


Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ  
2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.

## **Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ**

### **SZAKMAI PROGRAM**

Készítette:



  
Bujdosó Balázs  
intézményvezető

**NAGYKÖRÖS**

2016

## Tartalomjegyzék

	oldalszám
Bevezetés	3
Általános működési adatok	4
Család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgáltatások	6
Gyermekek bölcsődei ellátása, gyermekétkeztetés bölcsődében	28
Gyermekek átmeneti ellátása, helyettes szülői ellátás	37
Gondozási központ	40
Szociális étkeztetés	42
Házi segítségnyújtás	46
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	53
Idősek nappali ellátása (idősek klubja)	59
Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére (Támogató Szolgálat)	64
Fogyatékossgal élők nappali ellátása (Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona)	74
Időskorúak tartós bentlakásos ellátása (Idősek Otthona)	80
Időskorúak átmeneti ellátása (Idősek Gondozóháza)	91
Mellékletek	102

## Bevezetés

Nagykőrös város területén, a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ fogja össze a települési önkormányzat által kötelezően és önként vállalt szociális alapszolgáltatásokat, szakosított ellátásokat és a gyermekjóléti alapellátásokat.

Az integrált intézmény keretei közé szerveződik a szociális alapszolgáltatások közül a szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére, idősek nappali ellátása és a fogyatékossgal élők nappali ellátása. A gyermekjóléti alapellátások közül család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek bölcsődei ellátása, és a gyermekek átmeneti ellátását biztosító helyettes szülői ellátás. A szociális szakosított ellátások közül az időskorúak átmeneti ellátását és az időskorúak tartós bentlakásos ellátását biztosítja az intézmény.

Az egyes szolgáltatásokon keresztül minden korosztállyal kapcsolatban áll, különböző életciklusokban nyújt adekvát segítséget a szolgáltató. Igen széleskörű az ellátást igénybe vevők palettája.

A különböző szakfeladatok egymás mellett, összhangban dolgoznak, biztosítva az egymás közötti megfelelő információáramlást annak érdekében, hogy az intézményhez segítségért forduló kliens a problémájának leginkább megfelelő, leghatékonyabb megoldást kaphassa. Sok esetben előfordul, hogy a család egy-egy tagjának az intézményen belül más-más részleg nyújtja a megfelelő megoldást.

A szolgálatnál folyó munkát a szakmai program határozza meg. E dokumentumban kerülnek meghatározásra azok a kritériumok, feltételek, amelyek szükségesek a feladat megfelelő ellátáshoz. A szakmai programban megfogalmazottak világossá teszik az egyes szakfeladatok feladatát, célját.

Meghatározásra kerülnek az ellátandó célcsoport jellemzői, a szolgáltatás igénybevételének módja, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, más intézményekkel történő együttműködés ismertetése, az ellátás jogszerű megszüntetésének módjai, illetve az ellátottak és a szolgáltatást nyújtók jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

***„Vannak dolgok – szenvedés, szomorúság, fájdalom – amelyeket nem lehet megszüntetni, de lehet az embereket segíteni abban, hogy megbirkózzanak ezekkel. Nem lehet eltüntetni, de lehet könnyebbé, elviselhetőbbé tenni.”***

(Kozma Judit interjúja Josephine Joelsonnal.)

## ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI ADATOK

<b>Az intézmény neve:</b>	Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ
<b>Az intézmény vezetője:</b>	Bujdosó Balázs
<b>Az intézmény székhelye:</b>	2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky út 4.
<b>Telephelyek:</b>	2750 Nagykőrös, Arany János u. 35. 2750 Nagykőrös, Szolnoki út 65. 2750 Nagykőrös, Kárász u. 3.
<b>Ágazati azonosító:</b>	S0005132
<b>Fenntartó:</b>	Nagykőrös Város Önkormányzat, 2750 Nagykőrös, Szabadság tér 5.
<b>Képviselője:</b>	Dr. Czira Szabolcs polgármester
<b>Ellátási terület:</b>	Nagykőrös város közigazgatási területe; család- és gyermekjóléti központ szolgáltatás esetében Nagykőrös mellett Kocsér és Nyársapát települések
A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ költségvetési szerv.	

### Az intézmény feladatai:

#### Gyermekjóléti alapellátások

- Család- és gyermekjóléti szolgáltatások	104 042
- Család- és gyermekjóléti központ	104 043
- Gyermek napközbeni ellátása	104 030
- Gyermek bölcsődei ellátása	104 031
- Gyermekétkeztetés bölcsődében, fogyatékosok nappali intézményében	104 035
- Gyermek átmeneti ellátása	104 012

#### Szociális alapellátás

- Szociális étkeztetés	107 051
- Házi segítségnyújtás	107 052
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	107 053
- Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére	101 222
- Idősek nappali ellátása	102 031
- Fogyatékossgal élők nappali ellátása	101 221
- Szociális foglalkoztatás	107 030

#### Szakosított ellátás

- Időskorúak tartós bentlakásos ellátása	102 023
- Időskorúak átmeneti ellátása	102 025

### Az alaptevékenységet meghatározó legfőbb jogszabályok:

A többször módosított 2011. évi CXCV. törvény a nemzeti köznevelésről. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. tv.

(továbbiakban Szt.); Az egészségügyről szóló többször módosított 1997. évi CLIV. tv.; A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló többször módosított 1997. évi XXXI. tv. (továbbiakban Gytv.)

A szolgáltató az ellátott adatait az Szt., Gytv., és a 415/2015. (XII.23.) Kormányrendelet módosított rendelkezései alapján nyilván tartja, az igénybe vevő nyilvántartott adatairól és a szolgáltatás igénybevételéről elektronikus úton adatszolgáltatást teljesít. Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. A nyilvántartásba való adatszolgáltatást a szakmai vezető - illetve távolléte esetén az erre kijelölt személy – végzi napi rendszerességgel.

## CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT, CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSOK

A szolgáltatás 2016. január 1-jétől, a korábban önálló intézményi egységként működő családsegítő szolgálat és gyermekjóléti szolgálat összevonásával kezdi meg tevékenységét, kiegészítve a központ speciális feladatainak ellátásával. A szakmai program azon pontjai, ahol eltér a két egység tevékenysége, jellemzői, ott külön kerül feltüntetésre.

### Az intézmény, szolgáltatás működésére vonatkozó adatok

**Székhely** (azonos a szolgáltatás címével):

Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky út 4.

### Elérhetőség:

Telefonszám: 06 53/552-275; fax: 06 53/350-457;

Készenléti szolgálat telefonszáma: 36-20/274-5110

E-mail: [nagykoros.szolgalat@gmail.com](mailto:nagykoros.szolgalat@gmail.com)

[nagykoros.csgyk@gmail.com](mailto:nagykoros.csgyk@gmail.com)

### A szolgáltatás típusa:

Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ keretén belül működő szakmailag önálló család- és gyermekjóléti központ, és család- és gyermekjóléti szolgálat, mely szolgáltatások integrált, többcélú intézményi formában működnek, külön szervezeti egységekként.

### Nyitvatartási idő, ügyfélfogadási idő:

nap	nyitvatartási idő	ügyfélfogadási idő
<b>hétfő</b>	8.00 – 18.00	8.00 – 10.00 14.00 – 18.00
<b>kedd</b>	8.00 – 16.00	8.00 – 16.00
<b>szerda</b>	8.00 – 16.00	12.00 – 16.00
<b>csütörtök</b>	8.00 – 16.00	8.00 – 12.00
<b>péntek</b>	8.00 – 14.00	8.00 – 12.00

### 1. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

Rászoruló személyek, családok, életkortól függetlenül, különös tekintettel a válsághelyzetben lévő várandós anyákra, a gyermekekre, gyermekes családokra.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás kiterjed a településen élő bármely korosztályra, a figyelembe veendő szükségletek összességére. A településen, egyik leghangsúlyosabb probléma a munkanélküliség, amely magával hoz más problémákat: elszegényedést, elszigetelődést, a családi kohézió gyengülését, a pszichiátriai és szenvedélybetegségek számának növekedését és egyéb (szociális, mentálhigiénés, egészségügyi) problémát.

A rászorulókkal végzett tevékenység a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Gyermek esetében a szociális szakemberek a szolgáltatás biztosításán, megvalósításán keresztül segítik a gyermeket nevelő családokat és mindazokat a személyeket, akik a gyermekek érdekében fejtenek ki valamely tevékenységet.

Ellátandó terület:

- Család- és gyermekjóléti szolgálat tekintetében Nagykőrös város közigazgatási területe (24134 fő lakos);
- Család- és gyermekjóléti központ tekintetében Nagykőrös város mellett, a Nagykőrös járáshoz tartozó települések lakosai Nyársapát (1951 fő), illetve Kocsér (1892fő) közigazgatási területe, összesen 27977 fő.

## **2. A szolgáltatások célja, feladatai, alapelvei**

**2.1. Az ellátás célja** a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

Célja még, hogy hozzájáruljon a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.

Fentiekén túl célja továbbá a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez.

**2.2. Az ellátás feladata, különösen a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

### **Család- és gyermekjóléti szolgálat**

- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás biztosítása,

- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- a szociális segítőmunkát, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- a közösségfejlesztő programok szervezése, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságherhekkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossggal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása.

#### ***A speciális segítő szolgáltatás keretében biztosítandó feladatai***

- Pszichiátriai betegek segítése, melynek célja a pszichiátriai vagy a szenvedélybetegek lakókörnyezetben történő gondozása, továbbá gyógyulásuk és rehabilitációjuk elősegítése.
- Fogyatékossggal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása.
- Családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, konfliktuskezelő szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások nyújtása.

#### ***Gyermekekkel kapcsolatos feladatok***

##### A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

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

##### A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,



- a jelzőrendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében iskolai szociális munkát biztosíthat.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: szociális segítőmunka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében, kezdeményezni egyéb gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.

### **Család- és gyermekjóléti központ**

A gyermekjóléti szolgálat feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít

- utcai és – ha a helyi viszonyok azt indokolják – lakótelepi szociális munkát,
- kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
- kórházi szociális munkát,
- gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
- jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
- családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítőmunkát koordinál és végez – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

Utógondozást végez – a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve, a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,

Védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítőmunkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti;

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

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

Az integrált intézményen belüli valamennyi szolgáltatással, a városban működő, illetve a területileg illetékes más szociális, oktatási, művelődési, munkaügyi, gyermekvédelmi, egészségügyi intézményekkel, a városi, járási és megyei szintű hatóságokkal, a helyi igazságszolgáltatási szervekkel, egyházakkal és szociális területen működő civil, valamint társadalmi szervezetekkel együttműködik a család és gyermekjóléti szolgálat. A kapcsolattartás igény szerint a kliensek érdekében működik.

A koordinációért felelős személy: szakmai vezető.

A havonkénti vezetői értekezlet kiemelt jelentőséggel bír a koordináció, a belső információáramlás, felelősségvállalás- és megosztás, a szakfeladatok ellátói közti kapcsolattartásban egyaránt.

A hetenkénti munkaértekezlet elsősorban az esetmenedzserek, tanácsadók, családsegítők aktuális feladatainak számbavételére, tervezésére, a határidők megállapítására és rögzítésére, az előre- és visszatekintésre ad lehetőséget, minden hétfő délelőtt, 10.00-11.30-ig.

A szakmai munka fontos része az intézményi esetkonzultáció vagy team, amikor a kollégák egymásnak nyújtanak segítséget kívülálló, az esetben be nem vont szakember szerepében.

Aktuális probléma, szakmai elakadás esetén az esetmenedzserek, családsegítők jelzik a team-megbeszélésre irányuló igényüket. Lehetőleg azonnal, de mindenképpen aznap, a szolgálat irodájában esetmegbeszélés történik. Erről feljegyzést készítenek, mely bekerül az iratanyagba.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

A szolgálat működéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételeének módjáról rendszeresen tájékoztatja a települések lakosait, továbbá a jelzőrendszer tagjait.

A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés alapján, azonnali intézkedés indokolt, de utólagosan itt is szükséges az írásbeli jelzés.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban.

A gyermeket körülvevő intézmények számára elkülönített esetjelző lap a gyermekkel kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazza. A visszajelző lapon történik a szolgálat munkatársa részéről tapasztaltak leírása, a jelzést tevő számára a szükséges és elégséges információk nyújtása.

A család- és gyermekjóléti központ a gondozási folyamat során, a probléma pontos beazonosítása és rendezése érdekében szükség szerint esetkonferenciát, szakmai megbeszélést, konzultációt, esetmegbeszélést tart. Ezek célja: a konkrét esethez kapcsolódóan az érintett szakemberek, esetenként a család bevonásával történjen a probléma beazonosítása, az információk cseréje, azok rögzítése, a feladatok meghatározása, illetve elosztása.

### **3.1. A szolgáltatások munkájának alapelvei**

**A gyermek legjobb érdekének szolgálata:** a gyermekek mindenkifelett álló érdekeit figyelembe véve, törvényben elismert jogukat biztosítva járunk el.

**A család önállóságának elve:** A család döntési jogát tiszteletben tartva, amíg engedhető, függő helyzetük előidézése nélkül járunk el.

**A célszerűség elve:** Minden tevékenységünket úgy választjuk meg, hogy a gyermek legjobb érdekét, a Gyermekvédelmi törvény céljának megvalósulását szolgálja.

**A legkisebb kényszer elve:** Ellátásaink elsősorban az önkéntes igénybevételen alapulnak. A család csak törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely szolgáltatás igénybevételeire.

**A hátrányos megkülönböztetés tilalma:** A nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján egyaránt tilos megkülönböztetés.

#### 4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége

- 4.1. Család- és gyermekjóléti szolgálat és a központ közös feladata a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy **krízishelyzetét észlelő- és jelzőrendszer** működtetése.

##### *4.1.1. E feladatok közül a család- és gyermekjóléti szolgálat*

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

Az esetmegbeszélésre meg kell hívni a megelőző pártfogó felügyelőt, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki megelőző pártfogás alatt áll; a pártfogó felügyelői szolgálatot, ha olyan gyermek ügyét tárgyalják, aki fiatakorúak pártfogó felügyelete alatt áll, vagy ha a gyermek kockázatértékelése alapján a gyermek bűnmegelőzési szempontú veszélyeztetettsége legalább közepes fokú; a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit indokolt esetben, különösen akkor, ha részvételük a gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához szükséges, és a járási jelzőrendszeri tanácsadót.

Család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést szervez.

A szakmaközi megbeszélésre meghívásra kerülnek a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjai, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükségesek.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el. Az intézkedési terv tartalmazza a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, és a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig szervezi meg, amire meghívja a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagját (tagjait) és a jegyzőt, a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit, a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit, a jelzőrendszer tagjainak képviselőit, a gyámhivatal munkatársait, a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

Mivel a család- és gyermekjóléti szolgálat több családsegítőt foglalkoztat, ezért közülük települési jelzőrendszeri felelőst jelöl ki az intézményvezető a feladatok koordinálása érdekében.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot.

#### 4.1.2. A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a **család- és gyermekjóléti központ koordinálja** a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját

- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket
- a család- és gyermekjóléti szolgálat megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban, megteszi a jelzést, és a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében

folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A család- és gyermekjóléti központ e feladatok végrehajtására, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

A gyermek bántalmazására, elhanyagolására vonatkozó jelzéssel érintett személy részére nem biztosítható betekintés a zártan kezelendő adatokat tartalmazó irat azon részébe, amelyből következtetés vonható le a jelzést vagy kezdeményezést tevő intézményre, személyre.

#### **4.2. A család- és gyermekjóléti szolgálat által biztosított szolgáltatások**

##### **4.2.1. Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja**

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermek felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről, és
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

##### **4.2.2. A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében**

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok

tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémájában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében.

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

#### 4.2.3. Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, és
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

#### 4.2.4. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna, és
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél különböző programok megszervezését.
- **Szabadidős- és prevenciós programok** A normák, értékek, attitűdök megváltoztatásához, a személyiség formálására, másfajta pozitív mintákra, együttes családi élményekre van szükség. Ezt szolgálják az immár hagyományosan megrendezésre kerülő, aktualitásokhoz és az igényekhez igazodó prevenciós és szabadidős programok, melyeket a család és gyermekjóléti szolgálat szervez. Úgy véljük, ha a család jól érzi magát ezeken a programokon, könnyebben bevonható a későbbiekben. Jobbá, árnyaltabbá tehetjük a kliens-gondozó kapcsolatot, más helyzetben ismerve meg egymást. Sok hátrányos helyzetű gyermekre jellemző az, hogy nem fogadják el őket, peremhelyzetben vannak a csoporton belül, saját közegükben verődnek össze, ami még inkább fokozza az elszigetelődésüket. Még

inkább megfigyelhető ez a halmozottan hátrányos és veszélyeztetett helyzetűek esetében. Szakember irányításával kedvező irányba befolyásolható ez a folyamat is.

#### 4.2.5. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a család- és gyermekjóléti szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít, és
- a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.) 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére

### **4.3. A család- és gyermekjóléti központ által biztosított szolgáltatások**

#### 4.3.1. A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében

- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít, és
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról
- Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

#### 4.3.2. A kapcsolattartási ügyeket biztosítja

- a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt



- a felügyelt kapcsolattartást elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét,
- az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása, és
- a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyi leti szolgáltatást.

A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül, megvalósulásáról, az ott történteokról, a szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy és a gyermek kapcsolatának alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt.

A felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén gyermekvédelmi közvetítést az a személy végezhet, aki a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon képzésben részesült, illetve az ilyen program tréneré. A minősített programon képzésben részesülnék kell tekinteni azt a személyt is, akiről a programot minősítő személy, illetve szervezet igazolja, hogy minősített programon szerzett tanúsítványt.

A kapcsolattartási ügyelet az érintettek igényeinek megfelelően a kapcsolattartásra megfelelő feltételekkel rendelkező család- és gyermekjóléti szolgálatnál is biztosítható.

A család- és gyermekjóléti központ a nevelőszülői hálózat működtetőjével, a gyermekotthonnal kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél, a gyermekotthonban elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vér szerinti szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

A titkos menedékházban, a kapcsolati erőszak áldozatait fogadó krízisközpontban és az emberkereskedelem áldozatait fogadó átmeneti szálláson élő szülő gyermekére – amennyiben a külön élő szülő kapcsolattartásra jogosult – a kapcsolattartási ügyelet e § szerinti szabályai irányadóak azzal, hogy a kapcsolattartás helyszíne nem lehet a titkos menedékház, krízisközpont és átmeneti szállás

#### 4.3.3. Utcai (lakótelepi) szociális munka

Az utcai – helyi viszonyok által indokolt esetben lakótelepi – szociális munka feladat

- a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,

- a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése, és
- a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

#### 4.3.4. Kórházi szociális munka feladata

- a szülészeti-nőgyógyászati osztályon a kórházi védőnővel együttműködve a válsághelyzetben lévő anya és gyermekének segítése,
- a gyermekosztályon a gyermekelhanyagolás és bántalmazás észlelése esetén a jelzés megtétele, és
- az illetékességi területén működő kórházak felnőtteket ellátó, főként a pszichiátriai és a rehabilitációt végző osztályaival való együttműködés.

A család- és gyermekjóléti központ szerződést köt az egészségügyi intézménnyel, amelyben rögzítik a kórházi szociális munka biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját.

#### 4.3.5. Az iskolai szociális munka a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak nyújt támogatást azáltal, hogy egyéni és csoportos formában segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek családját a gyermek iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában.

Amennyiben a szociális munka helye és a lakóhely különböző család-és gyermekjóléti központok területén található, úgy a szociális munka helye szerinti család- és gyermekjóléti központ értesíti a lakóhely szerinti központot a veszélyeztetettségéről.

#### 4.3.6. Készenléti szolgálat

A készenléti szolgálat célja a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálatot állandóan hívható telefonszám biztosításával kell megszervezni oly módon, hogy a készenléti területen lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A család- és gyermekjóléti központ tájékoztatást nyújt a lelkisegély-telefonvonal elérhetőségéről.

#### 4.3.7. Javaslattétel hatósági intézkedésre

A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a gyámhivatal részére a gyermek

- védelembe vételére,
- 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.

A javaslattétel során a gyermekbántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét kell elsősorban figyelembe venni.

A javaslat a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen

- a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
- a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
- a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokat,
- a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
- a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
- azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt, és
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Ha a javaslattételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor, a család- és gyermekjóléti központ

- javaslatában megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, és

- védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé.

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának időtartama alatt együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól.

A család- és gyermekjóléti központ figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát.

A család- és gyermekjóléti központ a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása felülvizsgálata során

- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,
- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak, és
- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

### ***Gyermekevédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme***

A gyermekevédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

A gyermekevédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser

- együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel,
- tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztettségére vonatkozó körülményekről,
- elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását, és
- közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásában.

Az együttműködés keretében

- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,

- a család- és gyermekjóléti központ lehetőség szerint helyszínt biztosít a megelőző pártfogó felügyelőnek a viselkedéskorrekciós esetkezelési módszerek alkalmazásához és a megelőző pártfogással összefüggő egyéb feladatai elvégzéséhez.
- az esetmenedzser a védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz
- a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy
- a gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

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

A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, a családból kiemelt gyermek visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával, a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket, és megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén
- az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát, és
- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

#### **Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja**

- a gyermeket és családját,
- a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót, és
- az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat.

#### **Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében**

- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,

- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,
- elősegíti a szülő és gyermek esetében
  - az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését,
  - azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést,
  - a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembe vétel megszüntetését.

#### Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
  - felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor, és
  - javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására, és
  - amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

#### ***Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családbafogadásának elősegítése***

A családból kiemelt gyermek visszahelyezését és – amennyiben a családjába történő visszahelyezés nem lehetséges – családbafogadását (a továbbiakban együtt: visszahelyezés) a gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján kell elősegíteni.

A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családbafogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbefogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal (a továbbiakban: szakszolgálat) és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más

személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi.

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család- és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt

- a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
- a szülők életkörülményeinek alakulásáról, és
- a családbafogadás lehetőségéről.

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely felkutatását.

Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.

### ***Tankötelezettség elmulasztása***

*A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 68/A.§ (1) bekezdése alapján a gyámhatóság a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 15.§ (1) bekezdése szerinti esetben kezdeményezi a kincstárnál az iskoláztatási támogatás szüneteltetését és elrendeli a 16. életévét be nem töltött, védelembe vétel hatálya alatt nem álló gyermek védelembe vételét.*

Az 50 kötelező tanórai foglalkozás elmulasztása esetén tehát minden gyermekre, életkorától és a család jövedelmi helyzetétől függetlenül ugyanaz a jogkövetkezmény vonatkozik, azaz az ilyen esetben az iskoláztatási támogatás folyósítása szünetel. A járási gyámhivatal a 16. életévet be nem töltött gyermek esetében védelembe vételt rendel el. A családgondozásnak hozzá kell járulnia a rendszeres iskolába járás szokásának kialakításához, a tankötelezettség teljesítéséhez, és a családi pótlék folyósításának mielőbbi visszaállításához.

Gyógypedagógiai ellátás érdekében a Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Nagykőrösi Tagintézményének munkatársaival veszi fel a családsegítő/esetmenedzser/tanácsadó a kapcsolatot. Annak érdekében, hogy ne maradjanak el tanulási képességvizsgálatok, együttműködik a Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálattal.

### ***A hátrányos és a halmozottan hátrányos helyzet megállapítása***

A Nagykőrösi Polgármesteri Hivatal jegyzője végzésben keresi meg a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ vezetőjét abban az esetben, ha a hátrányos, halmozottan hátrányos helyzet megállapítása céljából környezettanulmány elkészítésére kéri fel.

### ***A gyermek(ek) családból való kiemelése***

A gyermek(ek) családból való kiemelése a család- és gyermekjóléti központ javaslatára abban az esetben történhet, ha a gyermek felügyelet nélkül marad, vagy testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését családi környezete vagy önmaga súlyosan veszélyezteti.

Amennyiben a gyámhatóság kiemeli a gyermek(ek)et a családból:

- 30 napra ideiglenesen elhelyezi a nevelésére alkalmas, azt vállaló különélő szülőnél, más hozzátartozónál, illetve személynél. Ha erre nincs lehetőség, tizenkettedik életévét be nem töltött gyermek esetén minden esetben a legközelebbi ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek ellátását is biztosító nevelőszülőnél helyezi el, kivéve, ha egészségi vagy személyiségállapota, ön- és közveszélyes magatartása ezt nem teszi lehetővé, vagy más okból szükséges az intézményes elhelyezés biztosítása. A tizenkettedik életévét betöltött gyermek esetén, vagy ha azt a gyermek egészségi vagy személyiségállapota, ön- és közveszélyes magatartása indokolja, vagy ha más okból szükséges az intézményes elhelyezés biztosítása – az ideiglenes hatályú elhelyezés biztosítására is kijelölt – gyermekotthonban, gyermekotthon speciális csoportjában, speciális lakásotthonban, fogyatékosok vagy pszichiátriai betegek otthonában helyezi el.
- 30 nap múlva a gyámhatóság a felülvizsgálat során megvizsgálja, hogy a családból való kiemelés okai fennállnak-e még.
- A család- és gyermekjóléti központ javaslatot tesz a további intézkedésre: mely lehet visszahelyezés a családba, alapellátás keretében történő családgondozással, illetve védelembe vétellel, valamint nevelésbe vétel. A gyámhatóság indokolt esetben pert indít az ideiglenes hatályú elhelyezés fenntartása vagy megváltoztatása mellett a gyermekelhelyezés megváltoztatása, illetve a szülői felügyelet megszüntetése.
- Amennyiben úgy állapítják meg, hogy a veszélyeztetettség továbbra is fennáll, a gyermek(ek)et nevelésbe veszik. A szülőket és a család többi tagját az esetmenedzser továbbra is rendszeresen látogatja, segítően közreműködik abban, hogy a szülők minél hamarabb rendezni tudják körülményeiket. Életvezetési tanácsokkal és pszichológus segítségével próbálja a helyes döntések irányába befolyásolni őket.
- A család- és gyermekjóléti központ közreműködik a gyermekek és a szülők kapcsolattartásának biztosításában.



#### **4.4. A feladatellátás módja**

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a központ feladatainak megvalósulását a komplex családgondozás, a rendszerszemléletű szociális munka szolgálja. Ennek érdekében történik a családlátogatás, a felvilágosítás, információnyújtás, a tanácsadás, a családkonzultáció, a segítő beszélgetés, kérelmek, beadványok készítésének segítése, adományok közvetítése, az intézményi támogató levelek megküldése, csoportok szervezése, vagy a kliens csoportba való eljuttatása.

##### ***4.4.1. Esetkonferencia, szakmai megbeszélés, konzultáció, esetmegbeszélés***

Ezen konzultációs alkalmak tapasztalatai, eredményei alapozhatják meg a védelembe vételi javaslat készítését.

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.

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

- Önkéntesen,
- észlelő-, és jelzőrendszeren keresztül,
- együttműködésre kötelezetten,
- speciális szolgáltatások igénylése által,
- lakossági bejelentés alapján észlelt probléma esetén, amennyiben az valós tartalommal bír.

Mind a család- és gyermekjóléti szolgálat, mind a központ tevékenysége, mint alapszolgáltatás az ügyfelek számára térítésmentes.

Megszűnik a segítő/támogató tevékenység, ha a célok megvalósulnak, a probléma megoldódik, ha a kliens a gondozás folytatását nem kéri, illetve a továbbiakban nem veszi igénybe.

#### **6. A szolgáltató, ellátásairól szóló tájékoztatás helyi módja, a két szolgáltatásnál**

- Nagykőrös Város hivatalos honlapján történő megjelenés;
- Nagykőrös Város rendezvényein szórólap osztása;
- A helyi sajtóban, információk közzétételével, tudósítások megjelentetése;
- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján ([www.nagykoroshszk.hu](http://www.nagykoroshszk.hu));

- Évente több alkalommal történő részvétel városi rendezvényeken, amikor munkánk bemutatására többféle lehetőség adódik (szóróanyagok, személyes beszélgetések stb.);
- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjain keresztül jól közvetíthetők szolgáltatásaink.

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

### **7.1. Ellátottak vonatkozásában**

Az intézménnyel kapcsolatba kerülő állampolgár, család, közösség tudta és beleegyezése nélkül semmilyen adat nem szolgáltható ki.

A család egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyaira tekintettel kell biztosítani. Arra kell törekedni, hogy a belső és külső erőforrások fokozásával a család összetartó ereje növekedjék, a hiányzó funkciók visszapótlódjanak.

Az intézmények az egyén, a család problémájának vizsgálata során egyedileg kell mérlegelnie a segítségnyújtás legcélszerűbb, körülményeknek megfelelő módját.

A gyermekjóléti szolgáltatás során a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvényt kell alkalmazni (Gyvt.).

Bűncselekmény gyanúja esetén a büntetőeljárási törvényben foglaltak szerint kell eljárni.

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani. A szolgáltatás az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

A szolgáltatás igénybevétele mindenki számára elérhetően biztosított. A családgondozó a kliens érdekeit képviseli, de ezzel nem sértheti mások érdekeit.

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

Titoktartás: A szociális, az adatvédelmi törvényben és az etikai kódexben előírtak szerint.

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.

Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban az intézmény vezetőjétől, a fenntartó képviselőjétől és az ellátottjogi, illetve gyermekjogi képviselőtől. A kliens családgondozóra vonatkozó panaszát, az érintettek bevonásával kell megvizsgálni és arról a panasztevőt 15

napon belül írásban értesíteni kell. Ha az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő, az ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen ki van függesztve az ellátottak és dolgozók részére nyitva álló helyiségben.

#### ***A munkatársak vonatkozásában***

A családsegítő, a menedzser, a tanácsadó közfeladatot ellátó személy. A közalkalmazotti jogviszonnyal összefüggő jogok, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. tv. (továbbiakban: Mt.) és a Kjt.-ben, az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben, a Kjt.-nek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló többször módosított 257/2000. (XII.26.) Kormányrendeletben, a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló többször módosított 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendeletben találhatók.

A szociális munkát végző joga, hogy tevékenységét elismerjék és megbecsüljék, személyét tiszteletben tartsák munkájuk során. Érdekeiket elsősorban a fenntartó intézmény szakmai és dolgozói fórumain keresztül érvényesíthetik. Szakmai érdekképviselőtük a Szociális Igazgatók és Szakemberek Magyarországi Egyesülete és a Magyar Családsegítők és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete is elláthatja. Egyéb esetekben a jogorvoslati rendszeren keresztül szerezhetnek érvényt jogaiknak.

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

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a központ munkatársai szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések látogatásával valósul meg. A kiküldetésből visszatérő kolléga, a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól, és megosztja a hallottakat kollégáival.

Az internet nyújtotta informálódási, tanulási lehetőségekkel naponta élnek a munkatársak.

A team ülés, szupervízió és esetfeldolgozó ülések lehetőségét kihasználva rendszeresen és aktívan dolgoznak szakmai személyiségük fejlődése érdekében.

#### **A helyettesítések és az ellenőrzés rendje**

- A szakmai vezető helyettesítésének rendje: a szakmai vezető szabadságolása idejére az intézményvezető által kijelölt személy veszi át a szakmai felügyeletet.
- A szolgálat családsegítői, a szakmai vezető utasítása alapján, egymást helyettesítik.

- A helyettesítést mindenkor az intézményvezető jóváhagyásával a szakmai vezető szervezi, ha szükséges, gondoskodik az esetek átadásáról.
- Az esetmenedzser helyettesítése: az esetmenedzsért szabadságolása idején a szakmai vezető által eseti időszakra kijelölt esetmenedzser helyettesíti.
- Az intézményvezető vagy a szakmai vezető rendszeresen ellenőrzi a esetmenedzserek munkáját, illetve ellenőrzi a vezetett dokumentációt, melynek eredményéről feljegyzést készít.

## **GYERMEKEK BÖLCSŐDEI ELLÁTÁSA, GYERMEKÉTKEZTETÉS BÖLCSŐDÉBEN**

### ***A szolgáltatás nyújtásának helye:***

Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Városi Bölcsőde  
2750 Nagykörös, Kárász u. 3.

### ***Az ellátottak köre:***

Nagykörös Város közigazgatási területén élő, 20 hetestől, 3 éves korú kisgyermek. Ha a gyermek a 3. életévét betöltötte az év augusztus 31. napjáig maradhat a bölcsődében A Gyvt. kiemeli az olyan gyermekek szociális vagy egyéb ok miatt a felvételét, akinek egészséges fejlődése érdekében szükséges a bölcsődei gondozás és nevelés.

### ***Bölcsőde férőhelyszáma***

60 fő (bölcsődei csoportok száma: 5)

### ***A bölcsőde nyitva tartása***

Munkanapokon 5.30-17.30-óraig.

A bölcsőde nyári nyitvatartási rendjét a Gyvt. 42. § (5) bekezdés alapján a fenntartó határozza meg.

15/1998. NM rendelet 45/A § (1) bekezdése kimondja továbbá, hogy a bölcsődében április 21-e, vagy ha az heti pihenőnapra vagy munkaszüneti napra esik, az azt követő legközelebbi munkanap, minden évben nevelés-gondozás nélküli munkanap, melynek célja a bölcsődében dolgozók szakmai fejlesztése. Szülői igény esetén, e napon is biztosítani kell a gyermek felügyeletét, étkezését.

## **1. Gyermekekétkeztetés**

A Gyvt. határozza meg, hogy természetbeni ellátásként a gyermek életkorának megfelelő gyermekétkeztetést kell biztosítani a gyermeket gondozó szülő, törvényes képviselő vagy nevelésbe vett gyermek esetén a gyermek ellátását biztosító nevelőszülő kérelmére valamennyi gyermekintézményben, így a bölcsődében is.

Ellátási napokon a reggeli főétkezést, a déli meleg főétkezést, valamint tízórai és uzsonna formájában két kísétkeztetést kell biztosítani a gyermek számára.

A szolgáltatás igénylését, az ingyenesség feltételeit, a szünidei étkeztetést szintén e törvény, és az ahhoz kapcsolódó rendeletek szabályozzák.

## **2. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

Az ellátás célja, a 20 hetestől, 3 éves korú gyermekek magas színvonalú intézményi ellátása, azoknak a kisgyermeknek az esetében, akiknek szülei valamilyen ok miatt nem tudják biztosítani a napközbeni gondozást, nevelést.

A családban nevelkedő kisgyermek számára a családi nevelést segítve bölcsődei ellátás keretében a gyermek fizikai és érzelmi biztonságának megteremtésével feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, a gyermek nemzetiségi etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, viselkedési minták nyújtásával elősegíteni a harmonikus nevelést. A hátrányos helyzetű családok gyermekei esetében a hátrányok és a következményei enyhítésére, az esélyegyenlőség biztosítására kell törekedni.

Feladata a bölcsődés korú gyermekek magas szinten történő ellátása, szakszerű gondozása és nevelése.

### A bölcsődei gondozás-nevelés alapprogramja

- az általános emberi, etikai alapelvek,
- az ENSZ „Egyezmény a gyermek jogairól” c. dokumentumban rögzítettek,
- a pszichológia és pedagógia kutatások eredményei,
- a 0-3 éves életszakasz meghatározó szerepének elismerése,
- a bölcsődei ellátás nemzetközileg elismert gyakorlata figyelembevételével határozza meg a bölcsődében folyó gondozó, nevelő munka szakmai alapelveit.

Ezeknek az elveknek az elfogadása és a gyakorlatban való érvényesítése a bölcsőde gondozó-nevelő munkájának minimum követelménye.

### A bölcsődei gondozás-nevelés alapelvei:

- Gondozás és nevelés egységének elve: a gondozás és nevelés egymástól elválaszthatatlan, hiszen a gondozás minden helyzetében nevelés is folyik.
- Az egyéni bánásmód elve: a gondozónő és a kisgyermek között kialakult szeretetteljes kapcsolat során a gondozónő a gyermek olyan tulajdonságait, szokásait ismeri meg, amelyek az egyéni bánásmód szempontjából nagyon lényegesek.
- Az állandóság elve: a gyermek személyi és tárgyi környezetének állandósága (saját gondozónő rendszer, a helyiség állandósága) növeli az érzelmi biztonságot, amely a gyermek testi-lelki fejlődéséhez elengedhetetlen.
- Az aktivitás, önállóság segítésének elve: lényeges a motiváló személyi és tárgyi környezet megteremtése, a próbálkozásokhoz elegendő idő biztosítása, a gyermek meghallgatása, ösztönzése, megnyilvánulásainak elismerő támogató segítése a gyermek felé irányuló szeretet, elfogadás és empátia fokozzák az aktivitást és az önállóság iránti vágyat.
- A pozitívumokra támaszkodás elve: a gyermek a felnőttől tanulja meg értékelni cselekedeteit. A gondozónő bátorítása, elismerése ösztönzően hat segítve a pozitív "én" kép kialakulását.
- Az egységes nevelő hatások elve: a gyermekekkel foglalkozó felnőttek a gyermek elfogadásában, öntevékenységének biztosításában egyetértenek, az alapvető erkölcsi normákat egyeztetik, nézeteiket, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítik.

- Rendszeresség elve: a jól szervezett napirendben érvényesül, amely a gyermek igényeinek, szükségleteinek kielégítését a nyugodt és folyamatos gondozás feltételeit, annak megvalósulását kívánja biztosítani.
- Fokozatosság elve: a fokozatosságnak kiemelkedő szerepe van a változások elfogadása megismerése, a szokások kialakítása vonatkozásában.
- A tanulás segítésének elve: a gondozónő az élményszerzés lehetőségének biztosításával, saját példamutató magatartásával, az egyes élethelyzeteknek a gyermek számára átláthatóvá, befogadhatóvá, a tapasztalatok feldolgozásának segítségével segíti a tanulást.

### **3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, formái**

Az első három év nagyon jelentős a kisgyermek életében. A szakmai munka egyik fő célja, hogy a gondozónő és a gyerek között szeretetteljes érzelmi biztonság alakuljon ki.

A gondozónők gondozó-nevelő munkájában nagy hangsúlyt kap a családdal való szoros együttműködés. Másik fontos cél a gyerekek fejlődéséhez szükséges egészséges és biztonságos környezet megteremtése, derűs légkör kialakítása. A gondozónő elősegíti mindennapi életükben az együttélés szabályainak elfogadását és az „én” tudat fejlődését. Törekszik arra, hogy játékuk békés, nyugodt, és elmélyült legyen, az együttjátszás lehetőségét gyerekekkel és felnőttel egyaránt. A gondozási tevékenységek közben a felnőtt a kisgyermek szükségleteit bensőséges, interakciós helyzetben elégíti ki. A rendelkezésre álló gondozási helyzetek közben számos nevelési feladatot old meg a gondozónő, számos helyes szokást alakíthat ki. Ez akkor lehet eredményes, ha lehetősége van a gyermeknek próbálkozni, ha közben érzi a gondozónő figyelmét, biztatását, támogató segítségét. A sikeres próbálkozások növelik az együttműködési kedvet. A gyermekkor legfontosabb tevékenysége a játék. A játék elősegíti a képzelet, a problémamegoldás, a beszéd, a szociális képesség, a mozgás és az érzelmek fejlődését. A gyermek megismeri a világot, az egyes tárgyak használatát, fantáziája fejlődik. A játék belülről fakadó spontán tevékenység, melyhez elegendő idő kell, hogy elmélyült legyen. A napirend szervezése nagyon fontos, a rendszeresség kialakulása miatt, továbbá, hogy minél több idő maradjon önfeledt játéokra. A kertben való tartózkodás változatosságot, vidámságot jelent a gyermekeknek.

Az étkezés az egészséges táplálkozás megvalósulása mellett lényeges gyermek ízlésének táplálkozási magatartásának, étkezési kultúrájának formálásában. A gyermek korának megfelelő tápanyagbevitel önmagában nem elegendő, nagyon fontos, hogy a táplálékot szívesen is fogyassza. Különös figyelmet kell szánunk az új ízek fokozatos bevezetésére. Az önálló étkezéshez való eljutásáig nagyon hosszú út vezet, amit a gondozónő türelme biztatása nagyban befolyásol.

A bölcsőde étrendje az egészséges fejlődést szolgálja, figyelembe véve a 37/2014.(IV.30.) EMMI rendeletét a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokat. A bölcsődei étkezés biztosítja az előírt napi energiaszükséglet 75%-át napi két fő- és két kiséttéssel, melynek során fejenként legalább 0,4 liter tejet vagy ennek megfelelő

mennyiségű kalcium tartalmú tejterméket, továbbá állati eredetű fehérjeforrást a főétkezéseken kívül az egyik kísétkelés is tartalmaz. Ezekhez az előírásokhoz igazodva a gyermekek sok főzeléket, nyers gyümölcsöt és zöldséget, megfelelő mennyiségű húst, tejet, tejterméket kapnak. Az étlapot az élelmezésvezető állítja össze a szakmai vezető és gyermekorvossal együtt, természetesen az érvényben levő ajánlások és előírások figyelembevételével, az életkori igényeknek megfelelően. A főzőkonyhában a HACCP előírásainak megfelelően végzik munkájukat az ott dolgozó munkatársak.

### Kapcsolattartás a szülőkkel

A bölcsődei gondozás-nevelés a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülő és a bölcsődei munkatársak folyamatosan tájékoztatják egymást a gyermek fejlődéséről. Ez alapvető fontosságú a személyre szóló bölcsődei gondozás-nevelés kialakításában és a családokat is segíti a gyermeknevelésben.

A kapcsolattartás formái:

- családlátogatás,
- beszélgetések érkezéskor, távozáskor,
- szülői értekezletek,
- szülőcsoportos megbeszélések,
- üzenőfüzet,
- hirdetőtábla.

A családlátogatás célja a gyermeknek az otthoni környezetben való megismerése. Lehetőleg a beszoktatás megkezdése előtt célszerű elvégezni. A szülővel történő fokozatos beszoktatás a családdal való együttműködést erősíti. A szülő jelenléte biztonságot nyújt a gyermeknek és megkönnyíti az új környezethez való alkalmazkodást. A gyermek és a gondozónő között fokozatosan kialakuló érzelmi kötődés segíti a gyermeket az új környezetének elfogadásában, megkönnyíti a beilleszkedést a bölcsődébe.

A „saját” gondozónő rendszer személyi állandóság elvén nyugszik. A csoport gyermekeinek egy része (5-6) gyermek tartozik egy gondozónőhöz. A gondozás, nevelés mellett ő kíséri figyelemmel a gyermek fejlődését, vezeti a feljegyzéseket, törzslapját, ő tartja számon az újabb fejlődési szakaszokat. E rendszerben több figyelem jut minden gyermekre, számon lehet tartani a gyermekek egyéni igényeit, problémáit, szokásait.

A jól megszervezett folyamatos napirend biztosítja a gyermekek igényeinek, szükségleteinek kielégítését, a nyugodt, folyamatos gondozás feltételeit.

