

Budapest XXI. Kerület Csepel
Önkormányzata
Humán Szolgáltatások Igazgatósága

Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és
Fogyatékosügyi Bizottsága
...../2016.(...) SZEFOB határozatával
jóváhagyott

SZAKMAI PROGRAMJA

Budapest, 2016.

Tartalom

1.	ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK.....	5
1.1.	Az Intézmény főbb adatai:	5
1.2.	Az Intézmény működési engedéllyel rendelkezik az alábbi szakfeladatokra:	6
1.3.	Az intézmény feladatai:.....	6
1.4.	Az intézmény célja	7
1.5.	Az intézmény munkáját meghatározó elvek.....	8
1.6.	A szolgáltatások igénylése :	9
1.7.	A település bemutatása.....	11
2.	AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK.....	13
2.1	Család-és Gyermejkölési Központ.....	13
2.1.1.	A szolgáltatás célja, ellátottak köre:.....	13
2.1.3.	Az ellátás igénybevétele módja.....	22
2.1.4.	Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja	22
2.2.	Családsegítő Községi Ház.....	23
2.2.1.	Célok	24
2.2.2.	Célcsoportok meghatározása	24
2.2.3.	A lakótelep bemutatása	25
2.2.4.	Ellátottak köre	25
2.2.5.	Községi programok.....	26
2.2.6.	Kapcsolat a lakossággal	27
2.2.7.	Önkéntes munka	27
2.3.	Játszóház	28
2.3.1.	Ellátandó terület jellemzői	28
2.3.2.	A célcsoport bemutatása.....	29
2.3.3.	A szolgáltatás célja, feladata.....	29
2.3.4.	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások köre, rendszeressége	29
2.3.5.	Az ellátás igénybevétele módja.....	31
2.3.6.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	31
2.3.7.	Együttműködés más intézményekkel	32
2.4.	Bölcsődei ellátási egység	32
2.4.1.	A bölcsődei nevelés-gondozás célja, feladata.....	33
2.4.2.	A bölcsődei nevelés-gondozás alapelvei	33
2.4.3.	A bölcsődei nevelés-gondozás feladatai.....	35
2.4.4.	Az érzelmi fejlődés és szocializáció segítése	35
2.4.5.	Az ellátottak köre, bölcsődei alapellátás igénybevétele	36

2.4.6. A bölcsődei ellátás igénybevétele módja.....	36
2.4.7. Térítési díj.....	37
2.4.8. A feladatellátás szakmai tartalma, módja	38
2.4.9. Alapellátáson túli, a családi nevelés támogató szolgáltatások.....	40
2.4.10. A bölcsőde missziós nyilatkozat	41
2.4.11. A bölcsődék minőségpolitikája:	42
2.4.12. Bölcsődék bemutatása	42
2.4.13. Dokumentáció a bölcsődékben.....	43
2.4.14. Az alapellátásban, szolgáltatásban résztvevő gyermekek és dolgozók jogainak védelme	45
2.4.15. Panaszjog	45
2.4.16. Szervezeti adatok	46
2.5. Szociális ellátási egység.....	47
2.5.1. Étkeztetés.....	48
2.5.2 Házi segítségnyújtás	50
2.5.3. Idősek nappali ellátása (két telephelyen)	54
2.5.4. Átmeneti elhelyezés (Időskorúak gondozóháza)	59
2.5.5. Fogyatékos személyek nappali ellátása	63
2.5.6. Támogató szolgáltatás	66
2.5.7. 24 órás gondozási (nővér) ügyelet	72
2.5.8. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	73
2.5.9. Személyes gondoskodást nyújtó szociális alap- és szakellátások során ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme és Szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	79
3. SZAKMAI – SZERVEZETI EGYSÉGEK KÖZÖTTI KAPCSOLATOK.....	80
4. AZ ELLÁTOTTAK VÉDELME.....	80
4.1. Az ellátottak általános jogai	80
4.2. Az ellátottak speciális jogai:.....	80
4.3. Ellátottjogi képviselő.....	80
4.4. Gyermejjogi képviselő	81
5. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK VÉDELME	81
5.1. Szociális szolgáltatást végzők jogai.....	81
5.2. Alapellátásban dolgozók igazolványa	81
5.3. A dolgozók egészségének védelme	82
6. AZ INTÉZMÉNYI DOKUMENTÁCIÓ FELSOROLÁSA (PAPÍR ALAPÚ ILL. ELEKTRONIKUS) .	82
7. AZ INTÉZMÉNY TÁRGYI FELTÉTELEI	82
7.1. Épület, helyiségek.....	82
7.2. Berendezés, felszereltség.....	82

8. AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL MEGVALÓSÍTANDÓ FELADATOK.....	82
8.1. Középtávú feladatok:	82
8.2. Rövid távú feladatok:	83
8.3. Hosszú távú feladatok:.....	83
Mellékletek:.....	84

1. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti, egészségügyi alapellátást **közös igazgatású és többcélú integrált közszolgáltató intézményként** (alap és szakellátás keretében) feladatait magas színvonalon igyekszik ellátni.¹

Az Intézmény a szolgáltatási körébe tartozó alaptevékenységét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény (Szt.), a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Törvény (Gyvt.), Budapest XXI. Ker. Csepel Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodás körébe tartozó az egyes kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, illetve szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 27/2003. Kt. Rendelete szerint látja el feladatait.

A nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény [továbbiakban: Vagyon tv.], törvények figyelembevételével és használatával valamint a végrehajtásukra kiadott, az Önkormányzat vagyonáról és a vagyona feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 11/2012. (V.3.) Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Önkormányzati rendeleteiben foglaltakat tekintti magára nézve kötelezően alkalmazandónak.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága összes munkavállalója az intézmény szabályzatai, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak szerint végzi munkáját. Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését az egyes szakmai egységek bevonásával, az intézményvezető irányítja.

1.1. Az Intézmény főbb adatai:

Az intézmény megnevezése: Budapest XXI. kerület Csepel Önkormányzata Humán Szolgáltatások Igazgatósága (továbbiakban: Intézmény)

Rövidített megnevezése: Humán Szolgáltatások Igazgatósága

Az Intézmény fenntartója: Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata

Az intézmény székhelye: 1211 Budapest, Kiss János altb. u. 54.

Az intézmény telephelyei:

- 1212 Budapest, Táncsics Mihály utca 69.
- 1212 Budapest, Völgy u. 82.
- 1211 Budapest, Vereckei u. 10.
- 1214 Budapest, Simon Bolívar sétány 1/a.
- 1215 Budapest, Csete Balázs u. 5
- 1212 Budapest Rákóczi tér 32.
- 1211 Budapest Karácsony S. u. 17.
- 1214 Budapest Mátyás u. 72-74.
- 1211 Budapest Kiss J. altb. u. 22-24.
- 1211 Budapest ÁMK konyha

Az Intézmény önálló jogi személy, önállóan működő költségvetési szerv

¹ Az integrált intézmény rendszer 2007. július 1-jén alakult meg. Működtetésének jogalapját Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Képviselő-testületének 234/2007.(III. 26.), valamint a 613/2008.(X.21.) Kt. számú határozata biztosítja.

1.2. Az Intézmény működési engedéllyel rendelkezik az alábbi szakfeladatokra:

- Időskorúak átmeneti ellátása (10 fő férőhellyel) a Simon Bolívar sétány 1/a számú telephelyen,
- Idősek nappali ellátása a Simon Bolívar sétány 1/a számú (45 fő férőhellyel), valamint a Vereckei utca 10. (35 fő férőhellyel) szám alatti telephelyen,
- Fogytékossággal élők nappali ellátása (46 fő férőhellyel) a Völgy u. 82. számú telephelyen,
- Demens személyek nappali ellátása (5 fő férőhellyel) Vereckei utcai Gondozási részleg
- Család- és Gyermekjóléti Szolgáltatás (Család és Gyermekjóléti Központ) a Kiss János alt. u. 54. számú telephelyen,
- Szociális étkeztetés a Kiss János alt. u. 54., Simon Bolívar sétány 1/a és a Vereckei u. 10. számú telephelyeken,
- Házi segítségnyújtás a Kiss János alt. u. 54. számú telephelyen (144 fő ellátottra), Simon Bolívar sétány 1/a (12 fő ellátottra) alatti telephelyeken,
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (40 készülék) a Simon Bolívar sétány 1/a számú telephelyen,
- Támogató Szolgáltatás a Völgy utca 82. számú telephelyen,
- Szociális közösségi programok szervezése, lebonyolítása a Csete Balázs utca 5. szám alatti telephelyen
- Gyermekek napközbeni ellátása bölcsődében
- Étkeztetés

1.3. Az intézmény feladatai:

- Az intézmény a szociális, mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, vagy egyéb okokból krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességeinek megőrzése, a válsághelyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése érdekében és a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti szolgáltatások biztosítására Család- és Gyermekjóléti Központot működtet.
- Az intézmény az idős, ill. rászorult emberek részére házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, szociális étkeztetést és nappali ellátást biztosít a megszokott életvitel fenntarthatósága érdekében.
- Azon idős személyek számára, akik gondozása otthonában nem megoldott az intézmény átmeneti gondozóházat működtet.
- Az intézmény fogyatékos személyek részére nappali ellátást és támogató szolgálatot biztosít, amelyeket döntően a megszokott életvitelük mellett vehetnek igénybe.
- Középsúlyos demenciával küzdő idős embereknek nyújt napközbeni ellátást, akik önmaguk ellátására nem képesek.
- Az intézmény bölcsődei ellátást biztosít a Csepelre bejelentett, ill. életvitelszerűen tartózkodó 0-3 éves korú gyermekeknek
- Gyermekétkeztetés és munkahelyi étkeztetés biztosítása két konyha működtetésével

1.4. Az intézmény célja

- Az Intézmény célja, hogy egységes szakmai szemlélet alakítson ki, és az általa nyújtott szolgáltatásokban a rászorulóknak számára biztosítsa az egyenlő esélyű hozzáférést.
- Csepel közel 80. 000 fős lakosságának jó színvonalú, hatékony, korszerű, probléma-érzékeny, hozzáférhető, a törvényi előírásoknak megfelelő szociális és szolgáltatást kíván biztosítani felkészült, elkötelezett alkalmazottja áldozatkész munkájával.
- Az integrált formában való működtetés előnyeit kihasználva az egyes ellátási formák közötti szakmai kapcsolattartás és együttműködés, az egyes szolgáltatási formák közötti rugalmas átmenet biztosításával elősegíteni a rászorulóknak szociális ellátásának biztonságát, folytonosságát, a szolgáltatások minőségének és hatékonyságának folyamatos fejlesztését.
- A szolgáltatások biztosításában a valós szükségleteken alapuló, célzott és differenciált ellátás a követendő módszer.
- A szociális ellátások átláthatósága biztosított lehetőségek kihasználása az ellátások gazdaságos, a rászorulóknak koncentrált működtetés érdekében. A rendelkezésekre álló anyagi források leghatékonyabb felhasználása feltételezi a szakmai munka ellenőrizhetőségét, a törvényi előírásoknak való teljes körű megfelelést.
- Az igények változásaira való folyamatos odafigyelés és rugalmas reagálás. Az új és korszerű módszerek, elképzelések, lehetőségek iránti fogékonyság.
- A kerület szociálpolitika kialakításában és magvalósításában való aktív, kezdeményező részvétel.
- Az Intézmény - nagyságrendjét és szellemi tőkéjét kihasználva - rendszeres és hatékony képzésekkel, továbbképzésekkel, szakmai műhelyekkel, esetmegbeszélésekkel, szupervízióval, tréningekkel elősegíteni a szociális és egészségügyi ellátást nyújtó szakemberek szakmai felkészültségének javítását, személyiségfejlesztését.
- Humán ellátási körzet modell (területi modell) alkalmazásával mind a szociális, mind az egészségügyi ellátás hatékonyságának növekedést érjük el.
- Az intézmény egész tevékenységével a rászoruló emberek- szükségleteikhez igazodó - segítségét szolgálja, oly mértékben és olyan módon, ahogy azt a rászoruló egészségi, szociális és pszichés állapota indokolja, és ahogy arra a törvényes lehetőségek módját adnak.
- Az intézmény a konkrét helyzeteknek megfelelően; egyéneknek, családoknak és csoportoknak nyújt segítséget, elsősorban a szociálpolitika eszközeivel, azt a szociális szolgáltatást választva, ahol a hatékonyság a leginkább biztosítható.
- Az Intézmény keretében szervezett minden szociális szolgáltatási forma működtetésénél és fejlesztésénél arra kell törekedni, hogy szolgáltatásai – elkerülve a túl- illetve alulgondozás veszélyét - a rászorulóknak igényeihez igazodjanak, szemléletében legyen befogadó és nem kirekesztő.
- Az integráció lehetőségét kihasználva az információ gyors áramlásában eredményesen alkalmazható a prevenció, a kialakult krízisek hatékony kezelése, az izoláció kiküszöbölése illetve a rehabilitáció és a sikeres életvezetés biztosítása.
- Az egész szociális alapellátás ellátórendszerének egységes szervezeti formában történő megszervezésével hatékonyabbá vált az ellátás egésze, elősegítve, hogy a rászorulóknak a szükséges ellátásokat a lehető leghosszabb ideig lakóhelyükön vehessék igénybe, minőségi és hatékony otthoni közeli szolgáltatással.

1.5. Az intézmény munkáját meghatározó elvek

A Szociális Munka Etikai Kódexébe, foglaltak szerint végzik munkájukat a szociális területen és a bölcsődében dolgozók. Hátrányos megkülönböztetés nélkül, tárgyilagosan, bizalmon alapuló légkörben nyújtanak segítséget, szolgáltatást, együttműködnek a szolgáltatást igénybe vevővel.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága Budapest XXI. Kerületében élő valamennyi rászoruló számára hozzáférhető, igénybe vehető (tisztelőtlen tartva az anonimitást és a kötelező szakmai titoktartást) humánszolgáltató intézmény. Az intézmény működésének és szakmai munkájának a fentiekben említett - elsősorban jogi - keretek pontos vázát nyújtják.

Elsődleges prioritás - a szakmaiság és hatékonyság érdekében - a jogszabályi rendelkezések, irányelvek gyakorlatba való sikeres átültetése. Hasonlóképpen fontos ügyfeleink segítése autonómiájuk, önmaguk iránti felelősségük kialakításában, valamint, hogy megtalálják helyüket a társadalomban illetve, hogy csökkentsék a szociális- és léthelyzetükből adódó hátrányokat. Mindezek tükrében célcsoportunkat közelebb segíthetjük ahhoz, hogy a társadalmi folyamatok passzív befogadása helyett aktív cselekvésre – a személyi érdekek hatékony képviselésére – képesek legyenek.

Nyitottság, nyilvánosság elve

Az intézményt csoportok, közösségek, egyének közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolattfelvételt, illetve az intézmény szolgáltatója ajánlja fel segítségét a kliensnek.

Az intézmény kizárólag olyan szolgáltatásokat nyújthat, amelyekre a kliens a feltárt lehetőségek közül igényt tart. Kivételt képez a hatóság által elrendelt szolgáltatások. Az intézmény folyamatosan törekszik szolgáltatásai fejlesztésére.

A Szakmai Program az érintettek számára hozzáférhető és nyilvános, ezért a székhelyen és minden telephelyen nyomtatott formában hozzáférhető, valamint a www.hsz21.hu honlapon megtalálható.

Önkéntesség elve

Az intézmény az ellátottakkal az önkéntesség elve alapján alakít ki kapcsolatot. Az együttműködés és a szolgáltatás igénybe vételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása.

A munkatársak az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály áll fenn.

Egyenlőség elve

Az intézmény kliensei és a lakosság vonatkozásában nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül, az egyenlő bánásmód szabályainak figyelembe vételével látja el segítő feladatát, nyújt ellátást.

Az emberi és állampolgári jogok védelmének elve

A munka során az intézmény tiszteletben tartja, és feladatkörében biztosítja a klienseket megillető, az Alkotmányban rögzített alapvető és állampolgári jogait, szükség szerint segítséget nyújt ezen jogoknak más szervek előtti képviselésében.

Normalizáció elve

Az intézmény szolgáltatásai működtetése során arra törekszünk, hogy a szolgáltatást igénybevevők számára olyan életmintát tegyünk elérhetővé, amelyek a társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legnagyobb mértékben megfelelnek.

Egyenlő esélyű hozzáférés elve

Az egyenlő hozzáférés elve olyan társadalom előmozdítását tűzte ki célul, amelyben a fogyatékos emberek egyenlő esélyeket élvezhetnek, a többségi társadalom tagjaival azonos mennyiségben és azonos minőségben jutnak hozzá közszolgáltatásokhoz, ahol a fogyatékos személyek eltérő szükségleteihez igazodik a szolgáltatások igénybevételének módja.

A szolgálat nyitva álló helyisége akadálymentesen megközelíthető, az egyenlő esélyű hozzáférést biztosító környezet előírásainak megfelel.

Önrendelkezés elve

Az önrendelkezés elvének értelmében az emberek meglévő képességeik és lehetőségeik keretein belül szabadon rendelkeznek életük alakításáról. A szolgáltatásban részesülő személy önmaga hoz döntéseket sorsáról, amiért felelősséget is vállal. A szolgáltatásban részesülő személy önmaga dönt életének kérdéseiben, így eldönti kér-e segítséget, kitől kéri, milyen tevékenységhez kéri.

Hátrányos megkülönböztetés tilalmának elve

A hátrányos megkülönböztetés tilalmának elve a társadalom valamennyi területén érvényesítendő elv. A szolgáltatásokban részesülő személyt nem érheti semmilyen hátrányos megkülönböztetés, fogyatékoságuk, betegségük, életkoruk, szexuális irányultságuk, nemük, fajuk miatt nem lehet kizárni tevékenységekből, a társadalmi életben való részvételből.

Rehabilitáció elve

A rehabilitáció elve értelmében a szolgáltatásban részesülő személyeket képessé kell tenni arra, hogy képességeiket fejleszthessék és erőfeszítéseket tegyenek állapotuk romlásának megakadályozására.

1.6. A szolgáltatások igénylése² :

Az intézmény által biztosított szolgáltatásokat az érintettek az alábbi helyeken és

² Az igénybe vétel módját az egyes szakfeladatok részei tartalmazzák.

időpontokban igényelhetik:

Családsegítő - és gyermekjóléti szolgáltatás

A nyitva álló helyiség címe:

1211 Budapest, Táncsics Mihály utca 69.

Munkanapokon:

H-Cs.: 8.00 – 18.00

P.: 8.00 – 14.00

(14.00 órától 23 óráig

klubfoglalkozások vannak)

Étkeztetés

A nyitva álló helyiség címe:

1211 Budapest, Kiss J. alt. u. 54.

Munkanapokon:

H-Cs.: 7.30 – 16.00

P.: 7.30-13.30

Házi segítségnyújtás

A nyitva álló helyiség címe:

1211 Budapest, Kiss J. alt. u. 54.

Munkanapokon:

H-Cs.: 7.30 – 16.00,

P.: 7.30-13.30

Fogyatékos személyek nappali intézménye

A nyitva álló helyiség címe:

1212 Budapest, Völgy u. 82.

Fogyatékosok nappali ellátása:

H-Cs.: 6.30 – 17.00

P.: 6.30-16.00

Fogyatékos személyek támogató szolgáltatása:

A nyitva álló helyiség címe:

1212 Budapest, Völgy u. 82.

H-P.: 8.00 – 16.00

Idősek nappali ellátása

A nyitva álló helyiség címe:

1211 Budapest, Vereckei u. 10.

Nappali szociális ellátás időskorúak részére:

H-Cs.: 7.00 – 15.30

P.: 7.00-14.00

Demens személyek nappali ellátása

A nyitva álló helyiség címe:

1211 Budapest, Vereckei u. 10.

Nappali szociális ellátás időskorúak részére:

H-Cs.: 7.00 – 15.30

P.: 7.00-14.00

Nyugdíjas ház és Idősek nappali ellátása

A nyitva álló helyiség címe:

1214 Budapest, Simon Bolívar sétány 1/a.

Integrált intézmény:

Nappali szociális ellátás időskorúak részére:

H-Cs.: 7.00 – 15.30

P: 7.00-14.00

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, (folyamatos hozzáférhetőség)

Átmeneti elhelyezést biztosító ellátás időskorúak részére:

A nyitva álló helyiség címe:

1214 Budapest, Simon Bolívar sétány 1/a. (folyamatos hozzáférhetőség engedélyezett férőhely függvényében)

Családsegítő Községi Ház

1212 Budapest Csete Balázs utca 5.

H-P.: 9.00-17.00

Bölcsődei ellátás biztosító intézmények

1211 Budapest Karácsony s. u. 7.

1212 Budapest Rákóczi tér 32.

1214 Budapest Erdősor u. 72-4.

H-P.: 6.00- 18.00

1.7. A település bemutatása

Közigazgatási besorolás:

Csepel Budapest Főváros XXI. kerülete.

Területe 25,8 km², lakosainak száma 78.107 fő. (2015. január 1.)

A kerület népessége:

Csepel népessége – a főváros egészére jellemző módon - csökkenő tendenciát mutat. A hivatalosan bejelentett lakónépességen kívül nem elhanyagolható számban élnek a kerületben bejelentés nélkül is emberek.

A vándorlás különösképpen a gyermekekkel foglalkozó szakemberekre ró nagy terhet, a gyermekek helyzete, iskoláztatása olykor nehezen megoldható, és a gyermekvédelmi intézményrendszer számára nehezen követhető. A vándorlásból egyéb családvédelmi feladatok is adódnak, így pl. a család lakhatási problémájával, szegénységével összefüggésben.

A kerületben élő 14 éven aluliak száma a lakosság 13%-át, míg a 60 év felettiek száma 23 %-át teszi ki, amennyiben az ideiglenesen itt lakókat is figyelembe vesszük.

A születésszám 2006-2007. években növekvő tendenciát mutatott, de 2010 óta ismét csökkenő tendenciát mutat. Ezzel egy időben jelentős növekedés mutatkozik a terhesség-megszakítások száma tekintetében. A születési és a halálozási számok közötti ollót tekintve a halálozások száma – 2006. évet kivéve – folyamatosan meghaladja az élve születések számát. A lakosság cseréledőisével kapcsolatos jelenségek egy alaposabb szociológiai felmérést tennének indokolttá.

A kerület lakosságának egészségi állapota:

Az egészségügyi állapot szoros összefüggést mutat a lakosság szociális helyzetével, életmódjával. A kerület lakossága körében jelentős a szakmunkások és fizikai dolgozók részaránya, ami az említett csoportok esetében a nehezebb

munkakörülmények és gyakran hátrányos szociális helyzet következtében magasabb egészségügyi kockázati tényezőt jelent a fővárosi átlaghoz képest.

A kerület lakásállománya:

A kerületben folyamatosan épülnek lakások, az utóbbi években az önkormányzat is elindított egy piaci alapú lakásépítési programot. Ennek ellenére a szociálisan nehéz helyzetben levő, alacsony jövedelmű családok számára lakáshoz jutni alig lehet. Az átmeneti elhelyezést szolgáló intézmények nem jelentenek megoldást erre a problémára. A lakáshoz jutás gondja különösen a szegényebb fiatal családoknak megoldhatatlan.

A kerületben területileg összefüggő, szegregált részek nincsenek, ugyanakkor van néhány olyan földrajzilag meghatározó körzet, ahol a szociális problémák halmozottabban fordulnak elő. Ezek között elsősorban egyes lakótelepi körzetekben valamint kerület peremrészein élők helyzete a legnehezebb.

A közüzemi hátralék Csepelen elsősorban a panellakásokban lakókat érinti. Ennek egyik oka, hogy a panellakásokban a távfűtés költségei az egyéb lakások fűtési költségeihez mintegy másfélszeres mértékűek, másik oka pedig, hogy ezeken a lakótelepeken, többnyire az alacsony jövedelmű családok kaptak lakást, olyanok, akik saját erejükből nem voltak képesek lakást vásárolni. Akik időközben jobb körülmények közé kerültek, azok, ha teheték, tovább költöztek. Így a panellakásokban maradók, ill. az elköltözők helyére települők között különösen sok a halmozottan hátrányos helyzetű. Ezt a lakosságcsoporthoz kiemelten érinti ma is a munkanélküliség, a családok többségében jellemző módon megtalálható az alacsony iskolai végzettség, a rossz egészségi állapot, a viszonylag magas életkor stb. ebből adódóan a családtagok a munkaerő-piacon kevés eséllyel rendelkeznek.

Az önkormányzat a korábbi bérlakás állomány döntő hányadát értékesítette. Az önkormányzati tulajdonú lakásokat gyakorlatilag csak a legszegényebb családok nem vették meg, így ma jellemzően az önkormányzati bérlakásban élők döntő többsége a lakosság szociálisan hátrányos helyzetű rétegéhez tartozik. Az önkormányzati bérlakások lakbére az átlagos bérnövekedés átlagával nagyrészt megegyező mértékben növekedett, azonban, ezekben a bérlakásban élő családok nagyobb részének jövedelme jelentősen alacsonyabb szinten maradt, mint az átlag.

A foglalkoztatottság alakulása a kerületben:

Az elmúlt másfél évtizedben a munkanélküliek számaránya a kerületben, jelentős mértékben meghaladta a fővárosi átlagot. Noha az utóbbi években a statisztikailag kimutatott munkanélküliségi arány fokozatosan (látványosan) javult, azonban még ma is az egyik legnagyobb társadalmi problémát jelenti a kerületben. Az utóbbi években a statisztikailag kimutatott munkanélküliségi arány fokozatosan javult, azonban 2008 végétől jelentős növekedés történt. Jelenleg ez tekinthető az egyik legnagyobb társadalmi problémának a kerületben a lakhatással kapcsolatos nehézségek mellett. Az említett tény a lakosság egészségi állapotára nézve is súlyos kockázati tényező. A szociális helyzet (szegénység) általában is komoly egészségi kockázati tényezőként jelentkezik a kerületben.

