NK/1459-..../2026. **Ikt. sz: KÖ/59-15/2026.**

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

SZAKMAI PROGRAM

Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ

Egységes szerkezetbe foglalva

Jóváhagyta: Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testülete 79/2026. (VI.25.) számú Önkormányzati határozatával.

Készítette:

Bugya László
intézményvezető

NAGYKŐRÖS

2026.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS 2
ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI ADATOK 3
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSOK 5
CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT 5
CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT 31
GYERMEKEK ÁTMENETI ELLÁTÁSA 45
GYERMEKEK BÖLCSŐDEI ELLÁTÁSA, GYERMEKÉTKEZTETÉS BÖLCSŐDÉBEN 47
GONDOZÁSI KÖZPONT 61
SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS 63
HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS 73
JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS 86
IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA 100
IDŐSEK OTTHONA 111
TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK RÉSZÉRE 123
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK NAPPALI ELLÁTÁSA 149
PSZICHIÁTRIAI BETEGEK ÉS SZENVEDÉLYBETEGEK NAPPALI INTÉZMÉNYE 160
MELLÉKLETEK 164

BEVEZETÉS

„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)

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 fogyatékossággal élők nappali ellátása. A gyermekjóléti alapellátások közül család- és gyermekjóléti központ, család- és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek bölcsődei ellátása és gyermekek átmeneti ellátása szolgáltatást biztosítjuk, ez utóbbit a fenntartó szerződése alapján. A szociális szakosított ellátások közül az időskorúak átmeneti ellátását és az időskorúak tartós bentlakásos ellátását biztosítja az intézmény.

Az időjárás viszonytagságainak kitett fedél nélküli személyek befogadását, két személy (egy nő és egy férfi) erejéig vállalja az intézmény a Vörös kód kiadása esetén, a Gondozási Központban, akiket a Menhely Alapítvány diszpécsere irányít az intézménybe.

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, legspecifikusabb megoldást kaphassa. Sok esetben előfordul, hogy a család egy-egy tagjának az intézményen belül más-más részleg nyújtja a megfelelő megoldást.

A szolgáltatónál 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 módozatai, illetve az ellátottak és a szolgáltatást nyújtók jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI ADATOK

Az intézmény neve:	Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ
Elérhetőség:	titkarsag@nhszk.hu +36 53/350-457 nhszk.hu
Az intézmény székhelye:	2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky út 4.
Telephelyek:	2750 Nagykőrös, Arany János utca 35. 2750 Nagykőrös, Szolnoki út 65. 2750 Nagykőrös, Kárász utca 3.
Ágazati azonosító:	S0005132
Fenntartó:	Nagykőrös Város Önkormányzata, 2750 Nagykőrös, Szabadság tér 5.
Képviselője:	Dr. Körtvélyesi Attila polgármester
Ellátási terület:	Nagykőrös város közigazgatási területe; a 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
- Gyermekek napközbeni ellátása családi bölcsőde, munkahelyi bölcsőde, napközbeni gyermekfelügyelet vagy alternatív napközbeni ellátás útján 104 030
- Gyermekek bölcsődei, mini bölcsődei ellátása 104 031
- Gyermekétkeztetés bölcsődében, fogyatékosok nappali intézményében 104 035
- Gyermekek átmeneti ellátása 104012

Szociális alapellátás

- Szociális étkeztetés szociális konyhán 107 051
- Házi segítségnyújtás 107 052
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 107 053
- Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére 101 222
- Idősek nappali ellátása 102 031
- Fogyatékossággal élők nappali ellátása 101 221
- Szociális foglalkoztatás, fejlesztő foglalkoztatás 107 030
- Pszichiátriai betegek nappali ellátása 101 141
- Szenvedélybetegek nappali ellátása 101 142

Szakosított ellátás

- Időskorúak tartós bentlakásos ellátása 102 023

Nem alaptevékenységgel kapcsolatos feladatok

- Az önkormányzati vagyonnal való gazdálkodással kapcsolatos feladatok 013 350

Az alaptevékenységet meghatározó legfőbb jogszabályok:

- A többször módosított 2011. évi CXC. törvény a nemzeti köznevelésről.
- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.);
- Az egészségügyről szóló többször módosított 1997. évi CLIV. törvény.;
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló többször módosított 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban Gyvt.).
- A dolgozók jogállásáról, munkafeltételeiről és egyéb, a munkavégzéssel kapcsolatos kérdésekről az 1992. évi XXXIII. tv. a közalkalmazottak jogállásáról, a továbbiakban Kjt., valamint:
- a 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról rendelkezik,
- illetve a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. tv. (továbbiakban: Mt.).
- Munkánkat szabályozza még a 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (továbbiakban Gyer.) a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról.
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban SzCsM rendelet);
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet;
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet (továbbiakban Ir.);
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII.23.) Kormányrendelet;
- Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Info tv.) rendelkezései az irányadók;
- Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) önkormányzati rendelete;
- Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III. 04.) önkormányzati rendelete a szociális szolgáltatásokról, és azok igénybevételi szabályairól; valamint
- A gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSOK

CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT

1. A szolgáltatás működésére vonatkozó adatok

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ integrált intézményén belül, önálló szervezeti egységként működik a család- és gyermekjóléti központ, mely hatósági intézkedéssel érintett segítő tevékenységet folytat, speciális szolgáltatást biztosít.
A Család-és gyermekjóléti központ a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ székhelyén, 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4. sz. alatt biztosítja szolgáltatásait. Az intézmény tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen található (buszmegálló 600 m, vasútállomás 1,5 km).

Elérhetőségei:
Telefonszám: 06 53/552-275
Készenléti szolgálat telefonszáma: 36-20/274-5110 (Vörös Kód esetén is hívható!)
E-mail: ***csgykozpont@nhszk.hu***

A Család-és gyermekjóléti központ az alábbi ügyfélfogadási időben áll az ügyfelek rendelkezésére.

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

2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

A család-és gyermekjóléti központ a Nagykőrösi járás településeire és az ott élő bármely korosztályra vonatkozóan nyújtja szolgáltatásait. A rászorulókkal végzett tevékenység a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. A Nagykőrösi járáshoz tartoznak Nagykőrös, Kocsér és Nyársapát települések.

Nagykőrös utolsó becsült népessége 2019-ben 23 851 fő volt. A településen az egyik leghangsúlyosabb szociális probléma az aluliskolázott lakosság körében a munkanélküliség, amelynek nyomán megfigyelhetőek a szegénységi spirál egyes elemeinek a nyomai: az elszegényedés, az elszigetelődés, a családi kohézió gyengülése, a pszichiátriai és szenvedélybetegségek számának növekedése és egyéb (szociális, mentálhigiénés, egészségügyi) problémák.

Az elszigetelődés egyik formája helyi szinten a külterületen élő azon családok esetében figyelhető meg, akik halmozott nehézségekkel küzdenek: a távolság miatt nehezen találnak számukra megfelelő munkát, így sokszor csak idény jelleggel tudnak dolgozni, megfelelő iskolai végzettség hiányában a munkakeresés is nehezített, s jellemző, hogy a családot 1 fő,

többnyire a férfi tartja fenn. A tanyák egy részét bérlik a lakók, akik a városban nem tudnának megfizetni egy komfortosabb albérletet. A gyermekek iskolába járása a tanyavilágból nehezített, s bár működik a városban kollégium, a kisebb gyermekeket nehezen engedik el a szülők. A városhoz tartozó külterületek: Bokros dűlő, Pálfái-Bánom dűlő, Tázerdő dűlő, Temetőhegy dűlő, Szurdok dűlő, Hosszúhát dűlő, Lencsés-világos dűlő, Fekete dűlő.

Kocsér becsült népessége 1797 fő (2019-ben). A település Pest vármegye legdélibb települése Tiszakécske - Kecskemét - Nagykőrös övezetében. Tipikus mezőgazdasággal foglalkozó jász kirajzású tanyás község. Nyársapát utolsó népessége 2129 (2019 évben), ami akkori Magyarország népességének 0.02%-a**.**

Gyermekvédelmi helyzetkép:
A Nagykőrösi Járásban nem egyenlően oszlik el a veszélyeztetett kiskorúak száma. A település elhelyezkedéséből fakadóan, összetételétől függően és a lakóhely várostól való távolsága szerint is változik a veszélyeztetett gyermekek száma. Az érték egyenes arányban magasabb a városban, mint a környező településeken. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek száma a külterületeken élőknél magasabb. Ennek egyik oka, hogy a környezetük gyakran veszélyezteti a gyermekek testi épségét, s a gyakran előforduló ingerszegény életmód a kiskorúak lelki fejlődését akadályozza. A védelembe vételre több okból kerül sor ezeknél a családoknál. Megfigyelhető, hogy sem a felnőttek, sem a kiskorúak számára nem megfelelő érték a tanulás, mivel családjuk a mindennapi létfenntartást is nehezen tudja megoldani, így az igazolatlan iskolai hiányzások száma a 10 év feletti gyermekek esetében rendszeresen megjelenik ezeknél a családoknál. A védelembe vételek okaként Nagykőrös és Nyársapát településen az óvodai - iskolai hiányzások mellett az elhanyagolás, a nem megfelelő higiéniai körülmények, a gyermekek nem megfelelő ellátása, táplálása mellett a család együttműködési készségének hiánya jelenik meg.

Jelenleg a gyermekvédelmi hatósági intézkedés egyik oka az 50 órát meghaladó igazolatlan hiányzás, mely esetben 16 év alatti kiskorút érintően nincs mérlegelési lehetőség a védelembe vétel tekintetében. Ezeknél az eseteknél nincs idő a megfelelő beavatkozásra a család-és gyermekjóléti szolgálatok részéről. A tankötelezettség mulasztásának egyenes következménye a család – sokszor egyetlen rendszeres - bevételének, a családi pótléknak a szüneteltetése, mely magával hozza a család anyagi ellehetetlenülését és a nélkülözést.
Más esetekben súlyos veszélyeztetettségként jelenik meg a gyermekek állandóságának, biztonságának hiánya, ahol a család az állandó lakóhely hiányában költözködő életmódot folytat és életkörülményeik egyre romló tendenciát mutatnak. Problémaként jelenik meg, hogy egyre gyakrabban fordul elő a különböző szerhasználat is a családokban.

3. A család- és gyermekjóléti központ célja, feladata, alapelvei

3.1. Célja

A Család - és Gyermekjóléti Központ olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amelynek célja, hogy hozzájáruljon Nagykőrös város és a járás területén élő családok és gyermekek testi-, értelmi-, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, családban történő

nevelkedéséhez, veszélyeztetettségük megelőzéséhez, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, illetve a már családjából kiemelt gyermek visszahelyezéséhez.
A Gyermekjóléti Központ a Gyermekjóléti Szolgálatnak a Gyvt. 39. §. a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl, a gyermekek igényeinek és szükségleteinek megfelelő egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt az illetékességi területünkön élők számára.

3. 2. Feladata

A Központ feladata, hogy figyelemmel kísérje az Intézménnyel kapcsolatba kerülő, járási településeken élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségleteit, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.
Feladatkörében eljárva elősegíti a gyermekek családban történő nevelkedését, valamint a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el. Járási szinten működteti a gyermekvédelmi jelzőrendszert, szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő család - és gyermekjóléti szolgálatok számára, havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart és szükség esetén konzultációt biztosít.
A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a Gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.
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.

A szolgáltatás konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében *kezdeményezi* a gyermekvédelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét. A védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet.
Javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembevételére, illetve ha a védelembe vétel már ezen szakaszában indokoltnak tartja védelembe vételt segítő személy közreműködését, és azt az érintett vállalja, úgy ezen személyre és a személy által vállalt feladataira. Illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, vagy a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, vagy a megelőző pártfogás elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére. A bűnismétlés megelőzése érdekében együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását.

A javaslattétel során a gyermek bántalmazástól, elhanyagolástól való védelemhez való jogát, a saját családjában történő nevelkedéshez és családi kapcsolatainak megtartásához, ápolásához való jogát, valamint a gyermek véleményét is figyelembe veszi.
Családsegítést végez a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében - 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 - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

A család-és gyermekjóléti központ szakmai létszáma:

A Központ a jogszabály előírása szerinti szakmai létszámmal dolgozik, ennek megfelelően az összehangolt szakmai munkát **5** fő esetmenedzser, akik közül 1 fő szakmai vezetői feladatokat is ellát, **1** fő szociális diagnózist készítő esetmenedzser, **4** fő óvodai-iskolai szociális segítő, valamint **2** fő szociális asszisztens/tanácsadó látják el. A fenti létszámokkal jelenleg megfelelünk az esetmenedzserenkénti maximum 50 ellátott család, illetve ezer köznevelési intézményben ellátott gyermekre vetítve az egy fő óvodai-iskolai szociális segítő alkalmazási követelményeinek. A tisztaságért az intézményi takarító felel. Az étkeztetésben két konyhai dolgozó vesz részt. A takarítási feladatokat az intézmény állományába tartozó munkavállalók látják el, amely során a tiszta, higiénikus környezet biztosítása történik.

Tárgyi feltételek, felszereltség:

A család-és gyermekjóléti központ akadálymentesített épületben ad helyet az ügyfélfogadásnak és a kollegák szakmai munkájának. A központi épületben találhatóak az irodák, melyek közül egyet az esetmenedzserek, egyet a szakmai vezető-esetmenedzser, egyet pedig az óvódai-iskolai szociális segítők használnak. Minden munkatárs rendelkezésére áll saját íróasztal, számítógép, internet elérés, az óvodai iskolai segítők laptoppal és mobil internettel rendelkeznek. A kollegák munkáját segíti egy nagy teljesítményű fénymásoló-scanner és több szolgálati mobiltelefon. Az iratokat zárható szekrényekben tároljuk, így biztosítjuk az adatok védelmét. A főépületben illemhely és teakonyha, valamint egy közös használatú tárgyaló helyiség is található. A szolgálati járművet a család-és gyermekjóléti központ a család-és gyermekjóléti szolgálattal közösen használja, melyet vagy a Humánszolgáltató Központ beosztásban lévő sofőrje, vagy az azzal megbízott kollega vezet. A jármű megkönnyíti a járási településeken és a tanyavilágban élő ügyfelek elérését és a nevelésbe vett gyermekek látogatását. Helyben való közlekedéshez szolgálati kerékpárok állnak minden kollega rendelkezésére.

Az ügyfélfogadás különálló épületben történik, ahol az asszisztensek fogadják az ügyfeleket. Az ő munkájukat is számítógép, internet, nyomtató és szolgálati telefon segíti. Az ügyfélfogadó épületben két interjú szoba, egy kapcsolattartásra kialakított szoba, melyet

gyakran használnak interjú szobaként is, s egy kisebb és egy nagyobb raktár, illemhely és az ügyfélváró, valamint az a helyiség található, ahol az asszisztensek tartózkodnak.

3.3. A szolgáltatások munkájának alapelvei

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. A gyermekközpontú szociális munka a családdal foglalkozva, ám mindenkor a gyermek szemszögéből, oldaláról fogalmazza meg a problémát. A felnőtt családtagokat addig kíséri az úton, míg az a segített gyermek érdekeivel nem ellentétes.