A napirend függ a gyermekcsoport életkori összetételéről, fejlettségéről, szükségleteitől, de befolyásolják az évszakok, az időjárás, a csoportlétszám, és még más tényezők is. Kialakításának további feltételei a személyi állandóság, a tárgyi feltételek, a jó munkaszervezés, és a kisegítő személyzet összehangolt munkája.

A gondozónő munkarendje a gyermekek napirendje alapján készül el. A jó napirend a csoport belső nyugalmaát biztosítja. A folyamatos gondozáson belül az egymást követő események



tisztálkodás, étkezés, alvás a gyermek biztonságérzetét, jó közérzetét teremtik meg, s egyben kiiktatják a felesleges várakozási időt. A bölcsődei gyermekcsoport létszáma 12 - 14 fő az érvényben lévő jogszabály szerint. A gondozás és a játék a bölcsődei élet fontos szinterei melyekben lényeges a gyermek szabad aktivitás iránti igényének és kompetencia érzésének erősítése.

Szülői értekezlet:

- tájékoztató értekezlet a gyermek bölcsődébe kerülése előtt;
- beszoktatás utáni értekezlet;
- óvodába menők tájékoztatása.

Szülőcsoportos megbeszélések:

- választható témák alapján,
- orvos, pszichológus, logopédus felkérése.

### **Mit kap a gyermek a bölcsődei ellátás során?**

- Egészséges, biztonságos környezetet.
- „Saját” gondozónőt.
- Szakszerű, szeretetteljes gondozást-nevelést.
- Jól szervezett, rugalmas napirendet.
- Sokféle játéklehetőséget önálló és szabad játékot szobában és az udvaron.
- Életkornak megfelelő változatos játékeszközöket.
- Zenehallgatást, meseolvasást.
- Játékos tornát.
- A személyiség, a kreativitás kibontakozását.

A gondoskodásunk eredménye, hogy 3 éves korára az óvodai felvételig a legtöbb kisgyermek:

- Nyitott, befogadó az új környezet iránt, szívesen barátkozik, játszik együtt társaival.
- Jól tájékozódik környezetében, ismeri a napi eseményeket.
- Önállóan étkezik, kis segítséggel önállóan tisztálkodik, öltözködik, játékokat helyre rakja, szobatisztává válik.
- Jól, érthetően beszél.

A bölcsődei nevelés-gondozás során folyamatosan figyelemmel kell kísérni a gyermekek fejlődését, melyhez kapcsolódik a gondozónők által vezetett dokumentáció:

- Csoportnapló - a csoportok napi életének fő történéseit tartalmazza.
- Adaptációs lap - a családlátogatástól a gyermek beszoktatásáig történéseiről szól.
- Gyermekegészségügyi törzslap - A gondozónő összefoglalja a fejlődési területre vonatkozóak.
- Üzenő füzet - a család és a bölcsőde kapcsolattartásának egyik írásos formája.

### **Hagyományok, ünnepek, rendezvények a bölcsődében:**

- Húsvét, Gyermeknap, Mikulás, Karácsony

A belső ünnepeket a gondozónők és a gyerekek közösen ünneplik. A Mikulás és a Karácsony házi ünnepség, ahol együtt van az egész ház apraja-nagyja.

Tavasszal kerül megrendezésre a már hagyománnyá vált nyílt nap. Ez alkalommal betekintést nyerhetnek az érdeklődők a bölcsődei életbe, tevékenységekbe. Ismerkedhetnek a gondozónőkkel, szokásokkal, továbbá tájékozódhatnak az étkezéssel kapcsolatos praktikus, a kor elvárásainak megfelelő gyakorlati tapasztalatokkal.

A gyerekek családi délutánja májusban vagy júniusban kerül megrendezésre, mely alkalommal díszbe öltözik az udvar, megérkezik a légvár és különböző kézműves foglalkozások kerülnek megszervezésre. Számunkra kiemelt fontossággal bír ez a rendezvény, melyen a szülők is aktívan részt vesznek.

#### **4. Az ellátás igénybevételének módja**

A gyermekek bölcsődei ellátását különösen az olyan gyermek számára kell biztosítani,

- akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége,
- akit egyedülálló vagy időskorú személy nevel, vagy akivel együtt a családban három vagy több gyermeket nevelnek, kivéve azt, akire nézve eltartója gyermekgondozási díjban részesül,
- akinek a szülője, gondozója szociális helyzete miatt az ellátásról nem tud gondoskodni.

A bölcsődei felvétel során előnyben kell részesíteni azt a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermeket, akinek szülője vagy más törvényes képviselője igazolja, hogy munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll. Az ellátást, kérelem című dokumentummal kell elindítani.

#### **5. Az intézményen belüli és más intézménnyel meglévő kapcsolatok**

Belső, külső kapcsolatrendszer

- A régió területén működő bölcsődék vezetőivel;
- A módszertani bölcsőde munkatársaival;
- A napközbeni ellátás területén dolgozó szakemberekkel.
- A városi óvodákkal a meglévő jó kapcsolat további ápolása, tapasztalatcsere, óvodalátogatás, információcsere;
- Fenntartó Önkormányzat munkatársaival;
- Család- és Gyermekjóléti szolgálattal;
- Védőnői hálózattal;
- Magyar Bölcsődék Országos Egyesületének vezetőjével;
- Felsőoktatási intézmények, és felsőfokú szakképezések hallgatóit fogadja terepgyakorlatra az intézmény.

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

- Nagykőrös Város hivatalos honlapja;
- Nagykőrös Város rendezvényein szórólap osztása;
- Az Észlelő- és Jelzőrendszer éves konferenciáján beszámoló formájában, szóban és írásban;
- A helyi sajtóban, információk közzétételével;

## **7. Jogvédelem**

Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel, vallási és etnikai hovatartozására való tekintet nélkül a szolgáltatás igénybevételére és az egyéni bánásmódra.

### Gyermekjogi képviselő:

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, fogadóóráinak helyszínéről, időpontjáról tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve, a gondozási folyamat kezdetén a bölcsőde szakmai vezetője nyújt tájékoztatást. Megmutatja elérhetőségét az átadó és kliensfogadó helyiségben, ahol a kifüggesztett tájékoztatás mindig megtalálható.

### Gyermekvédelem a bölcsődében:

A gyermekvédelmi feladatok ellátást alapvetően- a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásáról szóló 1997. évi XXXI. tv. szabályozza.

A bölcsőde szakmai vezetője egyben a bölcsőde gyermekvédelmi felelőse.

Feladata a munkatársak jelzése alapján a veszélyeztetettség felismerése (külső jelek, sérülések, a fejlődés elmaradása, elhanyagolásra utaló szülői magatartás, a gyermekbántalmazás jeleinek felismerése, jelentése), jelzése.

### Érdekképviselői Fórum

Az intézményben az ellátásban részesülők érdekvédelmét szolgáló érdekképviselői fórum működik, mely megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, a gyermekvédelmi gyámnál, a gyermekjogi képviselőnél, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.

Az érdekképviselői fórum az intézmény vezetőjénél véleményt nyilváníthat a gyermeket érintő ügyekben, valamint javaslatot tehet az intézmény alaptevékenységével összhangban végzett szolgáltatások tervezéséről, működtetéséről. Az érdekképviselői fórum egyetértési jogot gyakorol a házirend jóváhagyásánál.

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a fiatal felnőtt, továbbá a gyermekek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviselői és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél vagy érdekképviselői fórumánál

a) az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,

b) a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

**8. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája**

Szakmai feladatellátás az alábbiakban felsoroltak szerint alakul.

Szakmai vezető, kisgyermeknevelő, élelmezésvezető, szakács, konyhalány, technikai személyzet.

Rendelet írja elő a személyes gondoskodást végzők továbbképzési kötelezettségét, és teljesítés lehetőségét. A kötelező továbbképzések előre kidolgozott ütemterv, a meghirdetett képzések és a munkavállalók igényének, lehetőségének összehangolása alapján történnek.

A szakmai fejlődést segíti más intézményekkel való kapcsolattartás keretében történő intézménylátogatás, tapasztalatszerzés, szakmai konferenciákon való részvétel.

# **GYERMEKEK ÁTMENETI ELLÁTÁSA**

## **Helyettes szülői ellátás**

### **1. Célja, feladata**

Az 1997. évi XXXI. tv. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény valamint a végrehajtási utasításai értelmében, a családban nevelkedő, rászoruló gyermekeket az alapellátás keretében, szükség esetén, ideiglenes jelleggel, meghatározott ideig tartó átmeneti gondoskodásban kell részesíteni. A gondozás a gyermek számára életkorához, egészségi állapotához és egyéb szükségleteihez igazodó teljes körű ellátást, lakhatást, étkeztetést, ruházattal való ellátást, mentálhigiénés és egészségügyi ellátást, gondozást és nevelést nyújt.

Az átmeneti gondozás célja, hogy ideiglenesen helyettesítse a gyermek gondozásában akadályoztatott szülő gondoskodását.

Feladata, hogy megfelelő testi értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődést biztosító, családpótló ellátásban részesítse a gyermeket, illetve segítse a gyermek visszailleszkedését a családjába.

### **2. Ellátandó célcsoport és az ellátási terület jellemzői**

Átmeneti gondozásban részesülhet Nagykőrös közigazgatási területén élő, 0-17 éves korig minden rászoruló gyermek.

### **3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

Nagykőrösön 1 helyettes szülővel 2 férőhelyen kerül biztosításra a gyermekek átmeneti gondozása.

A helyettes szülő rendelkezik a törvény által előírt képesítéssel.

A helyettes szülő saját otthonában biztosítja az átmeneti gondozott gyermek számára, az átmeneti gondozás ideje alatt, az életkorához, egészségi állapotához és egyéb szükségleteihez igazodó, teljes körű ellátást, gondozást és nevelést.

A helyettes szülőt helyettes szülő tanácsadó segíti a gyermekek gondozásában, nevelésében, a felmerült problémák megoldásában.

A helyettes szülői tanácsadó a gyermek átmeneti gondozásának megkezdésekor, ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb ideig fog tartani, elkészíti a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet a nyilvántartási rendszer megfelelő adatlapján, a családsegítő

bevonásával. A terv készítésébe szintén be kell vonni a megvalósításon dolgozó szakembereket, és lehetőség szerint, a gyermek szülőjét, vagy törvényes képviselőjét. A terv készítésekor megtervezésre kerülnek azok a feladatok, amelyek elősegítik a gyermek megfelelő gondozását, ellátását, nevelést, családjába történő visszailleszkedését, illetve összehangolásra kerül az együtt dolgozó szakemberek közötti munkamegosztás.

A terv készítésekor figyelembe kell venni:

- a gyermek testi, lelki állapotát, a családi kapcsolatait, nemzetiségi, etnikai és vallási hovatartozását;
- az átmeneti gondozást előidéző okokat;
- a család- és gyermekjóléti szolgálatot, illetve védelembe vétel során készített gondozási tervet;
- a gyermekkel és szülőjével (törvényes képviselőjével) folytatott személyes beszélgetésen szerzett tapasztalatokat;
- egyéb, a gyermek nevelése, gondozása szempontjából jelentős körülményt.

**A gyermek átmeneti gondozásának megkezdésekor a helyettes szülő tanácsadó értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot.**

A **helyettes szülői tanácsadó feladata** a gyermek gondozási-nevelési tervének elkészítésén kívül, hogy rendszeresen látogassa a helyettes szülőt otthonában, tájékozódjon a gyermek helyzetéről, felkeresse a gyermek oktatási intézményét, és érdeklődjön a gyermek iskolai előmeneteléről, viselkedéséről. Feladata, hogy tanácsadás keretében segítse a helyettes szülőt a gyermekkel kapcsolatos problémák megoldásában, szükség esetén a megfelelő szakemberhez irányítsa a helyettes szülőt, vagy a gyermeket. Feladata, hogy ellenőrizze, a helyettes szülő megfelelő ellátást nyújt-e a nála elhelyezett gyermekek számára, a kapott juttatásokat a gyermekre fordítja-e, és amennyiben rendellenességet észlel, jelezze azt az intézményvezető felé.

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ, mint a helyettes szülői szolgáltatás működtetője folyamatos továbbképzési és szupervíziós lehetőséget biztosít a helyettes szülő számára és a tanácsadó számára.

### **Az ellátás igénybevételének módja**

Az átmeneti gondozás a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy törvényes képviselő kérelmére illetve beleegyezésével történhet.

A szolgáltatást az intézményvezető részére benyújtott, írásos kérelemben kell kérni. A kérelemben meg kell jelölni az átmeneti gondozás okait, az átmeneti gondozást igénylők számát, a gondozás várható tartamát.

### Az ellátás megszűnésének módja

Az átmeneti gondozás megszűnik, amennyiben az azt előidéző okok már nem állnak fenn, illetve a szülő kérte a megszüntetését. A mennyiben a gyermek nem kerülhet haza, vagy nem

akar haza kerülni, értesíteni kell a gyámhivatalt a további lépések megtétele érdekében. A határozott idő leteltével.

Az ellátottak és a szolgáltatást végzők jogaival kapcsolatos szabályok:

Titoktartási kötelezettsége van a szolgáltatást nyújtóknak. A gyermekkel, a gyermek helyzetével, a gyermek családjára vonatkozó semmilyen információt nem szolgáltathatnak ki arra illetéktelen személynek. A hivatalos szervek felé is csak abban az esetben, ha írásos megkeresés érkezett, illetve ettől függetlenül, ha a gyermek érdeke azt kívánja. Az információk szolgáltatására a helyettes szülői tanácsadó jogosult.

A gyermekkel kapcsolatban keletkezett adatok megismerésére és iratanyagának megtekintésére csak a gyermek, és a gyermek szülője (törvényes képviselője) jogosult.

A gyermeknek joga van kapcsolatot tartani szüleivel és vérszerinti családjával. Ezt köteles a helyettes szülő és a helyettes szülő tanácsadó elősegíteni. A kapcsolattartásra a gondozási-nevelési tervben együttesen megfogalmazott és jóváhagyott időben és helyen kerül sor.

A gyermeki jogok biztosítása kötelessége a helyettes szülőnek.

Ha a helyettes szülőnek a felmerült problémák ügyében a helyettes szülő tanácsadóhoz fordulhat segítségért. Amennyiben ott nem talál meghallgatásra, az intézményvezetőnél, illetve az intézményvezető-helyettesnél élhet panasszal.

## **Jogvédelem**

Az ügyfelek megfelelő jogvédelmének biztosításához a jogorvoslati lehetőségek elérhetőek. Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel, vallási és etnikai hovatartozására való tekintet nélkül a szolgáltatás igénybevételére és az egyéni bánásmódra.

### Gyermekjogi képviselő:

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, fogadóóráinak helyszínéről, időpontjáról tájékoztatási kötelezettségnek eleget téve, a gondozási folyamat kezdetén nyújt információt. Elérhetőse a kliensfogadó helyiségben kifüggesztésre kerül, ott mindig megtalálható.

## GONDOZÁSI KÖZPONT

Nagykőrös Város Önkormányzat fenntartásában működő Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ, az idősellátás megszervezését Gondozási Központ keretében valósítja meg.

Az intézmény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény illetve a fenntartó helyi önkormányzat rendeletei szerint látja el feladatát.

A szakmai munka, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló többször módosított 1/2000.(I. 7.) SzCsM rendeletében meghatározott elveknek megfelelően valósul meg.

Az ellátások igénybevétele a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló többször módosított 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendeletben foglaltak szerint történhet.

A szolgáltatásokért fizetendő intézményi térítési díjak mértékét a fenntartó önkormányzat határozza meg. A személyi térítési díjak összege az önkormányzati rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló többször módosított 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet alapján az intézményvezető által kerül meghatározásra.

A gondozási szükséglet vizsgálata a 36/2007. (XII. 22.) SzMM rendelet alapján történik.

A Gondozási Központ tevékenységeinek köre, a következő oldalakon kerül bemutatásra:

- szociális étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- idősek nappali ellátása

***A Gondozási Központ telephelye: 2750 Nagykőrös, Arany János utca 35.***

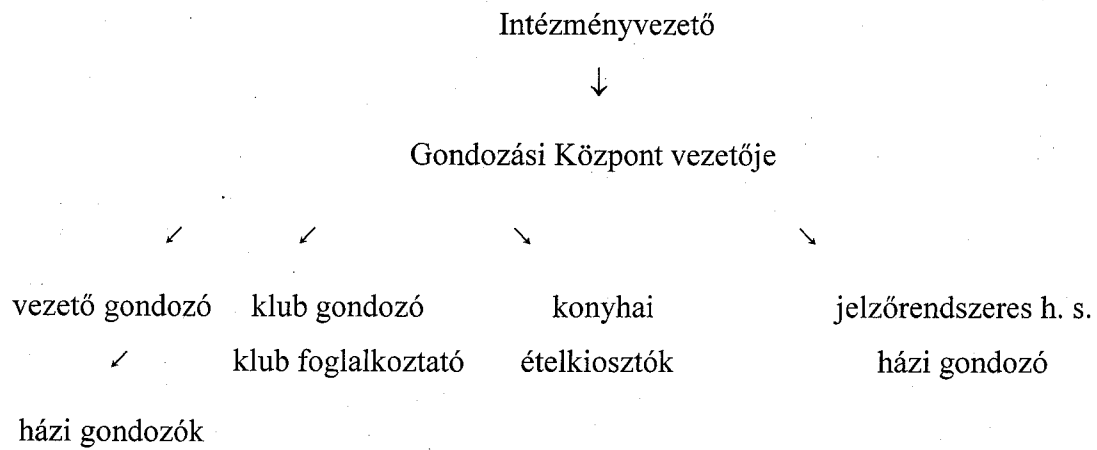
Gondozási Központ feladatellátása során biztosítja

- az ellátási területen, a gondozás megszervezését, valamint tanácsadást;
- összehangolja az idősellátás szolgáltatásainak tevékenységét;
- javaslatot tesz az intézményvezetőnek, egyes új gondozási módszerek alkalmazására, a meglévő szociális ellátások fejlesztésére;
- segítséget nyújt az ellátást igénybe vevőnek hivatalos ügyei intézéséhez;
- együttműködik a háziorvosi szolgálattal, továbbá más személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménnyel, egészségügyi intézménnyel, és a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ más részlegeivel;

A Gondozási Központ szakmai tevékenységét, az intézményvezető felügyeletével a Gondozási Központ vezetője irányítja.



Szolgáltatásaink (szociális étkeztetés, idősek nappali ellátása, házi segítségnyújtás és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás) szervezeti felépítése.



## SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS

### 1. A szolgáltatás célja, feladata

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani különösen: koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt.

#### 1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A feladat ellátását az intézmény napi egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosításával végzi el, amely történhet helyben, elvitellel és kiszállítással. Az étkeztetést a Toldi Miklós Élelmiszeripari Iskola konyhája biztosítja (normál, cukorbeteg diétája, epekímélő diéta), az ebéd házhozszállítását az intézmény gépkocsija végzi.

A vezető gondozó a konyhai dolgozók együttműködésével végzi az étkeztetéssel kapcsolatos ügyintézését valamint dokumentációt. A dolgozók folyamatos beszámolóval tartoznak a Gondozási Központ vezetője felé.

Tárgyi feltételek: tálaló helyiség, konyhaszekrények, konyhai berendezések, elektromos eszközök, edények, evő- és tálaló eszközök.

### 2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

- Nagykőrös Város Önkormányzat Rehabilitációs Szakkórháza és Rendelőintézetével az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. A kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg, ellátott le tudja mondani, ill. időben újra meg tudja rendelni ebédjét, amikor hazaengedik a kórházból.
- Háziorvosi szolgálat szintén az ellátott betegsége esetén pl. diéta, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Történhet telefonon, ill. személyesen az együttműködés.
- Család-és gyermekjóléti szolgálattal kölcsönösség és folyamatos kapcsolattartás jellemzi az együttműködést, amely főleg személyesen történik. Az ellátottak érdekében a szolgáltatáshoz való hozzásegítés, valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében való együttműködés történik.
- A Toldi Miklós Élelmiszeripari Iskola konyhájával személyes és telefonos kapcsolatot tart fenn a vezető, az étel minőségi és mennyiségi megfelelése követelményeinek érdekében.

### **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Az elvitellel étkező személyek: rehabilitációs járadékban részesülők, időskori nyugdíjasok és olyan egészség károsodott személyek, akiknek állapota még lehetővé teszi a napi sétát vagy kerékpározást az ebéd elvitelekor.

A kor szerinti összesítés alapján megfigyelhető, hogy az ilyen módon étkezők nagy többsége tartozik a 70 év alatti korosztályba. Az idősebbek közül több személynek a hozzátartozója segít az ebéd elvitelében, megspórolva ez által az intézményi kiszállítás díját.

A helyben étkezők között megtalálható: idős nyugdíjas, mozgáskorlátozott személy, valamint előfordul lakcím nélküli, szenvedélybeteg és gondnokság alatt álló enyhe fogyatékkal élő személy is.

Az étkezést igénylők közül elsősorban a 80 év feletti korosztály kér házhoz szállítást. Nemek szerint, az intézménynél a nők veszik igénybe az ebédszállítást magasabb arányban, mely jelenségre azonban magas életkoruk is magyarázatot ad.

A szociális étkezők közel kétharmada egyedül él. Elmondásuk alapján önmaguk mindennapi étkezését biztosítani nem tudják, és róluk folyamatosan hozzátartozó gondoskodni nem tud.