Csepelen a munka és a munkanélküliség történelmileg sajátos jelentőséggel bír, mivel Csepel helyzetét évtizedeken át a Csepel Művek („Vasmű”) határozta meg. A csepeliek nagy része a kerületben dolgozott, a nagy lakásépítkezéseknek

köszönhetően a kerületben lakott, és kialakult egy sajátos kötődés, egy sajátos „mi csepeliek” öntudat. A gyár felbomlásával az emberek nem csak munkahelyüket veszítették el és megélhetésük vált bizonytalanná, hanem a lokálpatriotizmus, a „csepeliség-tudat” (a csepeli identitás) sérült. Az emberek egy része szaktudásának köszönhetően feltalálta magát az új helyzetben, ám nem kevesen csak nehezen tudtak talpra állni és sokan maradandó egészségkárosodást szenvedtek.

A Szakmai Program differenciáltan, az egyes szolgáltatások önálló Szakmai Programjainak összefűzésével, egy általános szabályokat és az egyes szakmai-szervezeti egységek közti kapcsolódási pontokat tárgyaló szakasszal kiegészítve készült.

Minden szolgáltatásra kötelezően vonatkozik adatszolgáltatás.

Munkanapokon a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 329/2011. (XII.29.) Korm. rendelet szerint a bölcsődei alapellátást igénybe vevő gyermeke, a különböző ellátásokat igénybe vevő felnőtteket naponta jelenteni köteles az arra felhatalmazott dolgozó. A Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) rendszerben a gyermekeket és a felnőtteket a TAJ - számuk alapján tartják nyilván.

2. AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

2.1 Család-és Gyermekjóléti Központ

2.1.1. A szolgáltatás célja, ellátottak köre:

A Család-és Gyermekjóléti Központ, mint a Humán Szolgáltatások Igazgatósága szervezeti egysége, komplex feladatokat lát el a kerületben élő szociális, mentális és anyagi problémákkal küzdő egyének, illetve családok támogatása érdekében.

Az ellátás hozzájárul a gyermek egészséges fejlődéséhez, jólétéhez, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, a gyermek családból történő kiemelésének megelőzéséhez, a veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzéséhez, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzéséhez, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítéséhez.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága Család-és Gyermekjóléti Központjának ellátási területe Budapest XXI. kerület közigazgatási területe. Ellátottak köre: a közigazgatási területen állandó lakcímmel, tartózkodási címmel és hellyel rendelkező, valamint a kerületben életvitelszerűen élő lakosok.

2.1.2. A Család és Gyermekjóléti Központ feladata:

A Család és Gyermekjóléti Központ két munkacsoportból áll. Családsegítő csoport és Hatósági munkát segítő csoport.

Családsegítő Csoport:

Ellátja a Gyvt. 39. § (2)- (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

Célunk, hogy az ügyfél minél kevesebb stáción menjen végig ahhoz, hogy a megfelelő szolgáltatást biztosítani tudjuk számára. Ezt megvalósítandó, a Humán

Szolgáltatások Igazgatóságához érkező ügyfeleket a pultnál a szociális asszisztensek fogadják, akik az adott ügyfelet az ügyeletes családsegítőhöz delegálják. A szociális asszisztens minden esetben ellenőrzi, hogy az érkező ügyfél járt-e már intézményünkben, illetve milyen szolgáltatásokat vett igénybe.

Családsegítőink a hét minden napján váltott ügyeleteset tartanak az intézményben. Az ügyeletes családsegítő felveszi az ügyfél adatait és az első beszélgetés alkalmával feltárja a fő problémát, valamint informálódik az ügyfél szociális helyzetéről. Az ügyfél ezt követően esetkiosztás után (a háziorvosi körzetekre épülő Humán ellátási körzet modell alapján), a lakóhelye szerinti körzet családsegítőjéhez kerül. A családsegítő, mint esetgazda folyamatosan figyelemmel kíséri a különböző –az Intézményben és szükség esetén azon kívüli, elérhető és működő- szolgáltatások igénybevétele során ügyfele helyzetének alakulását. Amennyiben indokolt, esetmegbeszélést szervez. A családsegítő ügyfele érdekében kapcsolatot tart az esetmenedzserrel, társintézményekkel, jogásszal, pszichológussal, valamint az Szociális ellátási egység vezetőjével. A szolgáltatás(ok) igénybevétele során felmerülő problémák esetén, illetve az eset hatékony megoldása érdekében munkájával segítséget nyújt a fent említett területeken dolgozó és szolgáltatásokat nyújtó kollégáinak.

A veszélyeztetett gyermekekről legtöbb esetben a jelzőrendszeri tagoktól (óvodák, iskolák) értesülünk. Jelzés alapján vesszük fel a kapcsolatot a családokkal, de a szolgáltatás önkéntesen is kérhető. Az intézményhez érkezett új jelzések, a Humán Ellátási Körzet modell bevezetésével az adott körzet családsegítőjéhez kerülnek. A jelzés után intézményünk munkatársai felveszik a kapcsolatot a családdal. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében kapcsolatot tartunk a jelzőrendszeri tagokkal, szükség esetén pszichológus segítségét vagy intézményünk más szolgáltatásait is felajánljuk a családnak. Tájékoztatást nyújtunk az igénybe vehető szociális ellátásokról, ügyintézésben, valamint kérvények kitöltésében. Amennyiben a családsegítő úgy látja, hogy a veszélyeztetettség továbbra is fennáll, tehát alapellátás keretén belül az nem szüntethető meg, akkor kezdeményezi a kormányhivatal gyámügyi osztályánál a gyermek(ek) védelembe vételét. Javaslattevésében részletesen feltárja a veszélyeztetettség okait, javaslatot tesz a szükséges intézkedésre, amit haladéktalanul továbbít a Humán Ellátási Körzet modell szerinti esetmenedzsernek.

• **Feladatunk a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében:**

1. A szülő, a válsághelyzetben lévő várandós anya, illetve a gyermek teljes körű tájékoztatása a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájárásról.
 - Ez a feladat magába foglalja az irányadó és hatályos törvények, rendeletek ismeretét, formanyomtatványok beszerzését, a kitöltésben, az intézésében való segítség nyújtását. Tartalmazza továbbá a támogatások igénybevételeinek kezdeményezését, támogató javaslatok, vélemények készítését.
 - A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében fontos a kapcsolattartás a gyermekjogi képviselővel, számára iratbetekintés és fogadó helyiség biztosítása, valamint elérhetőségének és nevének jól látható helyen való kifüggesztése. A gyermeki jogok érvényesülése tekintetében olyan légkört kell teremteni, ahol a tájékoztatást a gyermek önállóan is meg tudja hallgatni.
2. Családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, ezek hiányában a hozzájárás megszervezése.

- Ennek érdekében felhívják a gyermek, illetve a szülő figyelmét az igénybevétel lehetőségére és a szolgáltatást nyújtó intézménnyel történő kapcsolatfelvétel útján segítjük a részvétel lehetőségét.
3. A válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, szükség esetén biztonságos elhelyezésének érdekében a családsegítő:
- felhívja az anya figyelmét és tájékoztatja a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségére,
 - tájékoztatja az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
 - személyes segítő kapcsolat keretében közreműködik problémái rendezésében,
 - a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló várandós anyát tájékoztatja a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, valamint joghatásairól, a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, arról, hogy bármely gyámhatóság és területi gyermekvédelmi szakszolgálat részletes tájékoztatást ad az örökbefogadási eljárásról, illetve hogy bármely gyámhatóság illetékes a szülői nyilatkozat felvételére,
 - a gyermeknek az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokba történő elhelyezésének lehetőségéről és annak jogi következményeiről.
- A családsegítő és az illetékes védőnő haladéktalanul tájékoztatják egymást, ha a várandós anya válsághelyzetben van.
4. Az átmenetileg lakhatási és családi problémával küzdő kliensek hozzásegítése az átmeneti gondozást, egyéb elhelyezést biztosító ellátásokhoz, együttműködve az elhelyezést nyújtó intézmények munkatársaival az elhelyezést kiváltó okok megszüntetésében.
- Az együttműködés magába foglalja a közös családlátogatásokat, esetkonferenciákat és esetmegbeszéléseket tartását.
5. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítésére, a rossz szociális helyzetben lévő szülők gyermekeinek hátrányos helyzetének kompenzálására az intézményen belül, illetve esetenként külső helyszíneken rendszeres és időszakos szabadidős programok szervezése.
6. Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében:
- megkeresést/felkérést követően környezettanulmány készítését,
 - a szervezeti egységeket felkereső, szolgáltatásait igénybe vevők segítségét hivatalos ügyeik intézése során, akár közös eljárással is,
 - a gyermeknek, illetve a szülőnek, szükség esetén jogi szakember bevonásával – peres képviselőt ellátása nélkül - tájékoztatás nyújtását a különféle közigazgatási, családi, polgári illetve büntető ügyek intézésének módozatairól.
- A munkatársak feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

• **Veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése**

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetését a jelzőrendszeri tanácsadó végzi.

A jelzőrendszer tagjaival való együttműködés, valamint tevékenységük összehangolása érdekében esetmegbeszéléseket tartunk. Az esetmegbeszéléseken elhangzottakról feljegyzés készül.

Az esetmegbeszélés történhet

- egy gyermek vagy család ügyében tartott esetkonferencia keretében, lehetőség szerint az érintetteket - beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket - és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva,
- a Családsegítő csoport és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogást végző szakemberét, ha olyan család ügyét tárgyalják, melynek bármely tagja fiatalok pártfogó felügyelete vagy megelőző pártfogás alatt áll.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség szerint kell meghívni, így különösen akkor, ha részvételük az egyes gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Feladatai:

- A)** Minden év február 28-ig gyermekvédelmi tanácskozást szervez, amelyen
- a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve a Központ vezetője átfogóan értékeli a jelzőrendszer éves működését,
 - elkészíti az éves cselekvési tervet. Az éves cselekvési terv tartalmazza: az éves célkitűzéseket, a jelzőrendszeri tagok beszámolójának tanulságait, a jelzett problémák megoldására irányuló tevékenységeket (felelős személyek és határidők megjelölésével), célokat és a hatékonyabb működés érdekében tervezett feladatokat.
 - áttekinti a kerületi gyermekjóléti alapellátásnak valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot tesz működésük javítására.

A tanácskozásra meg kell hívni

- a települési önkormányzat polgármesterét, illetve a képviselő-testület tagját (tagjait), és a jegyzőt
- a kerületben gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit
- a gyámügyi osztály munkatársait
- a fővárosban működő gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szolgáltató képviselőjét
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

B) Minden héten jelentést készít a beérkezett jelzésekről és az azokra tett intézkedésekről. Jelentését hétfő 16 óráig leadja a Központ vezetőjének.

C) Személyes kapcsolatot tart a jelzőrendszeri tagokkal, intézményekkel.

A munkatárs feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

• **Csoportokkal végzett szociális munka**

A normák, értékek, attitűdök megváltoztatásához a személyiség formálására, másfajta pozitív mintákra, együttes családi élményekre van szükség. Ezek biztosítására legalkalmasabbak a csoportmódszerek, szabadidős tevékenységek. Családsegítőink az alábbi klubokat, műhelyeket működtetik:

Irodalmi Műhely: Azon felnőttek és fiatalok számára, akik hisznek a világ esztétikai értékeiben, illetve fontosnak tartják a kreativitást, mint az önkifejezés egyik eszközét. A tagok havi rendszerességgel találkoznak az intézmény könyvtártermében, ahol irodalmi művekről beszélgetnek és lehetőség van a tagok saját munkáinak a

bemutatására is.

Jóga foglalkozás: Hatha - jóga heti rendszerességgel kerül megtartásra, célja az általános erőnléti- és egészségi állapot megőrzése, rendszeres mozgásra szoktatás. A foglalkozás önkéntes oktatóval jött létre. Jelenleg összeszokott csoporttagokkal működik, de a kerületi lakosok bármikor bekapcsolódhatnak a foglalkozásba.

Meditáció: A test és a lélek harmonikus működését, a saját belső erőforrásaink mozgósítását elősegítő módszer, amely segíti a mély önismeret elérését. Célja a stresszhelyzetekkel való megküzdés elősegítése, stresszmentes életmód elsajátítása, a negatív érzések átalakítása, mint pl. harag, félelem. A csoport heti rendszerességgel működik.

Nyugdíjas klub: Klubunk heti rendszerességgel kerül megtartásra, célja a nyugdíjas élet színesebbé tétele. Lehetőséget teremt a nyugdíjasok számára beszélgetésre, szórakozásra.

Rehabilitációs foglalkozás:

A foglalkozások kéthetente, 2 órában, külsős klinikai pszichológus és gyógypedagógus tanácsadó vezetésével, általában 4-5 fő részvételével zajlik, tagjai elsősorban 40-61 év közötti tartós munkanélküli, 8 általános iskolai végzettségű, egészségkárosodott nők. A csoport célja az egyéni segítő foglalkozások mellett a motivációs szint javítása, a kölcsönös segítségnyújtás, tehát az önsegítés megvalósítása, valamint a rehabilitációs munkára felkészítés, álláskeresés.

Álláskereső klub:

A foglalkozások heti kétszer, két órában, általában 6-8 fő részvételével zajlik. Tagjai csepeli életvitelszerű tartózkodási hellyel rendelkező, 18. életévet betöltött nők és férfiak, akik munkájukat elvesztették. A klubfoglalkozáson lehetőségük van internetes álláskeresésre, önéletrajzírásra, mentális tanácsadásra annak érdekében, hogy újra be tudjanak illeszkedni a munka világába. a foglalkozáson való részvétel önkéntes, a résztvevőkről regisztrációs lap készül.

Éjszakai pingpong:

Minden héten, pénteken este 6-tól éjfélig a Családsegítő Községi Házban.

A klubok és műhelyek résztvevőiről jelenléti ívet készítenek a vezetők.

• Hátralékkezelési tanácsadás

A szociális rászorultság alapján megállapítható pénzbeli és természetbeni ellátásokról szóló 7/2015. (II.27.) önkormányzati rendelet határozza meg a hátralékkezelési szolgáltatás igénybevételének rendjét, eljárási szabályait, valamint a hatósági eljárás és az ahhoz kapcsolódó hátralékkezelési tanácsadás folyamatának összehangolását.

A hátralékkezelési szolgáltatás célja a szociálisan hátrányos helyzetben lévő, lakhatással kapcsolatos hátraléka miatt eladósodott és a lakhatás biztonságának elvesztésével fenyegetett adósok fizetőképességének helyreállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése.

Az első és legfontosabb cél a hátralék halmozódásának megállítása, valamint a szolgáltatásból való kizárás veszélyének elhárítása, szükség szerint a közüzemi szolgáltatásba való visszakapcsolás lehetőségének megteremtése. A hátralék felszámolásának eszköze a hátralékcsoökkentési támogatás, a hitelezővel való részletfizetési megállapodás elősegítése, a racionális és arányos fogyasztási minták megismertetése, a háztartás likviditásának erősítése az öngondoskodó képesség növelésével, kivételes esetben szociális transferek igénylésével, továbbá a terhelt lakás forgalomképesé tételének elősegítése, így a lakás mobilitási folyamatok előmozdítása.

A hátralékkezelési szolgáltatás leglényegesebb eleme a tanácsadás, mint szociális

szolgáltatás.

A hátralékkezelési tanácsadás és az ehhez kapcsolódó hátralékcsökkentési támogatás a Budapest XXI. kerületben bejelentett vagy tartózkodási címmel rendelkező, életvitelszerűen a hátralékkal érintett ingatlanban élő egyének, illetve családok számára nyújt segítséget, ha azok a jogszabályban és a helyi rendeletben meghatározott feltételeknek megfelelnek.

A hátralékcsökkentési támogatás igénybevétele iránt Intézményünkhöz érkező ügyfeleket az ügyeletes családsegítő fogadja.

A családsegítő feltárja a probléma kialakulásának okát, az ügyfél erőforrásait, körülményeit. Ezt követően, esetkiosztás után a körzet szerint illetékes családsegítő veszi fel a kapcsolatot az ügyféllel. Az első találkozás előtt az ügyeletes által készített esetjelző lapon megjelenő információkból tájékozódnak az ügyfél (a háztartás) adósságállományáról, a jövedelmi helyzetéről, az adóssággal érintett ingatlan paramétereiről.

Az előzetes együttműködés időszaka alatt (3 hónap) a családsegítő megvizsgálja a háztartás fizetési kapacitását, hogy ennek tükrében megalapozott javaslatot tudjon kiadni a határozathozó szerv részére.

Az előzetes együttműködési időszak további előnye, hogy az ügyfelekben tudatosul, hogy ez a támogatás adható, és ha a szolgáltatás időtartama alatt a havi lakásfenntartással kapcsolatos fizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget, akkor a támogatás megszüntetésre kerül és a már kifizetett támogatás összegét vissza kell fizetni.

A hátralékkezelési kérelem, a mellékelt dokumentumokkal, a családsegítő javaslatával, minden esetben a Humán Szolgáltatások Igazgatóságán keresztül kerül továbbításra a Családtámogatási Irodára.

A 7/2015. (II.27.) önkormányzati rendelet 47. §-a alapján, a szociális szolgáltatást nyújtó szervezet javaslatát a kérelemhez kell csatolni, ez indokolja, hogy a kérelmet a családsegítő állítsa össze és a kérelem a családsegítő javaslatával együtt a Humán Szolgáltatások Igazgatósága útján kerüljön továbbításra a Családtámogatási Iroda felé, hiszen a támogatás megállapításához a hátralékkezelési tanácsadáson való részvétel nem mellőzhető.

A hátralékkezelési tanácsadás során az adós Előzetes Együttműködési Megállapodást (hátralékkezelési megállapodást) köt a családsegítővel, amiben rögzítik azokat a feltételeket, amiknek teljesülése esetén a családsegítő támogató javaslattal látja el az ügyfél kérelmét. Ez a megállapodás a támogatás megítéléséről szóló határozat kézhezvételéig tart. Ezt követően a hátralékcsökkentési támogatáshoz kapcsolódó Együttműködési Megállapodás megkötése válik szükségessé.

(Természetesen az ügyfélnek joga és lehetősége van arra, hogy a feltételek nem teljesülése esetén is leadhassa a kérelmét, azonban ezekben az esetekben a családgondozó nem látja el azt támogató javaslattal, hanem leírja azokat a körülményeket, amik miatt ő nem látja reális esélyét annak, hogy az ügyfél hátralékára a hátralékcsökkentési támogatás lenne a megoldás.)

Az Előzetes Együttműködési Megállapodásban foglaltak teljesülése esetén a családsegítő támogató javaslattal látja el az ügyfél kérelmét. A javaslatnak tartalmaznia kell mindazokat a megállapításhoz fontos leírásokat, amik alapján a döntést meg lehet hozni.

A hátralékkezelési támogatás legfeljebb a hátralék 75 %-a lehet a helyi rendelet alapján, de nem lehet több, mint 200.000.- Ft - függetlenül a hátralék nagyságától. A kérelem leadása előtt az ügyfélnek meg kell fizetnie a hátralék 25 %-át (amennyiben első igénybevétele) egy összegben. Ha a hátralék mértéke meghaladja a 266.700.- Ft-

os mértéket, akkor a fennmaradó hátralék részre vállalnia kell a részletfizetés megkötését.

A hátralékcsoökkentési támogatás nem tölthet be olyan funkciót, ami az ügyfeleket a hátralékaik felhalmozására ösztönzi. Ezért a gyakorlatban a támogatást megállapító határozat kézhezvételét követő 6 hónapban határozzák meg az utánkövetés időtartamát, amikor az ügyfél minden hónap utolsó napjáig a havi lakásfenntartással kapcsolatos fizetési kötelezettségének teljesítését igazolja a családsegítő felé.

Kérelem és a javaslat elkészítése

A családsegítő összeállítja a kérelmet, amit javaslatával lát el, majd továbbítja az intézményvezető aláírásával a Polgármesteri Hivatal Családtámogatási Irodája felé. A javaslati részben részletesen leírja, hogy mire alapozza a támogatás folyósítását, illetve, ha az ügyfél nem felel meg a jogszabályi feltételeknek, akkor ugyan az ügyfélnek lehetősége van kérelmet beadni, de azt a családsegítő nem látja el támogató javaslatlalt.

További találkozások

A leadott kérelmek elbírálásáig, az ügyfél együttműködési kötelezettsége nem szakad meg.

A hátralékcsoökkentési támogatást megállapító határozat kézhezvétele után az ügyfél 15 munkanapon belül köteles felkeresni a családsegítőt az Együttműködési Megállapodás megkötése céljából. Az együttműködés (utánkövetés) időtartama 6 hónap.

Az utánkövetés teljesülése esetén a családsegítő igazolást állít ki a Polgármesteri Hivatal Családtámogatási Irodája felé arról, hogy az ügyfél a havi lakásfenntartással kapcsolatos fizetési kötelezettségeinek az utánkövetés időszakában maradéktalanul eleget tett.

Ha az ügyfél a támogatást megállapító határozat után következő utánkövetési időszakban nem működik együtt és a hátralékezelési tanácsadást nem veszi igénybe, vagy a havi lakásfenntartással kapcsolatos fizetési kötelezettségeinek nem tesz eleget, abban az esetben a családsegítő tértivevényes levélben felszólítja ügyfelét a vállalt kötelezettségek teljesítésére. Ha az ügyfél három hónapon keresztül a havi lakásfenntartással kapcsolatos fizetés kötelezettségeinek igazolást nem teljesíti, akkor a családsegítő megszüntető javaslatot küld a Polgármesteri Hivatal Családtámogatási Irodája felé. A megszüntető javaslat mellé mellékeli, az ügyfélnek tértivevényes levélben küldött felszólító levele(ke)t és a tértivevényeket.

Hatósági munkát segítő csoport

Ellátja a Gyvt. 39. § (3A) bekezdése, 40/A. §-a szerinti feladatokat.

A hatósági munkát segítő csoportban dolgoznak az esetmenedzserek, az utcai szociális munkások, az iskolai és óvodai szociális munkások és a tanácsadó.

Az esetmenedzser szociális segítő munkát kontrollál és végez.

Feladata:

- javaslatot tesz a kiskorú gyermekek
 - védelembe vételére (A családsegítő javaslatát kiegészítve, de nem felülbírálv.),
 - megelőző pártfogására,
 - ideiglenes hatályú elhelyezésére,
 - nevelésbe vételére,
 - családba fogadására,
 - harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
 - családbafogadó gyám kirendelésére,
 - tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,

- gondozási helyének megváltoztatására,
- után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

Hatósági intézkedést követően, védelembe vétel esetén, a szülővel a családsegítővel és indokolt esetben a gyermekkel, megelőző pártfogást végző pártfogóval közösen elkészíti az egyéni gondozási nevelési tervet, melyet a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül megküld az illetékes gyámügyi osztálynak. Az egyéni gondozási- nevelési tervben foglalt feladatok és vállalások szerint végzi és kontrollálja a gondozási folyamatot. A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében koordinálja és összehangolja a különböző szolgáltatások igénybevételét, erre a szülőt és a gyermeket is motiválja.

Évente, vagy szükség szerint javaslatot készít a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére. Értékeli a gondozási folyamat során elért eredményeket és kudarokat.

Ideiglenes hatályú elhelyezés és nevelésbe vétel esetén az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, támogatja a szülőket az ideiglenes hatályú elhelyezés vagy nevelésbe vétel megszűnéséhez szükséges feltételek megvalósításában. Javaslatot tesz a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha azt a szülő vagy más, kapcsolattartásra jogosult személy életében bekövetkezett változás indokoltá teszi. A Családi kapcsolatok, családgondozás tervezése nevelésbe vétel esetén elnevezésű adatlapon tervezi és ezen terv alapján végzi a feladatait. A felülvizsgálatokat a gyámügyi osztály határozatában megállapított határidők szerint végzi, indokolt esetben attól eltérően, rendkívüli felülvizsgálatot kérhet.

A munkatársak feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

• **Iskolai, óvodai szociális munka**

Az iskolai koordinátor, látogatási rend alapján tartja a kapcsolatot a tanintézményekkel, amelyet minden tanítási héten hétfő délutánig állít össze, a beérkezett igények figyelembevételével.

Feladatok:

- pedagógiai vélemények bekérése, valamint gyorsabb eljuttatása az illetékes pedagógushoz
- Segíti a gyermek nevelésbe, oktatásba való beilleszkedését, tanulmányi kötelezettségének teljesítését, kompetenciáinak fejlesztését.
- A gyermek tanulmányi kötelezettségének teljesítését akadályozó tényezők feltárása, megoldása.
- esetmegbeszélések moderálása
- Szülő- gyermek közötti konfliktuskezelésben segítség alternatív vitarendezési módszerekkel
- prevenciós tevékenységek
- a szociális segítőmunkát végzők és pedagógusok közötti kommunikáció segítése

A munkatársak feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

• **Menekültek, oltalmazottak társadalmi beilleszkedésének elősegítése**

2014. január 1-től, a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény alapján a menekültek és oltalmazottak társadalmi beilleszkedésének elősegítését a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal (továbbiakban menekültügyi hatóság) - a menekült vagy oltalmazott lakóhelye szerinti családsegítést nyújtó szolgáltató vagy intézmény közreműködésével - biztosítja.

A menekültügyi hatóság a menekülttel vagy oltalmazottal kérelmére, rászorultsága

esetén integrációs szerződést köt. Az integrációs szerződés időtartama alatt (maximum két év), a menekült vagy oltalmazott integrációs támogatásra jogosult. A számára biztosított támogatás érdekében köteles együttműködni Család-és gyermekjóléti Központunkkal, míg a Központunknak biztosítani kell a beilleszkedését segítő szolgáltatásokat.