Ezek értelmében a szolgáltatás nyújtás alapelvei:

A gyermek legjobb érdekének szolgálata: a gyermekek mindenek felett álló érdekeit figyelembe véve, törvényben elismert jogaikat 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 a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely szolgáltatás igénybevételére.
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 a megkülönböztetés.

Munkánknak irányt ad a szociális munka etikai kódexe. Szakmai tevékenységünk során biztosítjuk a titoktartást és az információk felelős kezelését.

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

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait a Gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

Pandémiás helyzetben a lehető legkevesebb személyes kontaktussal, az aktuális ajánlásoknak megfelelően látja el feladatát.

A család- és gyermekjóléti központ fogadja azokat a jelzéseket, amelyek a gondozásuk alatt álló gyermekekkel kapcsolatban érkezik. A 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. A Család- és Gyermekjóléti Központ

munkatársa részére megküldött jelzések, amelyek a hatósági intézkedések alatt lévő gyermekekkel kapcsolatosak, fontos részei a segítő tevékenységnek. Az egyéni gondozási, nevelési terv része a gyermekkel kapcsolatos jelzések és az azt követő feladatok részletezése. Magánszemélyek jelezhetnek személyesen, telefonon, vagy írásban.

A gyermeket körülvevő intézmények számára elkülönített esetjelző lap a gyermekkel kapcsolatos legfontosabb információkat tartalmazza. A visszajelző lapon 15 napon belül megtörténik a központ munkatársa részéről tapasztaltak leírása, a jelzést tevő számára a szükséges és elégséges információk nyújtása.

4.1.1. Védelembe vételhez kapcsolódó feladatok:

Ha a szülő vagy törvényes képviselő a gyermek veszélyeztetettségét az alapellátások önkéntes igénybevételével megszüntetni nem tudja, vagy nem akarja, de alaposan feltételezhető, hogy segítséggel a gyermek fejlődése családi környezetben mégis biztosítható, védelembe vétel elrendelése szükséges.
A Központ a védelembevételi-javaslat továbbítása vagy megtétele előtt esetmegbeszélést hív össze. Amennyiben a Szolgálat kezdeményezte a védelembe vételt, esetkonferencián vesz részt, ahol összegzik a családdal való munkát, a veszélyeztető körülményeket és a jelen lévő szakemberek javaslatot fogalmaznak meg a családgondozás további irányára vonatkozóan.
Ha a javaslattételre a Család és Gyermekjóléti Szolgálat kezdeményezése alapján került sor, a Család és Gyermekjóléti Központ a javaslatában megjelöli a kezdeményező Család és Gyermekjóléti Szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait, s a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a Gyámhivatal felé. Amennyiben a védelembe vétel már ezen szakaszában indokoltnak tartja védelembe vételt segítő személy közreműködését, és azt az érintett vállalja, úgy ezen személyre és a személy által vállalt feladataira is javaslatot tesz.
A védelembe vételi javaslat továbbítását követően részt vesz a gyámhivatal által összehívott tárgyaláson. A tárgyalás jegyzőkönyve alapján készült határozat véglegessé válását követően 15 napon belül elkészíti az egyéni gondozási nevelési tervet a GYVR rendszerben.
Az egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza a veszélyeztető körülményeket, a szükséges változásokat, személyre lebontott feladatokat, határidőket, a segítséget nyújtó személyek, intézmények megjelölését, valamint a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését. A tervben a gyámhatóság által előírt magatartási szabályok betartására és a szakemberekkel való együttműködésre kötelezi a családot a gyermek érdekében, a veszélyeztető tényezők megszűntetése céljából. Ebben a tervben rögzíti a védelembe vételt segítő személy által vállalt feladatokat is. Szükség szerint családlátogatást tesz, vagy szociális segítőmunkát végez, amennyiben a Család- és gyermekjóléti Szolgálat bevonása mellőzött.
Az esetmenedzser félévente értékelést készít a terv magvalósulásáról, mely előtt szükség szerint esetmegbeszélést, esetkonferenciát hív össze. Fél év eltelte után, pozitív változás esetén az esetmenedzser javasolhatja a védelembe vétel megszüntetését, vagy ennek hiányában annak fenntartását.
A család- és gyermekjóléti központ köteles a védelembe vétel felülvizsgálatát kezdeményezni, ha a védelembe vételről vagy annak felülvizsgálata eredményéről rendelkező határozatban

elrendelt intézkedések a döntés véglegessé válásától számított hat hónap elteltével nem mutatnak eredményt. A család- és gyermekjóléti központ a felülvizsgálat kezdeményezésével egyidejűleg javaslatot tesz a Gyvt. 68. § (3) bekezdése alapján új intézkedés elrendelésére, egy védelmbe vételt segítő személy, vagy másik védelembe vételt segítő személy közreműködésre való felkérésére vagy a védelembe vételt segítő személy feladatainak megváltoztatására.

A Gyámhivatal évente, vagy szükség szerint bármikor hivatalból felülvizsgálja a védelembe vételt, és a felülvizsgálati tárgyaláson az esetmenedzser vesz részt.
Ha a védelembe vétel során a család nem együttműködő és azonnali intézkedésre van szükség, vagy a védelembe vétel már két éve fennáll és nem történt változás, akkor javaslattal élhet más gyermekvédelmi intézkedés megtételére.

- A gyermek gondozásának, ellátása szervezésének és a szülői nevelés támogatásának folyamatos biztosítása,
- A gyámhivatal tájékoztatása-felülvizsgálat keretében, illetve szükség szerint- a gyermek veszélyeztettetségére vonatkozó körülményekről, a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról. Szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére vonatkozólag.
- Együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel és javaslatot tehet megelőző pártfogás fenntartására vagy annak megszüntetésére a gyermek magatartásának kedvező irányú változása esetén.
- A védelembe vétel mellett elrendelt megelőző pártfogás során az esetmenedzser együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel.
- Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítását értékeli és szükség esetén módosítja, vagy kezdeményezi a módosítását. Ezt megelőzően esetmegbeszélést, esetkonferenciát hív össze.
- A család- és gyermekjóléti központ szükség szerint, de legalább évente írásban tájékoztatja a gyámhivatalt a szociális segítőmunka eredményéről. Ha fél év után pozitív változást tapasztal az esetmenedzser, javasolhatja a védelembe vétel megszüntetését, vagy ennek hiányában annak fenntartását.

4.1.2. A gyermek(ek) családból való kiemeléséhez kapcsolódó feladatok

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, vagy ha a védelembe vétel nem hozott eredményt.

Ideiglenes hatályú elhelyezés:

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul javaslatot tesz a hatóság intézkedésére. A gyámhatóság a gyermeket 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.

Harminc nap múlva az illetékes gyámhivatal felülvizsgálja az ideiglenes elhelyezést, s a felülvizsgálat során környezettanulmányt készít vagy szerez be, kikéri a család-és gyermekjóléti központ véleményét, mely során megvizsgálja, hogy a családból való kiemelés okai fennállnak-e még. Ehhez az esetmenedzser javaslatot tesz a további intézkedésre: mely lehet visszahelyezés a családba, alapellátás keretében történő családgondozással, illetve védelembe vétellel, valamint nevelésbe vétel.

Nevelésbe vétel:

A gyermek(ek) nevelésbe vételére leggyakrabban a sikertelen védelembe vétel, vagy az ideiglenes hatályú elhelyezés felülvizsgálatát követően kerül sor, amikor a veszélyeztetettség továbbra is fennáll.

A nevelésbe vételt követően és annak felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi és tájékozódik a beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről, feltéve, hogy a gyermek nem örökbe fogadható. A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal 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. A család- és gyermekjóléti központ közreműködik a gyermekek és a szülők kapcsolattartásának biztosításában.

A szülőket és a család többi tagját az esetmenedzser továbbra is rendszeresen látogatja, segítően közreműködik abban, hogy a szülők minél hamarabb rendezni tudják körülményeiket, hogy a gyermekük haza gondozható legyen. Életvezetési tanácsokkal és szükség esetén pszichológus segítségével próbálja a helyes döntések irányába befolyásolni őket. Bevett gyakorlat intézményünkben, hogy a családból való kiemelést követően más esetmenedzser gondozza a családot, mint a kiemelést megelőzően, annak érdekében, hogy a szülők bizalma ne sérüljön.

Amennyiben a vérszerinti szülő körülményeiben változás állt be és a helyzet alkalmassá válik a gyermek hazagondozására ezt jelzi a gyermekvédelmi gyámnak és a Gyámhivatalnak. A Gyámhivatal ilyenkor tájékoztatást kér a gyermekvédelmi gyámtól, az esetmenedzsertől, gyermekvédelmi szakszolgálattól (gyámi tanácsadó, nevelőszülő tanácsadó), gyerekotthontól, szükség szerint a gyermekvédelmi szakértői bizottságtól.

A nevelésbe vétel megszűnik a nevelésbe vétel okainak megszűnésével, családba fogadással, örökbefogadással, a gyermek nagykorúvá válásával, vagy amennyiben a bíróság a másik szülőhöz vagy 3. személyhez helyezi a gyereket.

Utógondozás:
Ha a gyermek 18 éves kora előtt szűnik meg a nevelésbe vétel, akkor az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a Gyámhivatal határozata alapján látja el. Ebben az esetben utógondozási terv készül (ez egy egyéni gondozási-nevelési terv) a szülővel és a gyerekkel közösen. Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.
Az utógondozás során támogatja a gyermeket az őt veszélyeztető körülmények megelőzésében, a lakókörnyezetébe, családban történő be-illetve vissza illeszkedésében, tanulmányai folytatásában, hogy képességeinek megfelelő oktatási intézményben tanuljon vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahelyet találjon. Segítséget nyújt a konfliktus helyzetek megoldásában.
Segíti a szülőt a gyermek(ek) gondozásában, a családot az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutásban. Szükség szerint, de legalább havonta egyszer felkeresi a családot.
Fél évente, ill. a Gyámhivatal felhívására bármikor és a kirendelés megszűnésekor írásban tájékoztatja a Gyámhivatalt az utógondozás eredményéről. Ha a felmerülő problémák utógondozás keretében nem megoldhatók, javaslatot tesz más gyermekvédelmi intézkedésre.
Ha a gyermek nevelésbe vétele 18. életévének betöltésével szűnik meg az utógondozói ellátást a fiatal felnőtt a 24. életévének betöltéséig kérheti. A fiatal felnőtt kérelmére, gyám javaslatára rendelik el, ha a fiatal felnőtt a létfenntartását önállóan biztosítani nem tudja, nappali tagozaton tanul, vagy bentlakásos szociális intézménybe várja felvételét. A Gyermekjóléti Központ - a szakellátás munkatársaival egyeztetve - a gyermek 18. évének betöltése előtt 2 hónappal javaslatot tehet a Gyámhivatal felé az utógondozói ellátásra.

4.1.3. A családjából kiemelt gyermek(ek) visszahelyezésének, családba fogadásának elősegítése érdekében végzett feladatok:
A gyermeknek a családba való visszahelyezése érdekében együttműködik a gondozási hellyel, a gyermekvédelmi gyámmal, támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.
Bekerüléskor és felülvizsgálat előtt az esetmenedzser meglátogatja a gyermeket a gondozási helyén, tájékozódik a beilleszkedéséről, látogatásának lehetőségeiről, kivéve, ha gyermek örökbefogadható. Folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal, a gyermekvédelmi gyámmal. Javaslatot tesz a kapcsolattartás formájának, módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében történő változás azt indokolttá teszi. A felülvizsgálat során tájékoztatja a Gyámhivatalt, a gondozási helyet, a gyermekvédelmi gyámot a gyermeknek a szülővel, valamint más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról, a szülő életkörülményeinek alakulásáról, esetlegesen a családba fogadás lehetőségeiről.

Az esetmenedzser utógondozói feladatokat lát el, ennek érdekében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását, munkahely felkutatását. Az utógondozás során együttműködik a gyermekjóléti szakszolgáltatást nyújtó intézménnyel.

4.1.4. Örökbefogadással kapcsolatos feladatok:

A nevelésbe vett gyermek örökbe fogadhatóvá nyilvánítására irányuló eljárás során az esetmenedzser a gyámhivatal megkeresésére környezettanulmányt készít a gyermek szüleinél, illetve a gyámhivatal és a szakszolgálat megkeresésére az örökbe fogadni szándékozó személynél.

4.1.5. Tankötelezettség elmulasztásához kapcsolódó feladatok:

A nevelési - oktatási intézmény vezetőjének 50 óra igazolatlan mulasztás esetén értesítenie kell a gyermek tényleges tartózkodási helye szerint illetékes gyámhatóságot és a család-és gyermekjóléti központot. Az esetmenedzser tankötelezettség elmulasztása esetén javaslatot tesz hatósági intézkedésre.

Az 50 kötelező tanórai foglalkozás elmulasztása esetén - a Gyvt.68/A.§ (1) bekezdése és a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény 15.§ (1) bekezdése alapján - a gyámhatóság kezdeményezi a kincstárnál az iskoláztatási támogatás szüneteltetését és elrendeli a 16. életévét be nem töltött, védelembe vétel hatálya alatt nem álló gyermek védelembe vételét. Ennek értelmében tehát minden gyermekre, életkorától és a család jövedelmi helyzetétől függetlenül ugyanaz a jogkövetkezmény vonatkozik: 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.

Mivel az 50 óra feletti jelzést minden esetben megkapja az esetmenedzser is, ezért védelembe vételre tett javaslata során elkészíti a gondozási nevelési tervet. Olyan feladatokat határoz meg a szülő és a gyermek számára, mely hozzájárul a rendszeres iskolába járás szokásának kialakításához, a tankötelezettség teljesítéséhez, és a családi pótlék folyósításának mielőbbi visszaállításához.

4.1.6.A családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásával kapcsolatos feladatok

Ha a gyermek veszélyeztetettsége elsősorban elhanyagolása miatt áll fenn és a szülő a gyermek veszélyeztetettségét az alapellátások önkéntes igénybevételével megszüntetni nem tudja, vagy nem akarja, és alappal feltételezhető, hogy a családi pótlék célzott felhasználásával a gyermek fejlődése családi környezetében biztosítható, a védelembe vétellel egyidőben - vagy annak fennállása alatt - a családi pótlék természetbeni nyújtásáról határozhat a gyámhatóság. A legfeljebb hat hónapra elrendelhető, ismételhető intézkedés ideje alatt a pénzfelhasználás eseti gyám közreműködésével történik.

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.
Az esetmenedzser 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 és új pénzfelhasználási terv készítését.

4.1.7. Megelőző pártfogó felügyelet és hozzá tartozó feladatok:

A megelőző pártfogó felügyelet célja, hogy a szabálysértést megvalósító, vagy bűnelkövető fiatalkorúnál a bűnismétlés veszélye ne álljon fenn. Ennek érdekében a pártfogó felügyelő és a Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere környezettanulmányt készít. A megelőző pártfogó felügyelő a kockázat analízis során feltérképezi, hogy a bűnismétlésnek alacsony, közepes, illetve magas-e a kockázata. A Gyámhivatal tanácskozást hív össze, amelynek során meghatározza a szükséges beavatkozás irányát.
Megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser egyéni gondozási-nevelési tervet készít, rögzíti a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát. Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítésébe az esetmenedzser bevonja a gyermeket és családját, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, a pártfogó felügyelőt, valamint az eset szempontjából érintett, szolgáltatásokat nyújtó intézményeket.
Az esetmenedzser elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködést, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő együttműködést, valamint 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, illetőleg 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. Amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg ezt írásban jelzi ezt a Gyámhivatalnak.