### **4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége valamint jellege**

A szociálisan rászorult személyek számára az intézmény meleg étkezést, ebéd formájában biztosít napi rendszerességgel.

Az étkeztetés formái, rendszeressége:

- helyben fogyasztva;
- elvitellel;
- lakásra szállítva.

Az ebéd hétköznapi és hétvégén is igényelhető.

Az étel helyben fogyasztásához az intézmény rendelkezik az étkezéshez szükséges személyi és tárgyi feltételekkel. Az étkezés kulturált körülmények között, a tálalókonyháról való feltálalással történik.

Az étel helyben történő fogyasztása esetén biztosított a kézmosási lehetőség és a nemenként elkülönített illemhely.

Ebéd elvitel esetén az étel kiszérése ételhordóban történik. Az igénylők csere ételest saját költségükön kötelesek biztosítani. Az ételhordók tisztaságára elsősorban az ellátottak, másodsorban a konyhai dolgozók ügyelnek. A gépkocsival szállított ételesek tárolása az erre célra kialakított külön polcrendszeren történik.

Ebédszállítás igénylése esetén, az étel házhoz szállítását a gépkocsivezetők végzik intézményi gépjárművel.

Diétás étkeztetés az ellátások bármely jellegénél igénybe vehető, minden szociálisan rászoruló étkező részére biztosított.

## **5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az étkeztetés igénybevétele az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője írásos vagy szóbeli kérelmére történik. Az intézmény vezetője a felé benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi.

A szolgáltatás igénybevételét a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet szabályozza, valamint a települési önkormányzat a jogosultsági feltételeket részletesen meghatározza. Az igénylő jövedelemnyilatkozatot tesz, valamint az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezető az igénylővel írásban megállapodást köt, és értesíti a személyi térítési díj mértékéről.

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§(1) és (3) bekezdés, az Szt. 117/B§ -a, valamint az Szt. 119/C. § -a alapján történik.

A megállapodás időpontjában jövedelemmel nem rendelkező személy esetében az Szt. 115. §. (7) bekezdésében foglaltak érvényesülnek.

A személyi térítési díj összegét az intézményvezető határozza meg, mely döntés ellen a fenntartóhoz lehet fordulni, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

A térítési díj befizetése utólag, a tárgyhót követő hónap 05-15 napig történik a Nagykőrös, Arany János utca 35. szám alatt 8.00-14.00-ig, illetve az ellátott lakásán, ha az indokolt.

Az ellátásra jogosultnak legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően jelezni kell telefonon, vagy írásban az étkezés lemondását, ill. igénybevételét. A befizetett térítési díjról egyszerűsített készpénzfizetési számlát kap az ellátott.

### **Az ellátotti jogviszony megszűnik:**

- a jogosult vagy törvényes képviselője írásos kérelme alapján,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a jogosult halálával,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a díjat megfizető személy a térítési díjfizetési kötelezettségnek nem tesz eleget,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.

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

- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársaival / konyhai dolgozók, gondozók, vezető gondozó, Gondozási Központ vezetője / személyesen és telefonon.
- Hozzáértővel személyes és telefonos kapcsolattartás.
- Az idősellátás telephelyén ügyfélszolgálat biztosítása.
- Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek.

- Helyi médiában - újság, rádió- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kéknefelejcs Nagykőrös, Kőrösi Újság/.
- Nagykőrös Város hivatalos honlapján,
- Nagykőrös Város rendezvényein- szórólaposztás a szolgáltatásainkról
- Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján ([www.nagykoroshszk.hu](http://www.nagykoroshszk.hu))

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény, az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel a Gondozási Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panasszal élhet a szolgáltatás működési területe szerint illetékes bíróságon és az ellátott jogi képviselőnél.

### **Az ellátott jogi képviselő**

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen ki van függesztve az ellátottak és dolgozók részére nyitva álló helyiségben.

### **A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:**

A Szociális Munka Etikai Kódex elveinek megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat az intézmény dolgozói.

A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során.

Jogorvoslatért a vezetőséghez fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tarják őket.

## HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

### 1. A szolgáltatás célja, feladata:

A házi segítségnyújtás az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását a felmerülő szükségleteinek megfelelően, lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A házi gondozó feladatai ellátása során hozzájárul 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.

#### 1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A feladatellátás tárgyi feltételei keretében a szociális gondozók és a gondozás irányítója részére az intézmény biztosítja a megbeszélés helyszínéül szolgáló dolgozószobát /klub helyiség/ valamint a munkavégzéshez szükséges irodát, irodai eszközöket, közlekedési eszközt (kerékpárt), mosó- és fertőtlenítőszerket, mosógépet, munkaruhát, gumikesztyűt, szükség esetén: védőkötényt, szájmazskot, lábszákat.

A szolgáltatás hatásos segítséget nyújt azoknak a rászorulóknak az önállóság fenntartásában, akik saját otthonukban élnek, és szeretnék megőrizni függetlenségüket.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget és/vagy személyi gondozást kell nyújtani.

Szociális segítség keretében biztosítani kell:

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

Személyi gondozás keretében biztosítani kell:

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- valamint a szociális segítség keretében biztosított feladatokat.

Helyettesítés rendje:

A szabadságon, képzésen résztvevőket gondozó társuk helyettesíti a vezető koordinálásával. A tanfolyamokra és szakmai tanácskozásokra való jelentkezéskor egyeztetés szükséges az

ellátások zavartalan működése érdekében. A Gondozási Központ vezetője és a vezető gondozó összehangolják távolléteiket oly módon, hogy egyikük mindig elérhető legyen.

## **1.2. A házi gondozás által nyújtott szolgáltatások, tevékenységek leírása**

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.

A házi segítségnyújtás gondozási tevékenységei és résztvékenységei:

### Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemlhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés
- Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

### Személyi gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

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

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás

- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

## **2. Más intézményekkel történő együttműködés, módja**

Nagykőrös Város Önkormányzat Rehabilitációs Szakkórháza és Rendelőintézetével az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. A kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tud szólni távolléte okáról a gondozó részére.

Háziorvosi Szolgálatnál az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. A kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tud szólni távolléte okáról a gondozó részére.

A Család-és gyermekjóléti szolgálattal kölcsönösség és folyamatos kapcsolattartás jellemzi az együttműködést, amely főleg személyesen történik. Az ellátottak érdekében a szolgáltatáshoz való hozzásegítés valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében való együttműködés történik.

Támogató szolgálat és a gondozó együttműködik az ellátottak szállítása érdekében.

## **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A gondozottak között előfordul: idős- illetve agykorú személy, érzékszervi fogyatékos-, mozgáskorlátozott-, súlyos egészségi állapotú ember, valamint halmozottan sérült személy.

A házi gondozásban részesülő személyek körében nagy mértékű, 40 % feletti a fluktuáció.

Ennek oka, hogy a leggyengébb fizikai és egészségi állapotú embereknek van szükségük a személyes törődésre, gondozásra. Az ellátottak állapota, gyakran már a gondozásba vételkor kritikus. A megrendült egészségi állapottal rendelkező emberek nagyrészt napi 1-2 óra gondozást igényelnek.

A gondozást gyakran a családtagok kezdeményezik, mert önerőből nem képesek biztosítani a hozzátartozó szükségleteinek kielégítését. Ennek leggyakoribb okai, hogy ők még aktív dolgozók, akik napközben nem érnek rá rendszeresen ellátni az idősembert és nem szeretnék



feladni munkájukat, illetve vannak esetek, amikor már a hozzátartozók is nyugdíjas, beteg emberek.

Az ismert adatok alapján, a gondozottak kétharmada 70 év feletti idős ember, és ugyanez az arány figyelhető meg a nemek viszonyításakor. Ennek az lehet a magyarázata, hogy a nők könnyebben kérnek-, és fogadnak el segítséget, ill. tovább is élnek, ezért nagyobb közöttük a házi gondozottak aránya.

Egyedül él a házi segítségnyújtásban részesülők döntő többsége, így egyre nagyobb szükségük van a mesterséges támaszok igénybevételére.

A házi gondozottak nagyobb része, étkezést is igényel kiszállítással. A különböző szolgáltatások egymást kiegészítve szolgálják az ellátottak komfortérzetének biztosítását.

#### **4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, jellege**

A házi segítségnyújtás módját, formáját, gyakoriságát a kérelmező gondozási szükséglete alapján az intézményvezető határozza meg.

A vezető minden reggel munkamegbeszélést tart a gondozók részére.

A vezető gondozó munkakörébe tartozó feladatok különösen:

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

A házi gondozó, a házi segítségnyújtás során együttműködik a házi orvosi szolgálattal, valamint egyéb egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A házi gondozó tevékenysége kiterjed az ellátott személyére, annak közvetlen környezetére, valamint ügyeinek intézésére, amelyek a törvény által meghatározott gondozási tevékenységekből és résztvékenységekből állnak.

A szociális gondozó és a segítő munkakörben dolgozók napi tevékenységükről tevékenységnaplót vezetnek ellátottanként, a tevékenységeken belüli résztvékenységek megnevezéseinek feltüntetésével. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta írja alá.

A házi segítségnyújtás keretében személyi gondozásban részesülő személyek részére egyéni gondozási terv készül, amelyet évente felül kell vizsgálni.

## **5. Az ellátás igénybevételének módja**

A házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője írásos vagy szóbeli kérelmére történik. Az intézmény vezetője a felé benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi.

A szolgáltatás igénybevételét a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet szabályozza.

Az igénylő jövedelemnyilatkozatot tesz. Az intézményvezető az igénylő házi orvosával közösen a gondozási szükségletet megvizsgálja, és az értékelő adatlapon megállapítja a napi gondozási szükséglet mértékét.

A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezető az igénylővel írásban megállapodást köt, és értesíti a személyi térítési díj mértékéről.

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, az Szt. 117/B.§ - a, valamint az Szt. 119/C. § - a alapján történik.

A megállapodás időpontjában jövedelemmel nem rendelkező személy esetében az Szt. 115. §. (7) bekezdésében foglaltak érvényesülnek.

A személyi térítési díj összegét az intézményvezető határozza meg, mely döntés ellen a fenntartóhoz lehet fordulni, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, legfeljebb napi 4 órában lehet nyújtani.

Az ellátás kérhető kevesebb mértékben, mint a meghatározott maximum óraszám, ebben az esetben a megállapodásban feltüntetésre kerül.

Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről.

A térítési díj befizetése utólag, a tárgyhót követő hónap 05-15. napjáig történik Nagykőrös, Arany J. utca 35. szám alatt 8-14 óráig, ill. a gondozott lakásán, ha az indokolt. A befizetett térítési díjról egyszerűsített készpénzfizetési számlát kap az ellátott.

Az ellátott személyről a vezető gondozó nyilvántartást vezet.

### **Az ellátotti jogviszony megszűnik:**

- a jogosult vagy törvényes képviselője írásos kérelmére,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a jogosult halálával,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a díjat megfizető személy a térítési díjfizetési kötelezettségnek nem tesz eleget,

- az intézményvezető megszüntetheti, amennyiben a gondozott akadályozza a gondozást, veszélyezteti a gondozó testi épségét,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a gondozási szükséglet megszűnésekor.

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

- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársaival (gondozók, vezető gondozó, Gondozási Központ vezető) személyesen és telefonon.
- Hozzá tartozókkal személyes és telefonos kapcsolattartás.
- Az idősellátás telephelyén ügyfélszolgálat biztosítása.
- Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek.
- Helyi médiában –újság, rádió- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kéknefelejcs Nagykőrös, Kőrösi Újság/.
- Nagykőrös Város hivatalos honlapján,
- Nagykőrös Város rendezvényein- szórólaposztás a szolgáltatásainkról
- Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján ([www.nagykoroshszk.hu](http://www.nagykoroshszk.hu))

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény, az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel a Gondozási Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panasszal élhet a szolgáltatás működési területén illetékes bíróságon és az ellátott jogi képviselőnél.

### Az ellátott jogi képviselő:

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen ki van függesztve az ellátottak és dolgozók részére.

### A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

A Szociális munka Etikai Kódex elveinek megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat az intézmény dolgozói.

A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során.

Jogorvoslatért a vezetőséghez fordulhatnak a dolgozók abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcsstelen magatartást tanúsítanak, minősítetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket.

Munkahelyi érdekképviselő:

A közalkalmazottak érdekképviselőt, valamint részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

## JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

### 1. A szolgáltatás célja, feladata

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.

A szolgáltatás feladata:

- 24 órás felügyelet biztosítása,
- gyors, hatékony segítségnyújtás,
- krízishelyzet elhárítása,
- súlyosabb helyzetek megelőzés,
- költségesebb ellátások kiváltása,
- biztonságérzet erősítése,
- önálló életvitel fenntartása.

#### 1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

Az intézmény, a szolgáltatás biztosításával meghosszabbítja a gondozottak saját otthonukban való tartózkodásának idejét.

Az ellátást igénybevevők számára a nap olyan szakaszában is biztosít kapcsolatot a gondozókkal, amikor a házi segítségnyújtás nem vehető igénybe.

A gyors segítségnyújtásnak köszönhetően csökken a krízis helyzet okozta szövődmények ártalma, valamint tragikus kimenetele.

A rendszeres visszajelzések alapján a jelzőrendszeres házi gondozás a biztonságérzetet nagymértékben megnövelte az ellátottak számára.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a megszokott környezetükben nyújt segítséget a megváltozott egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, esetleg egyedül élő idős embereknek, mozgássérülteknek.

A szolgáltatás segítségével az idős lakosok számára fenntarthatóak a biztonságos életvitel feltételei, krízishelyzetben lehetővé válik a gyors segítségnyújtás az ellátást igénybevevő személynél.

#### Személyi feltételek:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást szakképzett gondozók látják el készenléti rendszerben a Gondozási Központ vezetőjével együttműködve.

A gondozók helyszínre jutását az intézmény alkalmazásában álló gépkocsivezető segíti. A berendezések fel- és leszerelését az ellátottak otthonában az intézmény rendszergazdája végzi.

#### Tárgyi feltételek:

- A segélyhívásokat fogadó diszpécser központ,
- Ügyeleti személyi számítógép, ügyeleti szoftverrel,
- A jelzés fogadására alkalmas vevőberendezés és jelzést továbbító berendezés,
- A műszaki rendszer, valamint 42 + 1 db tartalék kihelyezhető készülék, amely a törvényi előírásoknak megfelel.
- Szakmai központ: A Gondozási Központ telephelyének kialakítása, berendezése, alkalmas az adminisztrációs tevékenységekre. Az ellátottak, valamint a hozzátartozók várakozására, fogadására lehetőséget biztosítanak a kialakított helyiségek. Segélykérés esetén a gondozók 30 percen belül történő helyszínre érkezése biztosított.
- A helyszínre érkezés kerékpárral vagy gépkocsival történik,
- A gondozónők felszerelését készenléti táska és mobiltelefon képezi,
- A készenléti táska tartalmazza a lakáskulcsokat és a segítségnyújtáshoz szükséges alapvető gyógyszereket, kötszert valamint védőruhát.

### **2. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása**

- A Gondozási Központ 42 + 1 db tartalék segélyhívó készülékkel rendelkezik, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik napi 24 órában.
- A diszpécserközpont segélyhívás esetén - a segítséget kérő nevének, címének, készülék számának közlésével - értesíti a készenlétben levő gondozót. Az ügyeletes gondozó az ellátott lakásán haladéktalanul megjelenik, 30 percen belül.
- A segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedéseket megteszi.
- A szociális gondozók minden segítségkérésről segélykérési jegyzőkönyvet készítenek, amelyet a Gondozási Központ vezetőjének 24 órán belül bemutatnak.
- Szükség esetén a gondozó, további egészségügyi vagy szociális ellátást kezdeményez.
- Idősek, krónikus betegek részére nyújtott ellátás esetében a területi házi segítségnyújtó szolgálattal együttműködik.

### **3. Más intézményekkel történő együttműködés, módja**

A Kecskeméti Idősgondozó Szolgálattal telefonos kapcsolatban van részlegünk a zavartalan rendszerműködés érdekében.

Nagykőrös Város Önkormányzat Rehabilitációs Szakkórháza és Rendelőintézetével az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. A kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tud szólni távolléte okáról a gondozó részére.

Háziorvosi szolgálattal szintén az ellátott betegsége esetén pl. gyógyszerelés, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Történhet telefonon, ill. személyesen az együttműködés.

A Család- és gyermekjóléti szolgálattal kölcsönösség és folyamatos kapcsolattartás jellemzi az együttműködést, amely főleg személyesen történik. Az ellátottak érdekében a szolgáltatáshoz való hozzásegítés valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében való együttműködés történik.

Támogató Szolgálat és a gondozó együttműködik az ellátottak szállítása érdekében.

#### **4. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás több mint egy évtizede működik Nagykörösön. Az ellátásban részesülők között mindenki szociálisan rászorult kora, egészségi állapota, szociális helyzete alapján.

Az ellátottak életkorára jellemző, hogy, főként a 80 év felettiek veszik igénybe általában a szolgáltatást.

A segélykérések legnagyobb részét a szomatikus problémák, rosszullétek adják, majd a balesetek, ill. krízishelyzetek követik.

Az esetek gyakori megoldásai: fizikai segítségnyújtás, orvos, ill. mentőhívás, gondozás, mosdatás, tisztázás.

A segélykérések utáni kiérkezés idejével és az eset megoldásával elégedettek az ellátottak.

Az kiérkezési idő 2015-ben átlag 11 perc, amely a törvény által megszabott 30 percnél jóval kedvezőbb a segítséget kérő személynek.

Az év folyamán az ellátottak 30 százaléka változott, amelynek okai: elhalálozás, vagy egészségi állapot javulás, ill. van, aki családjához költözött, Átmeneti Otthonba költözött megrendült egészségi állapota következtében.

Az esetek nagy számára jellemző, hogy az ellátottak házi gondozást is igényelnek egészségügyi állapotuk miatt.

#### **5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, jellege**

5.1. A szolgáltatás szakmai tartalma, módja keretében biztosítani kell:

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

5.2. A szolgáltatás formái, köre, valamint technikai háttere, és a segítségnyújtás jellege

A Gondozási Központ a GUARDS Rt. SH 401 és SH 402 jelzőkészülékeit használja.

A készülékeket az intézmény rendszergazdája szereli fel az igénylő otthonában. A rádió adóvevőnek az adó része a kliens nyakába akasztva kerül elhelyezésre, amelyen keresztül

szükség esetén (pl.: rosszullét, baleset stb.) gombnyomással riaszthatja a központot a nap 24 órájában. A készüléknek ez a része ütésálló és cseppálló. A fali készüléken szintén van segélyhívásra szolgáló gomb, valamint téves hívás esetén törlésre alkalmas gomb.

Hívás esetén a Kecskeméti Idősgondozó Szolgálatnál elhelyezett diszpécserközpontban (felügyeleti szoftver) megjelenik a segítségkérés ténye. A diszpécser hívása után az ügyeletes szociális gondozó a helyszínre megy.

A segélykérésre kiérkező gondozónő nyugtázza a fali készüléken a kiérkezés tényét, amit a rendszer érzékel és visszajelez a diszpécser központba.

A gondozó felméri a helyzetet, és segítséget nyújt a probléma megoldásában, valamint szükség esetén ügyeletes orvost, illetve mentőt értesít. Az eset biztonságos megoldásáig a helyszínen marad.

## **6. Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője írásos, vagy szóbeli kérelmére történik. Az intézmény vezetője a felé benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi.

A szolgáltatás igénybevételét a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet szabályozza.

Az igénylő jövedelemnyilatkozatot tesz. Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezető az igénylővel írásban megállapodást köt, amelyben értesíti a személyi térítési díj mértékéről az ellátottat.

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, az Szt. 117/B.§ - a, valamint az Szt. 119/C. § - a alapján történik.

A megállapodás időpontjában jövedelemmel nem rendelkező személy esetében az Szt. 115. §. (7) bekezdésében foglaltak érvényesülnek.

A személyi térítési díj összegét az intézményvezető határozza meg, mely döntés ellen a fenntartóhoz lehet fordulni, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

A térítési díj befizetése utólag, a tárgyhót követő hónap 05-15. napjáig történik Nagykörös, Arany János u. 35. szám alatt 8-14 óráig, ill. a gondozott lakásán, ha az indokolt. A befizetett térítési díjról egyszerűsített készpénzfizetési számlát kap az ellátott.

Az ellátott személyről a vezető gondozó nyilvántartást vezet.

### Az ellátás igénybe vételének feltételei:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából, szociálisan rászorult az egyedül élő 65 év feletti személy, az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

A szociális rászorultság fennállását az intézményvezető megvizsgálja a szolgáltatás igénybevételét megelőzően, valamint az igénybevétel során, amennyiben a szociális rászorultság alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, kivéve a jogszabály által meghatározott esetekben.



Amennyiben, a csak jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülő ellátott házi segítségnyújtást igényel, és a külön jogszabályban meghatározott gondozási szükséglete fennáll, a részére jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító köteles a házi segítségnyújtást is nyújtani.

Az igénylőknek vállalniuk kell az ellátásba vétel feltételeit, többek között azt, hogy biztosítják a lakásba való bejutás lehetőségét. A készülék felszerelését követően a szolgáltatást igénybevevő megjelöli az értesítendő hozzátartozó nevét, lakcímét, a bejutáshoz való hozzáférhetőséget.

Az ellátotti jogviszony megszűnik:

- a jogosult vagy törvényes képviselője kérelmére,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a jogosult halálával,
- az Ellátott, a törvényes képviselője vagy a díjat megfizető személy a térítési díjfizetési kötelezettségnek nem tesz eleget,
- ha a gondozott akadályozza a segítségnyújtást (lakásba nem engedi be a gondozót),
- a gondozó testi épsége veszélyeztetve van,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.