A 301/2007. (XI.9.) Korm. rendelet alapján munkatársunk - a menekült vagy oltalmazott közreműködésével, egyéni szükségleteire figyelemmel – gondozási tervet készít, amelyet továbbít a menekültügyi hatóság felé. A gondozási terv megvalósulásáról félévente beszámolót készít, melyet szintén megküld a menekültügyi hatóság felé, az ügyfél lakóhelyén készített környezettanulmánnyal együtt. A találkozások rendszeressége az első hat hónapban legalább heti egy alkalom, a későbbiekben legalább havi egy alkalom.

Segítséget nyújtunk munkalehetőség felkutatásában, tanulmányi, nyelvoktatási lehetőségek keresésében, továbbá segítünk felvenni a kapcsolatot civil szervezetekkel, önkormányzati szervekkel, munkaügyi központtal, igény szerint egyházakkal.

Az együttműködés során az ügyfél jogosult a Család-és gyermekjóléti Központ által biztosított valamennyi szolgáltatás igénybevételére.

• **Speciális szolgáltatások**

1. Utcai/lakótelepi szociális munka: a kerületben élő, kallódó gyermekek és fiatalok felkutatása, közösségeik, szokásaik megismerése, olyan tér biztosítása, ahol lehetőségük nyílik a szabadidejük szervezett keretek között történő elhelyezésére. Az intézményünkben az utcai szociális munkát 2 fő végzi. A munkatársak feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

2. Kórházi szociális munka: a szülészeti-nőgyógyászati és gyermekosztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése. A gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerint szükséges intézkedések megtétele. E munkát 1 fő kolléga látja el. A munkatárs feladatait részletesen a munkaköri leírás tartalmazza.

3. Kapcsolattartási ügyelet: a 1997. évi XXXI. törvény 40. § illetve a 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet, valamint a 259/2002 (XII. 18.) kormányrendelet értelmében 2 fő látja el e munkát.

Mediáció (konfliktuskezelés): szakirányú végzettségű munkatársak biztosítják ezt a szolgáltatást. Válás- gyermekelhelyezés konfliktusmentes megoldási lehetősége
Kamasz - mediáció: kamasz- kamasz, kamasz - szülő, kamasz - pedagógus közötti konfliktuskezelés

4. Készenléti szolgálat: a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 7/D. § (1) bekezdése szerint a készenléti szolgálat célja a Család-és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával kell megszervezni úgy, hogy a készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani. 2009. évi LXXII. törvény értelmében távortartási ügyeletet is tart Központunk.

Ezekon a speciális feladatokon kívül Központunk bizottsági tagként vesz részt a Csepeli Kábítószerügyi Egyeztető Fórumon (a továbbiakban KEF), amely a 2000. december 5-én az Országgyűlés 96/2000. (XII. 11.) számú határozatával elfogadta a „Nemzeti stratégia a kábítószer-probléma visszaszorítására” című dokumentumot. A Stratégia kulcsszerepet szán a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórumoknak. Ezek a

bizottságok gyűjtik össze a drogproblémákkal kapcsolatos információkat, monitorozzák a változásokat, meghatározzák a legfontosabb rizikócsoportokat, megállapítják a közösségi prevenció célkitűzéseit, a terápia lehetőségeit, egyben pedig a prevenció, közösségfejlesztő és terápiás kapacitásokat nyilvántartják. Biztosítják a helyi szolgáltatásokról szóló információk elérhetőségét a helyi közösség számára.

Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Képviselő-testülete a 600/2001. (XII. 18.) Kt. határozatával döntött a Csepeli Kábítószerügyi Egyeztető Fórum létrehozásáról.

A KEF az Önkormányzat Képviselő-testülete által létrehozott szakmai munkacsoport, amelynek elnökét a képviselő-testület határozata alapján a Polgármester, tagjait pedig a KEF elnöke kéri fel. A Polgármester megbízásából a KEF operatív feladatait az ügyvezető elnök a KEF titkárnak közreműködésével látja el.

2.1.3. Az ellátás igénybevételének módja

Szolgáltatásaink önkéntesen és térítésmentesen vehetőek igénybe. Az önkéntes igénybevétel alól kivételt képeznek (továbbiakban kötelezettek) azon integrációs szerződést kötött menekültek, oltalmazottak, akiknek az ellátás folyósítása érdekében a jogszabályi előírást betartva (2007. évi LXXX. törvény) kötelező együttműködést írt elő intézményünkkel a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal, továbbá a Gyámügyi Osztály által határozatban együttműködésre kötelezettek.

Együttműködési kötelezettsége van intézményünkkel azon hátralékkezelési tanácsadást igénybe vevő ügyfeleknek is, akik hátralékcsoökkentési támogatásban részesültek és a támogatást megállapító határozatában Budapest XXI. kerület Önkormányzata kötelezte őket –a hátralékcsoökkentési támogatás folyósításának feltételeként- Együttműködési Megállapodás megkötésére intézményünkkel.

A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő-és jelzőrendszer bármely tagja.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban. A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján is intézkedünk, de utólagosan itt is kötelező az írásbeli jelzés.

2.1.4. Intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget észlelő-és jelzőrendszert működtetünk. A jelzőrendszer tagjai jelzéssel élnek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A kapott jelzés alapján személyesen felkeressük a segítségre szorulókat.

Család-és Gyermekjóléti Központunk a jelzőrendszer alábbi szereplőivel tartja a kapcsolatot:

- Kormányhivatal gyámügyi osztálya
- Rendőrség
- Pedagógiai szakszolgálat
- Védőnői Szolgálat
- Gyermekorvos
- Fővárosi Gyermekvédelmi Központ és Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat
- Budapest kerületi gyermekjóléti központ/szolgálat, illetőleg az országban található összes gyermekjóléti központ/ szolgálat
- Bíróság, ügyészség
- Javítóintézetek
- Munkaügyi hatóság

- Családok Átmeneti Otthona
- Anyaotthon
- Gyermekotthon
- Oktatási-nevelési intézmények
- A területben működő hajléktalan, illetve munkásszállók
- A családoknak segítséget nyújtó Alapítványok
- Egyházi fenntartású intézmények
- Kórházak
- Helyettes szülői hálózat
- Családtámogatási Iroda
- Az intézmény Szociális ellátási egysége
- Drogambulancia
- Magyar Államkincstár
- Gyermekjogi Képviselő
- Közterület – Felügyelet

Partner szervezetek:

- Magyar Élelmiszerbank Egyesület
- Motiváció Alapítvány
- Civil Érték Egyesület
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság, mint a módszertani feladatokat ellátó szerv

Együttműködés- szakmai kapcsolattartás módja:

- személyes kapcsolattartás
- szóróanyag elhelyezése
- telefonos kapcsolattartás
- e-mail
- közös esetmegbeszélések

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás módja:

A Család-és gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybe venni kívánó lakosok honlapunkon, a www.hsz21.hu oldalon, a helyi médiában, valamint a jelzőrendszer tagjai által tájékozódhatnak szolgáltatásainkról.

2.2. Családsegítő Közösségi Ház

1215 Budapest, Csete Balázs u. 5.

Nyitvatartási idő:

Hétfőtől péntekig 9.00-17.00 (a nyitvatartási idő bizonyos esetekben a programokhoz igazodik)

A Közösségi házban 3 fő projektasszisztens dolgozik. Az Ady lakótelep szociális rehabilitációs programjának szerves részét képezi a lakótelepi közösség erősítése, valamint a közösségi tevékenységek segítségével a program szociális elemeihez való folyamatos hozzájutás biztosítása, információk és ismeretanyagok átadása annak érdekében, hogy a lakóközösség mintákat kapjon, esélyeiket növeljék. A közösségi ház a lakótelepen minden korosztálynak közösségi, kulturális és szociális programok nyújt. A közösségi intézmény, működtetésével alkalmas arra, hogy fenntartsa a közösségi tevékenységeket, folyamatosan kapcsolatban legyen a helyben lakókkal,

és közvetíteni tudjon számukra képzési, foglalkoztatási, segélyezési lehetőségeket, valamint a társadalmi normákra vonatkozó mintákat.

2.2.1. Célok

Cél a közösségi jelenlét biztosítása, a közösségi gondoskodás kiterjesztése a lakótelepen és a környezetében élőkre. Az intézmény működési területén élők közötti társadalmi háló erősítése, a különböző célcsoportok szükségleteinek megfelelő szolgáltatások nyújtása.

A Községi Ház nem közművelődési, hanem közösségi feladatokat lát el, a lokális, csak a lakótelepre és környezetére jellemző tevékenységekre koncentrálni, elhelyezkedése révén könnyen felkereshető, és „betérésre csábít”.

A közösségi programok végrehajtásának helyszíne alapvetően a Községi Ház, illetve egyes közösségi tevékenységek közterületeken és a lakótelep egyéb intézményeiben folynak.

Hosszú távú célok:

- A hátrányos lakókörnyezetben élők társadalmi integrációjának elősegítése.
- A közösség összekovácsolása.
- Tartalmas szabadidős tevékenységekre való igény kialakítása.
- Társadalmi normák közvetítése, a közösségen keresztül informálódás helye.
- Változás elérése a jelenleg meglévő társadalmi környezetben.

Középtávú célok:

- Önszerveződő civil és lakossági kezdeményezésekhez helyszín biztosítása.
- Támogatni, segíteni, alakítani a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit.
- Tevékenysége során, feladata teljesítése érdekében együttműködik a szociális tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

Rövid távú célok:

- A lakosság felé hiánypótló szolgáltatás nyújtása, tájékoztatás segélyezési, munkaügyi és képzési formákról a szociális gondoskodás elemeivel.
- A lakókkal folyamatos kapcsolattartás, információadás, információcsere.
- Programjellegű és nem programjellegű (internet) tevékenységek nyújtása.
- Együttműködés kialakítása a lakótelepen működő egyéb intézményekkel, szolgáltatókkal, vállalkozásokkal.

2.2.2. Célcsoportok meghatározása

A Községi ház célcsoportját elsősorban a lakótelepen élők képezik, beleértve a jelentős arányban területen élő nyugdíjasokat, a gyermekeseket, a fiatalokat és a speciális problémákkal küzdő hátrányos helyzetű lakosokat.

A Községi Ház célcsoportja azonban nem szűkül le az akcióterületre. Az akcióterület közvetlen szomszédságában találhatóak ugyanis a kerület társadalmi értelemben leginkább leromlott lakóterületei, ezért a közösségi ház szolgáltatásai az ő számukra is elérhetővé kell, hogy váljanak.

- Kisgyermekes iskolás korig
- Kisiskolás korosztály
- Kamaszok
- Aktív korú álláskereső
- Felnőtt és szepkorúak - nyugdíjasok.

2.2.3. A lakótelep bemutatása

Az akcióterület határoló utcái: Árpád u.-Táncsics M u.-Ady Endre út-Duna u. - Zsák Hugó u. A lakótelep a 70-es évek közepén épült, 10 szintes panel épületek határozzák meg, amelyek nagy lakosűrűséget eredményeznek. A lakótelepen hangsúlyosan, a házak által közrezárt térben található a zöldterületek.

Megközelíthetőség: Budapest központtól (Boráros tér) kötőtpályás közlekedési összeköttetéssel rendelkezik. A lakótelep közel fekszik a városközponthoz, Csepel központjától 5-10 perc gyalogtávolságra található.

A lakótelep az Ady Endre út mentén, a Papírgyár szomszédságában található. Csepel lakótelepei közel ez a szegregációval leginkább sújtott rész, amely Budapesten az egyik legalacsonyabb ingatlanárral rendelkezik.

2064 lakásával kompakt egységnek tekinthető, a 10 nagy lakásszámú lakóépület körbeveszi a központi nagy parkot és az üzletekkel és intézményekkel övezett központi sétányt.

2.2.4. Ellátottak köre

A célcsoportok nagyságrendje, az akcióterületet és környezetét alapul véve:

- Kisgyermek és kisiskolás kb. 800-900 fő
- kamaszok kb. 400 fő
- aktív korú és munkanélküli kb. 600-650 fő
- nyugdíjasok megközelítőleg 800-850 fő
- **Megközelítőleg összesen: 2600 fő.**

A lakosok részvétele a programok előkészítésében, megvalósításában, lezárásában:

A Családsegítő Községi Ház a célterületen élő lakosokkal közvetlen kapcsolatot épít ki. Ezek a személyes kapcsolatok lehetőséget adnak a programokban való önkéntes alapú részvételre. A lehetőségek feltárását követően a projekt munkatársaival egyeztetve, a szakmai programban megfogalmazott célok figyelembevételével az aktivitást mutató lakosok részt vállalhatnak a közösséget érdeklő, nekik szóló programok szervezésében, megvalósításában, lezárásában.

Az önkéntesség elve meghatározó a szakmai munkában.

2.2.5. Községi programok

A Községi Házban és a környező intézményekben végzett olyan tevékenységek, amelyek feladata a lakótelepi község összekovácsolása, valamint a társadalmilag alacsonyabb státuszú lakótelepi és környékbeli lakosság motiválása. Nem program jellegű tevékenységként az önszerveződő civil és lakossági kezdeményezésekhez helyszínt biztosítunk, továbbá lehetővé tesszük a lakosság számára az internethasználatot.

Információnyújtás, tájékoztatás a lakosság részére a helyi és más egyéb rendeletekben, törvényekben eligazodást, tájékoztatás biztosítása. Szükség esetén segítünk a helyi szociális támogatások kérelmjeinek kitöltésében, tájékoztatást adunk a szociális szolgáltatásokról és azok igénybevételeinek feltételeiről.

Klub – és csoportfoglalkozások célja:

- képesség és készségfejlesztő programok csecsemőktől a kamaszkorosztályig terjedően
(pl. játékos, zenés, mozgás alapú képességfejlesztés, kisgyermekeknek szóló foglalkozások, kézműves foglalkozások)
- szülőcsoportok kialakítása
- szabadidős tevékenységek gyermekek és fiatalok számára
- kamasz csoportképzés
- szabadidős, egészségmegőrző, életmód javító foglalkozások felnőttek számára, kulturális tevékenységek
- időskorúak számára kulturális - szabadidős - szórakoztató tevékenységek biztosítása
- minden korosztály számára számítógép használat biztosítása – időseknek a „Kattints Nagy” keretében számítógépes ismeretek átadása
- diszpécser szolgáltatások: információnyújtás szociális kérdésekben; képzési, foglalkoztatási lehetőségekről, segélyformákról, stb.

Klubjaink

Álláskereső klub: Heti két alkalommal vehető igénybe. Célja az álláskeresési motiváció fenntartása, ösztönzés, álláskeresési technikák elsajátításában segítségnyújtás. A foglalkozás alatt a látogatók álláskeresés céljából használhatják az ingyenes internetes szolgáltatást és telefonálási lehetőséget, valamint segítünk az önéletrajz és motivációs levél megírásában. Igény szerint elektronikus úton eljuttatjuk az önéletrajzokat a munkáltatókhoz. A látogatókat rendszeresen tájékoztatjuk az állásbörzék időpontjairól. A foglalkozást a Családsegítő Központ családgondozója vezeti.

„Kattints nagy”: keretében számítógépes ismeretek átadása időskorúaknak. Felhasználói ismeretek, levelezés, információszerezési technikák átadása a fő cél.

Úti beszámoló előadássorozat: Az előadások más kontinenseken, országokban szerzett élményekről szólnak, képekkel illusztrálva.

Egészséges életmód előadások: célja az ismeretterjesztés, a különböző hagyományos és alternatív gyógyítási módok megismertetése, ezekben való eligazodás segítése.

További klubok, foglalkozások: Zenés-táncos irodalmi délután, Baba-mama klubok, Sakk klub, Kézműves foglalkozás, Jóga, Meridián torna, Film klub, Sport klub.

A klubjaink már évek óta sikeresen működnek, ezzel is bizonyítva, hogy a kerületben élők fontosnak tartják a közösségbe járást, az aktív közösségi életet. A klubokat, foglalkozásokat vezető szakemberek hatékony preventív eszköznek tekintik a csoportok működtetését, hiszen a foglalkozások alkalmával sok esetben nyílik lehetőség arra, hogy a csoporttagok egymást hatékonyan segítsék vagy szükség esetén a megfelelő szakemberhez irányítsák a klubtagot, ezáltal is önszorgú csoportot alakítva. A közösségeknek erős megtartó erejük van, hiszen a résztvevők nagy része évek óta jár a foglalkozásokra, klubokra, fontos számukra a „valahová tartozás” érzése, illetve a nagy érdeklődésnek az az oka, hogy a tagok egymásnak ajánlják a foglalkozásokat. A sokszínű foglalkozásokkal az intézmény szolgáltatása is színesebbé válik és sok olyan ember kerül kapcsolatba az intézményünkkel, aki egyébként nem fordulnának hozzánk segítségért.

Helyszínt és fogadónapot biztosítunk ezen a telephelyen a csepeli fiatalok pártfogó felügyelőjének.

2.2.6. Kapcsolat a lakossággal

A szolgáltatást igénybe vevő személyek és a Községi Ház munkatársai között elengedhetetlen a kölcsönös tisztelet és bizalom, megbecsülésen alapuló partnerkapcsolat. A szolgáltatások igénybevételének alapja a Családsegítő Községi Ház házirendjének betartása.

A munkatársak figyelembe veszik a helyi szükségleteket, alkalmazkodnak a lakosság igényeihez. A tanítási szünetekben a programok szervezésében lehetőséget adnak az iskoláskorú gyermekeknek szabadidejük hasznos, biztonságos helyen történő eltöltéséhez.

A foglalkozások, programok során igyekeznek személyes kapcsolatokat kialakítani a kliensekkel, fejleszteni a közösségi érzést és a szociális kompetenciát.

A társas összejövetelek szervezésével támogatjuk és teret adunk közösségépítő tevékenységeknek, helyet adunk lehetőségeinket figyelembe véve egyéni kezdeményezéseknek is.

A Községi Ház helyiségei a lakosság részére bérbe adhatóak.

2.2.7. Önkéntes munka

Ezen a telephelyen fogadja az intézményünket önkéntességgel megkereső lakosokat, ill. felajánlókat önkéntességi koordinátorunk. Az önkéntes tevékenységet a 2005. LXXXVIII. törvény szabályozza.

Önkéntes munka: mások javára, anyagi ellenszolgáltatás nélkül végzett olyan tevékenység, melyet a közös jó érdekében személyes akaratból végeznek.

Lehet végezni egyénileg vagy csoportosan, rendszeresen vagy alkalmanként.

Az önkéntes tevékenység közvetlen anyagi haszonnal nem jár annak végzője számára, továbbá az önkéntes nem helyettesíti a fizetett munkaerőt. Az önkéntes

nem a saját családjának segít, munkálkodása hozzáadott értéként jelenik meg a fogadó szervezet életében.

A tevékenység megvalósulhat non - profit civil szervezet, vagy állami intézmény, önkormányzat és intézményei, szociális intézmények keretein belül. Ritka esetben for - profit (cégek, vállalkozások) keretein belül.

Előnye, hogy elősegíti a társadalmi beilleszkedést, hozzájárul a szegénység a kirekesztődés csökkentéséhez és a teljes foglalkoztatottsághoz. Az önkéntesség segít környezetünk és közösségünk jobbá tételében.

Típusai:

1. „klasszikus” önkéntes munka

Nyugdíjasok, valamint a szabadidejükben munka mellett segítő önkéntesek. Célja: a társadalmi fejlődés és összefogás erősítése, a szabadidő hasznos eltöltése, valamint az intézményekben a szakdolgozók munkájának segítése.

2. Diákok közösségi szolgálata

A köznevelési törvény alapján 2016. január 1-től kötelező lesz az érettségi előtt álló diákoknak 50 óra közösségi szolgálat elvégzése. Erről igazolást kapnak, ez lesz az érettségire való bocsátás feltétele.

Közösségi szolgálat: szociális, környezetvédelmi, a tanuló helyi közösségének javát szolgáló, szervezett keretek között folytatott egyéni vagy csoportos tevékenység.

Célja: a gyakorlati munka megszerzése, tapasztalatcsere, kapcsolatépítés.

Fogadóhelyek az önkéntesek számára:

- Humán Szolgáltatások Igazgatósága
- Oktatási –nevelési intézmények
- Magyar Vöröskereszt Családok Átmeneti Otthona
- Állatmenhelyek, Fővárosi Állatkert
- Gyermekkorházak
- Szépművészeti Múzeum
- Munkásotthon

2.3. Játsszóház

Budapest XXI. kerület Csepel Önkormányzata Humán Szolgáltatások Igazgatósága Játsszóház (KMOP-5.1.1/B-12-k-2012-0004 azonosító számú, Csepel déli lakóközpont szociális célú rehabilitációja elnevezésű pályázat keretében megvalósuló programelem)

1211 Budapest, II. Rákóczi Ferenc út 88-92., földszinti helyiségek

2.3.1. Ellátandó terület jellemzői

Az akcióterület a Vermes Miklós utca (korábbi Koltói Anna utca) – Kossuth Lajos utca – Karácsony Sándor utca – II. Rákóczi Ferenc út által lehatárolt terület. Az akcióterület a Városközpont lakóövezetének fejlesztési területe kiegészítve a szervesen kapcsolódó kulturális és zöldterülettel, a Szent Imre templomtérrel. Lakónépessége 1690 fő, korösszetétele a középkorúak dominanciáját mutatja (75, 8%), azonban az elmúlt évtizedben az idősek aránya megnövekedett pont a középkorúak ellenében. Az akcióterületen lévő lakások száma 664 darab, a háztartások átlagos létszáma 2,5

fő. Mindez arra utal, hogy sok a gyermektelen, jobbára 2 fős idős háztartás. Az iskolai végzettséget jelző mutatók értékei nem túlságosan kedvezőek, de nem kirívóan alacsonyak, hiszen 18% a legfeljebb általános iskolát végzettek és 15,2% a felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya. A rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya azonban meghaladja a 30%-ot, ezzel összefüggésben a középkorúak foglalkoztatottsága kétharmados, mindez közelíti a budapesti átlagot.

2.3.2. A célcsoport bemutatása

Az akcióterületen élő gyermekek, a polgármesteri hivatalba érkező szülők gyerekei, illetve a szülő XXI. kerületben történő ügyintézése esetén más kerületből, illetve településről is fogadunk gyermeket.

2.3.3. A szolgáltatás célja, feladata

A Játszóház célja a gyermekek életkorának megfelelő program biztosítása szakember felügyelete mellett, mely lehetővé teszi szüleik ügyintézési idejének megrövidülését, érdekeik érvényesítésére több lehetőség teremtését, valamint a szociális és gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások megismerését.

A Játszóház elsősorban a játéktevékenységhez kötődő, egyéni készségeket és képességeket fejlesztő, családi nevelést elősegítő, illetve a szülő-gyermek kapcsolatot erősítő szolgáltatás.

Intézményünk ellátotti körének nagy százaléka anyagi problémával küzd. A családban a megélhetéshez szükséges termékek, eszközök, szolgáltatások biztosítása után a szórakozásra, a gyermekek életkorának megfelelő programok biztosítására nem, vagy csak alig marad anyagi fedezet. Minden szülő a legjobbat szeretné gyermekének, de nagyon sok esetben anyagi probléma miatt nem tudja ezt biztosítani. A szülők ettől ingerlékenyek, türelmetlenek lehetnek, ami időnként a családban nevelkedő kiskorún csapódik le.

Több esetben tapasztaltuk, hogy természetes támasz nélküli családok kénytelenek gyermekeikkel intézni a hivatalos ügyeiket. A gyermekek hamar elfáradnak, türelmetlenek, nyűgösek lesznek, gyakran sírnak is. Ez nagymértékben megnehezíti a szülők dolgát, hiszen egy nyűgös, síró gyermekkel a karjukon nem tudnak figyelni, nem tudnak koncentrálni a segítő beszélgetések során.

A szülők biztonságban tudják gyermeküket, amíg hivatalos ügyeiket intézik, ez az ügymenetet is felgyorsíthatja, hamarabb kaphatják meg az igényelt támogatásokat, határidőn belül el tudják intézni folyamatban lévő ügyeiket.

A játszóház nyitvatartási ideje alatt fontos Intézményünk szolgáltatásainak propagálása, szolgáltatásaink könnyebb elérhetőségének biztosítása. Szociális háló hiányosságainak feltérképezése, és a hiányosság megszüntetése. Napi kapcsolat kialakítása és ápolása az akcióterületi lakossággal.

Nyilvántartások:

forgalmi napló

jelenléti ív

előzetes regisztráció (regisztrációs lap; szülői hozzájáruló nyilatkozat)

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

A Játszóház nyitvatartási ideje:

Hétfő: 8.00-18.00

Kedd: 9.00-17.00

Szerda: 8.00-17.00
 Csütörtök: 9.00-17.00
 Péntek: 8.00-13.00
 Szombat: 8.00-15.00 (kizárólag tematikus foglalkozás és rendezvény napján)
 Vasárnap és munkaszüneti napokon a játszóház zárva tart.

A nyitvatartási időben, hétköznapokon az eseti jellegű gyermekfelügyelet keretében 0-3, 3-6 és 6-16 éves gyermekek számára kézműves, mozgásos, játékos és fejlesztő foglalkozásokat biztosítanak. Továbbá hétköznapokon igénybe vehetők az alábbi szolgáltatások:

Fejlesztőpedagógus szolgáltatás (heti 20 óra, regisztráció szükséges, melyet hétköznapokon a Játszóház adminisztrátoránál tehet meg az igénylő)

Pszichológusszolgáltatás (havi 20 óra; regisztráció szükséges, melyet hétköznapokon a Játszóház adminisztrátoránál tehet meg az igénylő)

Szombati foglalkozások:

Jogi tanácsadáson vehetnek részt a szolgáltatást igénybe vevő szülők, akik gyermekükkel kapcsolatban kérhetik jogi szakember segítségét:

Jogi tanácsadás (kéthetente szombaton, 9-12 óráig; regisztráció szükséges, melyet hétköznapokon a Játszóház adminisztrátoránál tehet meg az igénylő).