4.1.8. A kórházból történő haza nem adhatóság megállapításával kapcsolatos feladatok feladatok:

A család- és gyermekjóléti központ a haza nem adhatóság megállapítása iránti eljárás megindítása érdekében legkésőbb a válsághelyzetben lévő várandós anya terhességének 32. hetében javaslatot tesz a gyámhivatalnak. A család- és gyermekjóléti központ a haza nem adhatóság megállapítása iránti eljárás megindítására irányuló javaslatában részletesen feltárja az alapellátási előzményeket és az alapellátási tevékenység eredménytelenségének okait, a

szülők együttműködési készségét. Megküldi a gyermekjóléti alapellátás során felvett környezettanulmányt és cselekvési tervet, valamint a rendelkezésére álló valamennyi releváns dokumentumot. Véleményt nyilvánít a születendő gyermek haza nem adhatóságának a szülőkkel összefüggő személyi és életkörülménybeli okairól, valamint arról, hogy mindezek mennyiben alapozzák meg közvetlenül a születendő gyermek súlyos veszélyeztetettségét. Javaslatot tesz a születendő gyermek számára kirendelhető gyám személyére, vagy a gyámkeresés eredménytelensége esetén tájékoztatást nyújt annak okairól.

4.2. Család- és Gyermekjóléti Központ speciális feladatai

A Család- és Gyermekjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, jogainak érvényesítése érdekében, a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

A Család-és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásainak az igénybevétele önkéntes, kivéve, ha azt a gyámhivatal kötelezően előírja. Az ügyfelek fogadása előjegyzés alapján történik.

4.2.1.<u>Jogi tanácsadás</u>

A jogi tanácsadás keretében az ügyre vonatkozó jogszabályok ismeretében a szolgáltatást igénybe vevő javaslatot kap jogainak érvényesítésére, az ügy megoldására vonatkozóan. A központ által biztosított jogi tájékoztatás a munkajog, társadalombiztosítási jog, polgári jog, családjog és a közigazgatási eljárások jogterületén nyújt segítséget. A jogi segítségnyújtásban az intézményben jogász segítségével kapnak választ ügyfeleink, kéthetente 4 órában. A szolgáltatás térítésmentesen vehető igénybe.

4.2.2.<u>Pszichológiai tanácsadás</u>

A Család- és Gyermekjóléti Központ hetente két alkalommal 10 órában szerda és csütörtöki napokon biztosít pszichológiai tanácsadást. A pszichológiai megsegítést tapasztalt szakember végzi, melynek célja, Az aktuális élethelyzetben elakadt személyek segítése abban, hogy elérjék céljaikat, vagy hatékonyabban működjenek.
Jellemzői, hogy középpontjában az aktuális élethelyzeti probléma áll, amelynek megoldásán a jelenre összpontosítva, tudatos szinten dolgozik a tanácsadó támogatásával a kliens.
Ez a folyamat preventív célokat is szolgál, hiszen a probléma optimális megoldása elősegítheti a további problémák megelőzését. A központ tekintetében a veszélyeztetett gyermekek, vagy családtagjai kötelezhetőek a pszichológiai megsegítés igénybevételére a probléma kezelése érdekében.
A pszichológus lehetőség szerint részt vesz az esetkonferenciákon és tartja a kapcsolatot az esetben dolgozó más segítő szakemberekkel. Tájékoztatja az asszisztensen keresztül az esetmenedzsert a kliens vagy család megfelelő együttműködéséről vagy annak hiányáról.

A pszichológiai tanácsadás igénybevételének folyamata:
Ha az ügyfél nem áll kapcsolatban intézményünkkel, akkor önmaga kérhet időpontot. Amennyiben a család- és gyermekjóléti szolgálatnál együttműködési megállapodással

rendelkező ügyfél kér pszichológiai megsegítést, úgy az őt segítő családsegítő delegáló lapon kéri a pszichológust a pszichológiai megsegítésre, tájékoztatva őt a pszichológiai megsegítés igénylésének indokáról.
Az első interjú megtörténik az anamnézis felvétele, keretek tisztázása (gyermek esetében szülővel/törvényes képviselővel). A tanácsadás lezárásól készül egy feljegyzés, melyet a pszichológus az asszisztens közreműködésével továbbít a családsegítőnek.

Ha az ügyfél az előre egyeztetett időpontban két alkalommal nem jelenik meg és távolmaradását nem jelzi, abban az esetben csak intézményvezető engedélyével kérhet újabb időpontot. Az ő engedélyével folytathatja a pszichológusi megsegítést. Azonban, ha következő két alkalommal sem jelenik meg igazolatlanul, akkor a szolgáltatást fél évig nem veheti igénybe. Amennyiben az ügyfél huzamosabb ideig igazolatlanul nem jelenik meg, az ellátás megszűntetésre kerül.

4.2.3. Családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia

A családterápia, vagy család- és párterápia olyan terápia, mely családokkal, illetve párkapcsolatban élőkkel foglalkozik, nem egy adott családtag egyéni problémáira, tüneteire fókuszál, hanem a családtagok közötti viszonyokra, az egymással való viselkedésre. Az egyes családtagok tehát csakis a családi rendszer részeként értelmezhetők. A családban felmerülő működési zavarokon, konfliktusokon, problémák vagy élethelyzetek megoldásán tud hatékonyan segíteni. A terápia közösen történik, a család összes tagjával. A család-és párterápiát végző szakember hetente egy alkalommal 3 órában nyújtja a szolgáltatást.

A családkonzultáció segíthet, amikor valamilyen működési zavar van a tagok között, sok a vita, veszekedés, vagy betegség érinti valamelyik családtagot (pl.: szülő-gyerek, testvér konfliktusok, párkapcsolati krízisek). Fontos, hogy a családkonzultáció során a család minden tagja elmondhassa véleményét. Általában, akik a legérintettebbek a problémában, azok vannak jelen a családterápiás üléseken. Családterápián akár több generáció is jelen lehet. Az első interjú során a terapeuták és a résztvevő felek közösen megfogalmazzák a családterápiás célt, megállapodnak az ülések számában.
Ha a családterápia eredményes, nem csupán az aktuális problémák és tünetek szűnnek meg, de a következő generációknál sem öröklődnek tovább a családi mintázatok.

Amennyiben az ügyfél az előre egyeztetett időpontban két alkalommal nem jelenik meg és távolmaradását nem jelzi, abban az esetben csak az intézményvezető engedélyével kérhet újabb időpontot. Az ő engedélyével folytathatja a családterápiában való megsegítést. Azonban, ha következő két alkalommal sem jelenik meg igazoltalanul, akkor a szolgáltatást fél évig nem veheti igénybe.
Amennyiben az ügyfél huzamosabb ideig igazolatlanul nem jelenik meg, az ellátás megszűntetésre kerül.

Kötelezően vezetendő dokumentáció a tájékoztatási nyilatkozat, a tevékenységi napló, továbbá az adatszolgáltatás a KENYSZI-be történő jelentéshez.

4.2.4. Utcai (lakótelepi) szociális munka

Célja, hogy elősegítse a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülését. A

magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítésére szolgál. Indokolt esetben a gyermek átmeneti gondozását vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítését szükséges kezdeményezni.
Az utcai szociális munka keretében az esetmenedzser napközben végzi a felderítő munkát. Bejárja azokat a területeket, helyeket, ahol a célcsoport előfordulása valószínűsíthető, ez helyi szinten a Cifra-kertet, Tesco áruház üzletsorát, parkokat jelenti elsősorban. A felderítő munka során a gyerekekkel történő kapcsolatfelvétel és az iskolától vagy az otthontól való távolmaradás okának megismerése fontos feladat. Az elérés másik módszere a jelzőrendszeri és lakossági jelzésekre épül. Munkánk során nagy hangsúlyt fektetünk a gyerekek tájékoztatására iskolákban és gyermekintézményekben. A tájékoztatást abból a célból nyújtjuk, hogy a bajbajutott gyermekek tudjanak segítséget kérni, ismerjék a szolgáltatások elérhetőségét, a készenléti szolgálat működését, az adott intézményben tevékenykedő óvodai- és iskolai szociális segítőt.
Fontos feladat még 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.

4.2.5. Kapcsolattartási ügyelet

A kapcsolattartási ügyelet fontosságát felismerve intézményünk már évek óta rendelkezésére áll azon igénybe vevők számára, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más személy számára a találkozás máshol nem biztosítható. A szolgáltatás nyújtása az intézmény saját, erre a célra rendszeresített helyiségében kerül sor, szükség esetén felügyelet mellett.
A kapcsolattartást az alábbi időpontokban biztosítjuk: hétköznap munkaidőben előzetes egyeztetést követően, illetve pénteken 14-16 óráig és szombaton: 8-12 óra között.
A kapcsolattartás elrendelését megelőzően a hatóság felveszi intézményünkkel a kapcsolatot és az időpont a szabad kapacitás, valamint a szülők munkarendjéhez igazodóan kerül megállapításra. A jogerős határozat átvétele után intézményünk kapcsolatügyeleti koordinátora felveszi a kapcsolatot a szülőkkel.
A szolgáltatás igénybevételének feltétele minden esetben a „nulladik” találkozás, melynek célja a felek részletes tájékoztatása a szolgáltatásról, a kapcsolattartási ügyelet házirendjének ismertetése, annak tudomásul vétele és aláírása. Az intézményi keret-megállapodás megkötésekor a kapcsolattartásra jogosult szülő/hozzátartozó, a kapcsolattartó szülő és intézményünk aláírja a megállapodást, amely ezt követően iktatásra kerül a házirenddel együtt. A megállapodott felek ebből egy példányt megkapnak.
A létrejött, avagy meghiúsult kapcsolattartásokról a felügyelő esetmenedzser feljegyzést készít, mely tartalmazza a kapcsolattartás időpontját, a résztvevők, illetve a szakemberek nevét és a lényeges eseményeket. A kapcsolattartáson résztvevő szakemberek feljegyzés készítése során írásba foglalják véleményüket, megjegyzéseiket a kapcsolattartáson történtekről.
A központ felügyelt kapcsolattartást is biztosít, ahol minden alkalommal két szakember van jelen. Az illetékes gyámhivatal részére a felügyelt kapcsolattartás feljegyzéseinek másolatát

megküldik annak elmaradása esetén 5 napon belül, a megvalósulásáról, az ott történtekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről, felkérésre, vagy a felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról tájékoztatja a gyámhivatalt.

A kapcsolattartási ügyelet feladatait ellátó intézmény a nevelőszülői hálózat működtetőjével kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vérszerinti szülő, vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja. A nevelésbe vett gyermek kapcsolattartását a vérszerinti szülővel vagy más kapcsolattartásra jogosult személlyel a gyámhivatali határozat szabályozza. A kapcsolattartási ügyeleten az ügyeletes a határozatnak megfelelően látja el a feladatát és segíti a kapcsolattartást (amennyiben az szükséges) az egyedi megállapodás szerint.

4.2.6. Kórházi szociális munka

A szolgáltatás feladata a szülészeti-nőgyógyászati osztályon, a kórházi védőnővel és a kórházi szociális munkással 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, illetve belgyógyászati osztállyal való együttműködés. A jelzés módja történhet írásban, személyesen, telefonon, de az utóbbi két esetben szükséges az írásos jelzés megtétele is utólagosan. A család és gyermekjóléti központ tájékoztatja a jelzést tevőt a megtett intézkedésekről.

A NHSZK Család- és Gyermekjóléti Központ együttműködési megállapodást kötött a Nagykőrösi Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézettel, amelynek értelmében a kórházi szociális munkás jelzést küld a segítségre szoruló felnőttekről. A gyermekek és várandós anyákkal kapcsolatos jelzések megtételére a Bács-Kiskun Megyei Oktatókórház szociális munkásai tesznek jelzést.

Az egészségügyi szolgáltatást nyújtó szervek, a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a Gyvt. 17.§ (2) bekezdése szerint kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a család- és gyermekjóléti központ felé, valamint hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, ill. súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető körülmény fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

A jelzésnek tartalmaznia kell:

- A jelző intézmény pontos adatait (név, telefonszám, osztály).
- A jelző személy nevét, beosztását, elérhetőségeit. - Az érintett gyermek/család adatait (név, lakcím, anyja neve, telefonos elérhetőség).
- A jelzés okait, esetismertetést.
- A probléma elhárítása érdekében történt intézkedéseket. Ha a kórházi szociális munka helye, valamint a gyermek tényleges tartózkodási helye különböző család- és gyermekjóléti központok ellátási területén található, a kórházi szociális munkát végző

család- és gyermekjóléti központ értesíti a tartózkodási hely szerinti család- és gyermekjóléti központot a gyermek veszélyeztetettségéről.

A kórházi szociális munkás a jelzések fogadását követően felveszi a kapcsolatot a jelzést tevő szervvel, személlyel, és az érintett családdal.

4.2.7. Óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a köznevelési intézményben biztosított preventív jellegű segítő tevékenység, amely az iskoláskorú gyermekek és fiatalok képességeinek, lehetőségeinek legoptimálisabb kibontakozását támogatja szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításában.
Az ellátási terület: Nagykőrös Járás közigazgatási területe. Az ellátás a nevelési és oktatási intézményekbe járó gyermekekre és szüleikre/törvényes képviselőikre, vagy ott dolgozó szolgáltatást igénybe vevők összességére terjed ki.

Ügyfélfogadás rendje: hétfőtől csütörtökig: az adott nevelési és oktatási intézmény helyi sajátosságainak és igényeinek megfelelően, annak Intézményében, péntekenként a központ irodájában végez az óvodai-iskolai szociális segítő adminisztratív tevékenységet.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember segíti a gyermeket a köznevelési intézménybe való beilleszkedésében, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében, a beiskolázáshoz, a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatásában. Segít feltárni a gyermekek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezőket, segítséget nyújt a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint a nevelési problémák esetén a családnak is tanácsadást biztosít. Közvetítői szerepet tölt be a gyermek és családja, valamint a köznevelési intézmény között kialakult konfliktusok feloldásában.
Munkájának fontos célja a prevenció, melyben az észlelő- és jelzőrendszer hatékony működésének segítésével könnyebben kiszűri a gyermek veszélyeztetettségét, hozzájárul a tanulók szociális kompetenciájának, a szülőkkel való kapcsolat minőségének fejlesztéséhez, valamint aktivizálja az iskolát körülvevő intézményrendszerrel való kapcsolati hálót.
Információt nyújt az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a szociális rendszer működéséről, mind a gyermek, mind a szülő, mind a pedagógus számára. Pályaorientációs tanácsadást végez, közvetít különböző szolgáltatások eléréséhez, valamint a tanulók számára egyéni tanácsadást és információt nyújt.