**7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársaival / gondozók, Gondozási Központ vezetője/ személyesen és telefonon;
- Hozzátartozókkal személyes és telefonos kapcsolattartás;
- Az idősellátás telephelyén ügyfélszolgálat biztosítása;
- Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek;
- Helyi médiában - újság, rádió- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kéknefelejcs Nagykőrös, Kőrösi Újság/.
- Nagykőrös Város hivatalos honlapján,
- Nagykőrös Város rendezvényein- szórólaposztás a szolgáltatásainkról,
- Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján ([www.nagyoroshszk.hu](http://www.nagyoroshszk.hu)).

**8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény, az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel a Gondozási Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panasszal élhet a szolgáltatás működési területe szerint illetékes bíróságon és az ellátott jogi képviselőnél.

#### Az ellátott jogi képviselő:

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújtás segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen ki van függesztve az ellátottak és dolgozók részére.

#### A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

A Szociális Munka Etikai Kódex elveinek megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat az intézmény dolgozói. A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során.

Jogorvoslatért a vezetőséghez fordulhatnak a dolgozók abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősítetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket.

#### Munkahelyi érdekképviselés:

A közalkalmazottak érdekképviselését, valamint részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

A közalkalmazottak érdekképviselését, valamint részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

## **IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA**

### **1. A szolgáltatás célja, feladata**

A nappali ellátás elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

A nappali ellátás férőhelyszáma: 50 fő

#### **1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Az ellátottaknak lehetőségük nyílik arra a közösségben, hogy rég nem látott ismerőseikkel felvesyék a kapcsolatot, valamint az ismeretségi körüket bővítsék, amely az idősödő kor miatt fokozatosan beszűkült. A készségfejlesztő és szinten tartó foglalkozások a friss szellemi állapot megőrzése érdekében működnek.

Az aktív nyugdíjasok részére színes programokat ajánl egész évben az Idősek Nappali Ellátása.

Az ellátás személyi és tárgyi feltételei:

- Személyi feltételek: A klubtagok gondozását, foglalkoztatását szociális gondozó és foglalkoztatás szervező látja el a Gondozási Központ vezetőjének irányításával.
- Tárgyi feltételek: A klubgondozó és a foglalkoztatás szervező részére munkaruha valamint öltöző helyiség biztosított. A klubtagok részére biztosított helyiségek: közösségi együttlétre, társalgó; szabadidős tevékenységekre, az udvar; pihenésre, a klubszoba; személyi tisztálkodásra, fürdőszoba; nemenkénti elkülönített illemhely; személyes ruházat tisztítására, mosdó; étel tálalására és fogyasztására szolgáló eszközök és ebédlőhelyiségek igénybevétele lehetséges.

#### **1.2. A szolgáltatás elemei, tevékenységei**

- Fizikai ellátás;
- Egészségügyi és higiénés ellátás;
- Pszichés gondozás;
- Foglalkoztatás;
- Érdekvédelem;
- Hitélet gyakorlásának biztosítása;
- Kulturális programok szervezése.

## **2. Más intézményekkel, szolgálatokkal történő együttműködés módja**

Nagykőrös Város Önkormányzat Rehabilitációs Szakkórháza és Rendelőintézetével az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. A kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tud szólni távolléte okáról a gondozó részére.

Háziorvosi szolgálat szintén az ellátott betegsége esetén, pl. diéta, gyógyszerelés, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Történhet telefonon, ill. személyesen az együttműködés.

A Család- és gyermekjóléti szolgálattal kölcsönösség és folyamatos kapcsolattartás jellemzi az együttműködést, amely főleg személyesen történik. Az ellátottak érdekében a szolgáltatáshoz való hozzáférés és a személyi térítési díj befizetése ügyében való együttműködés történik.

Az Idősek Gondozóházának és az Idősek Otthonának lakóival közös rendezvényeket tart az Idősek Klubja, valamint az ÉNO tagjai ünnepségek alkalmával előadással kedveskednek az időseknek.

A kecskeméti Nyitnikék Klubbal társklubként működik együtt az Idősek Nappali Ellátása. Egymás meghívásával, közös ünnepségek és vendéglátások szervezésével tartják a személyes kapcsolatot.

## **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Az Idősek Klubjának tagjai: időskori nyugdíjasok, mozgáskorlátozottak, rehabilitációs járadékban részesülő személyek, valamint hajléktalan és fogyatékkal élő személyek.

Az ellátottak egy része naponta, mások hetente 2-3 alkalommal veszik igénybe a szolgáltatást. Az egyedül élők, ill. közülük azok veszik igénybe gyakrabban a szolgáltatást, akiknek nincs családjuk, vagy azok vidéken élnek. Egyedül él a tagok több mint a fele. A magányosság, ill. a társaság hiánya miatt egyesek rendszeresen igénybe veszik a szolgáltatást, mások csak alkalmanként, mert a családdal, unokákkal töltik az idejük nagyobb részét.

Az ellátásból kikerülő klubtagok nagy része egészségi állapot romlása miatt mondta le a szolgáltatást, valamint az elhalálozás is szerepel az ellátás megszűnésének okai között.

A klubtagok között jóval magasabb a nők aránya, mint a férfiaké.

Leginkább a 70 év körüli korosztály veszi igénybe az idősek klubjának szolgáltatásait.

## **4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, jellege**

A nappali ellátásban részesülők részére egyéni gondozási terv készül, amelyet évente felül kell vizsgálni.

E szolgáltatásban látogatási és eseménynapló vezetése történik. A foglalkoztatás szervező, a Gondozási Központ vezetőjével közösen heti-, havi-, valamint éves programot készít a klubtagok részére.

#### **A biztosított szolgáltatások**

- Kulturális és szabadidős programok szervezése (kirándulás, társasjátékok, tv nézés, felolvasás, házi ünnepek, istentisztelet, kiállítás látogatása, Kecskeméti Nyitnikék Klubbal kapcsolattartás, valamint kapcsolatfelvétel a városban működő nyugdíjas klubokkal.). 2 fő képviseli az intézményt a helyi Időügyi Tanácsba.
- Egészségügyi alapellátáshoz és szakellátáshoz való hozzájutás segítése, szűrővizsgálatok rendszeres elvégzése (vezető által): vérnyomásmérés; testsúlyellenőrzés; vércukormérés.
- Tisztálkodás, ruha mosása és vasalása biztosított azok számára, akik szociálisan rászorulnak
- Frissítő torna és frissítő masszázs (foglalkoztató nővér által).
- Hivatalos ügyek intézéséhez a klub segítséget nyújt (pl. számlabefizetés, kérelmek megírása, önkormányzat és más szervek által folyósított szociális támogatás elősegítése, üdülési csekk igénylése stb.).
- Életvitelhez és életvezetéshez, egyénileg és csoportosan is segítségnyújtás, szakemberek meghívása, felvilágosító előadások, tanácsadás az egészséges életmódról.
- Behozott élelmiszer tárolására az intézmény által kijelölt hűtőszekrényben van lehetőség.
- Pedikűrös és fodrász biztosítása saját költségen, igény szerint történik.
- Lelki gondozás megszervezése: Bibliaóra tartása, Istentisztelet.

#### **5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az Idősek nappali ellátásának igénybevétele az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője írásos vagy szóbeli kérelmére történik. Az intézmény vezetője a felé benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi. A szolgáltatás igénybevételét a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet szabályozza.

Az igénylő jövedelemnyilatkozatot tesz, majd az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézményvezetővel írásban megállapodást köt, és értesíti a személyi térítési díj mértékéről.

A térítési díj megállapítása az Szt. 115/A. §-a, az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, az Szt. 117.§-a, valamint az Szt. 119/C. § - a alapján történik.

A megállapodás időpontjában jövedelemmel nem rendelkező személy esetében az Szt. 115. §. (7) bekezdésében foglaltak érvényesülnek.

A személyi térítési díj összegét az intézményvezető határozza meg, mely döntés ellen a fenntartóhoz lehet fordulni, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

#### **Az ellátotti jogviszony megszűnik:**

- a jogosult vagy törvényes képviselője kérelme alapján,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,

- a jogosult halálával,
- az Ellátott, a törvényes képviselője vagy a díjat megfizető személy a térítési díjfizetési kötelezettségnek nem tesz eleget,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- az intézményvezető megszünteti, a házirend súlyos megsértése esetén.

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

- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársaival /gondozó, foglalkoztatás szervező, Gondozási Központ vezetője/személyesen és telefonon;
- Hozzáértővel személyes és telefonos kapcsolattartás;
- Az idősellátás telephelyén ügyfélszolgálat biztosítása;
- Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek;
- Helyi médiában - újság, rádió- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kéknefelejcs Nagykőrös, Kőrösi Újság/.
- Nagykőrös Város hivatalos honlapján,
- Nagykőrös Város rendezvényein- szórólaposztás a szolgáltatásainkról
- Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján ([www.nagykoroshszk.hu](http://www.nagykoroshszk.hu))

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény, az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel a Gondozási Központ vezetőjéhez, az intézményvezetőhöz, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panasszal élhet a szolgáltatás működési területe szerint illetékes bíróságon és az ellátott jogi képviselőnél.

### Az ellátott jogi képviselő:

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen ki van függesztve az ellátottak és dolgozók részére.

### A szociális ellátást végzők jogainak védelme:

A Szociális Munka Etikai Kódex elveinek megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat a klub dolgozói.

A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során.

Jogorvoslatért az intézmény vezetőjéhez fordulhatnak a dolgozók abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősítetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tarják őket.

Munkahelyi érdekképviselő:

A közalkalmazottak érdekképviselőt, valamint részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

## **TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK RÉSZÉRE**

### **1. A szolgáltatás célja, feladata**

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő szakképzettséggel és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló tevékenységek körére épülő személyes gondoskodást nyújtó professzionális szolgáltatás. A szolgáltatás a szükségletek speciális kielégítését végzi, az ellátott életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

Célja az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel, a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.

#### **1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása**

A Szolgáltatás megléte és igénybevételeének lehetősége, biztonságot nyújt a fogyatékkal élők és családtagjaik számára. Lehetővé teszi a társadalomban való re- integrációt, társas, baráti és párkapcsolatok fejlődését, a különböző szolgáltatásokhoz való hozzájutást (sport, kultúra, közösségi rendezvények stb.) Az ellátottak fizikai, mentális egészségének megőrzése, szinten tartása, szociális biztonságának erősítése érdekében erős láncszemet alkot az egészségügyi és szociális ellátórendszer intézményei és a fogyatékkal élők között. Biztosítottá válik a fogyatékos emberek lakáson kívüli és lakáson belüli egyéni szükségleteire épülő segítése önállóságuk megtartása mellett.

A komplex, egyéni szükségletekre épülő szolgáltatás a fogyatékossgal járó hátrányok csökkentéséhez, önálló életvitelük elősegítéséhez, az esélyegyenlőség biztosításához.

#### **1.2. A Támogató Szolgálatnak az ellátórendszerben betöltött szerepe**

- esélyegyenlőség biztosítása; a szolgáltatások hozzáféréséhez, hozzáférésében;
- társadalmi integráció és normalizáció elősegítése;
- autonómia megteremtésének illetve megőrzésének elősegítése;
- akadályozottsággal élő ellátottakkal egy háztartásban élők munkaerőpiaci helyzetének javítása;
- akadályozottsággal élő emberek munkaerőpiaci helyzetének javítása;
- munkavállalás elősegítésének révén a család és az egyén egzisztenciális biztonságának erősítése.

#### **1.3. A létrejövő kapacitások**

A Támogató Szolgáltatás a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által meghatározott meghatározott feladategység teljesítését vállalja.



Egy feladategységnek a halmozott fogyatékosága vagy autizmusa miatt szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 40 perc, más szociálisan rászorult személyek segítségével töltött 1 óra, illetve a szociálisan rászorult személyek szállítása közben megtett 5 kilométer számít.

#### **1.4. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A támogató szolgáltatás keretében az alábbi szolgáltatáselemeket biztosítjuk:

##### Személyi segítő szolgálat:

- Kísérés közlekedési eszközön.
- Kísérés és segítségnyújtás ügyintézés, bevásárlás és segédeszköz beszerzése során.
- Segédeszköz használatának segítése, betanítás.
- Személyes felügyelet biztosítása adott időszakra az otthonban.
- Segítség a személyes és lakókörnyezeti higiénia fenntartásában.
- Segítség a háztartásbeli teendőkben. A fogyatékkal élő személy lakókörnyezetén belüli, életvitellel összefüggő tevékenységeinek támogató tevékenységeit foglalja magába.
- Segítség a környezettel való kapcsolattartásban (társadalmi integráció, esélyegyenlőség, személyes emberi kapcsolatok javítását célzó kommunikációs tevékenység támogatása).
- Lakókörnyezeten kívüli mobilizáció (lakókörnyezeten kívüli mobilizáció meghatározott közszolgáltatás elérésére vagy mentálhigiénés, egészségügyi céllal).
- Felolvasás, látássérülteknek biztosított könyvtári szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása.
- Orvos által előírt alapvető gondozási/ápolási (nem szakápolási) feladatok ellátása otthonon belül.

##### Tanácsadás, információs szolgálat keretében végzett tevékenységek:

- Információnyújtás személyesen, telefonon vagy elektronikus úton,
- Pszichológiai tanácsadáshoz való hozzájutás megszervezése,
- Jogi tanácsadáshoz való hozzájutás megszervezése,
- Életvezetési, egészséges életmódbeli tanácsadás megszervezése,
- Gyógytorna, mozgásterápia megszervezése,
- Gyógypedagógiai foglalkozás megszervezése,
- Jelnyelvi tolmácsszolgálat közvetítése,
- Munkavállalási tanácsadás megváltozott munkaképességűek számára,
- Képzési, oktatási tanácsadás megváltozott munkaképességűek számára,
- Jelzőrendszeres szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezése,
- Segédeszköz kölcsönzése.

##### Szállító szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek:

- Személyszállítás speciálisan átalakított gépjárművel.
- Kísérés és felügyelet személyszállítás során.

## **2. A más intézményekkel történő együttműködés módja:**

### A Támogató Szolgálat kapcsolatot tart fenn:

- oktatási intézményekkel,
- személyes gondoskodást, illetve szakosított ellátást nyújtó intézményekkel,
- egészségügyi intézményekkel,
- gyógyászati segédeszközt gyártójával, forgalmazójával,
- fogyatékos személyek érdekképviselőivel,
- civil szervezetekkel.

### A kapcsolattartás, együttműködés formái

- szakmai fórumok, konferenciák, megbeszélések szervezése,
- a fórumokon, konferenciákon, megbeszéléseken való aktív részvétel,
- az ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása,
- partnerségi együttműködés az ellátás területén.

### A kapcsolattartás, együttműködés módja

- személyesen,
- telefonon,
- e-mailben,
- postai úton.

## **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Nagykőrös város ellátási területén tartózkodó azon szociálisan rászorult személyek, akik az alább meghatározott súlyos fogyatékoságok, akadályozottságok miatt állandó vagy fokozott felügyeletre, gondozásra szorulnak.

### Látási fogyatékos

- Az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (továbbiakban Fot.) 23.§ 1. § a) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 4. (K1) pontja szerinti személy, illetve a vakok személyi járadékában részesülő személy.

### Hallási fogyatékos

- A Fot. 23.§ 1. § b) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 2. (K2) pontja szerinti személy.

### Értelmi fogyatékos

- A Fot. 23.§ 1. § c) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 3. (M) pontja szerinti személy.

### Mozgásszervi fogyatékos

- A Fot. 23.§ 1. § e) pontja, valamint az

- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 5. (L) pontja szerinti személy.

#### Pervazív fejlődési zavarok esetén

- A Fot. 23.§ 1. § d) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet II. rész 2. (N1) pontja szerinti személy.

#### Halmazott fogyatékoság esetén

- A Fot. 23.§ 1. § f) és g) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. mellékletének I. része és a II. rész 2. pontja szerinti esetekből több eset együttes fennállásában érintett személyek.

#### Egyéb fogyatékoságnál

- A Fot. 23.§ 1. § h) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet alapján magasabb összegű családi pótlékban részesülő, előző kategóriákba a rendelkezésre álló dokumentumok alapján be nem sorolható személyek.

Továbbá:

- magyar állampolgárok, vagy
- bevándorlási engedéllyel rendelkeznek, vagy
- letelepedési engedéllyel rendelkeznek, vagy
- a magyar hatóság által menekültként elismertek.

Támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy.

Súlyosan fogyatékosnak a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy minősül.

A súlyos fogyatékoságot igazolni lehet: az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal, illetve az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

A szociális rászorultságot a rászorultság alapjául szolgáló körülményekkel kapcsolatban az ellátást igénybe vevő az intézmény vezetője felé köteles igazolni. A szolgálat vezetője a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot az igazoló dokumentumban szereplő időszak végén felülvizsgálja. A szociális ellátásban részesülő a jogosultság feltételeit érintő lényeges tények, körülmények megváltozásáról 15 napon belül köteles értesíteni az ellátást megállapító szervet.

## **4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

### **4.1. A személyi segítő szolgálat esetében**

A segítségnyújtás mindig személyre szabottan, tervszerűen és a fejleszteni kívánt területre fókuszálva történik. A részletes feladatellátáshoz gondozási terv készül.

A személyi segítő a klienssel, vagy a hozzátartozójával, törvényes képviselőjével közösen a kliens állapotának és igényeinek megfelelően állapítják meg az ellátás módját, tartalmát.

A személyi segítő a feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségletei kielégítése biztosítottak legyenek.

A gondozási tervben foglaltakat a személyi segítő végrehajtja, félévente vagy szükség esetén a szolgálatvezető és a fogyatékkal élő személy, illetve törvényes képviselője segítségével áttekinti és módosítja.

#### **4.2. Tanácsadás, információs szolgálat**

A fogyatékos személyeket érintő eseményekről, szolgáltatásokról, juttatásokról információt nyújt a szolgáltatás a rendelkezésre álló, folyamatosan frissített és bővített adatbázisból.

Amennyiben a Szolgálatnak nem áll módjában információt szolgáltatni, úgy a kliens részére az illetékes szakemberrel való kapcsolatfelvételben segít. Szükség szerint ügyintézés, tanácsadást végez.

#### **4.3. A szállító szolgálat**

Az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében áll a fogyatékkal élők szolgálatában.

Módja: A személyszállító munkatárs segíti a fogyatékkal élő személyt a gépjárműbe történő ki- és beszállásban, valamint a célállomás elérésében. A személyszállító munkatárs szükség esetén, a helyszínen segíti a fogyatékkal élő személy közlekedését, várakozik rá, támogatja gépjárművön kívüli közlekedésében, tevékenységében. Kísérő jelenlétét nem biztosítjuk abban az esetben, ha a kíséretől a hozzátartozó gondoskodik. A fogyatékkal élő személy szállításakor egy fő kísérő személy (akit a fogyatékkal élő személy vagy törvényes képviselője jelöl ki) utazhat.

#### **4.4. A biztosított szolgáltatások formái, köre**

Fizikai ellátás, melynek célja létfontosságú személyi szükségletek kielégítése.

Mentális gondozás, melynek célja az akadályozottsággal élő emberek személyiségének, szokásainak, az esetleges lelki sérüléseknek megfelelő gondozás, a segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásban, a krízishelyzet kialakulásának megelőzése, valamint az izoláció veszélyének elkerülése.

Egészségügyi ellátás, melynek feladatai:

- betegség esetén orvos értesítése, gyógyszerkiváltás, orvos utasítása alapján gyógyszeradagolás;
- fekvőbeteg esetén ápolási-gondozási feladatok ellátása;
- a kliens állapotának, testi funkcióinak figyelemmel kísérése, romlásuk esetén a szakorvosi vizsgálatok megszervezése;
- a klienseknek az egészséges életmód felé való irányítása rendszeres tanácsadással.

#### **4.1.A biztosított szolgáltatások rendszeressége**

Személyi segítő szolgálat: a jogosult személyek részére szükség szerinti rendszerességgel.

Tanácsadás, információs szolgáltatás: jogosultak, hozzátartozójuk, illetve segítőik részére munkanapokon hétfő: 8.00-18.00, kedd-csütörtök: 8.00-16.00, péntek: 8.00-14.00.

Szállító szolgálat: a jogosult személyek részére szükség szerinti rendszerességgel.

### **5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az ellátás igénybevétele önkéntes, – az igénylő illetve törvényes képviselője kérelmére, a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján, szóban vagy írásban történik.

#### Személyi segítség és szállító szolgáltatás igénybevétele:

A szolgáltatásra való igényt szóban is elő lehet terjeszteni a koordinációs feladatokkal megbízott munkatársnál, és az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el.

- egészségi állapotra vonatkozó igazolás Támogató Szolgálat igénybevétele esetén I. adatlap,
- jövedelemnyilatkozat felnőtt illetve kiskorú ellátott esetén II; adatlap,
- szociális rászorultságot igazoló dokumentumok (igénybevétel feltétele),

Intézményi jogviszony keretében vehető igénybe. A szolgáltatásért fizetendő térítési díj mértékét a vonatkozó jogszabályok alapján kerül megállapításra.

#### Tanácsadás, információs szolgáltatás:

Intézményi jogviszony létesítése nélkül lehet igénybe venni, a szolgáltatást a Támogató Szolgálat munkatársa végzi az adatbázisból.

