megbeszélések, melyek legalább havi egy alkalommal lehetőséget adnak az esetmegbeszélésekre és az információk cseréjére. A fenntartó Önkormányzattal és a többi intézménnyel hivatalos levelezés, vagy személyes találkozás útján állunk kapcsolatban.

## Záradék

A szakmai programot az Alapszolgáltatási Központ közalkalmazotti közössége megismerte és elfogadta.

A szakmai programot Kistarcsa Város Önkormányzat Képviselő-testülete. ~~104~~ 2022.  
( V. 25.) sz. határozatában elfogadta.



A szakmai program hatályba lépésének időpontja: 2022.