Az óvodai és iskolai szociális segítők legtöbb esetben prevenciós előadások megtartására kapnak felkérést. Leggyakoribb témák a bullying, társas kapcsolatok, internet használat és a média hatásai. Egyéni beszélgetéseket is folytatására a tanulókkal pl. magatartási zavar, dühkitörések, és egyéb pszichológiai problémák miatt. Ezekben az esetekben a diákokat tovább delegálják egy-egy beszélgetés után az iskolapszichológushoz, vagy ha nincs az iskolában ilyen szakember, akkor központunk pszichológusához.

Feladatellátásuk során csapatépítő játékos órákat is tartanak. Általános iskolában 5-8 osztályosok körében használják a K.I.A.B.Á.L társasjátékot. A játék négy témaköre: bűnügy,

drog, áldozattá válás, iskola/szabadidő. A játék folyamán ezekből a témákból kapnak kérdéseket a tanulók. A válaszok minden esetben átbeszélésre kerülnek.

Óvodák esetében az óvónőkkel minden esetben megbeszélik a gondozott családok helyzetét, a kapott információt közvetítik a családsegítők, esetmenedzserek felé, így egyfajta „kapocs-szerepet" töltenek be intézményünkben.

A család - és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást kötött a köznevelési intézményekkel, illetve annak fenntartóival, amelyben rögzítették a óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység biztosításának kereteit, valamint az együttműködés módját, mindkét együttműködő fél részéről a vállalásokat, a köznevelési intézmény által kért specifikus tevékenységeket, hiszen intézményenként eltérő problémák mentén fogalmazódnak meg a különböző igények.

4.2.8. Szociális diagnózis készítése

A szociális diagnózis bevezetésével egységes, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások igénybevételét megelőző bemeneti szűrő került alkalmazásra. Az SzCsM rendelet 30. § alapján a szociális diagnózis célja, hogy megalapozza az egyén szociális támogatását, segítését és a majdani szolgáltatónál a szolgáltatási terv elkészítését, valamint megvalósítását.
A diagnózis elkészítése során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról.
A felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapításra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek megteremthetik az egyén fejlesztéséhez, életvitelének javításához szükséges feltételeket, továbbá megtörténik a célok elérését gátló és segítő erőforrások, kockázatok számbavétele.
A diagnózis egyfajta értékelési folyamat is, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét a diagnózist készítő és maga az érintett személy összeveti.

A szociális diagnózis készítése során a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján a szükséges szolgáltatások megállapítása érdekében a szakember felméri a járás gyermekjóléti alapellátásait, szociális szolgáltatásait, egészségügyi, munkaerőpiaci, karitatív és egyéb szolgáltatásait, majd azokat évente aktualizálja. Megismeri az igénylő és családja szociális helyzetét, szükségleteiket, vagy meghatározza nehézségeikből fakadó hiányosságaikat és megállapítja a megfelelő és szükséges szolgáltatásokat. Az igénylőt tájékoztatja a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről, vagy azok hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a kapcsolatfelvételben az adott szolgáltatóval. Segíti a közvetlen ismeretátadást a család-és gyermekjóléti központok, illetve a család-és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai között. Felveszi a szociális diagnózist a család-és gyermekjóléti központok, illetve a család –és gyermekjóléti szolgálatok meghatározott klienseivel. Elkészíti a személyre, családra vonatkozó helyzetértékelést és szolgáltatási tervet, a szociális diagnózist az első interjútól számított 15 munkanapon belül. Tájékoztatást nyújt a delegáló szolgáltató részére, beszámolót készít a szociális diagnózis felvételével kapcsolatos tapasztalatairól.

Szociális diagnózis elkészítésének lépései:

1. kapcsolatfelvétel - a jelzést/delegálást követően telefonon vagy személyesen, a jelzést tevő esetleges közvetítésével/bevonásával.

2. tájékoztatás- a szociális diagnózis elkészítéséhez valamennyi érintett hozzájárulása szükséges, ennek hiányában a diagnózis nem készíthető el. Kizárólag cselekvőképes igénylő járhat el önállóan.
3. interjú- irányított, strukturált beszélgetés, melyhez az igénybe vevő aktív együttműködése szükséges. Gondnokság alatt álló személy esetében a gondnok jelenléte és hozzájárulása is szükséges a diagnózis elkészítéséhez. Javasolt időkeret: maximum 3 ülés, alkalmanként 60 perc.
4. adatlap kiöltése- az adatlap elkészítésébe az ellátást igénybe vevő hozzájárulásával más szakember is bevonható, az ellátott korábbi segítő kapcsolatainak feltérképezése a szükségletfelmérés szempontjából releváns lehet. Az első interjútól számított 15 napon belül elkészíti az adatlapot.
5. adatlap aláírása- igénylő tájékoztatása a megállapított szükségletekről, igénybe vehető szolgáltatásokról, szolgáltatókhoz történő irányítás.
6. az adatlap az aláírás időpontjától 6 hónapig használható fel.
7. visszatájékoztatás a delegáló/jelzést tevőnek a diagnózis felvételéről.

4.2.9. <u>Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat működtetése</u>

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 készenlétben lévő munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.
A készenléti telefon száma az intézmény bejáratait, jól látható helyen ki van függesztve, a járás lakosai tájékoztatva lettek a helyben szokásos módon. A járás területén lévő szolgálatok helységeinek bejáratait szintén ki van függesztve. A készenléti telefon száma: 06-20-274-51-10 –es szám, mely nem ingyenesen hívható.
A Család és Gyermekjóléti Központ tájékoztatást nyújt a lelkisegély telefon elérhetőségéről. A készenléti telefonon a hívó kapcsolatba léphet az intézmény ügyeletet tartó munkatársával és segítséget, tanácsot kap problémái - krízishelyzet esetén azonnali - rendezéséhez. A szolgáltatás a krízishelyzetben tanácsadással, információval, tájékoztatással, szükség esetén hivatalos személy – rendőr, mentő, tűzoltó – helyszínre történő mozgósításával történik, mely biztosítja a járásban a folyamatos gyermekvédelmi ellátást.

A készenléti feladatokat ellátó kolléga otthonában köteles az erre a célra fenntartott mobiltelefont olyan módon üzemeltetni, hogy a folyamatos elérhetőség biztosított legyen, így a hívást fogadva megteszi a szükséges intézkedést, valamint a kapcsolódó adminisztrációt elkészíti. Minden napról bejegyzés készül, az átadás–átvétel, az esemény leírása mellett a mobilról indított hívás száma és indoka is rögzítésre kerül.

A készenléti szolgálat munkatársa a készenléti szolgálat végeztével, de legkésőbb a következő ügyelet megkezdése előtt fél órával minden alkalommal köteles felkeresni az utána következő készenléti szolgálatban lévő kollégát konzultáció, telefonkészülék és a dokumentáció átadása céljából.

Szükség esetén megteszi a megfelelő intézkedéseket: értesíti az illetékes család és gyermekjóléti központot, vagy család- és gyermekjóléti szolgálatot, a jelzőrendszer tagjait, hatóságot stb.

A Központ feladatait az alábbi munkaformák segítségével végzi:

Esetkonferencia, szakmai megbeszélés, konzultáció, esetmegbeszélés:
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.

Az esetkonferencia alkalmak tapasztalatai, eredményei alapozhatják meg a védelembe vételi vagy más hatósági intézkedés, javaslat készítését. A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, jelzőrendszeri tagokat, illetve intézmények képviselőit szükség szerint meghívjuk. Így különösen akkor, ha részvételük az egyes gyermekkel kapcsolatos problémafeltárás megoldásához, az érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó gondozási-nevelési terv kidolgozásához szükséges.
A Család- és Gyermekjóléti Központ a Módszertani útmutató, protokoll alapján a hatósági intézkedések alatt álló személyekkel kapcsolatos szociális munka koordinálása érdekében kapcsolatot tart a járás területén található szociális, egészségügyi és oktatási intézményekkel.

A Család- és Gyermekjóléti Központ belső feladatmegosztása - NHSZK Család- és Gyermekjóléti Központja esetmenedzserei között a feladatokat a szakmai vezető elosztja a szakmai szabályok szerint, a területi elvet, a gondozott gyermekek (családok), egyének számát és a munkatárs terhelhetőségét, az egyéni adottságokat figyelembe véve.

Család- és gyermekjóléti központ **feladata** a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő- és **jelzőrendszer működtetése**. A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a járás területén működő jelzőrendszeri tagok munkáját e feladatok végrehajtására, illetve azok koordinálására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.

A járási jelzőrendszeri tanácsadó feladata a járás területén működő jelzőrendszerek munkájának koordinálása, szakmai támogatás nyújtása. A jelzőrendszeri tanácsadó a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket összesíti, segítséget nyújt a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatnak a szakmai támogatást igénylő esetekben, valamint azokban az esetekben, amikor a jelzőrendszer tagjai és a Család és Gyermekjóléti Szolgálat között konfliktus alakul ki.

5. Az ellátás igénybevételének módja

- Együttműködésre kötelezetten, a gyámhivatal határozatának véglegessé válását követően vagy a bíróság kapcsolattartásra vonatkozó határozat véglegessé válásával.

- A speciális szolgáltatás igénybevételére a család- és gyermekjóléti szolgálat jelzését követően, valamint gyámhatósági döntés alapján kerül sor.
- Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást önkéntesen az ellátott gyermekek és szüleik, valamint a pedagógusok jelzése alapján lehet igénybe venni.
- A tanácsadási és prevenciós szolgáltatásokról, szabadidős programokról, aktuális rendezvényekről, programokról, a szórólapokon kívül a jelzőrendszeren, civil szervezeteken, a helyi média bevonásával tájékoztatja az intézmény a lakosságot.
- A tanácsadók (jogász, pszichológus, családterapeuta) igénybevétele előzetes időpont egyeztetése alapján, telefonon vagy személyesen történik.
- Kapcsolattartási helyszín biztosítására, felügyelt kapcsolattartásra hétköznap munkaidőben előzetes egyeztetést követően, illetve pénteken 14-16 óráig és szombaton: 8-12 óra között van lehetőség gyámhivatali vagy bírósági döntés alapján keret-megállapodás megkötését követően.
- Telefonos-készenléti szolgálat ügyeleti ideje: munkanapokon délután 16.00 órától másnap reggel 8.00 óráig, hétvégén pénteken 14.00 órától hétfő reggel 8.00 óráig, munkaszüneti napokon 0-24.00 óra között.

A szolgáltatások a járás településein élő lakosok számára is elérhetőek. A család- és gyermekjóléti központ tevékenysége az ügyfelek számára térítésmentes.

A szolgáltatás megszűnése:
Megszűnik a segítő/támogató tevékenység, ha a célok megvalósulnak, a probléma megoldódik, ha az ügyfél az önkéntesen igénybe vett szolgáltatást már nem kéri, illetve ha a gyámhivatal az eljárást véglegessé válással, vagy a fiatalkorú nagykorúvá válásával zárja le.

6. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

A társintézményekkel, más intézményekkel történő együttműködés módját a jogszabály a jelzőrendszer működtetésében rögzíti. Tekintettel arra, hogy a szervezet működése évtizedes múltra tekint vissza, így a kiépült kapcsolatok kiszélesítése, azok fenntartása és élő munkakapcsolatként való működtetése a cél.
Az intézmény nagy hangsúlyt fektet a jó szakmai együttműködésekre. Nagykőrös város területén működő egészségügyi, szociális, oktatási, igazságügyi és rendészeti szervek, intézmények között a gyermek- és ifjúsági korosztály egészségének megőrzése, a mentális betegségek és a szenvedélybetegségek megelőzése, felismerése, korai kezelése érdekében megállapodások alapján valósul meg.
Az együttműködés indokoltsága és célja: Az intézmények működésének feltételei folyamatosan változnak, amely megköveteli a vezetőktől, dolgozóktól az eddigieknél érzékenyebb, kritikusabb és határozottabb reflektálást a történésekre, változásokra, tudásuk állandó frissítését, gyarapítását a kompetens munkavégzéshez.
A gyakorlati tapasztalatok alapján az egyének, gyerekek, családok, betegek problémája egyre összetettebb, megoldásukra egy szakma munkája nem elég, kezelésükre több irányú erőforrások mozgósítása, a szakmák közötti rendszeres információcsere és hatékony együttműködés szükséges.

A kapcsolattartás módja: személyesen, telefonon, e-mailen, cégkapun és postai úton történik.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációt. Az együttműködés során az egyes intézmények és intézményünk írásban vagy szóban közlik egymással azokat az adatokat, panaszokat, vizsgálati eredményeket stb., amelyek a közös célok eléréséhez, illetve a közös feladatok legjobb ellátásához szükségesek.

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 központ.

Az intézményen belül a Család –és Gyermekjóléti Központ, valamint a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat önálló szakmai egységként működik. Feladataik megfelelő ellátásához elengedhetetlen a szoros együttműködés, a rendszeres és a napi szintű konzultáció.

Az intézményvezető, illetve a szakmai vezetők bármikor elérhetőek az esetmenedzserek, illetve az óvodai és iskolai szociális segítők számára, a velük való konzultáció biztosított. Távollétük esetén erre telefonon van lehetőség.

7. **A szolgáltató ellátásairól szóló tájékoztatás helyi módja**

- Nagykőrös Város rendezvényein szórólapokon keresztül;
- A helyi sajtóban információk közzétételével, tudósítások megjelentetésével;
- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján;
- Az észlelő- és jelzőrendszer tagjain keresztül szórólap, illetve plakát formájában jól közvetíthetők szolgáltatásaink.

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők az első kapcsolatfelvétel alkalmával tájékoztatást kapnak az intézmény feladatairól, a biztosított szolgáltatás tartalmáról, az ügyfél jogairól és az együttműködés lehetőségeiről.

A gyermek védelembevétele okán indult esetekben, a vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével a tájékoztatás kiterjed az alábbiakra:

- a gyermeki jogok és kötelezettségek,
- a szülői jogok és kötelezettségek,
- az önkéntes igénybevétel, a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményei,
- az intézmény házirendje,
- az iratbetekintési jog gyakorlása,
- a panaszjog gyakorlásának módja,
- az intézmény által vezetett, rá vonatkozó nyilvántartás, adatok, így a Gyermekeink Védelmében elnevezésű informatikai rendszerről, és a Központi Elektronikus Nyilvántartási rendszerről.

Az igénylő a tájékoztatást követően annak megtörténtéről nyilatkozatot ír alá.

8. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme

8.1. <u>Ellátottak vonatkozásában:</u>

A Család- és Gyermekjóléti Központ feladatai teljesítése során személyes adatokat vesz fel, rögzít, tárol, gyűjt, röviden: kezel, melynek során gondoskodik az Info törvény, illetve az ágazati jogszabályok, az adatvédelmi rendelkezések előírásainak betartásáról.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekvédelmi szolgáltatás során szem előtt kell tartani, hogy az ellátás során az igénybe vevő jogai ne sérüljenek. 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.