Szombatonként 3 és 5 órás foglalkozások lebonyolítása történik, korcsoportonként 2-2 szakképzett gondozó vezetésével:

1. csoportszoba: 0-3 éves korosztály számára: védőnői foglalkozások, készségfejlesztés, zene-mondóka, bábtörténet, bábkészítés, bábozás, dalok, énekek tanítása

2. csoportszoba: 3-6 éves korosztály számára: kézműves foglalkozások, mozgásfejlesztés, egyensúly-koordinációs játékok, bábkészítés, bábozás

3. csoportszoba: 6-16 éves korosztály számára: mesejáték, mesefeldolgozás, társasjáték, filmklub és önismereti tréning kamaszoknak.

A szombaton megvalósítandó, korcsoport specifikus foglalkozások a következők:

- Ficánka csoport: készségfejlesztés, zene- mondóka tanulás (0-3 éves korosztály és szüleik).
- Ringató csoport: védőnők által vezetett fejlesztő foglalkozások (0-3 éves korosztály és szüleik)
- Báb-barát csoport: bábozás, kézműves foglalkozás (0-3 éves korosztály és szüleik)
- Ugra-bugra csoport: mozgásfejlődés, egyensúlyt- koordinációt segítő játékok (3-6 korosztály)
- Varázskezek csoport: kézműves foglalkozások (3- 6 éves korosztály)
- Báb és pillangó csoport: bábkészítés, bábozás (6-11 éves korosztály)
- Mesevilág- mesedramatizálás: jellemformálás mesén keresztül (6-11 éves korosztály)
- Filmklub kamaszoknak: filmrészletek megtekintése mellett a kamaszokat érintő problémák megbeszélése (12-16 éves korosztály).
- Lila- liba: kamaszlányok a nővé válás útján, önismereti csoport (12-16 éves korosztály).

Mozgást fejlesztő tevékenységek: a 3-6 éves korosztállyal végzett tevékenységek gerincét a mozgást, egyensúlyt és koordinációt segítő játékok, sorversenyek

jelentenek. Emellett helyet kapnak a gyermekek memóriáját fejlesztő tevékenységek is.

Bábozás: a bábjáték egyidős az emberi kultúrával és a művészetek megjelenésével. Olyan értéke az emberi kultúrának, amely erőteljesen formálta a felnövekvő nemzedéket, s azokat is, akik ezt közvetítették. A bábjáték világa öntörvényű, szimbolikus, harmonizál és igazodik a gyerekek lelkivilágával, alkotóelemei a dráma a mozgás, a beszéd, a zene a képzőművészet és a tánc. Ugyanakkor a „lehetetlenség” művészete is, mert a képzelet a holt anyagban megtalálja és megláttatja a megelevenedő formát, a jelképet az embert és annak világát.

Terveink között szerepel két nagyszabású, egész napos rendezvény lebonyolítása (nyitó-, illetve zárórarendezvény). A rendezvények célja: a játszóház tevékenységének propagálása; szolgáltatásaink megismertetése és elérhetővé tétele a megfelelő célcsoportok számára; kapcsolatépítés, szakmai összefogás erősítése; színvonalas szabadidős programok biztosítása meghívott előadók, előadóművészek közreműködésével.

2.3.5. Az ellátás igénybevételének módja

A Játszóház által kínált szolgáltatások mindenki számára térítésmentesen vehetők igénybe.

A Játszóház szolgáltatásai az adminisztrációs pultnál történő regisztráció útján vehetők igénybe, az erre a célra használt Regisztrációs lapon a gyermek és a hozzátartozó adatai kerülnek rögzítésre. Az adatrögzítést követően a korának megfelelő csoportszobába (1. csoportszoba: 0-3 év; 2.csoportszoba: 3-6 év; 3.csoportszoba: 6-16 év) kíséri az animátor a gyermeket, ahol tematikus foglalkozás keretében fejlesztik a gyermek készségeit.

A regisztrációs lapon megjelöltek szerint egyedül (önállóan) közlekedő gyermek esetében a Játszóház programjain történő részvétel, előzetes Szülői hozzájáruláshoz kötött (a szükséges nyomtatvány az információs-regisztrációs pultnál van elhelyezve).

A Játszóház szolgáltatását egy gyermek max. 3 órás időtartamban veheti igénybe, melynek túllépése esetén, a Játszóház munkatársa értesíti a Regisztrációs lapon megadott elérhetőséggel rendelkező személyt. 4 órás időtartam, illetve a zárás időpontjában az el nem vitt gyermekek esetében az elhelyezési protokoll a megfelelő szerv (Humán Szolgáltatások Igazgatósága Gyermekegészségügyi Központ és/vagy a XXI. kerületi Rendőrkapitányság) értesítésre kerül.

2.3.6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A lakossággal történő kapcsolattartás főként személyes és telefonon történő információnyújtás keretében valósul meg. Emellett a napjainkban használt kommunikációs eszközök, nyomtatott és elektronikus felületen történő megjelenés (e-mail, internet: www.hsziz1.hu; www.csepel.hu; <http://www.csepeldelilakokozpont.hu>) segítségével történik a tájékoztatás.

A játszóház eszköztára lehetővé teszi a hátrányos helyzetű gyermekeknek, hogy játékos formában fejlődjenek készségeik, képességeik. Lehetőségük lesz baráti kapcsolatok kialakítására is. Igénybe vehetnek egy olyan közösségi teret, amely biztosítja nekik azokat a lehetőségeket is, amelyeket családjuk nem tud megteremteni.

2.3.7. Együttműködés más intézményekkel

A jelzőrendszer tagjaként a Játszóház az alábbi intézményekkel folytat együttműködést:

- Gyermekjóléti Központ,
- Családsegítő Központ,
- Rendőrség,
- Helyi óvodák és iskolák
- illetve a Játszóház szolgáltatásaiból következően egyéb szervezetek (civil szervezetek, egyesületek, alapítványok).

Együttműködés- szakmai kapcsolattartás módja:

- személyes kapcsolattartás,
- szóróanyag elhelyezése,
- telefonos kapcsolattartás,
- e-mail.

2.4. Bölcsődei ellátási egység

A kerület ma már a fejlődés csillogó jeleit mutatja, a lakosság jelentős része a kerület kertvárosi, családi házaz övezetében lakik, bár még meghatározó a szociális hátránnyal küzdők száma, főleg az Óvárosi részen.

A kerületben a 3 év alatti gyermekek száma 1897 fő. A bölcsődébe íratott gyermekek életkorára a GYED Extra bevezetésével a 1,5 éves kor a jellemző.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága (1211 Budapest, Kiss J. altb. u. 54.) szervezetén belül önálló szakmai és szervezeti egységként működő bölcsődék:

Kertvárosi Bölcsődei Részleg (1212 Bp., Rákóczi tér 32.)

Belvárosi Bölcsődei Részleg (1211 Bp., Karácsony S. u. 17.)

Erdősi Bölcsődei Részleg (1213 Bp., Mátyás u. 72-74.)

A napközbeni kisgyermekellátás keretében szakszerű gondoskodást és nevelést biztosít Csepel közigazgatási területén élő 0-3 éves gyermekek számára. A bölcsődei ellátás biztosításának kereteit a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv (továbbiakban: Gyvt.), valamint a 15/1998. Nm rendelet vonatkozó részei szabályozzák.

A bölcsődék szakmai programja, amely a Humán Szolgáltatások Igazgatósága szakmai programjának része a „Bölcsődei nevelés-gondozás alapprogramja”(Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest., 2008.), „ A bölcsődei nevelés-gondozás szakmai szabályai” (Módszertani levél, Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2009.), a kerületi szociális ellátás egységesítésének koncepciója, valamint az alábbi szabályzók alapján készült el:

- az 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról;
- a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről;
- 257/2000. (XII.26.) Kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról;
- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény;

- Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Képviselő - testületének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról szóló 6/2012.(III. 27.) rendelete.

2.4.1. A bölcsődei nevelés-gondozás célja, feladata

A bölcsőde olyan szolgáltató intézmény, amely az alapellátás keretében alaptevékenységként napközbeni ellátást nyújt a gyermekeknek. A családban nevelkedő gyermek számára – a családi nevelést figyelembe véve, annak elsődlegességét elfogadva - nyújtott ellátás célja, hogy a gyermek fizikai és érzelmi biztonságának és jóllétének megteremtésével, a feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, valamint a gyermek nemzetiségi/etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, identitásának erősítésével; kompetenciájának figyelembe vételével; tapasztalatszerzési lehetőség biztosításával, viselkedési minták nyújtásával elősegíti a harmonikus fejlődést.

A bölcsőde feladata a három éven aluli gyermekek gondozása-nevelése, harmonikus testi-szellemi fejlődésének segítése az életkori és egyéni sajátosságok figyelembe vételével.

A bölcsőde kiemelt feladatának tekinti, hogy a hátrányos helyzetű gyermekek napközbeni ellátásának biztosításával olyan biztonságot és pozitív mintát nyújtó háttérrel alakítson ki, amely mintaként szolgál a szülőknek.

A nemzetiségi, vallási hovatartozás maximális figyelembe vétele, a hithez való tartozás tiszteletben tartása, elfogadása a nevelési attitűd egyik alappillére

Az átlagtól eltérő, megkésett fejlődést mutató gyermekek számára a bölcsődei gondozás-nevelés önmagában fejlesztő hatású. Integrált ellátásukkal az esély teremődik arra, hogy társadalmi beilleszkedésük zökkenőmentes legyen.

Az ellátás lényeges eleme, hogy a kerületben élő gyermekek gondozásában, nevelésében részt vevő kisgyermeknevelő szoros és rendszeres kapcsolatot tart a gyermek háziorvosával, védőnőjével; tudomása van a családot érintő hátrányokról, és család gondozásában részt vevő családgondozók létezéséről. Az ellátási területek ilyen jellegű információs összekapcsolása lehetővé teszi a családok hatékony, valódi problémákra fókuszáló ellátását, amely keretében lehetőség van a további hátrányok megfékezésére. Ez a modell a gyermekek jólétét, a család segítségét helyezi középpontban, így lehetőség van a családok életében bekövetkezett nehézségekre, krízisekre történő azonnali reagálásra.

2.4.2. A bölcsődei nevelés-gondozás alapelvei

- A családi nevelés elsődlegességének tisztelete

A családban nevelkedő gyermek elsődleges szocializációs tere a család, a nevelés elsődlegesen itt történik. A bölcsőde a családi nevelés értékeit, hagyományait, szokásait tiszteletben tartva és - lehetőség szerint - erősítve vesz részt a gyermekek gondozásában, nevelésében; a családi nevelés hiányosságait pedig – kompetenciahatárainak figyelembe vétele mellett – törekszik kompenzálni.

- A gyermeki személyiség tisztelete

Minden gyermek egyszeri, megismételhetetlen individuum. Kibontakozó személyiségük a legnagyobb védelmet igényli.

A bölcsődei nevelés-gondozás értékközvetítő, értékteremtő, de mindezt a gyermekek személyiségének teljes tiszteletben tartása mellett teszi. Segíti a gyermekek szociális, kognitív képességeinek kibontakoztatását. Mindezt úgy teszi, hogy az alapvető emberi jogok ne sérüljenek

- A nevelés-gondozás egységének elve

A nevelés és gondozás elválaszthatatlan egységet alkotnak. A nevelés tágabb, a gondozás pedig szűkebb fogalom: a gondozás minden helyzetében nevelés is folyik, a nevelés helyzetei, lehetőségei azonban nem korlátozódnak a gondozási helyzetekre.

- Az egyéni bánásmód elve

Az őszinte odafigyelés, érdeklődés, szeretet, a gyermekek kompetenciájának elismerése, a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése a gyermeki fejlődés alapvető feltétele.

A kisgyermeknevelő értő figyelemmel fordul a gyermek felé, megfelelő környezetet alakít ki, amely mindenképpen a kényelmet és a biztonságos tevékenységet támogatja. Figyelembe veszi a gyermekek életkori és egyéni sajátosságait, fejlettségét, aktuális pszichés állapotát, hangulatát, és ennek megfelelően segíti a gyermekek fejlődését.

Az eltérő fejlődést mutató gyermekek gondozásában a maximális elfogadás, szeretetteljes közeledés, segítő nevelői attitűd nagyban segíti a gyermek harmonikus fejlődését.

- A biztonság és stabilitás elve

A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját gondozónő”-rendszer, felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakításához.

A folyamatos napirend biztosításával: egymásra épülő, mindig, kiszámíthatóan ismétlődő tevékenységek során a gyermek stabilitása, biztonságérzete kialakul.

A biztonság és stabilitás alapja a fokozatosság elvének megtartása: a gyermekek fokozatosan szokják meg a változó helyzeteket (személyi és tárgyi környezetet), van lehetőségük a megváltozott helyzethez apránként - igényüknek megfelelően - alkalmazkodni.

A biztonság nyújtása természetesen magában foglalja a fizikai és pszichés erőszak minden formájától való védelmet.

- Az aktivitás, az önállósulás segítésének elve

A gyermekek nagyon nyitottak a körülöttük lévő világ minden részletére. A környezet megismerésében, aktivitásuk támogatásával a kisgyermeknevelők a gyermekeket képességeik kibontakoztatásában segítik. A szeretetteljes, empatikus, adott fizikai- és lelkiállapotra ráhangolódó, azt figyelembe vevő kisgyermeknevelői hozzáállás fokozza a gyermek aktivitását és az önállóság iránti vágyát.

A biztonságos tárgyi környezet tevékenységre motiváló személyi és tárgyi környezet megteremtése, az önállósági törekvésekhez szükséges elegendő idő biztosítása, a gyermek értő figyelemmel meghallgatása, véleményének figyelembe vétele, kompetenciájának tiszteletben tartása, döntési lehetőségének biztosítása a bölcsődei nevelés-gondozás egyik kiemelt feladata.

A kisgyermekgondozó az élményszerzés lehetőségének biztosításával, saját példamutatásával, az egyes élethelyzeteknek a gyermek számára átláthatóvá, befogadhatóvá, kezelhetővé tételével, a tapasztalatok feldolgozásának segítségével, az egyes viselkedésformákkal való próbálkozások bátorításával segíti a tanulási folyamatot.

- Az egységes nevelő hatások elve

A nevelés érték közvetítés és értékteremtés egyben. A mintaadás a legfontosabb nevelési mód mind a családban, mind más szocializációs környezetben, így a bölcsődében is.

A nevelési célok és feladatok elérése érdekében a gyermekkel foglalkozó kisgyermeknevelők – a közöttük lévő személyiségbeli különbségek tiszteletben tartásával - a gyermekek elfogadásában, a kompetenciájának és pillanatnyi

szükségeinek megfelelő fizikai és érzelmi biztonság és szeretetteljes gondoskodás nyújtásában egyetértsenek. Alapvető értékek, erkölcsi normák és célok tekintetében nézeteiket egyeztessék, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítsék.

2.4.3. A bölcsődei nevelés-gondozás feladatai

A bölcsődei nevelés-gondozás feladata a családban nevelkedő kisgyermek napközbeni ellátásának biztosításával a testi és pszichés szükségleteinek kielégítése, az optimális fejlődés elősegítése. A bölcsődei nevelés kiegészíti és segíti a családban történő nevelést.

Egészségvédelem, az egészséges életmód megalapozása

- harmonikus testi és lelki fejlődéshez szükséges egészséges és biztonságos környezet megteremtése; fejlődés támogatása;
- primer szükségletek egyéni igények szerinti kielégítése;
- egészségvédelem, egészségnevelés; a környezethez való alkalmazkodás és az alapvető kultúrhigiénés szokások kialakításának segítése (testi-lelki harmónia kialakulását és megőrzését napirend – ezen belül: étkezés, mosakodás, öltözködés, alvás, szobatisztaságra nevelés, pihenés, levegőzés, játék, mozgás);

2.4.4. Az érzelmi fejlődés és szocializáció segítése

- derűs légkör biztosítása, amely biztosításával (kiegyensúlyozott kisgyermeknevelő, valamint kellemes tárgyi környezet) a bölcsődébe kerüléssel járó nehézségek okozta szorongások csökkennek, az átélt izgalmak könnyebben feldolgozhatók;
- a kisgyermeknevelő-gyermek közötti szeretetteljes kapcsolat és elfogadás a nevelési-gondozási munka feladata, de egyben alapja is;
- egyéni szükségletek kielégítése, értő figyelem biztosítás a pozitív és valós visszatükrözéssel az én-tudat egészséges fejlődésének elősegítése;
- társkapcsolatok kialakulásában az elfogadás és figyelem lehetőségeinek megteremtésével, a nyitottság és empátia gyakorlásával az együttélés szabályainak elfogadtatása;
- közös élményszerzés;
- az önállóság lehetőségének megteremtése, ön-értékesítés támogatása;
- kommunikatív képességek fejlődésének segítése (értő figyelem, türelem);
- nehezen szocializálható, halmozott hátrányokkal küzdő gyermekekre többlet figyelem szükséges, amely nem túlzásba vitt gondoskodást, hanem empátikusabb odafordulást jelent;
- az érzelmi fejlődés segítése pl. meseolvasással.

A megismerési (kognitív) folyamatok fejlődésének segítése

- az érdeklődés kialakulásának, fenntartásának, erősödésének, érdeklődési kör bővülésének segítése;
- életkornak, érdeklődésnek megfelelő tevékenység lehetőségeinek biztosítása;
- a gyermek igényeihez igazodó közös tevékenység során élmények, viselkedési és helyzetmegoldási minták nyújtása (támogató kisgyermeknevelői minta);
- aktivitás, önállóság és kreativitás támogatása (szabad választás, szabad játék lehetősége);
- önálló véleményalkotásra, döntésre, választásra való képessé válás segítése;

- ismeretnyújtás;
- tapasztalatok és élmények feldolgozásának segítése (meseolvasás, bábozás, megfelelő idő és hely a játékra);
- bátorító odafigyelés, megerősítés;
- önkifejezés lehetőségének biztosítása.

2.4.5. Az ellátottak köre, bölcsődei alapellátás igénybevétele

Az ellátottak köre

A gyermekjóléti alapellátás keretén belül a bölcsőde napközbeni szakszerű gondoskodást (nevelést és gondozást) nyújt a gyermekek 20 hetes korától harmadik életévének, illetve annak az évnek a december 31-éig amelyben a gyermek harmadik életévét betölti.

Ha a gyermek a 3. életévét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, a bölcsőde orvosa nem javasolja (írásban is rögzíti) az óvodai felvételt, akkor a gyermek bölcsődében gondozható továbbra is negyedik életévének betöltését követő augusztus 31-ig.

Csepelen három bölcsődei egység összesen 338 gyermek számára biztosít bölcsődei ellátást.

A bölcsődékbe felvehető körét a gyermekvédelmi törvény vonatkozó részeinek értelmében a fenntartó kerületi szinten szabályozta, így az ellátási területén életvitelszerűen tartózkodók részesülhetnek bölcsődei alapellátásban.

Intézmény	Kertvárosi bölcsőde (1212 Budapest, Rákóczi tér 32.)	Belvárosi bölcsőde (1211 Budapest, Karácsony S. u. 17.)	Erdősi bölcsőde (1213 Budapest, Mázoló u. 72-74.)
Férőhelyszám	130 fő 10 csoportban	130 fő 10 csoportban	78 fő 6 csoportban

A bölcsőde a fenntartó által meghatározott napi nyitvatartási időn belül (6-18 óráig) biztosítja a gyermekek ellátást.

Alapfeladatként nyújtott ellátás esetén egy gyermek napi gondozási ideje nem haladhatja meg a 12 órát.

A bölcsődék nyári zárásáról a fenntartó dönt. A zárás idejének időtartamára kérhető bölcsődei ellátás másik – éppen nyitva tartó- bölcsődében.

2.4.6. A bölcsődei ellátás igénybevételének módja

Bölcsődébe felvehető minden Csepelen bejelentett lakcímmel és ezen a címen életvitelszerűen élő kisgyermek, akinek szülője, gondozója, nevelője munkavégzése, betegsége, illetve egyéb ok miatt nem tud gyermeke napközbeni felügyeletéről gondoskodni. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) rendelkezései szerint előnyben kell részesíteni a felvételi eljárás során azon kisgyermeket: akit egyedülálló szülő nevel; olyan családban él, ahol három vagy több gyermek nevelődik; aki rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult; akinek szociális vagy egyéb ok miatt egészséges fejlődése érdekében szükséges a bölcsődei nevelés-gondozás.

A bölcsődei elhelyezését a gyermek szülője és gondviselője kezdeményezheti. Egyéb esetekben (a szülő hozzájárulásával) kezdeményezheti: a védőnő, a háziorvos, házi gyermekorvos, a szakértői és rehabilitációs bizottság, a családgondozó, a gyermekjóléti szolgálat, valamint a gyámhatóság, eltérő fejlődésű gyermek esetén a szakértői bizottság is.

A bölcsődei felvétel és jelentkezés folyamatos. A Humán Szolgáltatások Igazgatósága központi épületében (Bp. XXI. Kiss János altb. utca 54.) épületében kérhető jelentkezési lap, és ugyanezzel kell a kitöltött (védőnői és házi gyermekorvosi véleménnyel és aláírással) kérelmet visszahozni. A jelentkezési laphoz csatolni kell az édesanya és a gyermek lakcímkártyájának, illetve a gyermek TAJ - kártyájának másolatát. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményről szóló határozatot, tartós betegség igazolását, krónikus betegségről szakorvosi véleményt.

A jelentkezési lap személyes leadásakor a szülő/gondviselő teljes körű tájékoztatást kap a bölcsődei felvételi rendről, valamint írásban is megkapja a bölcsődei jelentkezési igény visszamondására, megszűnésére vonatkozó eljárásrendet.

A bölcsődei felvételtől az intézményvezető értesítés formájában dönt, amelyről a szülő/gondviselőt írásban értesíti az igénybevétel kezdő időpontja előtt legfeljebb 2 hónappal korábban.

A beszoktatás kezdete előtt megtörténik a családlátogatás. A beszoktatást csak olyan gyermek kezdheti el, aki egészséges és közösségbe mehet, és erről a tényről orvosi igazolást hoz.

Táplálékallergiás, diétás étrendre szoruló gyermek csak az ÁMK bölcsődében nevelhető, gondozható. A diéta szükségességéről szakorvosi vélemény szükséges.

A bölcsődei életről a szülők az évnitő szülői értekezleten, valamint az azt követő kiscsoportos szülőcsoportos értekezleten is teljes körű tájékoztatást kapnak.

Bölcsődei felvételre jelentkezés napja: minden szerda 9.00-16.00 óráig, Humán Szolgáltatások Igazgatósága központi épületében (Bp. XXI. Kiss János altb. utca 54.)

2.4.7. Térítési díj

A bölcsődékben csak az alapellátás keretébe tartozó étkezésért, illetve gondozásért is állapítható meg térítési díj, amelynek napi összegét a fenntartó rendeletben határozza meg.

Az étkezés térítési díjának az alapja a nyersanyag-költség, amelyhez csak az Áfa költsége kapcsolódik. A személyi térítési díjat a bölcsőde részlegvezetője számolja ki az aktuális hónapra, figyelembe véve a törvényben szabályozott normatív kedvezményeket. A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők nem fizetnek étkezési térítési díjat.

A befizetési időpontok éves tervét a szülő/gondviselő írásban megkapja, illetve a befizetés előtti napon tájékoztatásul a bölcsődei egységekben kifüggesztésre kerül. Hiányzás esetén az első napi étkezés nem mondható le, hiszen az előző napi rendeléskor még a hiányzás tényéről a bölcsőde nem tudott, viszont a következő nap már lemondható, ha szülő/gondviselő reggel 8.30-ig a lemondási igényét jelzi.

Az alapellátáson túli, a családi nevelést kiegészítő időszakos gyermekfelügyelet szolgáltatásért térítési díjat kell fizetni, amelynek mértékét a 6/2012. (III.27.) Kt. rendelet tartalmazza.

2.4.8. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

Mindhárom bölcsődei részlegben a szakmai munka megszervezése azonos, sem minőségben, sem személyi feltételben nincs különbség. Az önálló szakmai egységek vezetőinek munkáját a szakmai vezető segíti, ezzel is támogatva az intézményvezető és bölcsődei alapellátást nyújtó telephelyek munkájának hatékony összehangolását, ezzel megteremtve az egységes és minőségi ellátást.

A bölcsődei élet megszervezésének elvi Kapcsolat a szülőkkel

A bölcsődei nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülők és a gondozónők közötti partnerkapcsolat kialakítása elengedhetetlen feltétele a gyermekek harmonikus fejlődésének.

A bölcsőde elemi érdeke, hogy a szülőkkel történő első kapcsolat kellemes legyen, hiszen elsődlegesen a szülői elfogadás lehetőségét szükséges megteremtteni. Amennyiben a szülő első benyomása jó: teljes körű tájékoztatást kap; problémáit, féltelmeit értő szakemberként kezelik, megnyugszik, jó képe alakul ki az ellátásról is. Nyugodttá, a bölcsődei ellátást elfogadóvá és partnerré válik, és ezt az érzést közvetíti a gyermeke és a család felé.

A szülő közvetíteni tudja gyermekének szokásait, igényeit, szükségleteit, ezzel segíti a kisgyermeknevelőt a differenciált, egyéni bánásmód kialakításában. A kisgyermeknevelő pedig kompetens szakemberként szaktudásával, tapasztalatával tudja segíteni a szülőt. Mindezt segítő szándékkal, empátiával és árnyalt, de szakmailag kifogástalan, pontos szavakkal fejezi ki.