#### Szállító szolgálat igénybe vétele:

Intézményi jogviszony keretében, igénybe vehető. A szolgáltatásért fizetendő térítési díjat a vonatkozó jogszabályok alapján kerül megállapításra.

Az intézményi jogviszony a megállapodás megkötésével keletkezik.

Megszűnik, azonnali hatállyal és automatikusan:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,

- b) a szolgáltatást igénybevevő halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén megjelölt időtartam lejártával,
- d) a megállapodás felmondásával:
  - A felek közös megegyezésével.
  - A szolgáltatást igénybevevő illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
  - A szolgálatvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti ha:
    - a szolgáltatást igénybevevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
    - a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
    - a szolgáltatást igénybevevő a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végezhet,
    - a szolgáltatást igénybevevő veszélyezteti a támogató szolgálat munkatársainak egészségét és testi épségét,
    - a szolgáltatást igénybevevő elköltözik az ellátási területről,
    - ha az ellátott súlyosan megsérti az intézmény házirendjét,
    - ha az ellátott térítési díj fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. Ebben az esetben, ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítési összegét meghaladja, intézményi jogviszonya megszüntethető. E szabály nem alkalmazható, ha a kötelezett ingatlanvagyonán jelzálogjog került bejegyzésre. Az ellátott érdekeit szolgálja, hogy tartozás esetén három hónap elteltével írásban tájékoztatni kell a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

Az intézményi jogviszony a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.

A jogviszony megszüntetéséről a szolgálat vezetője írásos értesítést küld.

Ha a szolgálat által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon az intézmény fenntartójához fordulhat.

A megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézményi jogviszony megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaikra, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

*Térítési díj*

A szállító szolgálat igénybevételekor térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díj alapja az intézményi térítési díj, melynek mértékét a vonatkozó jogszabályok alapján az intézmény fenntartója állapítja meg.

Szociálisan nem rászorult személy esetében a térítési díj összegét a fenntartó szabadon állapítja meg.

A térítési díj vonatkozó jogszabályok alapján megállapított összegét a Megállapodás rögzíti.

A térítési díjat a tárgyhónapot követő hó 10. napjáig kell befizetni, számla ellenében.

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

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ, ezen belül a Támogató Szolgálat szolgáltatásairól szóló írásbeli információ megtalálható Nagykőrös város honlapján, valamint az intézmény több pontján elhelyezett faliújságokon és szórólapokon.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### ***Az ellátottak jogai***

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

Az intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

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

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel kell lenni különösen:

- az akadálymentes környezet biztosítására,
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására,
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására,
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

### Az ellátottjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

### A személyes gondoskodást végző személyek jogai

Alapos megfontolás után a klienssel megszakítsa a szakmai kapcsolatot, ha gondoskodik a kliens további segítségéről, és mindent megtesz azért, hogy a feladatot átvevő kolléga az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.

Munkája során ne sérüljön saját egyéni, állampolgári, magánéleti érdeke, joga.

Amennyiben munkahelyén a Szociális Munka Etikai Kódex elvei nem érvényesülnek, joga van a Szakmai Etikai Kollégiumhoz fordulni.

Részt vegyen továbbképzéseken, szupervízióon, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthat.

A vele, intézményével vagy kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben védelmet élvezzen. Ha a sérelem akár intézmények, akár személyek részéről érik, védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához, vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulhat.



## **FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK NAPPALI ELLÁTÁSA**

### **Értelmi fogyatékosok napközi otthona (ÉNO)**

#### **A szolgáltatás működésére vonatkozó adatok**

Az ÉNO a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ, önálló működési engedéllyel rendelkező részegysége.

Az intézmény telephelye: 2750 Nagykőrös, Szolnoki út 65.

Az intézmény engedélyezett ellátotti létszáma: 25 fő

Nyitvatartási idő: munkanapokon 7.30 – 15.30 óra

#### **1. A szolgáltatás célja, feladata**

Az intézmény működésének célja, a Nagykőrösön, otthonukban élő, értelmi fogyatékos személyek napközbeni szabadidős-, és munkafoglalkoztatása, személyre szabott fejlesztése.

Feladata, hogy az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuk szerinti, napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújtson, igényeiknek megfelelő közösségi programokat szervezzen, valamint helyet biztosítson a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak, és biztosítsa, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

##### **1.1. A megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

Az intézmény személyre szabott, komplex rehabilitációs programjában első lépésként a szolgáltatást igénybe vevő személyes szükségletei kerülnek felmérésre. Fontos ismerni az egészségi-, mentális állapotát, gyógyszereit, iskolai végzettségét szociális ellátottságát, illetve, hogy milyen elvárásai vannak a szolgáltatással kapcsolatban. Kialakításra kerül napirendje, fejlesztési céljai, szabadidős tevékenysége, az intézménybe való eljutástól, a foglalkoztatáson, fejlesztésen át a szabadidő hasznos eltöltéséig, otthoni, családjában végzett tevékenységéig.

Tanácsokat kapnak a családtagok, hozzátartozók a mindennapi élettel, esetleges konfliktusok kezelésével kapcsolatosan.

Tájékoztatást kapnak a szociális ellátásokról, intézményekről, programokról, rendezvényekről.

Segít az intézmény a fogyatékos családtaggal kapcsolatos szorongások, félelmek feltárásában, kezelésében. Mindenki számára nyitottak a szabadidős programok, sport tevékenység, színház-, koncertlátogatások, kirándulások, közösségi események.

A programok fő célja, hogy mindenki a magához képest legönállóbban hozzon döntéseket és valósítsa meg elképzeléseit az intézmény által nyújtott szolgáltatásokban.

### **1.2. A működés várható következményei**

- a fogyatékos hozzátartozójukról gondoskodó családtagok munkába állásának segítése,
- a fogyatékos családtagot gondozó családok, fogyatékossgal kapcsolatos berögződéseinek, félelmeinek oldása,
- a számukra problémát jelentő élethelyzetekre, mindenki számára vállalható megoldási mechanizmusok kialakítása, azok alkalmazásának segítése, valamint
- a fogyatékos személy fejlesztése, és alkalmassá tétele a képességeihez és lehetőségeihez mért legönállóbb, önrendelkező élet elérésére.

## **2. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az ÉNO folyamatos kapcsolatot tart az intézményt felügyelő szakmai szervekkel, a fenntartó önkormányzattal, a fogyatékos emberek érdekvédelmi szerveivel, különösen a Kézenfogva Alapítvánnyal és az Értelmi Fogyatékosok Országos Érdekvédelmi Szövetségével, a helyi szociális- és egészségügyi intézményekkel és a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ többi részlegével, a szolgáltatást igénybe vevők és családjuk széleskörű ellátása érdekében.

Jó a kapcsolat azon intézményekkel, iskolákkal, ahol, és akikkel az integrált sporttevékenység, kulturális tevékenység megszervezésre kerülnek.

Lehetőség van a felsőoktatási intézményekből és a felsőfokú szakképzésből érkező hallgatók gyakorlati képzésében az intézménylátogatásra, a több hónapon át zajló nagy gyakorlatok szintjéig.

A felsőoktatásból érkező hallgatók mellett immár két éve biztosított középiskolás fiatalok számára az önkéntes közösségi szolgálat.

Élő kapcsolat van a megyei, regionális és országos szinten a hasonló profilú intézményekkel is.

## **3. Ellátotti célcsoport jellemzői**

Az intézménybe felvehetők azon harmadik életévüket betöltött, családjukban, vagy önállóan élő, nagykőrösi illetőségű, fogyatékkal élő személyek, akik veszélyeztető magatartást nem tanúsítanak, orvosi ellátást, állandó ápolást nem igényelnek, valamint gyógypedagógiai oktatásra, nevelésre nem alkalmasak, ezért koruknak, állapotuknak megfelelő nevelési, oktatási intézményben nem helyezhetőek el.

A szolgáltatást igénybe vevők jellemzően 20 és 60 év közöttiek, 60 százalékban a 26 és 40 éves korosztály képviselői, akik közvetlen családtagjaikkal (többnyire szülő, testvér nagyszülő) élnek. A családtagok 90 százalékban nyugdíjasok. Ellátási szükségleteik tekintetében a lehető legnagyobb önállóság elérése a fő cél. Ezt figyelembe véve biztosítja az

intézmény az étkezést, szabadidős-, és sportprogramokat, kézműves foglalkozásokat és szociális foglalkoztatást.

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

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában, az I/2000. (I.7.) SzCsM rendelet, 77. § alapján az alábbi szolgáltatások biztosítottak:

- Napi egyszeri meleg étkezés. Az igényelt meleg étkezést az I/2000 (I.7) SzCsM rendelet, 21. § (1) bekezdése a) és b) szakasza alapján kiszolgálással egyidejű helyben fogyasztással, valamint az étel elvitelének lehetővé tételével biztosított, - 21. § (2) bekezdésben meghatározott diétás étkezéssel- a 21. § (3) és (4) bekezdésben leírt szabályozók szerint. Az étkezésért fizetendő térítési díjat, Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének idevonatkozó rendelete szabályozza.
- Szabadidős programok szervezése. Az intézmény az ellátást igénybe vevők részére sajtótermékeket, könyveket, kártya-, társasjátékokat és tömegkommunikációs eszközöket biztosít. Délutánonként különböző témákban szabadidős foglalkozásokat (kézműves-, sport-, tánc-, drámafoglalkozás) biztosít. Lehetővé teszi az ellátást igénybe vevők számára a városi rendezvényeken való részvételt, évente legalább egyszer egész napos kirándulást szervez.
- Hivatalos ügyek intézésének segítése. Az intézmény dolgozói tanácsot adnak a különböző hivatalos ügyek intézésében. Segítenek eligazodni az igénybe vehető szociális szolgáltatások, támogatások, juttatások között és azok igénylésében.
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése. Az ellátást igénybe vevő által rendszeresen szedett gyógyszerek, orvosi előírás szerint, az intézmény nyitvatartási idejében beadjuk. A gyógyszerekről az ellátást igénybe vevő illetve hozzátartozója gondoskodik. Az intézményben havi rendszerességgel súly-, és vérnyomásmérés, évente egyszer vércukorszint mérés biztosított. Probléma esetén javaslat tételre, a háziorvos felkeresésére kerül sor, illetve tanácsok adása történik az egészséges táplálkozás, speciális diéták, testmozgás témakörökben, ha ellátottak közül valakinek szüksége van rendszeres, és ápoló, gondozó által is elvégezhető mérésre (pl. vércukor szintmérés) saját eszközével, kérésre többször is mérünk.
- Speciális, önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése. Az intézmény helyet biztosít minden olyan önszerveződő csoportnak, amely az ellátást igénybevevők és hozzátartozóik, gondnokaik speciális problémáinak feldolgozását segíti. Különös tekintettel az esetleges lakóotthoni, tartós bentlakást nyújtó intézményi elhelyezéssel kapcsolatos félelmek, szorongások feltárására, megoldások keresésére.
- Egyéni fejlesztő programokra épülő gyógypedagógiai foglalkozás keretében sport-, terápia- és szakköri tevékenység szervezése, vezetése.
- Az intézmény lehetőséget biztosít az ellátást igénybevevők számára a Magyar Speciális Olimpiai Szövetség különböző sportrendezvényein való részvételre. A versenyekre való felkészülést az intézmény dolgozói, és önkéntes munkával, a városban elismert sportszakemberek végzik különböző sportágakban (mozgásélmény, tollaslabda, kerékpár,

atlétika). A sportversenyekre való eljutás önköltséges, a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ – Támogató Szolgálatának igénybevételével, illetve tömegközlekedési eszközökkel történik.

- Az intézmény folyamatosan figyelemmel kíséri az értelmi fogyatékkal élő személyeknek ajánlott terápiás, különösen a pszichés-, és mozgásállapot-, önellátás fejlesztését, szinten tartását célzó módszereket. Az intézmény délutánonként szakköri foglalkozásokat tart, melyek a különböző technikák megismerésén és, az alkotás, önkifejezés-, és játék örömein túl, a kézügyesség fejlesztését, az önálló munkavégzés segítségét, az önérték-értvényesítés megalapozását, az önálló életre való felkészítést, a konfliktuskezelés különböző módszereinek megismerését célozzák meg.
- Munkavégzés lehetőségének megszervezése. Az intézményben az ellátást igénybe vevők foglalkoztatása a 1993. évi III. törvény 99/B. § (1) bekezdés szerint, meglévő képességeikre építve, koruknak, fizikai és mentális állapotuknak megfelelően munkarehabilitáció és fejlesztő- felkészítő foglalkoztatás keretében történik. A szociális foglalkoztatás részletes szabályozását a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Foglalkoztatási Szakmai Programja tartalmazza. A szociális foglalkoztatás az ÉNO Szakmai Programjába illeszkedve, az intézmény nyitvatartási-, és Háziarendjének betartásával történik. A foglalkoztatás szerves része az intézmény Szakmai Programjának, hiszen az önálló életre nevelést, a felelősségvállalást, az önértékelés racionalizálását és az érték teremtését szolgálja. A szociális foglalkoztatásban részesülőkről egyéni foglalkoztatási tervet kell készíteni, melynek tartalmát évente felül kell vizsgálni. Az egyéni foglalkoztatási terv alapja az egyéni gondozási tervnek.

Az ellátást igénybe vevő személyekről az I/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 7. § (4) bekezdése alapján egyéni gondozási terv készül.

Az egyéni gondozási terv kidolgozását munkacsoport végzi, melyben az ellátást igénybe vevő személy, annak törvényes képviselője, a vele közvetlenül foglalkozó gondozó, a terápiás munkatárs, a szociális foglalkoztatás munkavezetője, valamint orvos szakmai kérdésekben a különböző diagnózisoknak megfelelő szakorvos vesznek részt. A fenti rendelet 9. §-a határozza meg ennek tartalmi elemeit. Az egyéni gondozási terv tartalmazza a személyre szóló, fejlesztési szükségletek és elképzelések leírását, a megvalósítás módját, ütemét, az intézményen belüli felelőssét. Az egyéni gondozási terv a személyiségi jogok védelmére vonatkozó szabályok szerint kezelendő. A fejlesztésbe bevonható szakemberek körét az érintett személlyel egyeztetve kell meghatározni. A fejlesztés során az önkéntesség elvét, a személyiségi jogok maradéktalan érvényesülését szem előtt kell tartani. Az ellátási jogviszony megszűnésekor a gondozási tervet az ellátást igénybe vevőnek át kell adni, arról másolat csak az érintett írásbeli beleegyezésével készíthető, és őrizhető meg. Az egyéni gondozási tervet évente egyszer a készítők bevonásával értékelni kell.

## 5. Az ellátás igénybevételének módja

### *Bekerülés feltételei*

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába kizárólag harmadik életévüket betöltött, családjukban vagy önállóan élő, nagykörösi illetékességű, fogyatékos személyek vehetők fel, akik veszélyeztető magatartást nem tanúsítanak, orvosi ellátást, állandó ápolást nem igényelnek, valamint gyógypedagógiai oktatásra, nevelésre nem alkalmas, ezért koruknak, állapotuknak megfelelő nevelési, oktatási intézményben nem helyezhetőek el.

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az ellátás igénybevétele önkéntes, a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdése alapján, szóban vagy írásban történik. A kérelemhez mellékelni kell a fogyatékoság fennállását igazoló, a tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleményét vagy, a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi leletet vagy a súlyos fogyatékoságot igazoló dokumentumokat.

A kérelem benyújtásakor a szolgáltatást igénylő személy, írásban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz-e más szolgáltatónál, intézménynél valamilyen alapszolgáltatást.

A szolgáltatás biztosítása esetén az intézmény vezetője értesíti az igénybevevőt. Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást köt.

### *Az intézményi jogviszony megszűnik:*

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) az ellátást igénybe vevő halálával,
- c) határozott idő lejártával,
- d) a megállapodás felmondásával
  - az ellátott részéről indoklás nélkül,
  - az intézményvezető megszünteti
    - ha az ellátást igénybe vevő más jellegű intézménybe történő elhelyezése indokolt,
    - a házirendet súlyosan megsérti,
    - térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
    - nappali ellátást nyújtó intézményi elhelyezése nem indokolt (30 napot meghaladó igazolatlan hiányzás)

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában a felmondási idő, tizenöt nap, ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, illetőleg a fenntartó vitatja, kérheti a bíróságtól a jogellenes felmondás megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény vezetője értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési előterjesztési és rendezési módjáról.

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

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, illetve az intézmény életéről az érdeklődők szóban a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ központi épületében (Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.), az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában (Nagykőrös, Szolnoki út 65.), valamint a Nagykőrösi Polgármesteri Hivatalban (Nagykőrös, Szabadság tér 5.) kaphatnak tájékoztatást.

A szóbeli tájékoztatáson kívül az intézmény rendszeresen bemutatkozik a különböző városi rendezvényeken, illetve a helyi médiában többször jelennek meg cikkek, tudósítások, összeállítások, felhívások.

## **7. A szolgáltatást igénybe vevő és az intézmény közötti kapcsolattartás módja**

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona nyitottan működő intézmény. A szolgáltatást igénybe vevő és törvényes képviselője a nyitvatartási időben személyesen fordulhat az intézmény dolgozóihoz. Az intézmény vezetékes- illetve mobiltelefonon, valamint e-mail-ben is elérhető. Rendezvényeinkről, a különböző feladatokhoz tartozó határidőkről, fontos információkról minden esetben írásos értesítést küldünk.

## **8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

### ***Ellátotti jogok***

Az intézmény, az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van a szolgáltatást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. A szolgáltatást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona szakmai vezetőjéhez, a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ intézményvezetőjéhez, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panasszal élhet az ellátott jogi képviselőnél.

Az ellátottjogi képviselő a szolgáltatást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége jól látható helyen kifüggesztésre került az ellátottak és dolgozók részére.

#### ***A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme.***

Az intézmény dolgozói a Szociális Munka Etikai Kódex elveinek megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat. A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során. Jogorvoslatért a vezetéshez fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcsstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben

tarják őket.  
A közalkalmazottak érdekképviselőt, valamint részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

# **IDŐSKORÚAK TARTÓS BENTLAKÁSOS ELLÁTÁSA**

## **Idősek Otthona**

### **1. A szolgáltatás célja és feladata**

Célja, hogy az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes személyek napi legalább háromszori étkezése, szükség szerint ruházattal illetve textíliával való ellátása, mentális gondozása, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátása, valamint lakhatása (teljes körű ellátás) biztosítva legyen.

Amennyiben az ellátást igénylő az 1993.évi III. törvény 68.§ (1), és a 68/A. § (3) bekezdésben meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igényel és a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte, idősek otthonában látható el.

Elhelyezést kaphat az a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossága miatt önmagáról gondoskodni nem képes, és törvény szerint meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező személy is, ha ellátása más típusú, gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.

Feladata, hogy biztosítsa az ellátottak fizikai, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az ellátáshoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket az egyéni szükségleteknek megfelelően: lakhatás, 24 órás felügyelet, személyi tisztálkodást és étkezési lehetőséget, környezet, ruházat tisztántartását, egészségügyi ellátást, mentálhigiénés ellátást, közösségi együttlétre és látogatók fogadására alkalmas helyiséget.

#### **1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását**

Valamennyi gondozott részére a bekerülést követően gondozási-, mentális- és foglalkoztatási anamnézist készít a team (csoportvezető, mentálhigiénés munkatárs, foglalkoztatás szervező, gondozó), mely tartalmazza a fizikai, az egészségügyi, a mentális és a foglalkoztatási problémákat, és a megoldandó feladatokat. Felülvizsgálata a hatályos jogszabály alapján évente, illetve jelentős állapot változás esetén.

Ezt kiegészíti az egyénre szabottan vezetett egészségügyi, gondozási, mentális dekuruslap, és a foglalkoztatási napló.

Feladatkörök:

A feladatok szakszerű ellátásához fontos tényező a munkakörre előírt szakképesítés, valamint folyamatos képzés. Az intézmény a szakdolgozók részére továbbképző tanfolyamokon és előadásokon való részvételi lehetőséget biztosít, valamint munkaértekezleteket tart.

A munkaértekezleteken értékeli az elmúlt időszak gondozási munkáját.

Szakmai Program, a Házirend és a munkaköri leírások figyelembevételével az Idősek Otthonában dolgozók munkáját a csoportvezető gondozónő koordinálja a részlegvezető



felügyeletével. Az idősellátás részlegében folyó munka a Szakmai Program, a Házirend és a munkaköri leírások figyelembe vételével történik.

A részlegvezető, munkáját az intézmény vezetőjének utasítása alapján végzi.

A gondozó személyzet valósítja meg a közvetlen gondozást. Részt vesznek a gondozottak ellátásában és a mentálhigiénés gondozásban is jelentős szerepük van. A csoportvezető gondozó aktívan részt vesz az osztályon folyó munkában, ellenőrzi a gondozási feladatok elvégzését, és gyógyszerelést végez.

A mentálhigiénés munkatárs feladata, hogy a gondozási terv alapján gondoskodjon az ellátást igénybe vevők mentálhigiénés ellátásáról. Munkája során a gondozókkal és a vezetővel együttműködik.

A takarítási feladatokat saját munkatárs látja el, amely során a tiszta, higiénikus környezet biztosítása történik.

A tálalókonyhán dolgozók, az étel higiénikus adagolását és tálalását végzik, valamint a konyha és ebédlő helyiségek tisztán tartásáért felelnek.

### ***Helyettesítés rendje***

A szabadságon, képzésen résztvevőket gondozó társuk helyettesíti a vezető koordinálásával.

A tanfolyamokra és szakmai tanácskozásokra való jelentkezéskor egyeztetés szükséges az ellátások zavartalan működése érdekében.