A szociális segítőmunkában részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, törvényben meghatározott jogokat is biztosítani kell. A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők általános vagy speciális jogainak biztosítása és jogvédelme vonatkozásában a Gyvt. 6-13. §-ának rendelkezései az irányadóak, melyek értelmében többek között:

- A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

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

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és arról szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. A tájékoztató tartalmazza: az intézmény működési költségének összesítését.

- A személyes gondoskodást nyújtó 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.

- Az intézményvezető köteles biztosítani, hogy az intézményi ellátások során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére. Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az intézmény minden szolgáltatást igénybe vevő ellátottak számára nyitva álló helyiségekben az ügyfelek által jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás végzése során biztosítjuk, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék. Biztosítjuk, hogy a jogi képviselők az intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthessenek, a dolgozókhoz kérdést intézzenek. A gyermekjogi képviselő részére a négyszemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosítunk.

8.2. A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

NHSZK Család- és Gyermekjóléti Központja szakmai munkát végző dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek, mely alapján megilleti őket a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltóságuknak és személyiségi jogaiknak tiszteletben tartása. Szakmai munkájuk végzése során az Infotv. hatálya alatt 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. Szakmai érdekképviseletüket a Szociális Igazgatók és Szakemberek Magyarországi Egyesülete és a Magyar Családsegítők és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete is elláthatja, de elsősorban a fenntartó intézmény szakmai és dolgozói fórumain keresztül érvényesíthetik érdekeiket. Egyéb esetekben a jogorvoslati rendszeren, ágazati érdekvédelmi és szakszervezeteken szerezhetnek érvényt jogaiknak.

Az Szt. 94/M. §. (1) pontja szerint november 12-e a Szociális Munka Napja, amely a személyes gondoskodást nyújtó intézményeknél, szolgáltatóknál munkaviszonyban vagy közalkalmazotti jogviszonyban álló dolgozókra kiterjedően munkaszüneti nap.

Az intézmény dolgozóinak kötelessége a munkaköri leírásban foglalt feladatot szakmailag magas szinten, az intézmény elvárásainak megfelelően teljesíteni, partnerkapcsolatai során az intézményt hitelesen, magas színvonalon képviselni. Munkavégzése során különösen a kliensekkel példamutatóan viselkedni, az intézmény szakmai programjában rögzített elveket maximálisan képviselni.
A kliensekkel kapcsolatos minden olyan tényt, adatot, információt, amelyről a kapcsolattartás során szerzett tudomást munkahelyi titokként kezelni, illetve betartani az adatvédelmi törvény idevonatkozó rendelkezései alapján. Saját munkaterületén szakmai, elméleti felkészültséggel rendelkezni, szakmai ismereteit folyamatosan továbbfejleszteni. A munkaköre ellátására vonatkozó jogszabályokat ismerni és azt a munkavégzés során alkalmazni, betartani.

Munkánknak irányt ad a szociális munka etikai kódexe: nemre, korra, társadalmi és etnikai hovatartozásra, vallási és világnézeti meggyőződésre, nemi irányultságra, fogyatékosságra és egészségi állapotra való tekintet nélkül, valamint bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés kizárásával végezzük a munkánkat. Szakmai tevékenységünk során a titoktartást és az információk felelős kezelését biztosítjuk.

8.3. Összeférhetetlenség, elfogultság esetei:

Egyszemélyes család- és gyermekjóléti szolgálat nem vehet részt a gyermekjóléti szolgáltatási feladatok ellátásában, ha az érintett gyermek szülője a szolgáltatást nyújtó személy maga, a fenntartó önkormányzat polgármestere, alpolgármestere, jegyzője vagy aljegyzője.

Család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ nem vehet részt a gyermekjóléti szolgáltatási feladatok ellátásában, ha az érintett gyermek szülője a szolgálat, központ szakmai vezetője vagy intézményvezetője, a fenntartó önkormányzat polgármestere, alpolgármestere, jegyzője vagy aljegyzője.

- Elfogult az a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó személy, akitől nem várható el az eset tárgyilagos megítélése.
- Az összeférhetetlenséggel vagy elfogultsággal érintett személy, vagy a szolgálat, központ vezetője köteles azt bejelenteni az ok tudomására jutásától számított 5 munkanapon belül a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalnak. A szolgáltatás igénybe vevője az összeférhetetlenséget vagy elfogultságot bármikor bejelentheti a család- és gyermekjóléti szolgálat, család- és gyermekjóléti központ székhelye szerint illetékes fővárosi és megyei kormányhivatalnak. A fővárosi és megyei kormányhivatal megvizsgálja a bejelentés megalapozottságát, és ha szükséges, kijelöli a feladatot ellátó szolgálatot, központot vagy személyt.

- Az összeférhetetlenséggel vagy elfogultsággal érintett szolgáltatást nyújtó személy az igénybe vevő felé fennálló tájékoztatási kötelezettségének köteles eleget tenni az összeférhetetlenség, elfogultság fennállása esetén is. (Gyvt. 39/A§)

8.4. <u>Iratbetekintés:</u>

Díjmentesen jogosult betekintést kérni a szolgáltató, intézmény vezetőjénél a gyermek szülője- feltéve, hogy szülő szülői felügyeleti jogát a bíróság nem szüntette meg,- törvényes képviselője, a korlátozottan cselekvőképes gyermek és a nagykorúvá vált gyermek a Gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszer törzsadat alrendszerében, valamint tervező és értékelő alrendszerében a gyermekre, illetve személyére vonatkozóan a szolgáltató, intézmény által kitöltött adatlapba, valamint jogosult arra, hogy kérésére az adatlapot nyomtatott formában díjmentesen rendelkezésére bocsássák.

A korlátozottan cselekvőképes gyermek számára a betekintési jogot a szolgáltató, intézmény vezetője - lehetőség szerint a gyermek törvényes képviselője vagy a gyermekjogi képviselő jelenlétében - a gyermek számára szükséges tájékoztatás mellett biztosítja.

Nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

Megtagadható a szülő tájékoztatása, illetve korlátozható iratbetekintési joga, ha:

- a szülő ellen gyermeke vagy a gyermeket nevelő másik szülő sérelmére elkövetett bűncselekmény miatt büntetőeljárás van folyamatban, annak jogerős befejezéséig,

- a szülő ellen gyermeke vagy a gyermeket nevelő másik szülő sérelmére elkövetett külön törvényben meghatározott hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható ideiglenes megelőző távoltartó határozat vagy megelőző távoltartó határozat iránti eljárás van folyamatban, a távoltartás időtartamáig (Gyvt. 136.§ (5)).

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli (Gyvt. 17.§ (2a)).

<u>8.5. Panaszjog gyakorlásának módja:</u>

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője) panaszával, ellátást érintő kifogásával elsődlegesen az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat vagy törvényes képviselőjét. Amennyiben az intézmény vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, úgy az igénylő az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy az ellátott jogi képviselő, gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az intézmény területén, a faliújságon jól látható kifüggesztésre kerüljön. Biztosítja továbbá, hogy a fenti jogi képviselők az Intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthessenek, az igénybe vevőkhöz és a dolgozókhoz kérdést intézzenek, az ellátott jogi és a gyermekjogi képviselő részére a négyszemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

9. 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. Továbbképzésre kötelezett a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben, főállásban dolgozó szakképzett szakember. Mentesül a továbbképzési kötelezettség alól az, akinek a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséhez öt évnél rövidebb idő van hátra.
Szakképzett, aki gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben dolgozik és az NM rendelet 2. sz. mellékletében szereplő munkakörhöz szükséges képesítéssel rendelkezik.
Minden szakképzett dolgozó számára kötelező teljesíteni a továbbképzésre vonatkozó kötelezettségét, a munkáltatóval történt egyeztetés alapján részt venni az akkreditált továbbképzéseken.

A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000 (VIII. 04.) SZCSM rendeletnek megfelelően), a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a képzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. 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.

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

1. Az intézmény, szolgáltatás működésére vonatkozó adatok

A Család-és gyermekjóléti szolgálat **a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ székhelyén,** 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky út 4. sz. alatt biztosítja szolgáltatásait. Az intézmény tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen található (buszmegálló 600 m, vasútállomás 1,5 km).

Elérhetőség:
Telefonszám: 06 53/552-275
Készenléti szolgálat telefonszáma: 36-20/274-5110 (Vörös Kód esetén is hívható)
E-mail: ***csgyszolg@nhszk.hu***

A Család-és Gyermekjóléti Szolgálat az alábbi ügyfélfogadási időben áll az ügyfelek rendelkezésére:

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

2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői

A család-és gyermekjóléti szolgálat Nagykőrös város közigazgatási területén belül nyújtja szolgáltatásait a rászoruló személyek, családok számára, életkortól függetlenül, különös tekintettel a válsághelyzetben lévő várandós anyákra, a gyermekekre, gyermekes családokra. Gyermek esetében a szociális szakemberek az őket segítő szolgáltatások biztosításán keresztül segítik a gyermeket nevelő családokat.

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

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 szolgálatot Nagykőrös közigazgatási területéről önkéntesen felkereső, vagy a jelzőrendszer által küldött, esetleg együttműködésre kötelezett és a szolgálat által megkeresett, szociális problémák miatt veszélyeztetett és/vagy krízishelyzetben lévő gyermekek, személyek, családok segítését végzi.

3. A szolgáltatások célja, feladata, alapelvei

3.1. Az ellátás célja, feladata az Szt. és a Gyvt-ben meghatározott feladatok szerint Nagykőrösön a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok segítése, számukra az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

Célja továbbá, 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.
Figyelemmel kísérjük a lakosság szociális élethelyzetét, s szükség esetén új szolgáltatás létrehozását kezdeményezzük a fenntartónál.

3.2. A szolgáltatás alapelvei

Munkánkat a szakmai protokollok, iránymutatások alapján végezzük. Ennek megfelelően az alábbi legfőbb alapelvek figyelemben tartásával járunk el:

A gyermek legjobb érdekének szolgálata: a gyermekek mindenek felett álló érdekeit figyelembe véve, törvényben elismert jogaikat 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 a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely szolgáltatás igénybevételére.
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 a megkülönböztetés.

Járványügyi veszélyhelyzet alkalmával az ágazati szerv irányítása szerinti eljárásrend alapján járunk el, csökkentve a személyes érintkezések számát.

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

4.1. A megvalósítani kívánt program:

A szolgálat a településen kialakuló szociális problémák megelőzése céljából szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást biztosít az azt igénylők részére. Segíti a hozzájutást az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz. Ügyintézés során igény szerint közreműködik az adatlapok kitöltésében.

A családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében családgondozást, szociális segítő tevékenységet végez. Információt nyújt az elérhető segítő szolgáltatásokról. A munkanélküliek, az adósság terhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a

pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást nyújt.

Közösségfejlesztő programokat, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést a kollegák kapacitása tükrében tud végezni. Az ünnepkörökhöz kapcsolódóan kézműves foglalkozást és a nyári szünetben prevenciós programot szervez a fiatal korosztálynak. A nyári prevenciós program az aktuális igényeknek megfelelően akár több héten keresztül kínál változatos programokat a gyermekek számára 8 és 16 óra közötti időszakban. Hozzájárul ezzel a csellengés, a szülői felügyelet hiányából adódó elhanyagolás megelőzéséhez. A családsegítők kettesével, heti váltásban vesznek részt a programok szervezésében, irányításában, a gyermekek felügyeletében.

Számos családban segítséget jelent a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel való együttműködésnek köszönhetően a heti rendszeres élelmiszer adomány, illetve az időközi kiajánlásokból való részesülés. A heti élelmiszer osztás hétfőtől péntekig történik, ügyfélfogadási időben.

Családok és egyedülállók számára is elérhető a ruhaneműk és háztartási eszközök adományközvetítése. Évente legalább négy alkalommal „börzét” szervezünk, amikor a ruhaneműk, használati eszközök, bútorok és babaruhák kerülnek kiosztásra. Egyedi adomány szükségleteket ügyfélfogadási időben is teljesítünk a rendelkezésre álló kapacitás függvényében.

Az intézmény minden évben részt a településfejlesztési koncepció egyeztetésén és a szociális kerekasztal megbeszélésen, ahol képviselheti tapasztalataival a helyi szociális érdekeket.

4.2. Személyi és tárgyi feltételek:

A Szolgálatnál **9** fő családsegítő végzi tevékenységét, akik közül egy fő szakmai vezetői feladatokat is ellát. Munkájukat 2 fő szociális asszisztens segíti. A zavartalan munkavégzéshez rendelkezésre állnak info-kommunikációs eszközök és megfelelő teljesítményű internet. A családsegítők közös irodahelyiségben dolgoznak, mindenkinek saját íróasztala, számítógépe van, s egy nagy teljesítményű fénymásoló-scanner segíti munkájukat. Vezetékes és mobil telefonok is rendelkezésre állnak a rugalmas munkavégzés érdekében. Az esetkonferenciákat a nagyobb ügyfélfogadó helyiségben lehet lebonyolítani, amely az ügyfélfogadó épületben található. Az asszisztensek végzik az ügyfelek fogadását és koordinálását és az adományok kiosztását.

A családsegítői feladatain felül egy fő ellátja a jelzőrendszeri felelősi munkakört, amely a területileg illetékes jelzőrendszer működtetése érdekében szükséges. Egy fő családsegítő közreműködik az EKAT és RSZTOP projektekben. Az EKAT keretében közben jár az emberkereskedelem elleni küzdelem hatékonyságának növeléséhez szükséges intézkedésben, az RSZTOP esetében a rászoruló személyek számára természetben juttatás biztosításakor segít az érintettek kiértesítésében. Egy fő családsegítő szemmel tartja a városban élő, hajléktalan életvitellel élő személyeket.

Családsegítő kollégáink átlagosan 25 családot gondozhatnak folyamatosan, szükség esetén a Család és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásai keretén belül biztosított készenléti szolgálatban, illetve kapcsolat ügyeletben is részt vállalhatnak.

A családsegítők hetente team ülést tartanak, melyen szakmai kérdésekről, teendőkről esik szó. Ezeken a megbeszéléseken történik a határidők, jelzések áttekintése, a családsegítők aktuális feladatainak felosztása is.

Egy szolgálati autó használati lehetősége is biztosított a szolgálat és központ számára, s kerékpárok is használatba vehetőek.

4.3. Gyermekekkel kapcsolatos feladatok, tevékenységek:

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, amennyiben pedig a szociális segítő munka eredménytelennek bizonyul 2025.07.01-től hatályos 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet 83/B. § értelmében a gyermekjóléti alapellátás eredménytelensége esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat legkésőbb a válsághelyzetben lévő várandós anya terhességének 31. hetében hatósági intézkedés megtételét javasolja a család- és gyermekjóléti központnál.
- a szabadidős programok szervezése,
- iskolai nyári szünetben 50-60 fő 7-14 éves korú gyermek számára programsorozat kerül megszervezésre, 4 héten keresztül, munkanapokon 8-16 óra időszakban. A program a csellengés, a szülői felügyelet hiányából adódó elhanyagolás megelőzésének érdekében szerveződik. A családsegítők párban, heti váltásban vesznek részt a programok szervezésében, irányításában, a gyermekek felügyeletében.
- 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 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.
- Legfőképpen a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, a már

kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzése.