A kisgyermeknevelőknek kerülni kell a bizalmaskodó, ítélező magatartást. A kölcsönös tájékoztatásnak egyéni (napi beszélgetések, üzenő füzet, családlátogatás) és csoportos (szülői értekezletek, kiscsoportos beszélgetések, családi délutánok, ünnepekhez kapcsolható családi események) kapcsolattartási formáit valósítjuk meg. A hirdetőtábla kiírásai is a tájékoztatást hivatott szolgálni.

A napi beszélgetés lehetősége minden szülő számára adott. A kisgyermeknevelő és a szülő közötti napi kommunikáció a gyermek bejövetelekor és hazamenetelekor minden esetben megtörténik, ilyenkor lehetőség van minden fontos információ átadására.

A családlátogatás célja a családdal való kapcsolattfelvétel, a gyermeknek és a szülőknek otthoni környezetben való megismerése. Lehetőség szerint az első látogatásra a beszoktatás megkezdése előtt kerül sor. A családlátogatás arra is lehetőséget nyújt, hogy a szülő bővebben informálódjék a bölcsődei életéről, jobban megismerje azokat a kisgyermeknevelőket, akikre gyermekét bízta. A családlátogatást a gyermek „saját”, illetve a társgondozónő végzi.

A szülőcsoportos beszélgetések tematikus beszélgetések a csoport kisgyermeknevelőinek vezetésével. A témákat a szülők vetik fel, amelyek általában a csoportba járó gyermekek szüleit foglalkoztató nevelési témákról szólnak. Ez a kapcsolati forma olyan fórummá alakul, ahol a szülők saját nevelési tapasztalataikat megoszthatják szülőtársaikkal, és a felmerülő nehézségekkel kapcsolatban tanácsot, megoldási javaslatot kérhetnek a beszélgetést vezető kisgyermeknevelőtől.

A szervezett programokkal (pl. beszélgetések meghívott szakemberekkel a szülőket érintő témákról, gyermeknap, adventi készülődés, családi délutánok) kívánjuk erősíteni a család és a bölcsőde közötti kapcsolatot.

Beszoktatás (adaptáció) – szülővel történő fokozatos beszoktatás

A szülővel történő fokozatos beszoktatás a családdal való együttműködést helyezi előtérbe, a cél minden esetben a gondozási-nevelési feladatok fokozatos átkerülése a gyermek „saját” gondozónőjéhez, és egy bizalomra épülő kapcsolat létrejötte a szülő és kisgyermeknevelő között. Ehhez szükséges az együttműködés, amelynek alapjai már a beszoktatást megelőző családlátogatáson megteremtődtek.

A beszoktatásnál az anya (apa) jelenléte biztonságot ad a kisgyermeknek és megkönnyíti az új helyzethez való alkalmazkodást. A kisgyermek és a kisgyermeknevelő között fokozatosan kialakuló érzelmi kötődés megkönnyíti a beilleszkedést a bölcsődei közösségbe, mérsékli az adaptáció során mutatkozó reakciókat (pl. étkezési nehézségek, nyugtalanság, sírás, tiltakozás, szülőhöz való ragaszkodás, agresszivitás, harapás, stb...)

A beszoktatás fokozatosságának megtartása a gyermek, a szülők és kisgyermeknevelők elemi érdeke, hiszen ennek sikeressége a további bölcsődei életet, a biztonság érzésének megtartását eredményezi.

„Saját gondozónő”- rendszer

A „saját gondozónő”- rendszer a személyi állandóság elvén nyugszik. A csoportba járó kisgyermek egy része (6-7 gyermek) tartozik egy kisgyermeknevelőhöz. A nevelés-gondozás mellett ő kíséri figyelemmel a gyermek fejlődését, vezeti az ezzel kapcsolatos dokumentációt. A „saját gondozónő” szoktatja be a gyermeket, és a bölcsődébe járás egész időtartama alatt ő a gondozója (felmenőrendszer), ugyanabban a csoportszobában (hely állandóság).

Az ún. ölelkezési időben – ez az az időszak, amikor mindkét kisgyermeknevelő a csoportban van – idejét elsősorban a „saját” gyermekei gondozására-nevelésére fordítja.

A „saját gondozónő”-rendszerben több figyelem jut minden gyermekre: jobban számon lehet tartani az egyéni igényeket; nagyobb lehetőség van az egymásra hangolódásra; jobban lehet a gyermek problémáit kezelni. A „saját gondozónő” segít a bölcsődei élet során adódó nehézségek megoldásában.

Gyermekcsoportok szervezése

A bölcsődei gyermekcsoportok létszámát a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézménynek, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.31.) NM rendelet 40.§ (2), (3) bekezdése határozza meg. A rendelet alapján a bölcsődei csoportban legfeljebb 12 gyermek, ha valamennyi gyermek betöltötte második életévét, akkor legfeljebb 14 gyermek nevelhető-gondozható. Életkor szerinti homogén és vegyes csoportok is egyaránt előfordulnak.

Egy bölcsődei egységben 2 csoport van, 1 csoportban két gondozónő, így 2 csoportban összesen 4 gondozónő dolgozik. Az egységek életét 1 fő technikai munkakört ellátó kolléganő segíti.

Napirend

A jól szervezett, folyamatos és rugalmas napirend a gyermekek igényeinek, szükségleteinek kielégítését; a nyugodt, folyamatos gondozás feltételeit, annak megvalósítását kívánja biztosítani, megteremtve ezzel a biztonságérzetet, a

kiszámíthatóságot, az aktivitás és önállóság lehetőségét. A napirenden belül az egyes gyermekek igényeit úgy kell kielégíteni, hogy közben a csoport életében is áttekinthető rendszer legyen, a gyermekek tájékozódhassanak a várható eseményekről, kiiktatódjék a felesleges várakozási idő.

A nap folyamán egymást követő események (tisztálkodás, étkezés, alvás) kiszámítható ritmusa a gyermekek biztonságérzetét teremti meg. Ebben a kiszámítható rendszerben jól el tudja helyezni magát, vannak viszonyítási pontok a bölcsődei életében.

A napirend függ a gyermekcsoport életkori összetételétől, fejlettségétől, szükségleteitől, de befolyásolják még az évszakok, az időjárás, csoportlétszám, és egyéb tényezők is. Kialakításának további feltételei: a személyi állandóság („saját gondozónő”- rendszer), a tárgyi feltételek. A napirend biztosítása feltételezi a megfelelő munkaszervezést.

2.4.9. Alapellátáson túli, a családi nevelés támogató szolgáltatások

A bölcsődei részlegekben alapellátáson túli szolgáltatásként időszakos gyermekfelügyelet működik. Azoknak a családoknak nyújtva segítséget, akik csak alkalmanként, elfoglaltságuk idejére kívánják gyermekük nappali felügyeletét megoldani.

Az időszakos gyermekfelügyelet bölcsődei csoportokban történik, szabad kapacitás esetén, helyi rendeletben meghatározott térítési díj ellenében (6/2012. (III. 27.) Kt. rendelet).

A szolgáltatás iránti igényt a szülő/gondviselő az intézményvezetőnél kezdeményezheti kérelem formájában.

A szolgáltatás nem biztosítható a gyermek részére, amennyiben egészségügyi állapota kizárja a közösségben való részvétel lehetőségét (pl. fertőző betegség esetén).

Otthoni gyermekgondozás keretében (15/1998.(IV. 30.)NM rendelet 44.§ (1) bek. d.) pont) - a területben lakcímmel rendelkező és ezen a címen életvitelszerűen élők esetében - kettes, hármas, illetve többes ikrek születése esetén nyújt térítésmentes segítséget a szülő/gondviselő saját otthonában. Kettes ikrek esetén napi 4 órában, hármas vagy többes ikrek esetén napi 8 órában vehető igénybe szakképzett kisgyermeknevelő gondozási-nevelési segítsége a kérelmező saját otthonában, amennyiben igényt tart erre.

Az otthoni gyermekgondozás a gyermekek 20 hetes koráig vehető igénybe. A szolgáltatás igénylése az intézményvezetőnél írásban kezdeményezhető.

A szolgáltatás kezdetét a gyermekek védőnője és az otthoni gyermekgondozásban segítséget nyújtó kisgyermeknevelő együttes látogatása előzi meg.

Az otthoni gyermekfelügyelet szolgáltatás keretei megállapodásban rögzítettek.

A gondozás elsősorban a gyermek testi szükségleteinek kielégítésére irányul, de ebben a helyzetben is van lehetőség a nevelésre. A gondozási helyzetek egyszerű lehetőséget adnak a gyermeknek önállóságának gyakorlására, szokások kialakítására. A kisgyermeknevelő támogató, ösztönző, türelmes hozzáállása a legnagyobb segítség.

A játék a kisgyermek legfontosabb tevékenysége: segíti a világ megismerésében, általában a megismerő tevékenységet is elősegíti. Értelmi képességei, érzelmei fejlődnek, szociálisan is érik; a játéktevékenység során megélt interakciók a környezetéhez való viszonyát is alakítják.

A kisgyermeknevelő a játék feltételeinek (megfelelő hangulat, idő, hely, valamint eszköz) biztosításával és nevelői magatartásával támogatja az elmélyült, nyugodt játéktevékenységet, a kreativitást.

A bölcsődében a játék szabadon választott tevékenység

A megfelelő tér és idő biztosítása mellett a játék lehetőséget nyújt az elmélyült tevékenységre, amely kedvezően hat a színes fantáziavilágra, kreativitásra és a társas kapcsolatok alakulására.

A játék mindenképpen örömforrás.

A bölcsődei csoportok minden tevékenységhez megfelelő mennyiségű, és az életkori sajátosságokhoz igazadó játékkészlettel rendelkeznek.

A mondóka és ének, a zeneiség, ritmus átélése a bölcsődei korosztály számára a legjobban átélhető élmény. Az ősi ritmus, zeneiség a gyermekekben ösztönösen él, ezáltal nemcsak az élmények feldolgozásában nyújt elmélyülést, hanem tanulásra is lehetőséget ad.

A mondókát (höcögtetők, ringatók), a maguk sajátos ritmusával, a kisgyermeknevelők aktív részvételével, a testi érintés szükségességével olyan bensőséges élmény a gyermek számára, amely a tanulási folyamaton túlmutat. Az együttes élmény az érzelmi fejlődés szempontjából is meghatározó.

A mondókák és énekek ritmusa, dallama mellett a szövege is fontos az anyanyelv tanulásának folyamatában.

Személyes kapcsolat kialakulása, az anyanyelv tanulása; örömelemény; érzelmi biztonság, mindez köszönhető a zenének, dallamnak, ritmusnak, mindez fontos alapja lehet a gyermek további zenei fejlődésének.

2.4.10. A bölcsőde missziós nyilatkozat

- Célunk: a 3 éven aluli gyermekek nappali gondozása-nevelése, a családokkal aktívan együttműködve őket támogatva részt venni a gyermekek személyiségének formálásában, illetve az egészséges, harmonikus érzelmi-értelmi fejlődés kibontakoztatásához a lehetőségeket biztosítani.
- A fenti minőségpolitikánál leírtak alapján minél magasabb (jobb) színvonalú ellátás biztosítása, folyamatos és szoros együttműködés a jelzőrendszer tagjaival.
- Munkánk során fokozott figyelem kísérik a gyermek érzelmi és testi fejlődését. Fontosnak tarjuk, hogy szeretettel és alázattal, emberi méltóságát tiszteletben tartva közeledjünk felé.
- A bölcsődében folyó munka elismertetése, elfogadtatása csak abban az esetben lehetséges, ha munkánk, megnyilatkozásaink szakmaiságról, empátiáról, elfogadásról és mások véleményének tiszteletben tartásáról szól.
- Nem csak a bölcsődébe járó gyermekek szülei részére, hanem a kívülálló családok számára is segítséget kívánunk nyújtani.
- A szülőkkel való kapcsolattartás sokszínűségére törekszünk, hiszen nekünk a bölcsődébe járó gyermekek családja is nagyon fontos, illetve a velük való minél több találkozási lehetőség.
- Rendkívül fontos számunkra a képzés, továbbképzés, önképzés.
- Szakmai háló kiépítése (bölcsődén belül, bölcsődék között, a Humán Szolgáltatások Igazgatóságának szakmai egységei között, valamint az óvodák és bölcsődék között). Módjai: szakmai programok, műhelymunkák és folyamatos esetmegbeszélések.

2.4.11. A bölcsődék minőségpolitikája:

A gyermekek napközbeni ellátását a szakmai alapelveknek megfelelően végezzük és biztosítjuk. Nagy hangsúlyt fektetünk a szülők és a bölcsőde közötti rendszeres kapcsolattartásra. Tiszteletben tartjuk a családi nevelés elsődlegességét.

A bölcsődékben a dolgozó szülők gyermekeinek napközbeni ellátása, valamint bölcsődei szolgáltatások működtetése biztosított. Az ellátási körzetek megteremtődésével a gyermekek egyéni sorsa és a család élete is védelmet élvez. A jelzőrendszer körzetileg is szűkített működtetése lehetőséget ad arra, hogy minden gyermek és család személyre szabott és gyors segítséget kapjon.

Hitvallásunk

- gyermekközpontú, családközpontú szemlélet; a gyermek egyszeri, megismételhetetlen individuum, a legnagyobb védelmet és tiszteletet érdemli; egyéniségének kibontakozása támogatást, szerető odafigyelést, értő figyelmet kívánja;
- Hangsúlyozzuk a bölcsőde meleg, biztonságon alapuló hangulatát, amely a családi nevelést támogatja, a gyermek jóllétét biztosítja. Gondozói, nevelői munkánkban a szeretet és az elfogadás az alapja.
- Arra törekszünk, hogy a gyermekek testi-lelki harmóniája egységben fejlődjön, igényei kielégítése megtörténjék.
- A kisgyermeknevelők munkáját tudatos szakmai felkészítés segíti:
 - folyamatos konzultációk,
 - szakmai műhelymunkák,
 - tapasztalatcserék,
 - bölcsődei látogatások,
- szakmai napok,
 - házi, illetve központi továbbképzések
 - konzultáció segítő szakemberekkel.
- A szakmai munka ellátásához a tárgyi feltételek folyamatos biztosítására törekszünk.

Célunk: a 3 éven aluli gyermekek nappali gondozása-nevelése, a családokkal aktívan együttműködve őket támogatva részt venni a gyermekek személyiségének formálásában, illetve az egészséges, harmonikus érzelmi-értelmi fejlődés kibontakoztatásához a lehetőségeket biztosítani.

Bölcsődében elhelyezett kisgyermekeknél fokozott figyelem kísérik a gyermek érzelmi és testi fejlődését. Fontosnak tarjuk, hogy szeretettel és alázattal, emberi méltóságát tiszteletben tartva közeledjünk felé. Nem csak a bölcsődébe járó gyermekek szülei részére, hanem a kívülálló családok számára is segítséget kívánunk nyújtani.

2.4.12. Bölcsődék bemutatása

A bölcsődék elnevezésüket elhelyezkedésük helye szerint kapták.

- Kertvárosi Bölcsődei Részleg (1212 Budapest, Rákóczi tér 32. tel.: 276-35-78
- Belvárosi Bölcsődei Részleg (1211 Budapest, Karácsony S. u. 17.) tel.: 276-07-12
- Erdősi Bölcsődei Részleg (1213 Budapest, Mátyás u. 72-74.) tel.: 276-33-01

A Kertvárosi bölcsőde (130 férőhelyes) Csepel Kertvárosi övezetében található, zömében kertes lakóházak szomszédságában, a kerületben egyedülálló, hatalmas zöldfelületű közterület – a Rákóczi Kert – mellett. Öt gondozási egységben 10 csoportszoba működik. Minden csoportszoba kertkapcsolattal rendelkezik.

A területi adottságok kedvezőek: hatalmas, ősfás játszóudvar várja a gyermekeket, ez a bölcsőde rendelkezik a legnagyobb udvarrészsel. Tömegközlekedéssel jól megközelíthető, autóval érkező szülőknek a parkolás lehetősége adott.

A Belvárosi bölcsőde (130 férőhelyes) a kerület legforgalmasabb területén fekszik panelos szerkezetű házak szomszédságában, tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen. Kellemes, barátságos hangulatú sziget a városi forgatag közepén.

Mivel a bölcsőde a szociális hátrányokkal jelentősebben sújtott területen fekszik, így itt – a többi bölcsődéhez képest – magasabb a hátrányos helyzetű gyermek száma.

Az Erdősori bölcsőde (78 férőhelyes) Csepel kedvelt, kisvárosi jellegű részén fekszik, építészeti és övezetben. 3 bölcsődei egységben összesen 6 csoportszoba van. Árnyat adó fákkal rendelkező, családi hangulatú játszóudvara van.

Kellemes hangulatú és színes környezet várja a gyermekeket, a csoportszobák barátságosan és biztonságosan berendezettek.

A csoportszobák a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő minőségű és mennyiségű játékkészlettel felszereltek, mindegyik bölcsődében van lehetőség nagymozgásos játékokra (tornaszoba), téli időszakban, vagy rossz idő esetén is.

Minden homokozó árnyékolóval ellátott; az udvar egyéb részei a bölcsődei korosztály számára jól használható. Nyári melegben vízpermetező segíti az enyhülést a gyermekek számára.

Mindhárom bölcsőde saját főzőkonyhával rendelkezik. Központi étlap alapján készül el a bölcsődék étlapja, amelynek tartalmi összeállítását szakember végzi az érintett korcsoport szükségletei alapján, lehetőleg az évszaknak megfelelően. Az étrend kialakításánál sok fontos szempont mellett nagy hangsúlyt fektetünk az egészséges (pl. rostban gazdag) és friss élelmi anyagok felhasználására, illetve minden nap biztosítjuk a friss zöldséget és gyümölcsöt és a megfelelő mennyiségű folyadékot.

A gyermekek saját ruhát és saját váltócipőt használnak, az ágyneműt viszont a bölcsődék biztosítják, illetve annak a mosását is. A pelenkát és tisztasági csomagot az önkormányzat biztosítja ezzel is segítve a családok mindennapi kiadásait.

Minden bölcsődében található sószooba, amelyet a bölcsődés gyermekek ősztől tavaszi terjedő időszakban rendszeresen használnak. A szülő nyilatkozik arról, hogy hozzájárul-e a sószooba használatához.

Minden bölcsőde 6.00-18.00 óráig tart nyitva.

2.4.13. Dokumentáció a bölcsődékben

A bölcsőde a gyermek fejlődésének nyomon követése, a fejlődési folyamat alakulásáról való tájékozódás céljából dokumentációt vezet. A dokumentáció részét képezi a bölcsődei gyermek-egészségügyi törzslap (gondozónői bejegyzés a gyermek fejlődéséről), a családlátogatás és a beszoktatás dokumentációja, üzenőfüzet, csoportnapló, illetve a szakmai vezető által vezetett személyes nyilvántartás.

A dokumentáció vezetése, az abban szereplő adatok, információk felhasználása a gyermekről való lehető legmagasabb színvonalú gondoskodás biztosítása, a gyermek fejlődésének segítése érdekében történik és nem a gyermekek minősítését szolgálja.

A dokumentáció vezetésénél fontos szempontok: a tárgyyszerűség, a hitelesség, a rendszeresség illetve a folyamatosság. A dokumentáció vezetésénél és őrzésénél a személyiségi jogokat, valamint az adatvédelmi szabályokat a legmesszebbmenőkig figyelembe vesszük.

Az ellátást nyújtó intézmény és személy a Gyvt. 137.§-ban előírt nyilvántartást köteles vezetni, az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programban, valamint a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott adatokat köteles szolgáltatni.

A személyes gondoskodásban résztvevő gyermekekről a bölcsődei részleg vezetője nyilvántartást vezet:

- 328/2011. (XII. 29.) Kormányrendelet 8.§ értelmében az ellátást igénybevevő személyről és térítési díjfizetési kötelezettségről az e rendelet 1., 2., 4. sz. melléklete szerint:
 - térítési díj nyilvántartásáról az ellátási évben
 - nyilvántartás az étkezést igénybe vevőkről
 - nyilvántartás az ellátási napokról
- 235/1997. (XII. 17.) Kormányrendelet IX. sz. adatlap a gyermekjóléti alapellátásban részesülő gyermekről (Gyvt. 139.§). A nyilvántartás tartalmazza az ellátás igénybevételenek és megszűnésének időpontját, a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, elmaradására, végrehajtására illetve elévülésére vonatkozó adatokat.
- Gyermekekről vezetett napi jelenléti kimutatás (C.SZ.ny. 3354-1. r.sz.),
- A (Sz.Ny. 3354-10 r.m.sz.ny.). Bölcsődei felvételi könyvet;
- Havi statisztikai jelentés;
- Kimutatás a fertőző betegségekről;
- Tetvesség nyilvántartás;
- Megállapodás (Gyvt. 32. § (4) bek. alapján);
- Nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség megtörténtéről (Gyvt.33.§ 2); 3) bek.);
- Szülő nyilatkozata a gyermeke fényképezéséről a médiában való megjelenés miatt;
- Szülői nyilatkozat só-szoba használatáról.

Kisgyermeknevelő által vezetett dokumentáció:

- napi jelenléti kimutatás (C.SZ.ny. 3354-1. r.sz.),
- csoportnapló (naponta),
- gyermek-egészségügyi törzslap (C.3354-6/a.r.sz.ny.r),
- Üzenő füzet,
- beszoktatási füzet, beszoktatási kérdőív.

Bölcsődeorvos által vezetett dokumentáció:

- egészségügyi törzslap
- óvodai jelentés a 6 év alatti gyermekről

Otthoni gyermekgondozást végző kisgyermeknevelő által vezetett dokumentáció

- gondozási napló

A gyermek, a szülő - és más törvényes képviselő - személyazonosító adatainak meghatározott célból történő kezelésére az alábbi szervek jogosultak:

- helyi önkormányzat képviselő-testülete,
- települési önkormányzat jegyzője,
- Kormányhivatal,
- gyermekjóléti központ vezetője,
- napközbeni ellátást nyújtó intézmény vezetője.

2.4.14. Az alapellátásban, szolgáltatásban résztvevő gyermekek és dolgozók jogainak védelme

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 szolgáltatást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

2.4.15. Panaszjog

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. 36. § (1) bekezdése alapján a jogosult törvényes képviselője a házirendben foglaltak szerint panasszal fordulhat az adott bölcsőde vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz vagy az érdekképviselői fórumhoz a következő esetekben:

- az intézményi jogviszony megsértése, különösen a személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartási, 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 gyermek törvényes képviselője panaszával az intézmény fenntartójához fordulhat, ha a panasz kivizsgálására jogosult határidőben nem intézkedett, vagy ha az intézkedéssel nem ért egyet.

A panasz kivizsgálására jogosultak döntésükről határozatot hoznak, amit megfelelően indokolni kötelesek.

Érdekképviselői Fórum

Az Érdekképviselői Fórum megalakításának és tevékenységének szabályait tartalmazó eljárásrend a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. 35.§ (1) bekezdése szerint készült el.

Az Érdekképviselői Fórum tagjai:

- a bölcsődékben ellátásban részesítettek törvényes képviselői,
- a bölcsődei dolgozók képviselői,
- az bölcsődéket fenntartó önkormányzat képviselője (az ő személyéről a fenntartó dönt).

A törvényes képviselők (szülők) száma nem lehet kevesebb, mint a bölcsődei dolgozók, valamint a fenntartó önkormányzat képviselőjéből választott tagok összlétszáma.

Az Érdekképviselői Fórum tagjai jogi szakértőt is igénybe vehetnek.

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.

2.4.16. Szervezeti adatok

Szakmai egység vezetők (bölcsődei részlegvezetők- 3 fő)

A szakmai egység vezetőket a Humán Szolgáltatások Igazgatóságának intézményvezetője bízza meg, illetve a megbízást is ő vonja vissza. A vezetésére szóló megbízás a közalkalmazottak jogállását érintő kérdésekről szóló 257/2000. (XII.26.) Kormányrendelet szerinti megbízott vezetői beosztásnak minősül.

Az Erdősori bölcsőde vezetője egyben mindhárom bölcsőde szakmai munkájának összefogásáért is felelős.

Személyes gondoskodást végzők (kisgyermeknevelők)

A bölcsődei kisgyermeknevelők biztosítják a három éven aluli gyermekek napközbeni ellátását, gondozását, valamint testi-szellemi fejlődésüket elősegítő nevelését.

A közalkalmazottak jogállását érintő kérdésekről szóló 257/2000. (XII.26.) Kormányrendelet a 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtása alapján:

- az oktatói, nevelői munkát végzők pótszabadságára jogosultak,
- a teljes napi munkaidőből hét órát kell a munkahelyen eltölteni a bölcsődében foglalkoztatott kisgyermeknevelőnek. A fennmaradó 1 óra eltöltésének tartalmát a kisgyermeknevelő munkaköri leírása tartalmazza.

Beosztott munkatársak

A beosztott munkatársak részletes feladatkörét és hatáskörét a munkaköri leírásuk tartalmazza, illetve határozza meg.