A részlegvezetőt a csoportvezető gondozó helyettesíti az Idősek Otthonában történő feladat ellátásában, valamint távolléteiket oly módon összehangolják, hogy egyikük mindig elérhető legyen.

A részlegben dolgozó munkatársakat távollétük esetén a vezető által kijelölt személyek helyettesítik.

### ***Érték- és vagyonmegőrzés:***

1/2000. SzCsM (I.7.) rendelet 60.§ (1) szerint:

Az érték és vagyonmegőrzésre átvett tárgyakról az intézmény vezetője tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadását és átvételét két tanú jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény vezetője gondoskodik.

1/2000. SzCsM (I.7.) rendelet 61. § (1) és (2) szerint:

A bentlakásos intézményben az ellátott személy készpénzének kezelése saját vagy törvényes képviselőjének írásbeli nyilatkozata szerint személyes nyilvántartású letét formájában is történhet. A letétben elhelyezett készpénz elsősorban a személyes szükségletek kielégítését szolgálja.

A személyes szükséglet körébe tartozik különösen az intézményi ellátást meghaladó mennyiségű vagy minőségű ételmezés, ruházat, valamint textília.

A felsoroltakon kívül személyes szükségletek kielégítését szolgálja még a személyes használati tárgy /pl. televízió, magnetofon, rádió, / és szolgáltatás / pl. fodrászat, kulturális program/.

### ***Szociális ügyintézés***

- az intézménybe való beköltözés során felmerülő teendők, ügyek intézése,
- életvitellel kapcsolatos szociális, pénzügyi és egyéb teendők kezelése,
- az intézményben elhunytak eltemettetésének során történő gondoskodás (- elkülönítés; - végtisztességre való felkészítés; - törvényes képviselő, valamint a közeli hozzátartozók értesítése; - ingóságainak számbavétele, megőrzése, letétbe helyezése, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadása).
- Az elhunyt ingóságairól a halál beálltát követően azonnal jegyzéket készít a csoportvezető gondozó, és két tanúval aláírta. A temetésről azt vállaló személy gondoskodik. Amennyiben nincs eltemetésre köteles személy, köztemetés elrendelését kéri az intézményvezető a települési önkormányzattól.

### ***Egyéb szolgáltatási lehetőségek igény szerint:***

- fodrászat,
- pedikűr,
- kulturális program.

## **2. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Idősek Otthona folyamatos kapcsolatot tart az intézményt felügyelő szakmai szervezetekkel valamint a fenntartóval ellenőrzések és lejelentési kötelezettségek kapcsán.

Az egészségügyi intézményekkel pl. kórház, szakrendelők, személyes és telefonos kapcsolatot tart fent a lakók ellátása érdekében.

Az intézmény többi részlegével ápolja kapcsolatait az Idősek Otthona. Az idősek nappali ellátásnak tagjaival közös rendezvényeket tart a szolgáltatás, valamint az ÉNO tagjai ünnepek alkalmával előadással kedveskednek a lakóknak.

A generációk közötti kapcsolattartás érdekében kiemelt fontosságú a gyermekintézményekkel való együttműködés óvodákkal, általános iskolákkal, lakásotthonban élő fiatalokkal.

Lehetőség van a felsőoktatási intézményekből és a felsőfokú szakképzésből érkező hallgatók gyakorlati képzésére, az intézménylátogatástól, a több hónapon át zajló nagy gyakorlatok szintjéig.

A felsőoktatásból érkező hallgatók mellett immár két éve biztosított a középiskolás fiatalok önkéntes közösségi szolgálatának teljesítése.

### **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

#### ***Ellátottak köre***

A Nagykőrös területén élő időskorúak, valamint a 18. életévüket betöltött beteg személyek, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból nem képesek gondoskodni.

Hosszabb ideje megfigyelhető, hogy a nők átlagéletkora 10-20 évvel is magasabb, mint férfi lakótársaiké. Létszámuk is magasabb, mint a férfiaké.

Az előző évek intézményi tapasztalatai azt mutatják, hogy főként azok kényszerülnek igénybe venni a szolgáltatást, akik korukból adódó egészségi problémákkal küszködnek, illetve az a fiatalabb korosztály, aki érzékszervi vagy mozgásszervi fogyatékkal rendelkezik.

#### ***Szociális jellemzők***

Az Idősek Otthonába való elhelyezést, az egészségi állapotban bekövetkező változások mellett gyakran a szociális helyzet is erősen indokolja.

#### ***Szükségletek szerint***

Az Idősek Otthona biztosítja lakói számára szükség szerint a higiénés szükségletek / pl. pelenka csere / folyamatos kielégítését.

Rendszeresen pelenka használatára szorul az ellátottak fele.

Amennyiben segédeszköz használata szükséges, a vezető gondozó felveszi a kapcsolatot a szakorvossal, ill. az eszközgyártó és forgalmazó céggel, és segítségükkel kerekesszéket, elektromos kerekesszéket, járókeretet, ill. botot biztosít.

Érzékszervi fogyatéka miatt intenzívebb segítségre szorul: 1 fő, siketsége miatt.

Lelki gondozás folyik rendszeresen a mentálhigiénés gondozó közreműködésével.

### **4. A feladatellátás szakmai tartalma, és módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalom**

A fizetendő térítési díj megállapítása a Szt. 117. §-a, a Szt.117/A. §-a, a Szt.117/B. §-a , a Szt. 119/C. §-a, valamint Nagykőrös Város Önkormányzata vonatkozó rendelete alapján történik.

Az ellátás megszűnésének esetei:

- a) határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve ha e törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható,
- b) az intézmény jogutód nélkül megszűnik,
- c) a szolgáltatást igénybe vevő halálával,
- d) a megállapodás felmondásával
  - a szolgáltatást igénybe vevő, vagy a törvényes képviselő írásos kérelmére, indoklás nélkül,
  - az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti, ha a jogosult:
    - másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,

- a házirendet súlyosan megsértette,
- intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy, térítési díjfizetési kötelezettségének – Szt. 102.§ szerint nem tesz eleget.

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az intézményvezető döntése ellen a fenntartóhoz fordulhat, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

### ***Lakhatás***

Az elhelyezés, az ellátottak egészségügyi állapotának, illetve családi állapotának / házastársak elhelyezése együtt / megfelelően történik, 2-4 ágyas elhelyezéssel.

### ***Gondozási feladatok***

A feladatellátás keretében biztosítani kell az ellátott szükségleteihez, állapotához igazodó gondozási feladatok, tevékenységek ellátását.

A segítségnyújtás módját egyéni gondozási tervben foglaltak figyelembevételével határozza meg a szakmai team. Az egyéni gondozási terv évente kerül felülvizsgálatra, illetve jelentős állapotváltozás esetén azonnal.

A gondozási tevékenység, az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére olyan fizikai, mentális és életvezetési segítség, amelynek során az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban részesül. A hiányzó, korlátozottan meglévő testi-, szellemi funkció helyreállítását célozza meg.

Az intézményben folyó ápolási tevékenység, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény által biztosított gondozási feladatok ellátása során közvetlenül felmerülő és a szociális intézmény keretei között biztosítható egészségi állapot helyreállítását célzó tevékenység.

### ***Intézményen belüli feladatellátás***

- 24 órás felügyelet,
- mindennapi személyes gondozás: a testi higiénia megtartása, fürdetés, pelenkázás, bőr-, és testhajlatok ápolása, hajmosás, borotválás, körömápolás, szájápolás,
- szennyezett ruha és ágynemű csere,
- vizelet- és székletürítési szükségletek kielégítése,
- az ellátottak mobilizálása, tornáztatása,
- étkezésnél, gyógyszerbevételnél segítségnyújtás,
- ápolási feladatok az intézményi orvos, valamint szakorvosi útmutatás alapján,
- gyógyszerelés egyéni nyilvántartó lapon vezetve,
- decubitus megelőzés,

- elsődleges sebkezelés orvosi előírás szerint,
- állapot változás figyelemmel kísérése, dokumentálása,
- egyéb gondozási tervben előírtak, valamint a csoportvezető gondozó utasítása alapján végzett tevékenység.

Intézményen kívüli feladatellátás keretében a szakorvosi vizsgálatokhoz való hozzájárás biztosítása.

### ***Rehabilitációs feladat***

Fizikai állapot szinten tartása, a gondozók, a lakók mozgásképességének, mozgáskoordinációjának javítása érdekében naponta tornáztatnak, masszíroznak, sétáltatnak.

Mentális állapot szinten tartása: a szellemi aktivitás érdekében, a munkatársak foglalkozásokat tartanak, társasjátékokat játszanak a lakókkal, valamint a napi hírek, információk megvitatásával aktív beszélgetést kezdeményeznek.

### ***A feladatellátás módja***

A feladatellátás az gondozók munkaköri leírása, a szakma általános szabályai, a vezetők utasításai, az ellátottak egyéni szükségletei, valamint a gondozási- ápolási tervben előírtak szerint történik.

A feladatokat azok jellegének megfelelően: naponta, naponta többször, illetve több naponta, az ellátott szükséglete, illetve a gondozó megítélése szerint kell ellátni, az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett.

### ***Étkeztetés***

Az intézmény az étkeztetést a lakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja, az étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével. Az ellátottak étkeztetése keretében legalább napi háromszori étkezés-ebből legalább egy alkalommal meleg étel - biztosított. Ha az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére orvosi javaslatra diétát biztosít az intézmény.

- formái: normál, illetve speciális (- epés; - cukros; - epés-cukros; - folyékony-pépes; - fehérje kímélő) étrend.
- módja: ebédlőben történő felszolgálással, szükség esetén az ellátott szobájában, gondozó segítségével.
- időpontja: reggeli: 8:30-kor, ebéd: 12:30-kor, vacsora: 17:00-kor.

### ***Ruházattal, és textíliával való ellátás***

Az ellátást igénybe vevők a bentlakásos intézményben saját ruházatot, és textíliát használnak. Ha az ellátott nem rendelkezik elegendő megfelelő ruházattal, akkor az intézmény biztosítja számára a következő ruházatot:

- legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát,
- az évszaknak megfelelő, legalább két váltás felsőruházat és utcai cipő, szükség szerint más lábbelit.

Az ellátást igénybe vevő az intézmény által nyújtott ruházatot nem köteles használni, azonban saját ruházatának elhasználódása esetén is csak a fent említett teljes körű ruházati ellátást igényelheti. Az intézmény vezetője az ellátást igénybe vevő szükségleteinek, valamint a ruházat elhasználódásának figyelembevételével gondoskodik a meghatározott ruházat beszerzéséről, illetve cseréjéről. A bentlakásos intézmény a textíliával való ellátás keretében, valamint a személyi higiéne biztosítása érdekében ellátottanként három váltás ágyneműt, a tisztálkodást segítő három váltás textíliát, valamint a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket szükség szerint biztosítja.

### ***Mosás - mosatás***

A mosás, mosatás a gondozást végző személyzet, valamint a megbízott vállalkozó segítségével történik. A mosásra beadott ruhákat névvel kell ellátni.

Saját ruházat (pl. öltöny, nagykabát) vegytisztítási költsége a lakót terheli, azaz önköltséges.

A feladatellátás folyamatos az otthon lakói részére.

A gondozók közreműködnek a tiszta öltözet és kulturált, higiénikus környezet megtartásában.

### ***Egészségügyi ellátás***

Az intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását.

#### ***Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodik***

- egészségmegőrzést szolgáló felvilágosításról,
- rendszeres orvosi ellátásról,
- szükség szerinti alapápolásról, ennek körében különösen a személyi higiéne biztosításáról, a gyógyszerelésről, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban valamint az inkontinencia következményeinek megfelelő kezelésében,
- szakorvosi ellátáshoz való hozzájárulásról,
- kórházi kezeléshez való hozzájárulásról,
- az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 52.§ (2) alapján az intézmény, eseti gyógyszerigényéhez igazodó megfelelő gyógyszer mennyiséget valamint a (3) bekezdés szerint rendszeres gyógyszerkészletet hozzá jutását biztosítja, az ellátottaknak térítésmentesen. A rendszeres gyógyszerkészletet havonta az intézmény orvosa állítja össze a csoportvezető ápolóval, illetve ennek hiányában az intézményvezető javaslata alapján. Az alap gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő, egyéni gyógyszerigény költségét az ellátást igénybe vevő viseli. A gyógyszerelést a csoportvezető gondozó végzi, a szakmai szabályok betartásával.
- gyógyászati segédeszköz biztosítása: test távoli eszköz esetében az intézmény költségén, a testközelű segédeszköz esetében az ellátott költségén történik a fent említett rendelet 52.§ (6) bekezdésének figyelembe vételével.
- bentlakók egészségi állapotában történt hirtelen változás észlelése esetén azonnal az intézmény orvosa, ügyeletes orvos, sürgős esetben mentő hívása történik.

- Az intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást.
- A rendszeres orvosi felügyelet keretében 1 fő vállalkozó háziorvos biztosítja a jogszabályban előírt ellátást, heti két alkalommal 2 – 2 órában.
- Az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról és a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről átadófüzeteket vezetnek a gondozók.

Az időskorúak tartós bentlakásos ellátása feladatkörében gondoskodik az ellátást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásáról, és foglalkoztatásáról melynek keretében biztosítja:

- a személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni és csoportos megbeszélést,
- szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatai fenntartásának feltételeit: a lakók látogatót fogadhatnak lehetőleg 8- 18 óráig, kivéve főétkezések, higiénés szükségletek és kezelések végzése alatt,
- gondozási, illetve rehabilitációs tervek megvalósítását,
- hitélet gyakorlásának lehetőségét,
- segíti, támogatja az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését,
- testi, lelki aktivitás fenntartását, megőrzését.

Az ellátott korának, egészségi állapotának, meglévő képességeinek, és egyéni adottságainak figyelembevételével történik a foglalkoztatás megszervezése:

- az intézmény életformájához való alkalmazkodás elősegítése,
- egyéni és csoportos megbeszélések,
- aktivitást elősegítő, megőrző fizikai tevékenység / séta, kiültetés, levegőztetés, masszírozás, ágytorna /,
- szellemi és szórakoztató és kulturális tevékenységek /előadások a klubtagokkal közösen, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévézés, zenehallgatás, kártya- és társasjátékok pl. dominózás/,
- kulturális tevékenységek /rendezvények, ünnepségek, kirándulások/,
- aktivitást segítő tevékenységek tervezése /sütés, főzés, kertészkedés/.

Amennyiben az ellátott gondnokság alá helyezése szükséges, az intézmény vezetője intézkedést kezdeményez.

#### **4.1. A szakmai program megvalósulásának várható következményei, az ellátórendszerben betöltött szerepe és hatása**

Nagykörűsön az idős lakosság különböző problémáihoz segítséget nyújt az Idősek Otthona. Leggyakoribb gondok: az egyedüllét, az özvegyiség, a szociális gondok, egészségi problémák, mozgáskorlátozottság. Az ellátás alapfeltétele a 4 órát meghaladó gondozási szükséglet.

Az Idősek Otthona, a város szociális ellátási gondjaira nyújt megoldást oly módon, hogy az intézményi ellátásra szoruló idős lakosok részére olyan komplex ellátást biztosít, amely a szociális alapellátásban már nem megoldható.

Az Idősek Otthonának hatékonyságát, a szakemberek segítségével végzett teljes körű és egyénre szabott, rendszerszemléletű ellátás biztosítja.

Az egyénre szabott, valódi szükségleten alapuló gondozást biztosítja a szakmai program. Az egyén aktív közreműködésével minél tovább megőrzésre kerüljenek a meglévő képességek. Aktív, tevékeny tagjai legyenek a közösségnek. Érezzék otthonuknak az intézményt.

#### **5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselőjének kérelmére történik a 9/1999.(XI.24.)SzCsM rendelet alapján.

Az intézmény vezetője, a szóban vagy írásban benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi, majd dönt az ellátás igénybevételének jogosságáról.

Az idősotthoni ellátás iránti kérelem alapján intézményvezető a csoportvezető gondozóval közösen végzi el az ellátást igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát az 1993.évi III. törvény 68/A. § alapján.

Az idősotthoni ellátás napi 4 órát meghaladó, ill. a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglet megállapítása esetén nyújtható.

Ha az idősotthoni ellátást igénylő személy gondozási szüksége fennáll, de nem haladja meg a napi 4 órát, és az idősotthoni elhelyezést a külön jogszabályban meghatározott egyéb körülmények sem indokolják, az intézményvezető tájékoztatja a házi segítségnyújtás igénybevételének lehetőségéről.

Szt. 68/B. § (1) Idősek otthonában – a férőhelyszám legfeljebb 15%-áig – a Szt. 68/A. § (3) bekezdése szerinti gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a Szt. 115. § (9) bekezdése szerinti szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

Az igények fontosságának sorrendjében gondoskodik az intézményvezető az ellátást igénylők elhelyezéséről. A soron kívüli, sürgős elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

A kérelem nyilvántartásba vétele és a gondozási szükséglet megállapítása után, előzetes értesítés alapján előgondozást kell végezni. Ez úton tájékozódik az intézmény a kérelmező



egészségi állapotáról, életkörülményeiről, szociális helyzetéről és felvilágosítja, felkészíti az intézményi életre.

Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az intézményvezető megállapodást köt az igénybevevővel, illetve a törvényes képviselőjével.

***A szolgáltató és igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:***

- lakógyűlés,
- egyéni meghallgatások a részlegvezetővel, valamint az intézményvezetővel,
- a lakók közül megválasztott Érdekképviselői Fórum tagok továbbíthatják a közösség, illetve az egyének problémáit az intézmény felé,
- az otthon lakói naponta személyes kapcsolatban vannak a gondozókkal, így kéréseiket, esetleges problémáikat jelezni tudják,
- a lakók hozzátartozói személyesen, levélben, faxon és e-mail-ben is fel tudják venni a kapcsolatot az intézménnyel,
- az együttélés szabályait a házirend tartalmazza.

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

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársaival /gondozó, foglalkoztatás szervező, részlegvezető/ személyesen és telefonon.

Hozzátartozókkal személyes és telefonos kapcsolattartás a jellemző.

Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek.

Helyi médiában - újság, rádió, internet- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kőrösi Újság, Heti Hírek/.

**7. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

***Ellátottak jogainak védelme***

Az intézményi ellátást igénybevevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás igénybevételére. Az intézmény, az általa nyújtott szolgáltatásokat, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartásával végzi, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi-lelki egészséghöz való jogra.

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

A szociális szolgáltatások során az ellátottnak joga van az egyenlő bánásmódhoz.

Az ellátottnak joga van a szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalomára, biztonságára, továbbá joga van látogatók fogadására a házirend betartása mellett.

Az ellátottak jogairól bővebben az 1993. évi III. törvény 94/E. §. rendelkezik.

Az ellátott személy panasszal fordulhat a részlegvezetőhöz, az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz, valamint segítséget nyújthat panasza kivizsgálásában az ellátott jogi képviselő

#### ***Az ellátott jogi képviselő***

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége, jól látható helyen ki van helyezve az ellátottak és dolgozók részére.

#### ***A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme***

A szociális munka gyakorlását meghatározó etikai normák, a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján épülnek be az otthon munkájába.

A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során. Jogorvoslatért a vezetőséghez fordulhatnak a dolgozók abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősítetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tarják őket.

Munkahelyi érdekképviselő

A közalkalmazottak érdekképviselőjét, részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

# **IDŐSKORÚAK ÁTMENETI ELLÁTÁSA**

## **Idősek Gondozóháza**

### **1. A szolgáltatás célja, feladata**

Az átmeneti otthon célja, hogy teljes körű ellátást biztosítson azoknak az időskorúaknak, valamint azoknak a 18. életévüket betöltött beteg személyeknek, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni. Az ellátás ideiglenes jelleggel legfeljebb egy év időtartamra biztosítható, amely idő alatt koruknak és állapotuknak megfelelő ellátásban részesülnek a szociálisan rászoruló emberek. Az átmeneti elhelyezés különösen méltánylást érdemlő esetben az intézmény orvosa szakvéleményének figyelembe vételével egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható.

### **A szolgáltatás feladata**

Az intézmény biztosítja az ellátottak fizikai, egészségi és mentális állapotára való tekintettel az ellátáshoz szükséges személyi és tárgyi feltételeket az egyéni szükségleteknek megfelelően: lakhatás, 24 órás felügyelet, személyi tisztálkodás és étkezési lehetőséget, környezet, ruházat tisztántartását, egészségügyi ellátást, mentálhigiénés ellátást, közösségi együttlétre és látogatók fogadására alkalmas helyiséget.

#### **1.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Valamennyi gondozott részére a bekerülést követően gondozási, mentális és foglalkoztatási anamnézist készít a team (csoportvezető, mentálhigiénés munkatárs, foglalkoztatás szervező, gondozó), mely tartalmazza a fizikai, az egészségügyi, a mentális és a foglalkoztatási problémákat, és a megoldandó feladatokat. Felülvizsgálata a hatályos jogszabály alapján évente, illetve jelentős állapot változás esetén.

Ezt kiegészíti az egyénre szabottan vezetett egészségügyi, gondozási, mentális dekurzuslap és a foglalkoztatási napló.

Feladatkörök:

A feladatok szakszerű ellátásához fontos tényező a munkakörre előírt szakképesítés, valamint folyamatos képzés. Az intézmény a szakdolgozók részére továbbképző tanfolyamokon és előadásokon való részvételi lehetőséget biztosít valamint munkaértekezleteket tart.