4.4. Biztosított szolgáltatás elemek:

Egyéni esetkezelés, mely egy segítő folyamat, a klienst kialakult problémája megoldásában segíti annak érdekében, hogy a probléma minél hamarabb megoldódjon. Az esetkezelésben feltérképezésre kerülnek a kliens erőforrásai, a korábbi megoldási kísérletei, valamint a segítés lehetséges módjai.

A családsegítő munka leggyakrabban használt eszköze a segítő beszélgetés. Segítő beszélgetés során kerül feltárásra, az adott probléma, majd a segítő beszélgetés keretén belül valósul meg a közös probléma megoldásának keresése. Ez történhet egy alkalommal, de akár egy felépített folyamatként is.

A tanácsadás célzott folyamat, általában valamilyen konkrét ügy, vagy helyzet kapcsán célirányos információk továbbadását jelenti. Ez kapcsolódhat életvezetéshez, gyermeknevelséhez, párkapcsolati kérdésekhez, vagy általában a probléma megoldáshoz stb.

A családsegítésben sajnos mindennapos a krízisintervenció, mind a gyermekes családok, mind pedig a gyermek nélkül élő nagykorúak körében. Krízisintervenció során olyan súlyos veszélyeztető körülményeket hárítunk el, amelyek elengedhetetlenek a méltó emberi élethez. Ilyenek pl. súlyos anyagi nélkülözés esetén az élelmiszer eljuttatása a krízisben lévőhöz, vagy pl. gyermek esetén a súlyos elhanyagolás esetén a családból való kiemelés.

A családgondozás akkor tud leginkább sikeres lenni, ha rendszerszemléletben történik. Ha a család tagjait, mint egy működő, folyamatosan változó és egymásra hatást gyakorló rendszerként közelítjük meg,

Számos esetben a szolgáltatást igénybe vevőknek csupán információkra van szüksége valamilyen szolgáltatással kapcsolatban. Ezért az információk biztosítása a mindennapi munkánk része. A segítségnyújtás azonban nem áll meg, hiszen gyakran folytatódik a szükséges szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítésével, mint pl. a család-és gyermekjóléti központ speciális szolgáltatásaihoz való hozzáférés segítése (jogász, pszichológus, családterápia).

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

5.1. A feladatellátás szakmai tartalma:

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

Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és gyermekek érdekét képviselő társadalmi szervezet is élhet. A tevékenység során a szolgálat együttműködést alakít ki minden olyan intézménnyel, szervezettel melyek elősegíthetik a probléma megoldását.

E feladatkörében a 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,

A jelzőrendszer tagjai: az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, a köznevelési intézmények és a szakképző intézmények, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek, a foglalkoztatás-felügyeleti hatóság, a javítóintézet, a gyermekjogi képviselő, a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal, az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv, a települési önkormányzat jegyzője, a büntetés-végrehajtási intézet, a büntetés-végrehajtási pártfogó felügyelők.

- 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.

Család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal ***szakmaközi megbeszélés***t 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 terv***et 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 tanácskozás***t 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 fiatalkorúak

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 felelős***t 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.

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.

5.2. A család- és gyermekjóléti szolgálat által biztosított szolgáltatások

5.2.1. Tájékoztatási feladatkörében:

- 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.

5.2.2. 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 előbbiek mellett – a család problémában, 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/átlag három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.

5.2.3. 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.

5.2.4. A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

- szabadidős, prevenciós és közösségi programokat szervez, amelyeken való részvétel a nehéz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna.
- és hozzájárulnak a nem megfelelő attitűdök megváltoztatásához, pozitív mintákat adnak a gyermekek számára.
  Ezt szolgálják az immár hagyományosan megrendezésre kerülő, aktualitásokhoz és az igényekhez igazodó prevenciós és szabadidős programok, melyeket a család és gyermekjóléti szolgálat szervez, melyeken a család jól érzi magát, ezáltal könnyebben bevonható a későbbi közös munkába. Ezek a programok leginkább ünnepnapokat megelőzően családi kézműves foglalkozások megtartását jelentik, ahol együtt tud munkálkodni szülő, gyermek, családsegítő.

5.2.5. A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében:

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít, és
- tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

5.3. 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.

Pandémiás helyzetben a lehető legkevesebb személyes kontaktussal, az aktuális ajánlásoknak megfelelően látja el feladatát.

A családsegítő feladatai:

- Ellátja a család-és gyermekjóléti szolgáltatás keretébe tartozó feladatokat.
- Hozzájárul a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez.
- Tevékenységével segíti a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését.
- Közreműködik az észlelő- és jelzőrendszer tevékenységében:
  - szükség szerint esetmegbeszélést, esetkonferenciát, esetkonzultációt, szakmaközi megbeszélést kezdeményez, szervez és tart,
  - részt vesz a minden év február 28-ig tartandó jelzőrendszeri tanácskozáson és annak szervezésében.
- Hozzájárul a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez.
- Tevékenységét jó munkaszervezéssel, ésszerűen végzi.
- Feladata ellátása során a tudomására jutott adatokat a külön jogszabályban meghatározottak szerint kezeli.
- A személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával, azok érvényesülését biztosítva jár el.
- Az intézményben a munkaköréhez és tevékenységéhez kapcsolódó rendszeresített Család- és Gyermekjóléti dokumentációt („Gyermekeink védelmében” elnevezésű informatikai rendszerben) naprakészen, határidőre végzi.

Az igénybe vevőre vonatkozó vezetett adatok, nyilvántartások, adattovábbítás:

A személyes gondoskodásban részesülő személyekről a Gyvt. 139. § és az Szt. 20. § alapján az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást vezet.

A nyilvántartás tartalmazza:

- a gyermek, a fiatal felnőtt, a szülő vagy más törvényes képviselő, illetve tartásra köteles személy személyazonosító adatait,
- valamint társadalombiztosítási azonosító jelét,
- az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját,
- menedékjogi kérelmet benyújtó külföldi gyermek esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolatot. (Gyvt. 139. §)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet által meghatározott „Gyermekeink védelmében” elnevezésű informatikai rendszer.
- a Szociális Ágazati Portálon közzétett forma szerinti „Esetnapló”.
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet által meghatározott adatokat. A „Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről”. A

megállapodás megkötését követően, illetve - ha a megállapodás megkötése nem kötelező - a szolgáltatás első igénybevételét követően, legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzítik az igénybevevői nyilvántartásban.

A gyermek személyazonosító adatai, továbbá az **egészségi állapotára és vagyoni viszonyaira vonatkozó adatok továbbíthatók:**

- a szociális hatáskört gyakorló szervnek a szociális ellátás megállapítása,
- a rendőrségnek, a nyomozó hatóságnak, az ügyészségnek, a bíróságnak, az igazságügyi szakértőnek a bűnüldözés és bűnmegelőzés, valamint bírósági eljárás lefolytatása, továbbá a pártfogó felügyelőnek a büntetőeljárásról szóló törvény szerinti környezettanulmány, pártfogó felügyelői vélemény és összefoglaló pártfogó felügyelői vélemény elkészítése,
- a külföldi hatóságnak, illetve bíróságnak családi jogállás, gyermektartás, kapcsolattartás, gyámság, örökbefogadás, a gyermek érdekében tett ideiglenes intézkedés, valamint a gyermek jogellenes külföldre vitelének megszüntetése,
- a minisztériumnak, a gyermekvédelmi ágazati irányítási tevékenység és a külön jogszabályban meghatározott központi hatósági feladatok ellátásacéljából.

A gyermek személyazonosító adatai továbbíthatók:

- az egészségbiztosítási szervnek a gyermek társadalombiztosítási azonosító jele az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság kezdetére és megszűnésére vonatkozó bejelentéssel összefüggésben,
- egészségügyi intézménynek az egészségi állapotra vonatkozó adatok gyógykezelés céljából,
- a köznevelési és felsőoktatási intézménynek a tanulmányi eredményre vonatkozó adatok,
- a köznevelési és felsőoktatási intézménynek a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre való jogosultságra vonatkozó adatok a gyermeknek, fiatal felnőttnek járó természetbeni ellátások és kedvezmények igénybevétele céljából.

A szülő és más törvényes képviselő személyazonosító adatai, továbbá az egészségi állapotára és vagyoni viszonyaira vonatkozó adatai a fent felsorolt szerveknek **átadhatók** (Gyvt. 136. § (1)-(4)).

6. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatások igénybevétele általában önkéntesen történik és térítésmentes. Előfordul azonban, hogy a hatóság kötelezi az ügyfelet az együttműködésre. Ez azokban a gyermek elhanyagolása, veszélyeztetése esetén jellemző. Ilyenkor ugyanis feltételezhető, hogy van remény az együttműködésre kötelezéssel a gyermek veszélyeztetésének megszűntetésére, a családjából történő kiemelés megelőzésére.

A cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő.

Az együttműködés létre jöhet:

- az ügyfél saját megkeresése alapján, amikor felkeresi a szolgálatot,
- észlelő - és jelzőrendszeren keresztül érkezett jelzés alapján a szolgálat keresi fel a jelzésben érintettet,
- a hatóság kötelezi az ügyfelet az együttműködésre.

Optimális esetben az ügyfél önmaga kér segítséget problémája megoldására, erre vonatkozó kérését, kérelmét szóban terjeszti elő. A családsegítővel való találkozás alkalmával megegyeznek abban, hogy elegendő volt-e az egyszeri találkozás, vagy szükséges egy hosszabb segítő folyamat kezdeményezése. Amennyiben egy találkozással lezárható az ügy, úgy egyszeri esetkezelés keretében megoldottnak tekinthető, ilyen klasszikus esetek az információ nyújtás, tájékoztatás stb. Amennyiben hosszabb segítő folyamatot igényel az adott probléma, úgy együttműködési megállapodás megkötésére kerül sor, s az esetnaplóban rögzítésre kerül minden adat, amely a sikeres gondozáshoz szükséges, többek között a cselekvési terv, mely részletesen tartalmazza a problémamegoldásba bevont személyeket, feladataikkal és azok határidőivel együtt. Ha a probléma kiskorút is érint, akkor a GYVR rendszerben ki kell tölteni a szükséges adatokat.

Ha jelzőrendszeri tagtól érkezett bejelentés, az igénybevétel akkor is önkéntes. Csak abban az esetben válik kötelezetté, ha kiskorút érintő veszélyeztetésről van szó, s önként azt megszűntetni nem tudja vagy nem akarja. A Jelzést követően a protokolloknak megfelelően járunk el, legkésőbb 3 napon belül felvesszük a kapcsolatot a jelzésben érintett személlyel, s a találkozás alkalmával döntjük el, hogy szükséges-e együttműködés megkötése, vagy elegendő az egyszeri találkozás a jelzett probléma megoldására.

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, vagy kötelezettsége megszűnik.

7. A szolgáltató, ellátásairól szóló tájékoztatás helyi módja

- Nagykőrös Város rendezvényein szórólap osztása;
- A helyi sajtóban, információk közzétételével, tudósítások megjelentetése;
- A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján;
- Közösségi médiában,
- 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.

8. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Az integrált intézményen belüli valamennyi szolgáltatással együttműködünk, kiemelten a Család-és Gyermekjóléti Központtal, a Városi Bölcsődével és a gondozási Központtal, hiszen vannak közös ellátottaink.

Jó kapcsolatot ápolunk a városban működő, illetve a területileg illetékes más szociális intézményekkel, megjelenünk a rendezvényeken, telefonon egyeztetünk a közös ügyekről.

Az oktatási- nevelési intézményekkel nem csak a családokat érintő problémák miatt állunk kapcsolatban. A helyi és közeli középiskolások gyakran teljesítik az intézmény prevenciós programjain a közösségi szolgálatot, illetve a felsőoktatási intézmények szociális ágazatban tanuló hallgató kisebb-nagyobb szakmai gyakorlatokat.

Együttműködünk továbbá a Pest Vármegyei Kormányhivatallal, más gyermekvédelmi tevékenységet ellátó intézményekkel és az NSzI-vel email és telefonos megkeresés formájában.

Rendszeresen kapcsolatban állunk a Nagykőrösi Rendőrkapitánysággal, valamint a városi Bírósággal, hiszen visszajelzünk a küldött esetek alakulásáról, esetkonferenciákra, szakmai megbeszélésekre hívjuk őket.

Az egészségügyi szolgáltatókkal, különösen a gyermekorvosokkal, házi orvosokkal, védőnőkkel és a Nagykőrösi Rehabilitációs szakkórházzal az ellátottak érdekében rendszeres a kapcsolatunk, véleményeket, adatlapokat kérünk, telefonon egyeztetünk.

A helyi egyházakkal és szociális területen működő civil, valamint társadalmi szervezetekkel is jó kapcsolatot tartunk fenn. Rendszeresen közvetítenek adományokat ügyfeleink részére.

Az Arany János Művelődési Központtal a rendezvények szervezésében, valamint a cipősdoboz akció keretében működünk leginkább együtt.

A szakmai munka fontos része az intézményi esetkonzultáció vagy team ülés, amikor a kollégák egymásnak nyújtanak segítséget egy-egy esetben.

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.

9. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme:

Az ellátottak vonatkozásában

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

- 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 az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében. A gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén, a Gyvt. 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén. Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról 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 képviselő:

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, s a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben védelmet élvezzen. Érdekeiket elsősorban a fenntartó intézmény szakmai és dolgozói fórumain keresztül érvényesíthetik. Amennyiben munkahelyén a Szociális Munka Etikai Kódex elvei nem érvényesülnek, joga van a Szakmai Etikai Kollégiumhoz fordulni. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.

A szociális szolgáltatást végző személy, amennyiben munkahelyén a Szociális Munka Etikai Kódex elvei nem érvényesülnek, a Szakmai Etikai Kollégiumhoz fordulhat. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.

A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben védelmet élvezzen.

10. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A család- és gyermekjóléti szolgálat munkatársai szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések látogatásával valósul meg. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000 (VIII. 04.) SZCSM rendeletnek megfelelően), a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a képzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül.

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.

GYERMEKEK ÁTMENETI ELLÁTÁSA

Gyermekek átmeneti otthona

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, 0-18 éves korig minden rászoruló gyermek.

3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

Nagykőrös Város Önkormányzata a gyermekek átmeneti otthona szolgáltatás nyújtási kötelezettségének az SOS Gyermekfalu Magyarországi Alapítványával kötött ellátási szerződéssel tesz eleget. A szolgáltatást az SOS Gyermekfalu Magyarországi Alapítványa által fenntartott Kuckó Gyermekek Átmeneti Otthona biztosítja a 6000 Kecskemét, Vízmű utca 22. szám alatt.

Az ellátást a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ koordinálásával, önkéntesen és a fenntartó felé térítési díj mentesen vehetik igénybe.

Amennyiben a gyermek átmeneti gondozása előre láthatólag egy hónapnál hosszabb ideig fog tartani, az SOS Gyermekek Átmeneti Otthona szociális munkása által elkészítendő egyéni gondozási-nevelési terv készítésébe családot gondozó családsegítő munkatárs is részt vesz. 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 családsegítő feladata a gyermek gondozási-nevelési tervének elkészítésén kívül, hogy rendszeresen látogassa a gyermeket gondozási helyén, illetve a családot a lakóhelyén, elősegítve a gyermek mihamarabbi hazagondozását, megelőzve a szakellátásba vételt.