Munkakörök:

Intézmény	Kertvárosi bölcsőde (1212 Budapest, Rákóczi tér 32.)	Belvárosi bölcsőde (1211 Budapest, Karácsony S. u. 17.)	Erdősori bölcsőde (1213 Budapest, Mázoló u. 72-74.)
Szakmai egység vezető	1	1	1
Kisgyermek-nevelő	19	21	14
Csoport nélküli kisgyermek-nevelő	-	1	1

2.5. Szociális ellátási egység

„A népességcsökkenés folyamata a lakosság előregedésével párhuzamosan zajlik. Eközben a népesség összetételében olyan változások történnek, amelyek az egészségi kockázatnak és a halandóságnak jobban kitett népességcsoportok részarányát és súlyát növelik. Emelkedik az időskorúak, az egyedül élők és a nem házasok abszolút száma és népességen belüli aránya. A népesség-előreszámításoknak nincs olyan változata, amely szerint belátható időn belül csökkenne az időskorú népesség száma, miközben az össznépesség jelentős mértékben is apadhat. A halálozások száma a várható élettartam alakulásától függően csökkenhet, de a népesség öregedése miatt akár emelkedhet is. Így a népességszám csökkenésével nem enyhül az ellátó rendszerekre nehezedő nyomás.” Nemzeti Időügyi Stratégia

A Szociális ellátási egység feladatkörébe tartozik a Humán Szolgáltatások Igazgatósága által nyújtott **személyes gondoskodást nyújtó szociális alap- és szakellátások** integrált keretek közötti biztosítása a kerület szociálisan rászorult idős- és fogyatékkal élő lakosai részére. Ellátási területe Budapest XXI. Kerület közigazgatási területe, illetőleg a fogyatékos személyek nappali ellátása tekintetében Pesterzsébet közigazgatási területe.

A Szociális ellátási egységhez tartozó telephelyek és feladataik:

Humán Szolgáltatások Igazgatósága székhelyén működő részleg (1211 Budapest, Kiss János altábornagy utca 54.) szakmai feladatai:

- szociális étkezés elvitellel
- szociális étkezés házhoz szállítva
- házi segítségnyújtás – engedélyezett ellátotti létszám 144 fő
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai koordináció – 40 készülék

Humán Szolgáltatások Igazgatósága Vereckei utcai Gondozási részleg (1212 Budapest, Vereckei utca 10.) szakmai feladatai:

- idősök nappali ellátása– engedélyezett ellátotti létszám 35 fő
- szociális étkeztetés helyben fogyasztással

Humán Szolgáltatások Igazgatósága Simon Bolívar sétány Gondozási részleg (1214 Budapest, Simon Bolívar sétány 1/A) szakmai feladatai:

- idősök nappali ellátása– engedélyezett ellátotti létszám 45 fő
- szociális étkeztetés helyben fogyasztással
- házi segítségnyújtás – engedélyezett ellátotti létszám 12 fő
- idősök átmeneti gondozóháza – engedélyezett ellátotti létszám 10 fő

Humán Szolgáltatások Igazgatósága Völgy utcai Gondozási részleg (1211 Budapest, Völgy utca 82.) szakmai feladatai:

- fogyatékos személyek nappali ellátása – engedélyezett ellátotti létszám 46 fő
- támogató szolgáltatás

2.5.1. Étkeztetés

A szolgáltatás célja legalább napi egyszeri meleg étkeztetés biztosítása azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik azt önmaguk illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmenetileg nem képesek biztosítani, különösen:

- koruk
- egészségi állapotuk
- fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük
- szenvedélybetegségük
- hajléktalanságuk miatt.

Jogosultsági feltételként jövedelmi helyzet nem határozható meg.

Az ellátottak köre

A kerületben élő szociálisan rászoruló lakosok, időskorúak, betegek, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, hajléktalan személyek.

Az ellátás igénybevételének módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

Az étkezés iránti igényt a kérelmezőnek az Intézmény székhelyén működő szociális ellátás egységnél kell benyújtani. A szociális segítő segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötetendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről és a jövedelemvizsgálatról.

Az intézményvezető az ellátást igénylő egyéni jövedelmét vizsgálja a benyújtott jövedelemigazolások alapján. Az intézményvezető a jövedelemvizsgálat alapján értesíti az igénylőt a megállapított egyéni, jövedelemről.

A meglévő dokumentumok alapján létrejöhet a szolgáltatásra vonatkozó megállapodás. A Megállapodásról ellenjegyzés, iktatás után 1 példányt kap a szolgáltatást igénybevevő, 1 példány a személyi dokumentációban, 1 példány megküldésre kerül a fenntartó részére.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a lemondást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal megelőzően, írásban be kell jelenteni. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól lemondás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a lemondás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az

önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. Az étkeztetés szolgáltatásnál a személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 30%-át.

A fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett étkezési napok szorzata. Az étel kiszállítása esetén a személyi térítési díj a kiszállításra számított térítési díjnak és az adott hónapban kiszállítással igénybe vett étkezési napok szorzatának összegével növekszik. A befizetendő térítési díjról számlát ad az intézmény.

Amennyiben a térítési díj összegét az igénylő vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogymatékosság Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás biztosításának módja

- étkezés biztosítása egyadagos dobozos kiszerelésben elvitellel
- egyadagos dobozos kiszerelésben házhoz szállítással
- nappali ellátás igénybevétele mellett, az étel kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással történik.

Étel elvitele:

Munkanapokon H-P: 11:30 –13:00

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően - munkanapokon, illetve munkaszüneti és ünnepnapokon - biztosítja az intézmény. Orvosi javaslatra diétás étkezés is igénybe vehető.

Szervezeti felépítés

Az étkeztetés szakmai irányításáért a Szociális ellátási egység szakmai vezetője felelős, aki ezt a feladatát a vezető gondozó és a telephelyvezetők bevonásával végzi.

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

Vezető gondozó	1 fő
Szociális segítő	2 fő
Szociális ügyintéző	1 fő

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Tárgyi feltételek

Az egység az Intézmény központi telephelyén 2 irodai helyiségben működik, a gondozók részére tárgyaló biztosított. Az egység irodai berendezéssel megfelelően felszerelt. Az étkeztetés elvitellel szolgáltatáshoz a HACCP előírásainak megfelelő tárgyi feltételek biztosítottak. Az épület akadálymentes.

2.5.2 Házi segítségnyújtás

(Budapest XXI. Kerület Csepel Közigazgatási területén 144 fő és Simon B. st. Gondozási részlegben 10 fő ellátása)

A házi segítségnyújtás célja, ellátottak köre

Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata Humán Szolgáltatások Igazgatósága **házi segítségnyújtás** szolgáltatás keretében gondoskodik azokról a Budapest XXI. kerületben lakó- vagy tartózkodási hellyel rendelkező, és e címen életvitelszerűen élő rászoruló személyekről, akik önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, és róluk nem gondoskodnak, illetve akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást nyújt az intézmény.

- Szociális segítség keretében a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködésben való segítségnyújtást, a háztartási tevékenységben való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást és szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét biztosítjuk.

- Személyi gondozás keretében az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását, a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint a szociális segítséget látja el a Humán Szolgáltatások Igazgatósága.

Az ellátás igénybevételének módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

A házi segítségnyújtás iránti igényt a kérelmezőnek az Intézmény székhelyén működő szociális ellátás egység részlegén kell benyújtani. A Simon Bolívar st. 1/A. szám alatt működő telephelyen a Nyugdíjasház lakóinak a házi segítségnyújtás iránti igényüket, helyben, a telephelyvezetőnél kell benyújtani.

A vezetőgondozó segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötetendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről, a gondozási szükséglet vizsgálatáról és a jövedelemvizsgálatáról. Az intézményvezető az ellátást igénylő egyéni jövedelmét vizsgálja a benyújtott jövedelemigazolások alapján és értesíti az igénylőt a megállapított egyéni jövedelemről.

A szolgáltatás iránti kérelem alapján a házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően az intézmény gondozási szükségletet vizsgálatot folytat le.

A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása a vonatkozó jogszabályban meghatározott értékelő adatlapon történik. Az értékelő adatlap kitöltésében a háziorvos a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik. Az igénylőnek vagy törvényes képviselőjének a gondozási szükséglet vizsgálatához

be kell mutatnia a gondozási szükséglet megítélését szolgáló, rendelkezésre álló leletek és szakvélemények másolatát.

A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy a kérelmező esetében szociális segítség vagy személyi gondozás házi segítségnyújtás résztevékenység indokolt, valamint a napi gondozási szükséglet mértéke. A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában biztosítható.

A gondozási szükséglet vizsgálat értékelő adatlap másolati példányát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása esetén személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételtelen el kell végezni.

Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

A gondozási szükséglet mértékére vonatkozó vizsgálat, valamint a jövedelemvizsgálat alapján az intézményvezető megköti a megállapodást, melyben a gondozási szükséglet vizsgálat lefolytatása során megállapított házi segítségnyújtás résztevékenység meghatározása (szociális segítség, személyi gondozás), a házi segítségnyújtást igénylő ellátási fokozata, napi gondozási szükséglete, a házi segítségnyújtás résztevékenység keretében nyújtott tevékenységek köre, a tevékenységek szolgáltatásnak gyakorisága, a térítési díj fizetésre vonatkozó megállapítások, a szolgáltatás megszűnésének és megszüntethetőségének módjai, a panaszkezelés módja és a személyi adatok védelmére vonatkozó szabályok kerülnek szabályozásra.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 25%-át házi segítségnyújtás, 30%-át, ha a házi segítségnyújtás mellett étkeztetést is igénybe vesz az ellátott.

A Megállapodásról ellenjegyzés, iktatás után 1 példányt kap a szolgáltatást igénybevevő, 1 példány a személyi dokumentációban.

A térítési díjat utólag – a tárgyhónapot követő hónap 10-ig – kell kifizetni.

A házi segítségnyújtás térítési díja a szociális segítség és a személyi gondozás térítési díjából tevődik össze. Az ellátást igénybe vevő térítési díja a személyi térítési díj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított idő szorzata.

Az ellátást igénybe vevő a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységek elvégzését aláírásával igazolja a gondozó által vezetett tevékenységnaplóban.

Amennyiben a térítési díj összegét az igénylő vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás szakmai tartalma

A gondozó feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretében személyi gondozásban részesülő ellátást igénybe vevőknek gondozási tervet kell készíteni. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási dokumentáció elkészítésének folyamatába, a célok, feladatok meghatározásához, az abban megfogalmazottak megvalósításához együttműködésre van szükség az ellátást igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó között, az önrendelkezéshez, szabad véleménynyilvánításhoz való jog tiszteletben tartása mellett.

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvétevényiségei

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűrkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

Személyi gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

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

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyszívás, ágyszeműcsere
- 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
- sztomaszák 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 háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

A gondozó napi tevékenységéről ellátottként tevékenységnaplót vezet, melyben a szociális segítség és a személyi gondozás résztevékenységeit fel kell tüntetni.

A gondozó a házi segítségnyújtás során kapcsolatot tart, együttműködik a szociális és egészségügyi intézményekkel.

A szolgáltatást munkanapokon 7.00 – 16.00-ig biztosítjuk.

Szervezeti felépítés

A házi segítségnyújtás irányításáért a Szociális ellátási egység szakmai vezetője a felelős, aki ezt a feladatát a vezető gondozó valamint a telephelyvezető bevonásával végzi.

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

• Vezető gondozó	1 fő
• Telephelyvezető	1 fő
• Szociális ügyintéző	1 fő
• Gondozó	14 fő

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírást tartalmazza.

Tárgyi feltételek

Az egység az Intézmény központi telephelyén 2 irodai helyiségben működik, a gondozók részére tárgyaló biztosított. Az egység irodai berendezéssel megfelelően felszerelt. A gondozók és a vezető gondozó szolgálati mobiltelefonnal rendelkeznek. A házi segítségnyújtáshoz mosógéppel rendelkezünk. Az épület akadálymentes.

2.5.3. Idősek nappali ellátása (két telephelyen)

A szolgáltatás célja, ellátottak köre

Az idősek klubjában a szociálisan és mentálisan támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak napközbeni gondozását és ellátását végezzük. Az idősek klubjába felvehető az a 18. életévét betöltött személy is, aki, egészségi állapotára való figyelemmel szociális és mentális támogatásra szorul.

Az ellátás igénybevételének módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

Amennyiben a kérelmező étkezést is igényel, az ellátottnak külön kell kérelmezni az étkezést.

A nappali ellátás iránti igényt a kérelmezőnek a szociális ellátás egység telephelyein, a Vereckei utca 10. vagy a Simon B. st. 1/A telephelyen kell benyújtani.

A vezető segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről, és a jövedelemvizsgálatról és tájékoztatásul átadja a nappali ellátás házirendjének egy példányát.

Az intézményvezető az ellátást igénylő egyéni jövedelmét vizsgálja a benyújtott jövedelemigazolások alapján. Az intézményvezető a jövedelemvizsgálat alapján értesíti az igénylőt a megállapított egyéni, jövedelemről.

A jövedelemvizsgálatot követően az intézményvezető megkötö a megállapodást, melyben a szolgáltatás tartalma, módja, gyakorisága, ideje, térítési díja kerül rögzítésre.

A Megállapodásról ellenjegyzés, iktatás után 1 példányt kap a szolgáltatást igénybevevő, 1 példány a személyi dokumentációban, 1 példány megküldésre kerül a fenntartó részére.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 15%-át nappali ellátás igénybe vétele esetén, illetve 30%-át a nappali ellátás és ott étkezés esetén.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő a térítési díj összegét vitatja, vagy a

csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogyatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Ha az ellátás férőhely hiányában nem biztosítható, az ellátandó jogosultat nyilvántartásba kell venni.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt nem veszi az ellátott igénybe, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban, illetve telefonon be kell jelenteni.

Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A térítési díjat utólag – a tárgy hónapot követő hónap 10-ig – kell megfizetni. A nappali ellátásért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett szolgáltatás szorzata, amelyről számlát ad az intézmény. Az étkezésért fizetendő térítési díj az igénybevett étkezések számának és a személyi térítési díjnak a szorzata.

Az ellátás szakmai tartalma

Idősek klubjában nyújtott szolgáltatások:

- alapvető higiénés szükségletek biztosítása: tisztálkodási, fürdési lehetőség, mosatás,
- étkeztetés szolgáltatás igénybevételének lehetősége, helyiség és tárgyi feltételek biztosítása az étel elfogyasztásához,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- mentális gondozás,
- társas kapcsolatok kialakításának, illetve fenntartásának segítése,
- egészségügyi ellátás: felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- kulturális és szabadidős programok szervezése.

A nappali ellátás szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szabályozást a házirend tartalmazza: a nyitvatartási időt, étkezési rendet együttlélési, magatartási szabályokat, az érdekképviselő működését, a térítési díjfizetési kötelezettségeket.

A klubok tagjai a klub helyiségeit, berendezési tárgyait, és felszerelési tárgyait térítésmentesen használhatják.

A klubok éves gondozási és havi ütemterv alapján dolgoznak, az előírásoknak megfelelő adminisztráció vezetésével.

A nappali ellátásban részesülő személyeknek gondozási tervet kell készíteni. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási dokumentáció elkészítésének folyamatába, a célok, feladatok meghatározásához, az abban megfogalmazottak megvalósításához

együttműködésre van szükség az ellátást igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó között, az önrendelkezéshez, szabad véleménynyilvánításhoz való jog tiszteletben tarása mellett.

Szervezeti felépítés

A nappali ellátás szakmai irányításáért a Szociális ellátási egység szakmai vezetője a felelős, aki ezt a feladatát a telephelyvezetők és a nappali ellátást vezetők bevonásával végzi.

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

Nappali ellátást vezető	2 fő
Gondozó	2 fő
Technikai dolgozó	2 fő

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Tárgyi feltételek

Mindkét telephelyen az ellátottak számára az 1/2000 (I.7.) Korm. rendelet 75. §-ban és a 77. § (3) bekezdésében foglalt tárgyi feltételek biztosítottak. Az épületek akadálymentesítettek. A szakdolgozók részére biztosított az ügyintézéshez szükséges irodai és szociális helyiség.

Demens személyek nappali ellátása (Vereckei utcai Gondozási részleg)

A szolgáltatás célja

Az intézmény azoknak a Budapest XXI. Kerület Csepel közigazgatási területén élő enyhe, illetve közepes súlyos demenciával küzdő idős embereknek nyújt napközbeni ellátást, akik önmaguk ellátására nem képesek. A szolgáltatás célja az ellátást igénybe vevők szociális biztonságának megőrzése, a meglévő képességek megőrzése és fejlesztése.

Az ellátottak köre

A demens személyek nappali ellátása a kerületbe állandó lakóhellyel, tartózkodási hellyel bejelentett, életvitelszerűen a kerületben élő Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum, vagy a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos demencia kórképet megállapító szakvéleményével rendelkező személyeket látja el.

A szolgáltatás igénybevétele módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

Amennyiben a kérelmező étkezést is igényel, az ellátottnak külön kell kérelmezni az étkezést.

A demens személyek nappali ellátása iránti igényt a kérelmezőnek Vereckei utcai Gondozási részlegnél kell benyújtani.

A vezető segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötetendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről, a jövedelemvizsgálatról és tájékoztatásul átadja a nappali ellátás házirendjének egy példányát.

A szolgáltatás igénybevételét térítési díj megfizetése mellett biztosítjuk. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni.

A jövedelem megállapítását követően az intézményvezető megkötí a megállapodást, melyben a szolgáltatás tartalma, módja, gyakorisága, ideje kerül rögzítésre.

A Megállapodásról ellenjegyzés, iktatás után 1 példányt kap a szolgáltatást igénybevevő, 1 példány a személyi dokumentációban, 1 példány megküldésre kerül a fenntartó részére. Az ellátást igénybe vevőt Értesítésben tájékoztatjuk a fizetendő személyi térítési díjról.

Amennyiben a térítési díj összegét az igénylő vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogymatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

Ha az ellátás férőhely hiányában nem biztosítható, az ellátandó jogosultat nyilvántartásba kell venni.

A szolgáltatást igénybevevőnek legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban kell lemondani az étkeztetés szolgáltatás igénybevételét. Az igénybe vevő a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított harmadik munkanaptól mentesül.

A térítési díjat utólag – a tárgyhónapot követő hónap 10-ig – kell megfizetni. A fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett szolgáltatás szorzata, amelyről számlát ad az intézmény.

A térítési díjak névszerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás megszűnését/ megszüntetését a Megállapodás illetve a Házirend tartalmazza.

Az idősek nappali ellátásának egyéb feltételeit a házirend szabályozza, mely tartalmazza a nyitvatartási időt, étkezési rendet együttlélési, magatartási szabályokat, az érdekképviselő működését, a térítési díjfizetési kötelezettségeket.

A klubok tagjai a klub helyiségeit, berendezési tárgyait, és felszerelési tárgyait térítésmentesen használhatják.

A feladat szakmai tartalma

- biztonságos környezet kialakítása,
- Gondozónői felügyelet biztosítása a nyitva tartás teljes ideje alatt,

- gondozás tevékenységek (segítségnyújtás étkezésben, személye higiéné fenntartásában),
- naponta egyéni és csoportos foglalkozás szervezése (aktivitás fenntartása, rövid és hosszú távú memória szinten tartása, mentális hanyatlás lassítása),
- érzelmi támogatás,
- tanácsadás, életvezetés segítése,
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás,
- társas kapcsolatok kialakításának, illetve fenntartásának segítése,
- kulturális és szabadidős programok szervezése,
- panaszjoguk gyakorlásának biztosítása,
- szükségleteik megfogalmazása, képviselése,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése,
- közszolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése.

A demencia progresszív folyamat, melyben a fő célkitűzés a hanyatlás lassítása, illetve a meglévő állapot szinten tartása.

A foglalkozások a demenciában szenvedő idős ember képességeinek és készségeinek a szinten tartását célozzák, az egyéni képességeik és készségeik alapján állítjuk össze a foglalkoztatási tematikát, figyelemmel az egyéni gondozási tervben foglaltakra.

Az ellátást igénybe vevők képességek felmérése a Mini - Mentál teszttel (MMSE) történik. Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló tevékenységeit egyéni és csoportos formában valósítjuk meg.

Meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló tevékenységek:

- tapintás alapján tárgyak felismerése, anyagok felismerése, élelmiszerek felismerése,
- vizuális érzékelés erősítésére pl.: formák felismerése képekről, különbségek felismerése képekről,
- szaglás, ízlelést gyakoroltató feladatok,
- múltidéző gyakorlatok,
- versek felolvasása,
- évszakokról beszélgetés,
- ünnepekről beszélgetés,
- ország-város játék,
- memória játékok,
- ellentétes szópárok felállítása,
- rokon értelmű szavak keresése,
- masszázs,
- zenehallgatás,
- közös éneklés,
- versek felolvasása,
- évszakokról beszélgetés,
- ünnepekről beszélgetés.

Szervezeti felépítés

A nappali ellátás irányításáért a Szociális ellátási egység szakmai vezetője a felelős, aki ezt a feladatát az Intézményi ellátási csoportok vezetőinek bevonásával végzi.

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

szociális, mentálhigiénés munkatárs	1 fő
gondozó	1 fő

Tárgyi feltételek

A telephelyen az ellátottak számára az 1/2000 (I.7.) Korm. rendelet 75. §-ban és a 77. § (3) bekezdésében foglalt tárgyi feltételek biztosítottak. Az épület akadálymentesített.

A dolgozók részére külön irodai és szociális helyiség biztosított, megfelelő technikai feltételekkel.

Az ellátásra szolgáló közösségi helyiségek tágasak, jól átláthatók, az étkezés céljára szolgáló helyiség nagy, szükség esetén struktúrálható. A demens személyek nappali foglalkoztató és pihenő helyiségei szintén tágasak, jól átláthatók, melyben könnyű tájékozódni, a kialakított tárgyi feltételek elősegítik a demens ember könnyű, biztonságos közlekedését, ezzel is növelve a biztonságérzetét. A berendezés és technikai felszereltség átlagosnak mondható, megfelelnek az életkori és szakhatósági előírásoknak.

Az intézménynek előkertje és hátsó udvara van, mely megfelelő feltételeket biztosít a szabadtéri programok szervezéséhez.

2.5.4. Átmeneti elhelyezés (Időskorúak gondozóháza)

Az átmeneti elhelyezés célja, ellátottak köre

Az Átmeneti Gondozóház gondoskodik azokról a 18. életévüket betöltött személyekről, akik önmagukról betegségük, vagy más okból otthonukban átmenetileg nem képesek gondoskodni, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel.

Az átmeneti elhelyezésre legfeljebb egy évig kerülhet sor, a határidő leteltét megelőzően egy hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja, hogy az ellátást igénybe vevő családi környezetébe visszahelyezhető-e, illetve ellátása személyes gondoskodás útján biztosítható-e. Ha az ellátást igénybe vevő családi környezetébe nem helyezhető vissza, az intézmény vezetője az ellátás időtartamát további egy évvel meghosszabbíthatja.

Az időskorúak gondozóháza által biztosított szolgáltatásokat nem veheti igénybe az a személy, aki:

- fertőző beteg, illetve kórokozó hordozó,
- önmagára, illetve környezetére veszélyeztető magatartást tanúsít,
- önkiszolgálásra részben sem képes,
- egyéni helyzetváltoztatásra egyedül nem képes.

A szolgáltatás igénybevételének módja

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes

képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

Az átmeneti ellátás iránti igényt a kérelmezőnek a szociális ellátás egység telephelyén, a Simon B. st. 1/A telephelyen kell benyújtani.

A vezető segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről, előgondozásról, a jövedelemvizsgálatról és tájékoztatásul átadja az ellátás házirendjének és a megállapodás egy példányát.

A tájékoztatás vonatkozik még az ellátás tartalmára, feltételeire; a vezetett nyilvántartások ismertetésére, az ellátott és hozzátartozó közötti kapcsolattartás szabályaira (látogatás, távozás, visszatérés módjáról), valamint az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról.

Az előgondozás során az előgondozást végző személy a kérelmező lakásán tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Ennek ismeretében véleményt nyilvánít arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az ellátást igénybe vevő szükségleteinek és állapotának. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot.

A rászorultságot igazoló dokumentumok, az előgondozás, valamint a jövedelemvizsgálat alapján az intézményvezető megkötí a megállapodást. A Megállapodásról ellenjegyzés, iktatás után 1 példányt kap a szolgáltatást igénybevevő, 1 példány a személyi dokumentációban, 1 példány megküldésre kerül a fenntartó részére.

Férőhely megüresedése esetén van mód új lakó beköltöztetésére. Ha azonos időben több várakozó van, a várakozók közül a leginkább rászoruló kerül sorra.

A jogosult és hozzátartozója a felvételkor köteles nyilatkozni a tájékoztatás tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról, köteles adatokat szolgáltatni a vezetett nyilvántartásokhoz, illetve a feltételekben, adatokban beállt változásokról.

A szolgáltatás igénybevételét térítési díj megfizetése mellett biztosítjuk. Az ellátást igénylő személynek az ellátás igénybevételét megelőzően az intézményvezetőnél jövedelemvizsgálatot kell kérelmeznie. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 60%-át az átmeneti elhelyezés esetén. A térítési díjat az igénybe vétel napjától havonként előre kell fizetni.

Amennyiben a térítési díj összegét az igénylő vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogymatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatást készítenek az intézmény felé és intézkednek az elmaradt összegek beszedése iránt.

Az ellátás megszüntetésére vonatkozó szabályokat a megállapodás, valamint a Házi rend tartalmazza.

A feladat ellátás szakmai tartalma

Az intézmény a teljes körű ellátás keretében biztosítja:

- lakhatás feltételeinek biztosítása,
- állandó felügyelet biztosítása,
- egészségügyi ellátás biztosítása: tisztálkodási, fürdési lehetőség, fürdetés, borotválás, hajápolás, szájápolás, mosatás, takarítás, mobilitásban segítségnyújtás, helyzetváltoztatásban segítségnyújtás, hetente 1 alkalommal orvosi ellátás, egészségügyi szakellátásokhoz való hozzájutásban közreműködés,
- mentálhigiénés ellátás,
- külön jogszabályban meghatározott gyógyszerek biztosítása,
- napi 3x –i étkezés (reggeli, ebéd, vacsora) biztosítása,
- kulturális és mentálhigiénés ellátás,
- érték és vagyonmegőrzés,
- ruházat és textília biztosítása.