A munkaértekezleteken értékelik az elmúlt időszak gondozási munkáját.

Az Átmeneti Otthon dolgozóinak munkáját a csoportvezető gondozó koordinálja a részlegvezető felügyeletével. Az idősellátás részlegében folyó munka, a Szakmai Program, a Házirend és a munkaköri leírások figyelembevételével történik.

A részlegvezető, munkáját az intézmény vezetőjének utasítása alapján végzi.

Az ápoló-gondozó személyzet valósítja meg a közvetlen gondozást. Részt vesznek a gondozottak ellátásában, valamint a mentálhigiénés gondozásban is jelentős szerepük van. A

csoportvezető gondozó aktívan részt vesz az osztályon folyó munkában, ellenőrzi a gondozási feladatok elvégzését, és gyógyszerelést végez.

A mentálhigiénés munkatárs feladata, hogy a gondozási terv alapján gondoskodjon az ellátást igénybe vevők mentálhigiénés ellátásáról. Munkája során a gondozókkal, a foglalkoztatás szervezővel és a vezetővel együttműködik.

A takarítási feladatokat saját munkatárs látja el, amely során a tiszta, higiénikus környezet biztosítása történik.

A tálalókonyhán dolgozók az étel higiénikus adagolását és tálalását végzik, valamint a konyha és ebédlő helyiségeinek tisztántartásáért felelnek.

#### Helyettesítés rendje:

A szabadságon, képzésen résztvevőket gondozó társuk helyettesíti a vezető koordinálásával.

A tanfolyamokra és szakmai tanácskozásokra való jelentkezéskor egyeztetés szükséges az ellátások zavartalan működése érdekében.

A részlegvezetőt a csoportvezető gondozó helyettesíti az Átmeneti Otthon feladatainak ellátásában, valamint távolléteiket oly módon összehangolják, hogy egyikük mindig elérhető legyen.

A részlegben dolgozó munkatársakat távollétük esetén a vezető által kijelölt személyek helyettesítik.

#### Érték- és vagyonmegőrzés:

1/2000. SzCsM (I.7.) rendelet 60.§ (1)szerint:

Az érték és vagyonmegőrzésre átvett tárgyakról az intézmény vezetője tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadása és átvétele két tanú jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény vezetője gondoskodik.

1/2000. SzCsM (I.7.) rendelet 61. § (1) és (2) szerint:

A bentlakásos intézményben az ellátott személy készpénzének kezelése saját vagy törvényes képviselőjének írásbeli nyilatkozata szerint személyes nyilvántartású letét formájában is történhet. A letétben elhelyezett készpénz elsősorban a személyes szükségletek kielégítését szolgálja.

A személyes szükséglet körébe tartozik különösen az intézményi ellátást meghaladó mennyiségű vagy minőségű ételmezés, ruházat, valamint textília. A felsoroltakon kívül személyes szükségletek kielégítését szolgálja még a személyes használati tárgy (pl. televízió, magnetofon, rádió) valamint a különböző szolgáltatások megszervezése (pl. fodrász, kulturális program).

#### Szociális ügyintézés:

- az intézménybe való beköltözés során felmerülő teendők, ügyek intézése,
- életvitellel kapcsolatos szociális, pénzügyi és egyéb teendők kezelése,
- az intézményben elhunytak temettetése során történő gondoskodás: elkülönítés → végtisztességre való felkészítés → törvényes képviselő, valamint a közeli hozzátartozók értesítése → ingóságainak számbavétele, megőrzése, letétbe helyezése → valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadása.
- Az elhunyt ingóságairól a halál beálltát követően azonnal jegyzéket készít a csoportvezető gondozó és két tanúval aláírta. A temetésről a nyilatkozatban szereplő személy gondoskodik. Amennyiben nincs eltemetésre köteles személy, köztemetés elrendelését kéri az intézményvezető a települési önkormányzattól.

#### Egyéb szolgáltatási lehetőségek igény szerint:

- Fodrászat,
- pedikűr,
- kulturális program.

## **2. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Idősek Gondozóháza folyamatos kapcsolatot tart az intézményt felügyelő szakmai szervekkel valamint a fenntartó önkormányzattal ellenőrzések és lejelentési kötelezettségek kapcsán.

Együttműködik a Kőris Otthonnal, illetve más tartós ellátást biztosító intézménnyel az ellátottak végleges elhelyezése érdekében.

Az egészségügyi intézményekkel (pl. kórház, szakrendelők) személyes és telefonos kapcsolatot tart fenn a lakók ellátása érdekében.

Lehetőség van az intézményben a felsőoktatási intézményekből és a felsőfokú szakképzésből érkező hallgatók gyakorlati képzésére az intézménylátogatástól, a több hónapon át zajló nagy gyakorlatok szintjéig.

A felsőoktatásból érkező hallgatók mellett immár két éve teljesítik középiskolás fiatalok önkéntes közösségi szolgálatukat.

Az intézmény többi szolgáltatásával is napi szintű a munkakapcsolat.

A családsegítőkkal az ellátott érdekében közösen tevékenykedik a lakók beköltözése és hazaköltözése esetén. Az idősek klubjának tagjaival közös rendezvényeket tart az Otthon, valamint az ÉNO tagjai ünnepek alkalmával előadással kedveskednek a lakóknak.

A generációk közötti kapcsolattartás érdekében kiemelt fontosságú a gyermekintézményekkel való együttműködés (óvodákkal, általános iskolákkal, lakásotthonban élő fiatalokkal).

### **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Ellátottak köre:

A Nagykőrös területén élő időskorúak, valamint a 18. életévüket betöltött beteg személyek, akik egészségi állapotuk vagy szociális rászorultságuk miatt, önmagukról időlegesen nem képesek gondoskodni.

Az igénybe vevők nemek közti megosztásra jellemző, hogy az arány eltolódott a női nem felé. Az utóbbi években emelkedett a 90. életévet betöltött lakók száma.

Az ellátást kérelmezők egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt igénylik a gondozást. A családok döntő többségének nem áll módjában gondoskodni az önmagát ellátni már nem képes családtagról, illetve az intézmény házi segítségnyújtás, étkeztetés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatásai már nem elegendők a biztonságos mindennapok megteremtéséhez.

Szükségleteket vizsgálva: az időskorúak átmeneti ellátása lakói közül szinte mindenki pelenka használatára szorul, illetve betétet használ. Segédeszköz használatával él az ellátottak nagy része. Lelki gondozás, támasznyújtás folyamatos a lelkész és a mentálhigiénés gondozó együttműködésével.

A határozott idő letelte után az ellátottak többsége más intézménybe kerül felvételre, saját otthonukba csak néhányan kerülnek vissza.

### **4. A feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma**

Lakhatás biztosítása

Az elhelyezés, az ellátottak egészségügyi, mentális állapotának, illetve családi állapotának /házastársak együtt/ megfelelően történik, 2-4 ágyas elhelyezéssel.

Gondozási tevékenység

Az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére olyan fizikai, mentális és életvezetési segítség, amelynek során az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban részesül. A gondozás a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglévő testi-, szellemi funkció helyreállítását célozza meg.

A feladatellátás szakmai tartalma:

- 24 órás felügyelet,
- mindennapi személyes gondozás: a testi higiénia megtartása, fürdetés, pelenkázás, bőr- és testhajlatok ápolása, hajmosás, borotválás, körömápolás, szájápolás,
- szennyezett ruha és ágynemű csere,
- vizelet- és székletürítési szükségletek kielégítése,

- az ellátottak mobilizálása, tornáztatása,
- étkezésnél, gyógyszerbevitelnél segítségnyújtás,
- gondozási feladatok az intézményi orvos, valamint szakorvosi útmutatás alapján,
- gyógyszerelés egyéni nyilvántartó lapon vezetve,
- decubitus megelőzés,
- elsődleges sebkezelés orvosi előírás szerint,
- állapotváltozás figyelemmel kísérése, dokumentálása,
- egyéb, gondozási tervben előírtak, valamint a csoportvezető gondozó utasítása alapján végzett tevékenység.

Intézményen kívüli ellátás:

- szakorvosi vizsgálatok igénybevitelének biztosítása,
- személyes ügyintézés segítése.

Rehabilitációs feladatok

- Fizikai állapot megőrzése érdekében a gondozók, a lakók mozgásképeségének, mozgáskoordinációjának javítása érdekében naponta tornáztatnak, sétáltatnak.
- Mentális állapot szinten tartásáért, a szellemi aktivitás érdekében, foglalkozásokat tartanak, társasjátékokat játszanak a lakókkal, valamint a napi hírek, információk megvitatásával aktív beszélgetést kezdeményeznek.
- Naponta a szellemi frissesség fenntartása, javítása érdekében memóriafejlesztő, és koordinációs feladatokat végeznek.

#### **4.1. A feladatellátás módja**

A feladatellátás a gondozók munkaköri leírása, a szakma általános szabályai, a vezetők utasításai, az ellátottak egyéni szükségletei, valamint a gondozási tervben előírtak szerint történik.

A feladatokat azok jellegének megfelelően: naponta, naponta többször, illetve több naponta, az ellátott szükséglete, illetve a gondozó megítélése szerint kell ellátni, az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett.

Étkeztetés

Az intézmény az étkeztetést a lakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja, az étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével. Az ellátottak étkeztetése keretében legalább napi háromszori étkezés-ebből legalább egy alkalommal meleg étel - biztosított. Ha az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére orvosi javaslatra diétát biztosít az intézmény.

- Formái: normál, valamint speciális (- epés; - cukros; - epés-cukros; - folyékony-pépes; - fehérje kímélő) étrend.
- Módja: ebédlőben történő felszolgálással, szükség esetén az ellátott szobájában, gondozó segítségével.

- Időpontja: reggeli: 8:30-kor; ebéd: 12:30-kor; vacsora: 17:00-kor.

#### Ruházat, textília biztosítása

Az ellátást igénybe vevő a bentlakásos intézményben saját ruházatot és textíliáit használ. Ha az ellátást igénybe vevő megfelelő mennyiségű, és minőségű ruházattal nem rendelkezik a teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat: legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább két váltás felsőruházatot és utcai cipőt – szükség szerinti más lábbelit - tartalmaz.

Az ellátást igénybe vevő az intézmény által nyújtott ruházatot nem köteles használni, azonban saját ruházatának elhasználódása esetén is csak a fent említett teljes körű ruházati ellátást igényelheti. Az intézmény vezetője az ellátást igénybe vevő szükségleteinek, valamint a ruházat elhasználódásának figyelembevételével gondoskodik a meghatározott ruházat beszerzéséről, illetve cseréjéről. A bentlakásos intézmény a textíliával való ellátás keretében, valamint a személyi higiéne biztosítása érdekében ellátottaként:

- három váltás ágyneműt,
- a tisztálkodást segítő három váltás textíliát, valamint a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket szükség szerint biztosítja.

#### Mosás - mosatás

A mosás, mosatás a gondozást végző személyzet, valamint a megbízott vállalkozó segítségével történik. A mosásra beadott ruhákat névvel kell ellátni.

Saját ruházat (pl. öltöny, nagykabát) vegytisztítási költsége a lakót terheli, azaz önköltséges.

A feladatellátás folyamatos az otthon lakói részére.

A gondozók közreműködnek a tiszta öltözet és kulturált, higiénikus környezet megtartásában.

#### Egészségügyi ellátás

Az intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását, melynek keretében gondoskodik:

- egészségmegőrzést szolgáló felvilágosításról,
- rendszeres orvosi ellátásról,
- szükség szerinti alapápolásról, ennek körében különösen a személyi higiéne biztosításáról, a gyógyszerelésről, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban valamint a kontinenciában való segítségnyújtásról,
- szakorvosi ellátáshoz való hozzájárásról,
- kórházi kezeléshez való hozzájárásról,
- az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 52.§ (1) alapján az intézmény, eseti gyógyszerigényekhez igazodó megfelelő gyógyszer mennyiséget, valamint az ellátásban részesülők rendszeres gyógyszerigényének megfelelően, a (3) bekezdés szerinti gyógyszereit az ellátottaknak térítésmentesen biztosítja. A rendszeres gyógyszerkészletet havonta az intézmény orvosa állítja össze a csoportvezető gondozó, illetve ennek hiányában az intézményvezető javaslata alapján. Az alap gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő, egyéni gyógyszerigény költségét az ellátást



igénybe vevő viseli. A gyógyszerelést a csoportvezető gondozó végzi, a szakmai szabályok betartásával,

- gyógyászati segédeszköz biztosítása: test távoli eszköz esetében az intézmény költségén, a testközelű segédeszköz esetében az ellátott költségén történik a fent említett rendelet 2.§ (6) bekezdését figyelembe véve,
- a bentlakók egészségi állapotában történt hirtelen változás észlelése esetén azonnal az intézmény orvosa, ügyeletes orvos, sürgős esetben mentő hívása történik,
- az intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást,
- a rendszeres orvosi felügyelet keretében 1 fő vállalkozó háziorvos biztosítja a jogszabályban előírt ellátást, heti két alkalommal 2-2 órában.
- az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról és a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről átadófüzetet vezetnek a gondozók.

Az idősek gondozóháza feladatkörében gondoskodik az ellátást igénybe vevő mentálhigiénés ellátásról és foglalkoztatásáról melynek keretében biztosítja:

- a személyre szabott bánásmódot,
- a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni és csoportos megbeszélést,
- a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit: a lakók látogatót fogadhatnak lehetőleg 8-tól 18 óráig, kivéve főétkezések, higiénés szükségletek és kezelések végzése alatt,
- gondozási, illetve rehabilitációs lehetőségek megvalósítását,
- hitélet gyakorlásának feltételeit (intézményen belül: református istentisztelet és igény szerint katolikus pap látogatása),
- segíti, támogatja az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését,
- testi, lelki aktivitás fenntartását, megőrzését.

Az ellátott korának, egészségi állapotának, képességeinek, és egyéni adottságainak figyelembevételével történik a feladatellátás megszervezése:

- az intézmény életformájához való alkalmazkodás elősegítése,
- egyéni és csoportos megbeszélések,
- aktivitást elősegítő, megőrző fizikai tevékenység / séta, kiültetés, levegőztetés, masszírozás, ágytorna /,
- szellemi és szórakoztató és kulturális tevékenységek /előadások a klubtagokkal közösen, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévézés, zenehallgatás, kártya- és társasjátékok pl. dominózás/,
- kulturális tevékenységek/ rendezvények, ünnepségek, kirándulások/,
- aktivitást segítő tevékenységek tervezése/ sütés, főzés, kertészkedés/.

Amennyiben az ellátott gondnokság alá helyezése szükséges, az intézmény vezetője intézkedést kezdeményez.

#### **4.2. A szakmai program megvalósulásának várható következményei, az ellátórendszerben betöltött szerepe és hatása**

Nagykőrös lakossága - más városokhoz hasonlóan - előregedő tendenciát mutat. Az idős lakosságot érintő problémák egyre inkább a közép korosztályt is fenyegetik. Mind gyakoribb az elmagányosodás pl. családi konfliktusok, generációk közötti feszültségek, vagy özvegység esetén. A szociális gondok, egészségi problémák, valamint az egyre növekvő egyszemélyes háztartások nehézségei is nagy problémát jelentenek. Ezek a jelenségek jól nyomon követhetők a demográfiai mutatókon.

Az évek során megnövekedett a pszichiátriai betegséggel küzdő idős emberek száma. 2010-től az intézménybe került gondozottaknál is növekvő tendenciát mutat ez a kórkép.

Az ellátás gyorsan tud reagálni a krízishelyzetekre a gyorsított ügyintézés lehetősége miatt. Hatékony, az ellátott érdekében végzett tevékenység, mert teljes körű ellátást biztosít egyénre szabottan, szakemberek segítségével, rövid időn belül. Az átmeneti elhelyezést biztosító intézmény megoldást nyújt a tartós elhelyezést megelőzően, ill. helyette.

Az elmúlt évben megnövekedett az igény e szolgáltatásra, egyre több rászoruló került várólistára. Az ellátás iránti igénynövekedés a demográfiai változásokkal, a család szerkezetének átalakulásával valamint az egészségügy változó szerepvállalásával magyarázható.

A 2015-ös évben a szociális ellátás területén a tartós ellátást biztosító más intézményekben is megemelkedett a várakozási idő (átlagéletkor növekedése, létszámstop).

#### **5. Az ellátás igénybevételének módja**

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselőjének kérelmére történik a 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendelet alapján.

Az intézmény vezetője, a szóban vagy írásban benyújtott kérelmet nyilvántartásba veszi. Az igények fontosságának sorrendjében gondoskodik az intézményvezető az ellátást igénylők elhelyezéséről. A soron kívüli sürgős elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

A kérelem nyilvántartásba vétele után, előzetes értesítést követően előgondozást kell végezni a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet alapján. Ez úton tájékozik az intézmény, a kérelmező egészségi állapotáról, életkörülményeiről, szociális helyzetéről és felvilágosítja, felkészíti az igénylőt az intézményi elhelyezésre.

Az ellátás igénybevételének megkezdésekor megállapodást köt az igénybe vevővel, illetve törvényes képviselőjével.

Az ellátásban részesülő személy részére, gondozási tervet készít a szakmai team, az ellátott bevonásával 1 hónapon belül. A gondozási tervben meghatározott feladatok teljesítéséről a

megbízott vezető gondoskodik. Amennyiben a lakó egészségi állapota miatt ápolásra szorul, ápolási terv is készül számára.

Az intézményben eltöltött 1 éves időszak lezárását megelőzően egy hónappal az intézményvezető megvizsgálja, hogy az ellátást igénybevevő saját otthonába visszahelyezhető-e. Amennyiben nem térhet vissza otthonába a lakó, az ellátás időtartama további egy évvel meghosszabbítható.

### **Térítési díj**

A fizetendő térítési díj megállapítása a Szt. 117. §-a, a Szt.117/A. §-a, a Szt.117/B. §-a , a Szt. 119/C. §-a, valamint Nagykőrös Város Önkormányzata vonatkozó rendelete alapján történik.

Az ellátás megszűnésének esetei:

- e) határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve ha e törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható,
- f) az intézmény jogutód nélkül megszűnik,
- g) a szolgáltatást igénybe vevő halálával,
- h) a megállapodás felmondásával
  - a szolgáltatást igénybe vevő, vagy a törvényes képviselő írásos kérelmére, indoklás nélkül
  - Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti, ha a jogosult:
    - másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
    - a házirendet súlyosan megsértette,
    - intézményi elhelyezése nem indokolt,
    - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díjfizetési kötelezettségének – 102.§ szerint nem tesz eleget.

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az intézményvezető döntése ellen a fenntartóhoz fordulhat, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát pedig – tekintve, hogy mindegyik esetben a felek közötti megállapodásról van szó – a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól lehet kérni.

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

Intézményekben kihelyezett tájékoztatókkal információ biztosítása az érdeklődőknek.

Helyi médiában - újság, rádió, internet- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, /Önkormányzati Hírek, Kőrösi Újság, Heti Hírek/

### **6.1. A szolgáltató és igénybevevő közötti kapcsolattartás módja**

Az intézményen belül és a hozzátartozókkal is a személyes és telefonos kapcsolattartás a jellemző.

- lakógyűlés,
- egyéni meghallgatások a részlegvezetővel, valamint az intézményvezetővel,
- az otthon lakói naponta személyes kapcsolatban vannak a gondozókkal, így kéréseiket esetleges problémáikat jelezni tudják,
- a lakók hozzátartozói személyesen, levélben, faxon és e-mail-ben is fel tudják venni a kapcsolatot az intézménnyel,
- az együttélés szabályait a házirend tartalmazza.

### **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

#### ***Ellátottak jogainak védelme:***

Az intézményi ellátást igénybevevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás igénybevételére. Az intézmény, az általa nyújtott szolgáltatásokat, az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartásával végzi, különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogra.

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

A szociális szolgáltatások során az ellátottnak joga van az egyenlő bánásmódhoz.

Az ellátottnak joga van a szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára, továbbá joga van látogatók fogadására a házirend betartása mellett.

Az ellátottak jogairól bővebben az 1993. évi III. törvény 94/E. §. rendelkezik.

Az ellátott személy panasszal fordulhat a részlegvezetőhöz, az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz, valamint segítséget nyújthat panasa kivizsgálásában az ellátott jogi képviselő

#### ***Az ellátott jogi képviselő***

A személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást igénybe vevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Neve, elérhetősége, jól látható helyen ki van helyezve az ellátottak és dolgozók részére.

#### ***A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:***

A szociális munka gyakorlását meghatározó etikai normák, a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján épülnek be az otthon munkájába.

A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során. Jogorvoslatért a vezetőséghez fordulhatnak a dolgozók abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősítetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket.

A közalkalmazottak érdekképviselőt, részvételi jogát a döntésekben a Közalkalmazotti Tanács látja el.

## **Mellékletek**

1. Szervezeti és Működési Szabályzat
2. Család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgáltatások megállapodás  
2.1. Házi rend
3. Gyermekek bölcsődei ellátása, gyermekétkeztetés bölcsődében megállapodás  
3.1. Házi rend
4. Szociális étkeztetés megállapodás
5. Házi segítségnyújtás megállapodás
6. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megállapodás
7. Idősek nappali ellátása megállapodás  
7.1. Házi rend
8. Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére megállapodás  
8.1. Házi rend
9. Fogyatékossgal élők nappali ellátása megállapodás  
9.1. Házi rend
10. Időskorúak tartós bentlakásos ellátása megállapodás  
10.1. Házi rend
11. Időskorúak átmeneti ellátása megállapodás  
11.1. Házi rend