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 intézményvezető ezt követően felveszi a kapcsolatot SOS Gyermekek Átmeneti Otthona vezetőjével és intézkedik a férőhely elfoglalása iránt.

Az ellátás megszűnésének módja

Az átmeneti gondozás megszűnik, amennyiben az azt előidéző okok már nem állnak fenn, illetve a szülő kérte a megszüntetését, valamint a határozott idő leteltével. Amennyiben a gyermek nem kerülhet haza, vagy nem akar haza kerülni, értesíteni kell a gyámhivatalt a további lépések megtétele érdekében.

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 családsegítő 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 gondozási hely (SOS Gyermekek Átmeneti Otthona) elősegíteni.

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.

<u>Gyermekjogi képviselő:</u>

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

GYERMEKEK BÖLCSŐDEI ELLÁTÁSA, GYERMEKÉTKEZTETÉS BÖLCSŐDÉBEN

1. Az intézmény, szolgáltatás működésére vonatkozó adatok

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ bölcsődei ellátását a 2750 Nagykőrös, Kárász u. 3. alatt található telephelyén, a Nagykőrös Városi Bölcsődében biztosítja.

Az intézmény elérhetősége:
Telefonszám: 06 53/351-162; 06 20/5876141
E-mail: ***bolcsode@nhszk.hu***

Az intézmény székhelye: 2750 Nagykőrös, Bajcsy- Zsilinszky u. 4. sz. alatt található.

2. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői:

A bölcsőde a Nagykőrösön bejelentett lakcímmel rendelkező szülők gyermekei részére, 20 hetestől 3 éves korig nyújt ellátást. Az a gyermek, aki a 3. életévét betöltötte, az adott év augusztus 31. napjáig maradhat a bölcsődében. A bölcsőde nemcsak a szülők munkába járása esetén jelent biztos napközbeni elhelyezést, hanem azok számára is, akik a Gyvt.-ben meghatározott szociális vagy egyéb ok miatt fontos a bölcsődei gondozásuk és nevelésük.

3. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei:

3.1. Célja:

Az ellátás célja azoknak a 20 hetestől 3 éves korig terjedő kisgyermekeknek az intézményi ellátása, akiknek szülei valamilyen ok miatt nem tudják biztosítani gyermekük napközbeni gondozását, nevelését. A bölcsőde célja továbbá, hogy a kisgyermekek elsajátítsák azokat a készségeket, képességet, amelyek segítik őket abban, hogy hatékonyan és kiegyensúlyozottan viselkedjenek saját kulturális környezetükben és eredményesen alkalmazkodjanak annak változásához. Ehhez olyan szemlélet és módszer ad segítséget a bölcsődei nevelés során, amely erősíti a családi nevelés elsődlegességének fontosságát és tiszteletét.

3.2. Feladata:

Családbarát intézményként feladatunk, hogy szerepet vállaljunk a családok életminőségének javításában és hozzájáruljunk a szülők munkavállalási esélyeinek elősegítéséhez. Bölcsődénk a koragyermekkori intervenció szemléletét szem előtt tartva minden kisgyermekre és családjára kiterjedő prevenciós tevékenységet folytat. Észlelve az esetleges lemaradásokat, jelzéssel segítjük a korai fejlesztés megkezdését.

Az ellátás elősegíti a harmonikus nevelést a gyermekek fizikai és érzelmi biztonságának megteremtésével, feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, a gyermekek nemzetiségi, etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, viselkedési minták nyújtásával. A hátrányos helyzetű családok gyermekei esetében a hátrányok és a következményei enyhítésére, az esélyegyenlőség biztosítására törekszünk.

3.3 Alapelveink a bölcsődei nevelésben:

A család rendszerszemléletű megközelítése: A bölcsődei nevelésben elsődleges, hogy a kisgyermeknevelő a család működését megismerje, megértse, komplex, rendszerszemléletű látásmóddal rendelkezzen, amely nemcsak a kisgyermeket, hanem a családot is kiinduló pontnak tekinti. Meg kell ismernie a család erősségét, gyengeségét. A család erősségének hangsúlyozása által járul hozzá a család életminőségének javulásához.

A kora gyermekkori intervenciós szemlélet: A kisgyermeknevelő gondozó-nevelő munkája során alkalmazza a koragyermekkori intervenció szemléletét, észleli a felmerülő fejlődésben lévő lemaradásokat és azok jelzésével segíti a korai fejlesztés megkezdését.

A családi nevelés elsődleges tisztelete: A kisgyermeknevelő a család jogát és kötelességét tiszteletben tartva járul hozzá, hogy a szülő továbbra is a gyermek nevelésének elsődleges szerepvállalója legyen. Épp ezért szem előtt tartandó, hogy a szülő különböző szinten és egyéb módon bekapcsolódhasson az intézmény életébe.

A kisgyermeki személyiség tisztelete: A gyermek egyedi, megismételhetetlen, mással nem helyettesíthető individuum. Feladatunk, hogy e teljes személyiség a bölcsődei nevelés során kibontakozzon.

A kisgyermeknevelő személyiségének meghatározó szerepe: A megfelelő attitűddel, szakmai kompetenciával, képességekkel rendelkező nevelő alkalmas a kisgyermek egészséges személyiségének kialakítására. A gondozási-nevelési feladatok magas szintű, színvonalas megvalósítása érdekében fontos a kisgyermeknevelő folyamatos szakmai fejlődése, kompetenciájának fejlesztése.

A biztonság, stabilitás megvalósulásának elve: Az adaptációs időszak a kisgyermek számára az elveszett biztoság újrateremtésének időszaka. A gyermek személyi és tárgyi környezetének állandósága (saját kisgyermeknevelő rendszer, a helyiség állandósága) növeli az érzelmi biztonságot, stabilitást, amely a gyermek testi-lelki fejlődéséhez elengedhetetlen. A jól tervezett napirend folyamatosságot, kiszámíthatóságot, stabilitást eredményez, mely növeli a kisgyermek biztonságérzetét.

A fokozatosság megvalósítása: A fokozatosságnak kiemelkedő szerepe van a változások elfogadása, megismerése, a szokások kialakítása vonatkozásában, ezért a bölcsődei nevelés minden területén folyamatosan érvényesülnie kell.

Az egyéni bánásmód érvényesítése: Az elfogadó, empatikus, hiteles nevelői attitűd elengedhetetlen a kisgyermek fejlődéséhez. A bölcsődei nevelés a differenciáláson, az egyéni bánásmódon alapszik. Ez érzékenységet jelent a gyermekek különbözősége iránt és jelent egyfajta bánásmódot, hiszen minden gyermek más és más. Más adottságokat örökölnek a szülőktől, más a nemzetiségi/etnikai, vallási hovatartozásuk. Egyéni bánásmódra lehetőséget nyújtanak a napirendbe ágyazott tevékenységek. A gondozás-nevelés során a gyermeket figyelni kell és hozzá igazítani az elvárásokat.

A gondozási helyzetek kiemelt jelentősége: A gondozási helyzet egy bensőséges, intim helyzet, mely során nevelés folyik. A professzionális gondozás hozzájárul a személyes kapcsolatok pozitív alakulásához és a nevelési feladatok megvalósulásának kiemelt színtere. A nevelés azonban nem korlátozódhat kizárólag a gondozási helyzet időszakára.

A gyermekek kompetencia késztetés támogatása: A kognitív, érzelmi és társas kompetenciák a korai években alapozódnak meg. Fontos szempont, hogy a nevelés során lehetőség szerint minden gyermek tűnjék ki valamiben. Kulcsszó a differenciálás, hiszen differenciált fejlesztés nélkül nem valósítható meg az individualizálás. A nevelő feladata, hogy építsen a gyermekek természetes kíváncsiságára, érdeklődésére. A nevelés, ismeretnyújtás során teremtsen a gyermekek számára kedvező helyzeteket a tapasztalatszerzéshez, az élmények gyűjtéséhez. A nevelés során alkalmazott módszerek igazíthatók a gyermek igényeihez, amelyekkel biztosíthatjuk a világ megismerését, a spontán tanulás örömét.
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.

3. Célkitűzésünk:

A bölcsődei ellátás során a családi élet erősítése, a gyermekek kiegyensúlyozott testi – lelki, érzelmi, értelmi fejlődésének kibontakoztatása a cél. A családias hangulatú bölcsődei légkör megteremtése által, nemcsak a gyermekek, hanem az őket gondozó felnőttek is jól érzik magukat és a mindennapok során elhivatottan végzik feladataikat.

A megfelelő nevelés-gondozás hatására, a kisgyermekkor végére kialakul a gyermek önállósága (étkezés, szobatisztaság, játékválasztás stb.) és a társakhoz, felnőttekhez való alkalmazkodás készsége, a biztonsággal való tájékozódás megléte a szűkebb, ill. tágabb környezetükben. Célunk, hogy bölcsődés kor végére a gyermekek kommunikációját jellemezze a tudatos szóbeliség, beszélgetés közben törekedjenek a felnőttekkel, társakkal való kapcsolat fenntartására, a gyermekek mozgásvágya mindennapossá váljon, testi képességeik, fizikai erőnlétük megfelelő legyen.

4. A szolgáltatás konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

4.1. A bölcsőde bemutatása:

A Nagykőrös Városi Bölcsőde egy lakótelep és egy csendes kertvárosi övezet mentén helyezkedik el, közvetlen szomszédságában van egy óvoda, illetve egy általános iskola. Az épület 1984-ben épült, 2010 és 2011 között két ciklusban fűtéskorszerűsítést és külső nyílászáró cserét végeztek, az épület új szigetelést kapott, a homlokzat megújult. 2017-ben az épületet körülölelő kerítés is megújult. 2018-ban belső felújítások kezdődtek. A csoportszobák új padlózatot kaptak, kialakításra került egy akadálymentes szülői mosdó. A homlokzat előtti járdaszakasz új térkövet kapott, melynek során akadálymentessé vált a bölcsőde főbejárata. A bölcsőde 2023-ban először 8 férőhellyel a meglévő csoportszobákban, majd 2 új csoportszobával, 28 férőhellyel bővült 2024-ben.

Az intézmény hatalmas területen helyezkedik el, minden igényt kielégítő parkosított udvara kellemes szabadlevegőn tartózkodást biztosít a gyermekek számára. A bölcsődei egységek mindegyikének megfelelő füves terület áll rendelkezésére a nagymozgásos tevékenységekhez. Fákkal szegélyezett, parkosított udvara ideális játszóteret nyújt az idejáró kisgyermekek játéktevékenységéhez, ahol csendes, nyugodt környezetben tölthetik a mindennapjaikat.
A bölcsőde jól frekventált területen található, könnyen megközelíthető. Az intézménytől kb. 300 m távolságra helyi és helyközi buszjáratok megállói segítik a tömegközlekedésre váró dolgozókat, szülőket. Az épület előtt a dolgozók, illetve a szülők számára biztosított a parkolási lehetőség.
Az adminisztráció elvégzéséhez rendelkezésre állnak irodahelyiségek, melyek a szükséges bútorzattal teljesen felszereltek (szék, asztal, zárható iratszekrény). A munkát könnyíti egy fénymásoló-scanner és az internet elérési lehetőség.

A bölcsőde nyári nyitvatartási rendjét a szolgáltató javaslata alapján a Gyvt. 43. § (4) bekezdés szerint a fenntartó határozza meg. Az NM rendelet 43. § (1) bekezdése kimondja, 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, melyről február 15-ig tájékoztatjuk a szülőket.

4.3.Kapacitások:

A bölcsőde minden szempontból jól felszerelt, igényesen berendezett. A bölcsődei férőhelyek száma **108** fő. Az ellátást 8 csoportszobával biztosítja az intézmény. Két csoportszobához egy fürdőszoba tartozik, fürdőnként 3-4 mosdóval és WC-vel. A csoportszobák közvetlen kertkapcsolattal rendelkeznek, minden szobához tartozik egy terasz. A bölcsőde munkanapokon tart nyitva, 5.30-17.00 óráig. A tárgyi feltételek biztosítják számunkra a kiemelkedő szakmai munka lehetőségét.
Minden csoportszobában adottak a feltételek a nyugodt játékhoz, a játékok elegendő mennyiségben állnak a gyermekek rendelkezésére és életkornak megfelelőek. A játékhoz való tér és a nevelők attitűdjéből adódó biztonságos, nyugodt. A csoportszobák rendelkeznek a szerepjátékokhoz szükséges sarkokkal, mint például babakonyha, babaszoba, fésülködő asztal, puha sarok. A gyermekek a csoportszobában is kedvükre válogathatnak a nagymozgásos játéktevékenységek között. Minden egységnek külön udvarrésze van. Az intézmény egy fejlesztő szobával is rendelkezik.

Az épületben szociális helység, dolgozói étkező és társalgó segíti a nevelők felfrissülését.
A személyi létszám összesen **34** fő.

Munkakör	**Létszám (fő)**
Szakmai vezető	1
Élelmezésvezető/dietetikus	1
Kisgyermeknevelő (egy fő szakmai vezető-helyettes)	20
Bölcsődei dajka	5
Szakács	1
Konyhai kisegítő	2

Mosónő, varrónő	1
Karbantartó	1
Gyógytornász	1
Gyógypedagógus	1

A kisgyermeknevelők munkarendje:

- kisgyermeknevelő1 (délelőttös műszak): 5.30-12.30 munkahelyen eltöltött idő, 12.30-13.30 egyéb feladat.
- kisgyermeknevelő2 (köztes műszak): 7.30-14.30 munkahelyen eltöltött idő 14.30-15.30 egyéb feladat (jogszabály szerinti eseti helyettesítés).
- kisgyermeknevelő3 (délutános műszak): 9.00-16.00 munkahelyen eltöltött idő, 16.00-17.00 egyéb feladat.
- Négy hetente egymás követő 5 munkanapon:
  kisgyermeknevelő 3: 10.00-17.00 munkahelyen eltöltött idő, 9.00-10.00 egyéb feladat.

A Városi Bölcsőde főzőkonyhával és a főzőkonyhához tartozó kiszolgáló helységekkel rendelkezik. A főzőkonyha felügyeletét az élelmezésvezető látja el, aki gazdálkodik a felhasználható keretösszegből, ellenőrzi az élelmezési normák betartását, kiszámítja a nyersanyagnormát, vezeti az étkezők nyilvántartását, figyelemmel kíséri az energiafelhasználást, tervezi a heti étlapokat.
A bölcsőde mosodával rendelkezik, itt kerülnek tisztításra a dolgozók munkaruhái, illetve a bölcsődében használt textíliák is, melyeket a bölcsőde biztosít az ellátott kisgyermekek részére.

4.2. Szolgáltatáselemek, tevékenységek:

A bölcsődei élet a kisgyermek számára élményt nyújtó, ismeretszerzést lehetővé tévő. A napirendbe ágyazott tevékenységek módszertani alapja kivétel nélkül a differenciálás, az egyéni bánásmód érvényesítése, a gyermek pozitív énképének erősítése.