Az átmeneti elhelyezést igénybe vevőknek gondozási tervet kell készíteni. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási dokumentáció elkészítésének folyamatába, a célok, feladatok meghatározásához, az abban megfogalmazottak megvalósításához együttműködésre van szükség az ellátást igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó között, az önrendelkezéshez, szabad véleménynyilvánításhoz való jog tiszteletben tarása mellett.

Az átmeneti gondozóházban folyó gondozási tevékenység fizikai, mentális és életvezetési segítséget jelent, melyet az igénylő szociális, testi és szellemi állapotához kell egyénileg kialakítani.

Intézményünk napi háromszori étkezést biztosít (reggeli, ebéd, vacsora), ebből egy alkalommal meleg ételt biztosítunk. Ha az ellátást igénybe vevő egészségi állapota indokolja, részére orvosi javaslatra, az orvos előírásának megfelelő diétát biztosítunk.

Az ellátást igénybe vevő az átmeneti gondozóházban a saját ruházatát és textíliáját használja.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, akkor legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább két váltás felső ruházatot és utcai cipőt - szükség szerint más lábbelit – biztosít az intézmény.

Az egészségügyi ellátás keretében intézményünk gondoskodik az igénybe vevő:

- egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról,
- heti 1 alkalommal orvosi ellátásáról,

- szükség szerinti alapápolásáról, ennek körében különösen a személyi higiéné biztosításáról, a gyógyszerezésről, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtásról,
- szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz való hozzájárulásáról,
- kórházi kezeléséhez való hozzájárulásáról,
- vonatkozó jogszabályban meghatározott gyógyszerellátásáról,
- gyógyászati segédeszközök biztosításáról.

A szolgálatban levő gondozónők szükség esetén értesítik a háziorvost, illetve az ügyeletet.

Az intézmény gondoskodik az ellátást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásáról. Ennek keretében biztosítja

- a személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélést,
- a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- a szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozást,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit,
- a gondozási, illetve rehabilitációs tervek megvalósítását,
- a hitélet gyakorlásának feltételeit,
- segíti, támogatja az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését.

A gondozóházban az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével programokat szervezünk:

- séta, aktív és passzív mozgás,
- előadások, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévézés, kártya- és társasjátékok, vetélkedők, zenehallgatás,
- rendezvények, ünnepségek, névnapok, színház- és múzeumlátogatások, kirándulások.

Szervezeti felépítés

Az átmeneti gondozóház szakmai irányításáért Szociális ellátási egység vezetője a felelős, aki ezt a feladatát a telephely vezetőjének bevonásával végzi.

Feladatkörök - munkakörök megnevezése

Gondozó	5 fő
Szociális és mentálhigiénés munkatárs	1 fő
Technikai dolgozó	1 fő

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Tárgyi feltételek:

A gondozóházban a tárgyi feltételek az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendeletben foglalt tárgyi és elhelyezési feltételek biztosítottak. Az épületrész akadálymentes. A szakdolgozók számára az irodai és szociális tárgyi feltételek biztosítottak.

2.5.5. Fogyatékos személyek nappali ellátása

A szolgáltatás működtetése során az intézmény különös figyelmet fordít a fogyatékos személyek jogainak érvényesülésére: az akadálymentes környezet biztosítására, az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására, a képességek, készségek fejlesztésére, az állapotfenntartás- állapot javítás lehetőségeinek megteremtésére, az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására, társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények és szolgáltatások hozzáférhetőségének segítésére.

A szolgáltatás célja:

A saját otthonukban élő, önkiszolgálásra részben képes fogyatékos személyek részére napközbeni gondozás, foglalkoztatás és a közoktatás keretébe nem tartozó nevelés biztosítása.

Az ellátottak köre:

Csepeli vagy pesterzsébeti lakcímmel vagy tartózkodási címmel bejelentett önkiszolgálásra részben képes enyhe, középsúlyos értelmi fogyatékos, valamint halmozottan sérült fogyatékos személyek és autista személyek.

A fogyatékos személyek nappali intézményében nem gondozható az a személy, aki

- veszélyeztető magatartást tanúsít
- orvosi ellátást és állandó ápolást igényel

A fogyatékosok nappali intézményébe az ellátottakat próbaidővel lehet felvenni. A próbaidő tartama 3 hónap.

A szolgáltatás igénybevételének módja:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképese személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

Amennyiben a kérelmező étkezést is igényel, az ellátottnak külön kell kérelmezni az étkezést.

A fogyatékos személyek nappali ellátás iránti igényt a kérelmezőnek a szociális ellátás egység telephelyén, a Völgy u. 82. szám alatt kell benyújtani.

A vezető segítséget nyújt a Kérelem nyomtatvány és a Jövedelemnyilatkozat nyomtatvány kitöltésben, valamint tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról, az igénybevétel módjáról, lehetőségeiről, kötetendő megállapodás tartalmáról, a rászorultság igazolásához – a fogyatékossgot igazoló iratok - szükséges dokumentumok bemutatásához szükséges teendőkről, a jövedelemvizsgálatról és tájékoztatásul átadja a nappali ellátás házirendjének egy példányát.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 15%-át nappali ellátás igénybe vétele esetén, illetve 30%-át a nappali ellátás és ott étkezés esetén.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő a térítési díj összegét vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogyatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Ha az ellátás férőhely hiányában nem biztosítható, az ellátandó jogosultat nyilvántartásba kell venni.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt nem veszi az ellátott igénybe, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban, illetve telefonon be kell jelenteni.

Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A térítési díjat utólag – a tárgyhónapot követő hónap 10-ig – kell megfizetni. A nappali ellátásért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett szolgáltatás szorzata, amelyről számlát ad az intézmény.

A térítési díjak névszerinti nyilvántartása számítógépen történik. A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás megszűnését/ megszüntetését a Megállapodás illetve a Házi rend tartalmazza.

A fogyatékos személyek nappali ellátásának egyéb feltételeit a házi rend szabályozza, mely tartalmazza a nyitvatartási időt, étkezési rendet együttlései, magatartási szabályokat, az érdekképviselő működését, a térítési díjfizetési kötelezettségeket.

A feladat szakmai tartalma:

- egyéni fejlesztési, gondozási terv készítése,
- állandó felügyelet biztosítása,
- alapvető higiénés szükségletek biztosítása: tisztálkodási, fürdési lehetőség, mosatás,
- igény szerint meleg étel biztosítása,
- egyéni fejlesztő programokra épülő gyógypedagógiai foglalkozás szervezése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- mentális gondozás,

- társas kapcsolatok kialakításának, illetve fenntartásának segítése,
- egészségügyi ellátás: felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- szabadidős programok szervezése.

Étkezés rendje:

Ebéd időpontja:

12.00 -13.00

Az ellátásban részesülő személyre vonatkozóan gondozási tervet kell készíteni. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követően egy hónapon belül kell elkészíteni. Az ellátást igénybe vevők egyéni gondozási tervét a fogyatékos személyek nappali intézményének munkatársai team munkában készítik el. A team tagjai az ellátást igénybe vevő, az ellátást igénybe vevő hozzátartozója, illetve törvényes képviselője, a fogyatékos személyek nappali intézményének szakmai vezetője és az ellátást igénybevevő gondozónője.

A gondozási terv készítésénél figyelembe veszik a fogyatékos személy egészségügyi és mentális állapotfelmérését, a meglévő készségek és képességek szintjét, a szinten tartásának és fejlesztésének módját. Az ellátást igénybevevők állapotának felmérése a PAC teszt alapján történik.

A klubok tagjai a klub helyiségeit, berendezési tárgyait, és felszerelési tárgyait térítésmentesen használhatják.

A klubok éves gondozási és havi ütemterv alapján dolgoznak, az előírásoknak megfelelő adminisztráció vezetésével.

Az autizmussal élők speciális szükségleteihez igazodó fejlesztés tervezése

Az autizmussal élő személyek csoportjáról általános szükségleteik alapján lényegében egységesen érdemes gondolkodnunk, mivel szociális, kommunikációs, gondolkodásbeli fogyatékoságuk típusos, és fejlődési zavaruk miatt általában értelmi képességeiktől függetlenül a fentiekben említett azonos jellegű, speciális szükségleteiket kielégítő terápiára van szükségük.

A fejlesztés tervezése a mért szociális adaptáció, mentális kor, illetve IQ, és a kommunikációs szint alapján, az egyenetlen képesség-, és készségprofil figyelembevételével, egyénre szabott módon történik. A speciális szükségleteket az érintett készségek fejlődési zavarából, és a másodlagos tünetekből következő típusos nehézségeik határozzák meg. Az alapvető deficit az egész életen át megmaradnak, de speciális, intenzív terápiával jelentős eredmények érhetőek el a fejlődésben. A csoportba kerülő autizmussal élő felnőttek egyénre szabott fejlesztését meghatározza a Pedagógiai Analízis és Curriculum / P-A-C 2-es / mérés.

A speciális fejlesztés területei:

Az autizmus egyik meghatározó jellemzője a szociális készségek zavart működése, amely a mindennapi életben való eligazodás nehézségét eredményezi. Ezen készségek fejlesztése kétszemélyes helyzetben és speciális csoportos, szociális-

kommunikációs foglalkozáson történik, amelyen a gondozottak napi rendszerességgel vesznek részt.

A kétszemélyes szituációban történő célzott fejlesztés az új, kialakítandó készségek tanítására összpontosít. A fejlesztést végző szakember jól strukturált, védett, nyugodt környezetet biztosít a célzott készség megtanításához. Ez nem felel meg a mindennapi élethelyzeteknek, de feltétlenül szükséges. Amikor a kialakítandó készség már megalapozott, fokozatosan egyre inkább a hétköznapiakhoz közelítve tehető a tanítási szituáció, míg az igazi élethelyzetekhez nem jutunk. A már megszerzett készségek szinten tartása, állandó gyakoroltatása is a mindennapok feladata.

A speciális, szociális-kommunikációs foglalkozás célzottan olyan készségekre fókuszál, amelyek a társas helyzetek kialakításában, fenntartásában elengedhetetlenül fontosak. Ezek a következők:

- mások jelenlétének, közelségének, esetleges érintésének elfogadása
- a szabályok elfogadása, betartása
- a figyelem meghatározott ideig történő koncentrálása egy adott feladatra
- figyelem a társakra
- kooperáció a társakkal
- beszédértés és beszédhasználat fejlesztése többek között saját élmények megosztásával.

Szervezeti felépítés

A fogyatékos személyek nappali ellátása szakmai irányításáért a Szociális ellátási egység szakmai vezetője a felelős, aki ezt a feladatot a telephely vezetőjének bevonásával végzi.

Feladatkörök, munkakörök, megnevezése

Telephelyvezető - Terápiás munkatárs	1 fő
Gondozó	5 fő
Technikai dolgozó	1,5 fő
Megbízott terápiás munkatárs	1 fő/heti 16 óra

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

2.5.6. Támogató szolgáltatás

Általános célok:

- a fogyatékoságból eredő társadalmi hátrányok enyhülésének elérése, a társadalmi egyenlőtlenségek csökkentése,
- esélyegyenlőség, önrendelkező képesség, önálló életvitel, a társadalmi életben való aktív részvétel biztosítása,
- az életfeltételek, az életminőség javítása, hogy a fogyatékos emberek mind teljesebb életet élhessenek,
- a fogyatékos emberek képessé tétele az állapotából eredő hátrányok csökkentésére,
- a fogyatékos emberek önállóságának erősítése,
- a fogyatékos személyek otthonukban történő gondozása, a „kiemelés” lehetőség szerinti megakadályozása,
- a családban történő együttélés feltételeinek javítása, a családtagok ellátó képességének fokozása.

A támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli segítségnyújtás biztosítása.

A szolgáltatás a fogyatékos emberek speciális szükségleteihez igazodó, komplex ellátást, gondozást biztosít, mely révén elérhető a fogyatékos személy önállóságának, esélyegyenlőségének biztosítása, valamint a fogyatékossgából adódó speciális szükségletek kielégítése.

A támogató szolgálat célja olyan gondoskodás megvalósítása, amely a fogyatékos emberek életmódjának javítására irányul, hogy a fogyatékos emberek segítséggel, de öntevékenyen - önellátási képességük felhasználásával - személyes igényeiknek és képességeiknek megfelelően élhessenek.

A támogató szolgálat segít a fogyatékos embereknek, hogy az önrendelkezésen alapuló, önálló élet feltételeit megteremthessék, segít a teljes értékű élet elengedhetetlen feltételeinek megtartásában és az életkörülmények javításában.

A támogató szolgálat feladata segíteni a fogyatékos személyeket a közszolgáltatások, a szociális ellátások elérésében illetve azok hozzáférhetőségét megteremteni, feladata megfelelő tájékoztatást és információt nyújtani, a feladatokat úgy koordinálni, hogy a fogyatékos emberek számára a legmegfelelőbb és a speciális igényeikhez leginkább igazodó ellátásokhoz jussanak

Ellátottak köre

A kerületben élő szociálisan rászoruló súlyosan fogyatékos személyek - mozgássérült, látássérült, értelmileg akadályozott, hallássérült-, autista, illetve halmozottan sérült személyek. Az ellátás igénybevételére jogosult az a szociálisan rászoruló fogyatékos személy, aki fogyatékossgai támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A szolgáltatás igénybevételének módja:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképeséget nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

A támogató szolgáltatás ellátás iránti igényt a kérelmezőnek a szociális ellátás egység telephelyén, a Völgy u. 82. szám alatt kell benyújtani.

A támogató szolgáltatást szociálisan rászoruló kérelmezők vehetik igénybe, az intézmény a szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultságot vizsgál.

A kérelemhez mellékelni kell a rászorultság tényét igazoló dokumentumot: az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozatot vagy más okiratot, vagy a fogyatékossg fennállását igazoló szakvéleményt.

Az intézményvezető a rendelkezésére álló dokumentumokból nyilatkozik a szociális rászorultság fennállásáról és a kérelmező jövedelmi helyzetéről jövedelemvizsgálatot végez.

A kérelem nyilvántartásba vétele után a személyi segítség kérelmezése esetén a szolgálat vezetője tájékoztatást nyújt a személyi segítői tevékenységek köréről, tartalmáról, majd együttesen meghatározzák a segítői tevékenység tartalmát, megállapodást kötnek a konkrét ellátási tevékenységre vonatkozóan.

Az intézményvezető az ellátásba vételről, a szolgáltatás igénybevételének kezdő napjáról és a személyi térítési díjról írásban értesíti a kérelmezőt, illetve hozzátartozóját, törvényes képviselőjét.

A személyi segítő szolgáltatás ellátás megkezdésétől számított egy hónapon belül egyénre szabott gondozási tervet kell készíteni az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével. Az egyéni gondozási tervet évente, illetve állapotváltozás esetén azonnal felül kell vizsgálni.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 30%-át támogató szolgáltatás igénybe vétele esetén, illetve 20%-át a kiskorú részére nyújtott támogató szolgáltatás esetén.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő a térítési díj összegét vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogymatékossági Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjat utólag – a tárgyhónapot követő hónap 10-ig – kell megfizetni.

A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás megszűnését/ megszüntetését a Megállapodás illetve a Házirend tartalmazza.

Feladatellátás szakmai tartalma, módja, az igénybevétel módja, és rendszeressége

Támogató szolgálat nyitva álló helyiségének címe: Támogató Szolgálat
1212 Budapest, Völgy u. 82.

A támogató szolgálat ügyfélszolgálati információs központot - nyitva álló helyiség - működtet. Az információnyújtás fogyatékos személy akadályoztatása esetén a fogyatékos személy otthonában is történhet, illetve telefonon, faxon (síketek és nagyothalló fogyatékos személyeknél) és levélben.

Információnyújtás – tanácsadás szakmai tartalma:

- társadalombiztosítási ellátásokról
- szociális ellátásokról
- családtámogatás ellátásairól
- személyes gondoskodást nyújtó intézményekről

- fogyatékos személyeket megillető jogokról
- érdekképviselői szervezetekről
- tájékoztatás speciális iskolai képzésekről
- tájékoztatás korai fejlesztést végző intézményekről
- fejlesztő tevékenységekhez való hozzájutásban közreműködés

Ügyintézés:

- nyomtatványok, kérelmek kitöltése
- tárgykörben illetékes szervezet felkeresése, nyomtatványok stb. leadása
- telefonon történő megkeresés
- számítógépes technikai segítség

Személyi segítő szolgáltatás:

A támogató szolgálat személyi segítséget biztosító szolgáltatása során előmozdítja a fogyatékos személyek függetlenné, önállóvá válását, a közösségi életben való részvételüket, segíti a közszolgáltatásokhoz való hozzájutást.

A személyi segítő alaptevékenységei:

- alapvető fizikai szükségletek kielégítése (étkezés, higiénés szükségletek kielégítése, öltöztetés, személyes környezet higiéniájának biztosítása);
- beszerzések, bevásárlás intézése, gyógyszer felírás és kiváltás;
- segédeszközök beszerzése, segédeszköz használatának betanításánál közreműködés;
- helyzetváltoztatásban segítségnyújtás, aktív-, passzív mozgítás;
- kísérés;
- megelőző megfigyelés,
- információnyújtás,
- ügyintézés, fogyatékos személy meghatalmazásával közbenjárás társadalmi szerveknél,
- egészségügyi ellátások, szűrővizsgálatok elérhetővé tétele, igénybevételénél közreműködés;
- társas kapcsolatok kiépítésében, fenntartásában segítség,
- mentális irányítás: izoláció felismerése és leküzdésében segítségnyújtás, magány-egyedüllét megszüntetése,
- a fogyatékoság tényének feldolgozásához segítség nyújtása, hozzáférhetővé tenni a speciális szakembereket és szervezeteket,
- oktatás, foglalkoztatás igénybevételénél közreműködés,
- családi, szabadidős, sport, kulturális eseményeken való részvétel elősegítése, aktív közreműködés,
- hitélet, vallásgyakorlás segítése,
- érdekvédelem.

A személyi segítség alapelvei:

A segítő tevékenység során az önrendelkezés elvének érvényesítése a legfontosabb. A személyi segítség során a személyi segítő nem a fogyatékos személy helyett, és nem fogyatékos ember nélkül dönt.

A szolgáltatások biztosításánál minden közreműködő annyit segít, amennyit a szükségletek kielégítése feltétlenül igényel, de ezt rendszerességgel és következetesen végzi.

A segítő feladata, hogy abban nyújtson segítséget, amit a fogyatékos ember önerejéből nem tud elvégezni, de ügyeljen arra, hogy a tevékenységbe bevonásra kerüljön a fogyatékos ember meglévő képessége, hogy azt felhasználja, fejlessze és aktivizálja a fogyatékos embert.

Az ellátást, személyi segítséget minden esetben egyénre szabottan, az egyéni szükségletekből kiindulva kell biztosítani, a segítőknél mindig a fogyatékos ember önálló döntése alapján, a választási lehetőségek mentén, az igény szint szerinti szolgáltatást kell megtalálni.

A segítő és segített között szerződéses viszony jön létre - közös megegyezés -, mely tartalmazza mindazokat a feladatokat, amelyekre a fogyatékos személy igényt tart, és a segítő vállalja annak elvégzését.

A szolgálat munkatársai és a fogyatékos ember együtt határozza meg a segítségnyújtás módszerét, gyakoriságát és szolgáltatás során megvalósítandó célokat, melyet a Gondozási tervben rögzítenek.

Szállító szolgálat:

A szállító szolgálat vállalja fogyatékos személyek - felnőtt és gyermek - szakszerű és megbízható szállítását sport, szabadidős, kulturális rendezvényekre, rehabilitációs kezelések igénybevételehez, egészségügyi szolgáltatások igénybevételehez, oktatási intézmények, fejlesztő foglalkozások, munkahely és foglalkoztató intézmények látogatásához, ügyintézéshez, valamint gyógyászati segédeszközök beszerzéséhez.

A szolgálat speciálisan átalakított gépjárműve 8 fő biztonságos szállítására, és 1 fő kerekesszékkal történő utaztatására alkalmas.

A gépjármű biztonsági rögzítő szettel van felszerelve.

A megállapodással rendelkező fogyatékos személyeknek a személyi szállításra - esetlegesen kísérésre - vonatkozó igényét minimum a szállítás napját megelőző három munkanappal le kell adni.

Térítési díj fizetésének módja:

A személyi segítő szolgáltatást az igénybe vevő lakásán, készpénzfizetési számla ellenében, a szállításért fizetendő térítési díjat havonta, összesített számla ellenében gépjárművezetőnél, valamint a szolgálatvezetőnél történik.

A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

A fogyatékos személlyel, hozzátartozójával, illetve törvényes képviselőjével a támogató szolgálat munkatársai kapcsolatot tartanak.

Ennek módja:

- személyes kapcsolattartás:
 - szolgálat ügyfélszolgálati információs irodájában
 - fogyatékos személy lakásán
- telefonon történő kapcsolattartás
- írásban: minden, a szolgálattal és az ügyféllel kapcsolatos megállapodásról, értesítésről, térítési díj felülvizsgálatáról, esetleges térítési díj fizetési

kötelezettség elmulasztásáról írásos dokumentáció készül, melynek 1 példányát az ügyfél részére kézbesít a szolgálat.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Támogató Szolgálat munkája során együttműködik a helyi önkormányzat szociális intézményeivel, iskolákkal, háziorvosi szolgálatokkal, védőnői szolgálattal, helyi fogyatékosügyi szervezetekkel, munkaügyi központtal, valamint minden olyan szervezettel és intézménnyel, amely a fogyatékos személy ellátása során, illetve a fogyatékos személy érdekében szükséges.

A személyi segítő munkája során szorosan együttműködik a háziorvos, családtagokkal, szociális és egészségügyi intézményekkel.

Támogató szolgáltatás szervezeti felépítése

A támogató szolgáltatás szakmai irányításáért a Szociális ellátási egységének szakmai vezetője felelős, munkáját a telephelyvezető és a szolgálatvezető bevonásával végzi.

Feladatkörök, munkakörök, megnevezése

Szolgálatvezető	1 fő
Személyi segítő	2 fő
Gépjárművezető	1 fő

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

A település bemutatása a szolgáltatás szemszögéből:

Budapest XXI. kerületben a KSH 2001. évi adatai alapján 3507 fő fogyatékos személy él. (1. sz. táblázat)

1. sz. táblázat

Fogyatékos személyek Budapest XXI. ker. Csepel területén Megnevezés a fogyatékoság típusa szerint	Nem intézetben élő	Intézetben élő
Mozgássérült	1065	28
Alsó, felső végtag hiánya	122	7
Egyéb testi fogyatékos	173	7
Gyengénlátó	434	5
Egyik szemére nem lát	113	0
Vak	76	1
Értelmi fogyatékos	183	47
Nagyothonlító	355	9
Siket, siketnéma	61	0
Beszédhibás	46	0
Egyéb testi fogyatékos	879	6
Összesen	3507	110

Forrás: KSH Népszámlálási adat 2001

A támogató szolgálat szakmai munkájának eredményességi mutatói:

Személyi segítség indikátorok:

- személyi segítők gondozási idejéből származó feladategységek száma
- személyi segítők száma, havi munkaórák száma
- személyi segítséget igénybe vevők száma
- személyi segítők látogatási esetszám
- személyi segítők munkaidő megoszlása/ kihasználtsága: fogyatékos személlyel töltött idő, egyéb idő arányszámai

Elégedettségi vizsgálat:

- személyi segítő megfigyelése – fogyatékos személy és családja visszajelzései, támogató szolgáltatáshoz visszaérkező jelzések, más szolgáltatók visszajelzései (gyermekjóléti szolgáltatás, gyámügyi iroda, hivatásos gondnok)

Beérkezett panaszok száma

Vezetendő dokumentációk ellenőrzése

Önvizsgálat

Szállító szolgálat indikátorok:

- elszámolható kilométerekből származó feladategység
- nem elszámolható kilométerek aránya
- szállítási esetszám

Elégedettségi vizsgálat:

- gépjárművezető megfigyelése – fogyatékos személy és családja visszajelzései, támogató szolgáltatáshoz visszaérkező jelzések, más szolgáltatók visszajelzései

Beérkezett panaszok száma

Vezetendő dokumentációk ellenőrzése

Önvizsgálat

A szakmai munka eredményességének vizsgálatát a szolgálat munkatársai 2 hetente az esetmegbeszélésen végzik. Az esetmegbeszélő foglalkozásokon a munkatársak beszámolnak az eltelt időszakban megfigyeltekről (személyi segített fogyatékos személy hangulata, egészségi állapota, életminősége), értékelik az elvégzett tevékenységeket.

A személyi segítség és a szállítás szakmai mutatói (eredményesség indikátorai)

Havonta, negyedévente, és évente összesítésre kerülnek, a szolgálat munkatársai összehasonlító elemzést végeznek (pl. esetszám csökkenés oka, jogviszony megszüntetés oka, szállítási esetszám növekedésének oka, visszautasított kérelmek oka).

A dokumentációk vezetését, szakmai megfelelőségének ellenőrzését a szolgálatvezető végzi.

2.5.7. 24 órás gondozási (nővér) ügyelet

A szolgáltatás célja:

Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata fenntartásában működő Simon Bolívar st. 1/A szám alatti Nyugdíjas ház lakóinak 24 órás készenléti ügyelet biztosítása.

A feladatellátás szakmai tartalma:

Az ellátás célja a krízishelyzetek elhárítása és alapvető ápolási feladatok ellátása:

- állandó készenléti ügyelet – jelzések fogadása
- közreműködés a jelzett probléma megoldásában

- szükség esetén elsősegély nyújtása
- szükség esetén orvos, mentő kihívása
- sürgősségi esetekben gyógyszerek felírása, kiváltása.

2.5.8. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Finanszírozási szerződés szerinti feladatmutató: 40 készülék

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 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.

Ellátottak köre

Az Szt. 65. § (4) bekezdése alapján szociálisan rászorult a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociális rászorultnak kell tekinteni

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

(A súlyos fogyatékossgot, a pszichiátriai betegséget, valamint az egészségi állapot miatti indokoltságot igazolni kell.)

A szolgáltatás igénybevételének módja:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan terjeszti elő.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátás iránti igényt a kérelmezőnek az Intézmény székhelyén működő szociális ellátás egység részlegén kell benyújtani.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást szociálisan rászoruló kérelmezők vehetik igénybe, az intézmény a szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultságot vizsgál. A kérelemhez mellékelni kell a rászorultság tényét igazoló dokumentumot.

Az intézményvezető a rendelkezésére álló dokumentumokból nyilatkozik a szociális rászorultság fennállásáról és a kérelmező jövedelmi helyzetéről jövedelemvizsgálatot végez.

Ha azonos időben több várakozó van, a szociálisan leginkább rászoruló részére biztosítjuk a következő jelzőrendszer kiépítését.

A kérelem nyilvántartásba vétele után a személyi segítség kérelmezése esetén a szolgálat vezetője tájékoztatást nyújt a személyi segítői tevékenységek köréről, tartalmáról, majd együttesen meghatározzák a segítői tevékenység tartalmát, megállapodást kötnek a konkrét ellátási tevékenységre vonatkozóan.

Az intézményvezető az ellátásba vételről, a szolgáltatás igénybevételének kezdő napjáról és a személyi térítési díjról írásban értesíti a kérelmezőt, illetve hozzátartozóját, törvényes képviselőjét.

Az intézmény a szolgáltatásért fizetendő személyi térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. A személyi térítési díj megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. A személyi térítési díj nem haladhatja meg jövedelem 2%-át jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybe vétele esetén.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő a térítési díj összegét vitatja, vagy a csökkentését, illetve elengedését kéri, a kérelmet Budapest XXI. Kerület Önkormányzata Szociális, Egészségügyi és Fogyatékosügyi Bizottsághoz kell benyújtania.

A térítési díjat utólag – a tárgyhónapot követő hónap 10-ig – kell megfizetni.

A hátralékosokról havonta kimutatás készül. Az elmaradt összegek beszedése iránt a jogszabályok szerint történik intézkedés.

Az ellátás megszűnését/ megszüntetését a Megállapodás illetve a Házirend tartalmazza.

Feladatellátás szakmai tartalma, módja, az igénybevétel módja, és rendszeressége

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladata, hogy megteremtse az igénybe vevők számára a biztonságos életvitelt, amellyel

- az önálló életvitel feltételei megtarthatók,
- a kialakult krízishelyzetek gyorsan, szakszerűen elháríthatók,
- az ellátott számára biztosítva legyen a szükséges segítségnyújtást,
- ha a bentlakásos otthoni elhelyezésre várni kell, úgy az ellátott tovább gondozható otthonában, és ez által elkerülhető a kórházi kezelés,
- az egyedül élő ellátottak magánya oldódik, az izoláció hatása csökken.

A szolgáltatás kezdetekor a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban dolgozó gondozó a felszereli a jelzőkészüléket az ellátott tartózkodási címén, megtörténik a készülék üzembe helyezése. Tájékoztatja az ellátottat a készülék használatáról, próbariasztást végez. Átveszi (dokumentálva) a lakásba való bejutáshoz (riasztásnál) szükséges lakáskulcsokat.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során az ellátott általi segélykérések otthonából, az ott elhelyezett készülékekről kezdeményezhetők.

Riasztás esetén a jelzések diszpécserközpontba futnak be. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző gondozó az ellátott személy segélyhívását követően a

helyszínen haladéktalanul megjelenik (30 percen belül) és a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedéseket tesz.

Riasztás esetén:

- A diszpécserközpontban szolgálatot teljesítő gondozó telefonon megpróbálja elérni az ellátottat a riasztás valóságának ellenőrzése céljából, majd értesíti a készenlétben lévő gondozónőt, vagy maga megy ki az ellátotthoz.
- A gondozónő a riasztást követően a legrövidebb időn - 30 perc - belül a segítséget kérőt a lakásán felkeresi.
- A diszpécseri szolgálatot teljesítő segítségkérés okának ismeretében az ügyeletes gondozó a felmerült problémát a készenlétben álló kollégához továbbítva oldja meg.
- Ha másik gondozó bevonása szükséges, úgy haladéktalanul értesíti a készenléti gondozót.
- Ha problémát a helyszínen egyedül megoldhatónak tartja, úgy elvégzi a szükséges gondozási tevékenységet.
- A gondozó köteles mindaddig a gondozott felügyeletét ellátni, amíg annak állapota ezt megkívánja.
- A gondozási folyamat lezárása után az esetet írásban, a segélyhívási jegyzőkönyvben rögzítik.
- A vezető gondozó a riasztásokról havonta jelentést készít, melyhez csatolja a havi készenléti beosztást, a segélyhívási jegyzőkönyveket, melyet az ellátottnál végzett tevékenységről készítenek a riasztás alkalmával.
- A gondozónők havonta ellenőrzik a készülékeket, ennek érdekében próbariasztást végeznek.
- A vezető gondozó elkészíti az éves beszámolót, elszámol a kapott normatívával.
- A vezető gondozó havonta 1 alkalommal szakmai megbeszélést és értekezletet tart.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás helyi sajátosságai

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás 1996-tól került bevezetésre Magyarországon.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága, illetve jogelőd intézménye 2004. január 05-től biztosítja folyamatosan és szakmailag magas színvonalon a szolgáltatást szakmai bázisként a házi segítségnyújtás szolgáltatás egyidejű működtetésével.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 2010. január 1-től hatályos rendelkezései alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kiegészítő szolgáltatássá válik, csak olyan szolgáltató nyújthatja, amely házi segítségnyújtásra is rendelkezik működési engedéllyel.

A Humán Szolgáltatások Igazgatósága 1214 Bp., Simon Bolívar stny 1/a. szám alatt található telephelye jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátás biztosítására érvényes működési engedéllyel rendelkezik.

Szervezeti és személyi feltételek

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai koordinálása, ellenőrzése valamint a pénzügyi elszámolása az intézmény székhelyén (1211 Bp. Kiss János alt. u.54.) történik. A szolgáltatás szakmai irányításáért a Szociális ellátási egység vezető a felelős, aki ezt a feladatát a vezető gondozó bevonásával végzi.

A munkatársak részletes feladatait a munkaköri leírás és a Megbízási Szerződés tartalmazza.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás munkatársait távollétük esetén a vezető gondozó által kijelölt gondozó helyettesíti.

A Bp., XXI. Simon Bolívar stny. 1/a. szám alatti telephelyen került kialakításra a diszpécserközpont 2 fő gondozóval. A telephelyünk épületében működik az Önkormányzat fenntartásában és üzemeltetésében lévő Nyugdíjsház, amihez szolgálatunk 24 órás gondozási (nővér) ügyeletet biztosít 5 fő gondozó alkalmazásával, akik diszpécseri szolgálatot látnak el a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző távollétének ideje alatt, ill. készenléti időben.

- 1 fő jelzőrendszeres házi segítségnyújtás gondozó biztosítja a szolgáltatás folyamatos ellátását, a készenléti területi gondozókkal (3 fő) együtt készenléti beosztás alapján, amely egy hónapra előre készül.
- Távollétükben, készenléti időben vagy jelzés alapján végzett gondozás alatt a (gondozási-nővér)ügyelet fogadja a beérkező jelzéseket a diszpécser központban, és az így felvett jelzésről telefonon értesíti a készenlétre beosztott gondozót.

A szakmai feladatokat ellátó munkatársak az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 3. számú mellékletében meghatározott szakirányú végzettséggel rendelkeznek.

A szakmai létszámot, az egyes munkaköröket betöltők szakképesítés szerinti megoszlását intézményünk Szervezeti és Működési szabályzata tartalmazza.

Az intézmény által használt rendszer műszaki leírása

A központi felügyeleti rendszer lehetővé teszi a vezetékek nélküli segélyhívást, valamint a távolból történő beteg-felügyeletet.

A kézi jeladó (1) egy kis teljesítményű, elemmel működő rádióadó, mely a rajta lévő nyomógomb megnyomásával hozható működésbe. Ezt a jeladót a segélyt kérő magánál tartja, vagy a keze ügyében helyezi el.

A segélyhívó adót (2) a felügyeletet igénylő idős, vagy beteg személy (segélykérő) közvetlen lakókörnyezetébe kell telepíteni. A segélyhívó adó (2) tartalmaz egy kis hatótávolságú vevőt, mely a kézi jeladó jeleit veszi, felerősíti és egy nagy hatótávolságú adóval kisugározza.

Az adó segélyhívás esetén hangjelzéssel és egy piros LED kigyújtásával jelezi, hogy vette a kézi jeladó jeleit és megkezdte a segélyhívást.

Az adó dobozán három nyomógomb található. A piros nyomógomb hatása megegyezik a kézi jeladó (1) gombjával. Erre a kézi jeladó meghibásodása vagy elvesztése esetén lehet szükség. Az adón el van helyezve egy fekete gomb is, amely az esetleges téves vagy véletlen segélyhívás törlő információját juttatja el a felügyeleti központba (6). A harmadik gomb, a fehér színű nyugtáz (gondozó) nyomógomb, arra szolgál, hogy a segélykérést követően a kiérkező gondozó, ennek segítségével a felügyeleti központ felé jelezze kiérkezésének idejét.

A segélyhívó berendezés hálózatról üzemel, de tartalmaz egy áramkimaradás ellen védő szükség akkumulátort, melyről áramszünet esetén is tovább működik. Az áramszünet tényét a berendezés rádióan jelenti a felügyeleti központnak.

Az adók az előre beprogramozott periódusban teszt jeleket küldenek a felügyeleti vevő felé, mellyel biztosítható a rendszer állandó üzemképességének ellenőrzése.

A felügyeleti vevőközpont soros kimenetéhez egy számítógép kapcsolható, melyen a TFP-101 felügyeleti szoftver fut és ellát minden riasztással és felügyelettel kapcsolatos adatgyűjtési és kiértékelési feladatot. Ellenőrzi az ügyeletes személyzet munkáját (váltás, éberség) és havi bontásban automatikus jelentéseket készít minden eseményről.

A vevőközpont folyamatosan vétel üzemben várakozik a segélyhívó adók jeleire. Abban az esetben, ha valamilyen oknál fogva nem érkezik meg egy adótól a tesztjel, a vevő jelzést ad a felügyeleti szoftvernek, hogy melyik adónál lépett fel hiba.

A felügyeleti központ a hálózati feszültség esetleges kimaradása esetén automatikusan a beépített tartalék áramforrásra vált át, mely kb. 24 órás üzemet tesz lehetővé. Az ez alatt történt eseményeket a memóriájában összegyűjti, és a hálózati feszültség helyreállása után átadja a számítógép szoftverének.

Kisebbségi távolság esetén a segélyhívó adó (2) jelei közvetlenül elérhetik a felügyeleti vevő (6) központi antennáját (5). Nagyobb távolságok esetén azonban szükség van egy átvíztűző berendezésre (4), mely veszi a segélyhívó adó (2) jeleit, és azt jelentősen felerősítve továbbítja a központi felügyeleti vevő (6) felé. Lehetséges az is, hogy az átvíztűző nem ugyanazon az azonosítón működik, mint a vevő központ. Így megoldható, hogy egyes jelek csak az átvíztűzőn, más jelek csak közvetlenül legyenek vehetőek. Az átvíztűző, mint önálló adó időnként küld ellenőrző jeleket is, melyek a működését hivatott ellenőrizni.

1=Segélyhívó adó SH-401-es

2=Átvíztűző RF-056

3=Központi felügyeleti vevő RF-054

Ha a rendszer felépítése megkívánja az átvíztűző alkalmazását, akkor lehetőleg az átvíztűzőt rádiós szempontból a lehető legjobb helyre célszerű telepíteni, vagy valamilyen magasan fekvő védett objektum tetejére, pl. víztorony vagy toronyház, vagy a rendszer szempontjából a legsűrűbben telepített helyre, pl. lakótelep mellé.

Az SH-401-es adókészülethez 240 további eszköz csatlakoztatható, melyek jelzéseit a diszpécserközpontban az ügyeleti program fogadja és kiértékeli.

Az SH 401-es típusú segélyhívó adó műszaki adatai

Tápfeszültség	16 V váltó külső hálózati transzformátorral vagy 220 V beépített transzformátorral, 12 V 1,2 AH szükség akkumulátor
Áramfelvétel	készenlétben 15 mA, adáskor max. 800 mA
Telep kimerülés jelzése	11.5 V-nál
Antenna csatlakozás	BNC 50 ohm
Frekvencia tartomány	440-450 MHz
Csatorna távolság	12,5 kHz
Frekvencia pontosság	2,5 ppm
Felépítés	Szintézeres
Modulációs mód	FM 8K50F2DCN
Névleges kimenő teljesítmény	2 W
Harmonikus sugárzás	Kisebbségi, mint 250 nW
Adásidő korlátozás	Kb. 15 sec
Doboz felépítés	Árnyékolt fémdoboz, falra szerelhető
Méret	250 x 250 x 85 mm
Működési hőmérséklet	-20....+55 °C
RF-056 Átvíztűző berendezés	

Főbb jellemzői:

- táv-vezérelhetők
- 24 órás, folyamatos üzem biztosított
- hálózat kimaradás esetén automatikus akkumulátoros üzemmód, 24 órás üzemeltetési időt biztosít
- számítógéppel programozható paraméterek (adási és vételi frekvenciák, maximális adási idő, adási és vételi frekvenciák, stb)
- szintézeres felépítés, 12,5 kHz csatornaosztás
- kimenő RF teljesítmény az adó kimenetén 0,1-2W

RF-056 bázisállomás műszaki adatai

Általános jellemzők

Működési frekvenciasáv /MHz /	440...450
Csatornaszám	8-128
Modulációs mód	FM 8K50F2DCN
Adatátviteli sebesség (külső eszköz)	9600 bit/sec
Névleges impedancia /Ohm /	50
Üzem mód	Szimplex
Tápellátás	230 VAC $\pm$ 10% ,50 Hz
Névleges belső tápfeszültség	13,8 Vdc
Üzemi hőmérséklet tartomány	-20 $\square$ C....+55 $\square$ C
Érintésvédelmi besorolás	Kettős szigetelt
Adójellemzők	
Oscillátor típus	PLL szintézer
Frekvencia eltérés	2,5 ppm(TCXO-val)
Névleges adó teljesítmény	2W
Löketerhelés	max. 2,5 kHz , 12,5 kHz-es csatornatávolság esetén
Harmonikus torzítás	Max. 3%
Vevőjellemzők	
Szomszédcsatorna szelektivitás	min. 60 dB (12,5kHz)
Intermodulációs szelektivitás	min. 65 dB
Mellék hullám szelektivitás	min. 70 dB
Demodulációs torzítás	max. 5%

A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

Az ellátást igénybe vevővel, hozzátartozójával, illetve törvényes képviselőjével a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás munkatársai kapcsolatot tartanak.

Ennek módja:

- személyes kapcsolattartás:
 - szolgálat ügyfélszolgálati információs irodájában
 - ellátást igénybe vevő lakásán
- telefonon történő kapcsolattartás
- írásban: minden, a szolgálattal és az ügyféllel kapcsolatos megállapodásról, értesítésről, térítési díj felülvizsgálatáról, esetleges térítési díj fizetési kötelezettség elmulasztásáról írásos dokumentáció készül, melynek 1 példányát az ügyfél részére kézbesít a szolgálat.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás munkatársai munkájuk során együttműködnek a háziorvosi szolgálattal, családtagokkal, szociális és egészségügyi intézményekkel.

2.5.9. Személyes gondoskodást nyújtó szociális alap- és szakellátások során ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme és Szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A szolgáltatást igénybe vevők adatait az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak alapján kezeljük. A megszerzett adatokat harmadik fél részére a szolgáltatást igénybe vevő hozzájárulásával, illetve írásos felhatalmazás alapján adjuk ki.

Az ellátottakat megillető általános jogokról, valamint a speciális jogokról rendelkező a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény előírásait munkánk során betartjuk.

A szolgáltatások munkatársai feladatukat a Munkaköri leírásban foglaltak szerint végzik, a Szociális Munka Etikai Kódexében megfogalmazott irányelvek szerint.

A titoktartásról az 1993. évi III. Törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról valamint a 2011. évi CXII. Törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról rendelkezései követendők.

Az ellátást igénybe vevők tájékoztatásért (alapjogok, intézményi kötelezettségek, ellátást igénybevevőket érintő jogok), probléma megoldása érdekében, konfliktus megoldásához az ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége a Humán Szolgáltatások Igazgatósága minden telephelyén kifüggesztésre kerül.

Az ellátottjogi képviselő mellett a szolgáltatásban részesülők panaszukkal az intézményvezetőhöz fordulhatnak, aki köteles az előterjesztett panaszt 15 napon belül kivizsgálni és a panasztevőt, a panasz kivizsgálásának eredményéről írásban értesíteni. A panasztevő panaszával az intézmény fenntartójához (Budapest Főváros XXI. kerület Csepel Önkormányzata) fordulhat, ha a panasz kivizsgálására jogosult, határidőben nem intézkedik, vagy a tett intézkedéssel nem ért egyet.

Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A támogató szolgálat az általa nyújtott szolgáltatások körét nyilvánosságra hozza. A szolgáltatás közzétételének formái:

- szórólapok,
- plakátok elhelyezése a helyi önkormányzat szociális, egészségügyi intézményeiben,
- helyi lap közreműködésével tájékoztatás,
- önkormányzati intézmények tájékoztatása,
- felnőtt háziorvosi szolgálat tájékoztatása,
- gyermek háziorvosi szolgálat tájékoztatása,
- szakorvosi intézmény tájékoztatása,
- területileg illetékes fekvőbeteg intézmény tájékoztatása,
- védőnői szolgálat tájékoztatása,
- oktatási intézmények tájékoztatása,
- helyi fogyatékosügyi érdekvédelmi szervezetek tájékoztatása,

- Szociálpolitikai Kerekasztalon való részvétel, tájékoztatás.

3. SZAKMAI – SZERVEZETI EGYSÉGEK KÖZÖTTI KAPCSOLATOK

A szakmai – szervezeti egységek integrált intézmény szervezeti struktúrájába illeszkedve működnek, a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően. A szolgáltatások közötti átjárhatóság biztosított a lakosság és az ellátottak számára egyaránt. Az Ügyfélszolgálatnál jelentkező ellátást kérőt a munkatársak a megfelelő szervezeti egységhez irányítják. Ha többféle szolgáltatást kíván az ügyfél igénybe venni, vagy mi ajánlunk többféle szolgáltatást, annak megvalósulása egyszerűbb az integrált működés miatt. Így időt és energiát spórolunk meg az ügyfélnek.

4. AZ ELLÁTOTTAK VÉDELME

4.1. Az ellátottak általános jogai

- Az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi állapota, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján az egyéni szolgáltatás, vagy az adott szolgáltatás tekintetében a teljes körű ellátás igénybevételére.
- Fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során.
- Jövedelmi és vagyoni helyzet csak a törvényben, illetve törvényi felhatalmazás alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- A szolgáltatóknak az ellátás során a kliensek alkotmányos és emberi jogait maradéktalanul és teljes körűen tiszteletben kell tartaniuk.
- Az ellátás igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme.

4.2. Az ellátottak speciális jogai:

- Akadálymentes környezet biztosítása.
- Képességek, készségek fejlesztése, illetve fenntartása.
- Az információhoz, az ellátottakat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- Az önrendelkezés elvének biztosítása.
- Társadalmi integráció elősegítése, személyes kapcsolatok létesítésének segítése.

4.3. Ellátottjogi képviselő

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybevevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátottjogi képviselő e célra létrehozott intézményi keretben működik. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

4.4. Gyermekjogi képviselő

A gyermekvédelmi gondoskodásban, azaz a gyermekvédelmi törvényben meghatározott hatósági intézkedéseken alapuló ellátásban és védelemben, így a jegyző jogkörébe tartozó védelembé vétel, illetve a gyámhivatal hatáskörébe tartozó családba fogadás, ideiglenes hatályú elhelyezés, átmeneti nevelésbe vétel, tartós nevelésbe vétel, utógondozás és az utógondozói ellátásban részesülő gyermekek ügyében jár el.

A gyermekjogi képviselő fenti körben

- segíti a gyermeket a panasa megfogalmazásában, jogosult kezdeményezni annak kivizsgálását,
- segítséget nyújt a gyermeknek az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban,
- a gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat felkérésére eljár, amennyiben az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében, illetve a gyermeki jogok sérelme, továbbá – az intézményben elhelyezett gyermek vonatkozásában – az intézmény dolgozója kötelezettségszegése esetén az érdekképviselői fórum a panaszt érdemben nem vizsgálja meg, vagy a vizsgálat eredményével, a megtett intézkedésekkel nem értenek egyet,
- ugyancsak eljár az érdekképviselői fórum intézkedést kezdeményező megkeresésére, elsősorban a jogsértések feltárása érdekében.

Az ellátottak érdekvédelmét az Érdekképviselői Szabályzat részletesen szabályozza.

5. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGGŐK VÉDELME

5.1. Szociális szolgáltatást végzők jogai

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

Közfeladatot ellátó személynek minősül a Btk.137. § 2. k) pontja felhatalmazása alapján az Intézményben foglalkoztatott valamennyi közalkalmazott.

Az ellátást igénybevevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó házirend részletezi az intézményekben dolgozók védelmét.

A közalkalmazottak munkaügyi érdekvédelmét az intézményben működő Közalkalmazotti Tanács szolgálja.

5.2. Alapellátásban dolgozók igazolványa

Az alapellátásban résztvevő, gondozási feladatokat ellátó személy részére az intézmény vezetője munkáltatói igazolványt állít ki annak érdekében, hogy a szolgáltatási, gondozási, ápolási feladatok elvégzése során a feladat ellátására vonatkozó felhatalmazását igazolni tudja.

5.3. A dolgozók egészségének védelme

Fizikai egészségüket az érvényes munkavédelmi szabályok betartásával, mentálisan pedig a mentálhigiénés tréningeken, szupervízióban való részvétel lehetőségét felajánlva védi az intézmény vezetősége.

Munkavédelem terén az intézmény vezetése a változó körülményekhez igazodva Munkavédelmi és tűzrendészeti oktatásban, és gyakorlati bemutatásban és Tűzriadó terv ismertetésével védi a munkatársakat.

Egészségügyi orvosi alkalmasság vizsgálata a munkaviszony megkezdésekor, ezt követően pedig jogszabályban biztosított rendszerességgel kötelező.

6. AZ INTÉZMÉNYI DOKUMENTÁCIÓ FELSOROLÁSA (PAPÍR ALAPÚ ILL. ELEKTRONIKUS)

(Minden szakmai egység a hatályos jogszabályoknak megfelelő dokumentációt vezet, a részletes felsorolást a függelékek tartalmazzák)

7. AZ INTÉZMÉNY TÁRGYI FELTÉTELEI³

7.1. Épület, helyiségek

- Valamennyi telephelyen adottak az egyéni és csoportos esztétikai feltételei.
- A Szociális Szolgálat központjában a kliensek és a kollégák számára egyaránt elérhető az intézmény könyvtára.
- A telephelyek rendelkeznek szociális helyiséggel, közösségi térrel, klubszobával.

7.2. Berendezés, felszereltség

- Az intézmény a munkatársak számára biztosítja az adminisztratív és szakmai munkához szükséges tárgyi feltételeket.
- Az intézmény a munkatársak szakmai fejlődését továbbképzések és szakirodalom biztosításán keresztül segíti elő.
- A hatályos jogszabályok naprakész követését közlő és elektronikus adathordozó formájában biztosítja az intézmény.

8. AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL MEGVALÓSÍTANDÓ FELADATOK

8.1. Középtávú feladatok:

- Átmeneti gondozóház végleges biztosítása férőhelybővítéssel.
- Az idős ellátás terén a szükségletek és a kapacitás egyensúlyának javítása.
- A gyermekek és fiatalok számára nyújtott és a társadalmi integrációt segítő új szolgáltatások feltételeinek megteremtése.
- A fogyatékos ellátás területén a szükségletek és a kapacitás egyensúlyának javítása.
- A szolgáltatások menedzselése, közismertté tétele.

³ A részletes feltételeket lásd az egyes szakfeladatoknál

8.2. Rövid távú feladatok:

- Az integrált informatikai adatbázis feltöltése
- A szervezeti egységek közötti információs zavarok kiküszöbölése
- Szükséges tárgyi feltételek biztosítása
- A szegénységgel küzdő kliensek kiemelt, fokozott segítése,
- A munkanélküliség csökkentésére terápiás csoportok működtetése

8.3. Hosszú távú feladatok:

- Szakmai továbbképzések több éves tervezése,
- Az Intézmény épületeinek teljes felújítása
- Antiszegregációs programok kialakítása

Mellékletek:

1. sz. melléklet: Házi rend –HSZI Központ
2. sz. melléklet: Házi rend – Idősek Átmeneti Gondozóháza
3. sz. melléklet: Megállapodás étkeztetés igénybevételéről
4. sz. melléklet: Megállapodás Fogyatékosok nappali ellátása igénybevételéről
5. sz. melléklet: Megállapodás Házi segítségnyújtás igénybevételéről
6. sz. melléklet: Megállapodás Jelrendszerezés házi segítségnyújtás igénybevételéről
7. sz. melléklet: Megállapodás Idősek gondozóháza igénybevételéről
8. sz. melléklet: Megállapodás Támogatószolgálat igénybevételéről
9. sz. melléklet: Megállapodás Nappali ellátás igénybevételéről (Idősek klubja)