Tanulás: minden olyan tapasztalat, információ megszerzése, mely elősegíti a gyermek önmagának, és környezetének megismerését. A tanulás legfontosabb irányítója a természetes kíváncsiság. Az egymás mellett játszás, illetve a spontán játék során, utánzás mentén szerez a kisgyermek tapasztalatot, ismeretet. Az egyéni bánásmód mértékadó kell, hogy legyen, hiszen a kisgyermeknevelőnek a korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermekek esetében szem előtt kell tartania, hogy náluk más jellegű a tanulási folyamat. Elengedhetetlen a támogató környezet, a mintául szolgáló felnőtt-gyermek interakció.

Gondozás: belsőséges interakciós helyzet, melynek elsődleges célja a gyermek fizikai, testi szükségleteinek maradéktalan kielégítése. A kisgyermeknevelő a gondozás során szem előtt tartja a bíztató, támogató, nevelői attitűdjét, elegendő időt, figyelmet adva a gyermek próbálkozásának. A személyes és a szociális kompetenciák kialakulásának és fenntartásának érdekében elengedhetetlen, hogy a gyermek aktívan részt vegyen a gondozási helyzetekben. Fontos, hogy próbálkozásai során érezze a kisgyermeknevelő figyelmét. Sikeres

próbálkozásait a felnőtt megerősítéssel jutalmazza. Lényeges szempont, hogy mindig elegendő idő álljon rendelkezésre a próbálkozásra.

Játék: a gyermekkor legfontosabb tevékenysége, melyhez elegendő időt, teret kell biztosítani. A játék elősegíti a testi, értelmi, érzelmi és szociális fejlődést. A kisgyermeknevelő a játék feltételeinek (megfelelő hangulat, hely, idő, eszközök) biztosításával támogatja az elmélyült, nyugodt játékot. A kisgyermeknevelő a helyzettől függően kezdeményezhet, de fontos, hogy teret hagyjon az önálló játékválasztásnak is. Jellemzően a csecsemőkori játékok kitolódnak a bölcsődés tipegő korra, ezek spontán gyakorlása hozza meg a kisgyermekben a játék önmagáért való élményét.

Mozgás: A kisgyermekek mozgásigénye rendkívül nagy, számukra örömforrás a mozgás. Ez az időszak az alapvető mozgásformák kialakulásának és fejlődésének időszaka. Elegendő helyet és lehetőséget kell a szobában és az udvaron is biztosítani, mozgásfejlesztő játékokkal kiegészítve a nagymozgásos tevékenységeket. Fontos, hogy a játékeszközök felkeltsék a gyermekek érdeklődését, fenntartsák az aktivitást. Elengedhetetlen a balesetmentes környezet. Fontos, hogy a csecsemők számára is elegendő hely álljon rendelkezésre, például: hempergő, elkerített szobasarok. Ugyan a nagymozgásos játékokra a szabadban, az udvaron és a teraszon több lehetőség nyílik, a csoportszobában is lehetőséget kell biztosítani azok gyakorlására, hogy fejlődhessen a mozgáskoordináció.

Mondóka, ének: A bölcsődei ellátás során biztosítanunk kell a változatos zenei élményt, ilyen lehet a környezet hangjainak megfigyelése, a kisgyermeknevelő ének- és beszédhangja, ritmushangszerek megszólaltatása, a közös éneklés. A választott mondókák, gyermekdalok, formálják a kisgyermek esztétikai érzékenységét, segítik a hagyományok megismerését és azok fennmaradását. Minden átélt mondókázás, éneklés örömélményt ad a kisgyermeknek. Az ismétlődések segítik a beszéd fejlődését.

Vers, mese: a versnek ritmusa, a mesének tartalma hat a gyermek fejlődésére, egy bensőséges, kommunikációs helyzet, mely egyszerre eredményezi a gyermek alapvető érzelmi biztonságát. A közös verselés élménye segíti az aktív szókincs kialakulását.

Alkotó tevékenységek: az örömforrás maga az alkotás, nem annak eredménye. Fontos az alkotó tevékenység folyamatos ébren tartása, pozitív megerősítése az elismerés és megbecsülés által. A kisgyermeknevelő feladata a tárgyi feltételek és elegendő idő biztosítása, az egyes technikák, az eszközhasználat megmutatása, az alkotókedv ébrentartása. A leggyakoribb alkotó tevékenységi formák a nyomhagyó eszközök használata, firkálás, gyurmázás, ragasztás, gyűrés, tépés, ujjfestés vagy vastag ecsettel festés.

5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

5.1. Családok támogatása, annak erősségeire építve szülői kompetencia fejlesztése:

A gyermek életében elsődleges intézményként fontos szerepe van szülői kompetenciák fejlesztésében, alakításában. A család és a bölcsőde szoros együttműködése alapozza meg a személyre szabott nevelést. A kisgyermekek harmonikus fejlődéséhez elengedhetetlen

feltétel a szülők és nevelő közti egyenrangú, kölcsönös bizalmon alapuló partneri kapcsolat. A szülő ismeri legjobban gyermekét, így közvetíteni tudja egyéni igényeit, mellyel segíti a kisgyermeknevelőt a differenciált, egyéni bánásmód kialakításában. A kisgyermeknevelő a szülők igényihez igazítva segíti a koragyermekkori fejlődést.

5.2. Egészségvédelem, az egészséges életmód megalapozása:

A kisgyermek fejlődéséhez szükséges dokumentáció vezetése mindennapos tevékenység. Szükség esetén, szakértőkkel együttműködve (gyermekorvos, dietetikus) egészséges, biztonságos környezetet teremthetünk, igazodva a gyermek életkorához, fejlettségi szintjéhez és a folyamatos napirendhez. Az egészséges életmódot alapozza meg az életkornak megfelelő változatos és egészséges étrend, a játék, a mozgás, a szabadlevegőn való aktív mozgás és a pihenés is. A gyermek korának megfelelő tápanyagbevitel önmagában nem elegendő, nagyon fontos, hogy a táplálékot a gyermek szívesen is fogyassza. Különös figyelmet kell szánnunk az új ízek fokozatos bevezetésére. Az önálló étkezéshez való eljutásig nagyon hosszú út vezet, amit a kisgyermeknevelő türelme, biztatása nagyban befolyásol. A bölcsődei nevelés során hangsúlyos szerepet kap az egészséges életmódra nevelés és a kultúrhigiénés szokások kialakítása is. A prevenciós feladatok megvalósításába bevonhatók egyéb szakemberek, mint például gyermekorvos, pszichológus, mentálhigiénés szakember. Elsősorban preventív szerepe van a bölcsődének, de korrektív feladatot is elláthat sajátos nevelésű vagy fejlődési problémákkal küzdő kisgyermek esetében.
A Bölcsődei gyermek-elsősegélynyújtással kapcsolatos belső eljárásrendet minden gyermeköltözőben kifüggesztjük, valamint azt a szülőkkel a szülőcsoportos megbeszélésen ismertetjük.

5.3. Az érzelmi és társas kompetenciák fejlesztése:

A nevelő elősegíti a gyermekek mindennapi életében az együttélés szabályainak elfogadását és az „én” tudat fejlődését. Törekszik arra, hogy játékuk békés, nyugodt és elmélyült legyen, megteremti az együttjátszás lehetőségét gyermekkel és felnőttel egyaránt. A gondozási tevékenységek közben a felnőtt a kisgyermek szükségleteit bensőséges, interakciós helyzetben elégíti ki.
A nevelés része az együttélés szabályainak elfogadtatása, a mások iránti nyitottság kialakítása.
A kisgyermeknevelő feladata a tiszta nyelvi környezet kialakítása és a kommunikációs kedv fenntartása. Különös figyelemmel kell lenni a hátrányos helyzetű, esetenként sajátos nevelési igényű kisgyermekek korai fejlesztésére, érzelmi kompetenciáik fejlesztésére, akár szakemberek bevonásával is.

5.4. Megismerési folyamatok fejlődésének segítése:

A rendelkezésre álló gondozási helyzetek közben számos nevelési feladatot old meg a nevelő, számos helyes szokást alakíthat ki. Ez akkor lehet eredményes, ha lehetősége van a gyermeknek próbálkozni, ha közben érzi a nevelő 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. Az első három év nagyon jelentős a kisgyermek életében. A szakmai munka egyik fő célja, hogy a kisgyermeknevelő és a gyermek között szeretetteljes érzelmi biztonság vagy kapcsolat alakuljon ki.

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

- Csoportnapló - a csoportok napi életének fő történéseit tartalmazza.
- Gyermekegészségügyi törzslap – A kisgyermeknevelő összefoglalja a fejlődési területre vonatkozókat.
- Fejlődési napló.
- Üzenő füzet - a család és a bölcsőde kapcsolattartásának egyik írásos formája.

5.5. „Saját kisgyermeknevelő”-rendszer

A kisgyermeknevelő nevelői attitűdjével mintát jelent a családok és a gyermekek számára. A „saját kisgyermeknevelő”- rendszer a biztonság és a stabilitás megteremtésének szabályán alapul. Ő szoktatja be a gyermeket a bölcsődébe, ő kíséri figyelemmel a kisgyermek fejlődését, vezeti az ehhez kapcsolódó szakmai dokumentációt.

5.6. Gyermekcsoportok szervezése

A bölcsődei ellátásban a gyermekcsoport létszáma jogszabály által meghatározott. Az előírtnál magasabb csoportlétszám nem fogadható el a minőségi bölcsődei nevelés érdekében. A bölcsődei nevelés alapelveinek megfelelően a kisgyermek a bölcsődébe járás teljes időtartama alatt ugyanabba a gyermekcsoportba jár. Életkor szerint homogén és vegyes csoportok egyaránt előfordulnak. Törekszünk arra, hogy a csoporton belül a kisgyermekek életkora közti különbség ne haladja meg a fél évet. A várólista alapján a csoportok beosztása jól tervezhető, azonban a folyamatosan beérkező kérelmek, és az egész évben folyamatos beszoktatás megnehezíti a csoportok homogenitását.

5.7. Tárgyi feltételek

A kisgyermeket körülvevő tárgyi környezetet a jogszabályi és szakmai előírások, a csoportokba járó kisgyermekek létszáma, életkora, igényei alapján úgy kell kialakítani, hogy az biztonságos legyen és a bölcsődei nevelés megvalósítását szolgálja.

5.8. Napirend

A jól szervezett, folyamatos napirend a kisgyermekek egyéni igényeinek, szükségleteinek kielégítését, a folyamatos gondozás feltételeit biztosítja. Megteremti a biztonságérzetet, a kiszámíthatóságot. A napirenden belül az egyes kisgyermek igényeit úgy kell kielégíteni, hogy a csoportba járó többi kisgyermek érdekei ne sérüljenek, s a csoport belső nyugalma is fennmaradjon. A napirend függ a gyermekcsoport életkori összetételétől, befolyásolják az

évszakok és egyéb tényezők is. A napirend kialakításának további feltételei a személyi állandóság, a tárgyi feltételek, a bölcsődei dajkával való összehangolt munka.

6. Mit kap a gyermek a bölcsődei ellátás során?

Fontosnak tartjuk a személyiség és a kreativitás kibontakozását is, ezért olyan tevékenységekkel támogatjuk a gyermekek mindennapjait, amelyek teret adnak a környezet felfedezéséhez. Életkornak megfelelő, változatos játéklehetőséget kínálunk a csoportszobában és a játszóudvaron egyaránt, segítve a kisgyermekek érését, fejlődését. Játékparkunk évről évre fejlődik, gazdagodik. Megteremtjük az alkotó tevékenységek feltételeit, eszközök beszerzésével támogatjuk a kreativitás, a szép iránti igény kialakítását. A gyermek rácsodálkozik saját és társai alkotására, felfedezi az alkotás örömét, nyomot hagy szűkebb és tágabb környezetében egyaránt. Hagyományaink belső ünnepeink nem telnek el gyermeki és nevelői alkotások készítése nélkül. Bölcsődei átadóink tükrözik ünnepi készülődéseinket, ezek a munkák minden alkalommal változatos dekorációi a bölcsődei épületnek.

7. Hagyományok, ünnepek, rendezvények a bölcsődében:

A belső ünnepeket a kisgyermeknevelők és a gyerekek közösen ünneplik. A Mikulás és a Karácsony, valamint a Farsang házi ünnepség, ahol együtt van az egész ház apraja-nagyja.
Fontos esemény a már hagyománnyá vált gyermeknappal egybekötött családi délután, ahol tartalmas tevékenységekkel varázsoljuk el a gyermekeket, szülőket, nagyszülőket. Már visszatérő vendégként köszönthetünk egy előadót, aki a gyermekeket bevonva, interaktív műsort ad a délután ideje alatt. A programok között szerepel a lovas kocsikázás, a szerencsekerék, ahol apró ajándékokat kaphatnak a szerencsésen pörgető gyermekek.
A gyerekek családi délutánja májusban vagy júniusban kerül megrendezésre, mely alkalommal díszbe öltözik az udvar, megérkezik a légvár és a programokon kívül különböző kézműves foglalkozások kerülnek megszervezésre. A bölcsőde életében kiemelt fontossággal bír ez a rendezvény, melyen a szülők is aktívan részt vesznek.
Az Adventi készülődések alkalmával a délutánokon a szülők birtokba veszik a bölcsődei csoportszobákat, folyosókat és számot adnak kreativitásukról. Minden csoport elkészíti saját mézeskalácsait, sütést követően díszíti, majd meleg teával, az est zárásaként elfogyasztja. A készülődést megelőzve, kreatív nevelőinkkel kézzel készült karácsonyi ajándékokkal gazdagítjuk a termékek körét, melyeket az Adventi vásár keretében értékesítünk. Minden évben nagy sikere van ennek a meghitt délutánnak. A munkaközösségnek pedig értékes visszajelzés, a szülők önkéntes jelenléte és aktív szerepvállalása.
A bölcsőde alapítványának a -„Tipegők” Bölcsődei Alapítvány – Jótékonysági Bálját évek óta hatalmas érdeklődés övezi.

8. Családok támogatásának módszerei és lehetőségei

A családok támogatása során előtérbe kerül a családi nevelés, melynek során a bölcsődei ellátás a családi nevelésre épül. A kapcsolattartásnak, a családok tájékoztatásának több formája van, célszerű párhuzamosan minél többet alkalmazni belőlük.

8.1. A családlátogatás

A családlátogatás célja a családdal való kapcsolatfelvétel, a kisgyermek otthoni környezetben való megismerése. Lehetőség szerint az első családlátogatásra a beszoktatás megkezdése előtt, a kisgyermek ébrenléti idejében kerüljön sor. A családlátogatás fontos színtere a bizalmi kapcsolat megalapozásának, ami feltétele a későbbi jó együttműködésnek.

8.2. Beszoktatás (adaptáció) – szülővel történő fokozatos beszoktatás

A szülővel történő fokozatos beszoktatás biztonságot ad, segíti a kisgyermeknevelő és a gyermek között az érzelmi kötődés kialakulását, a gyengéd átmenetet, az új környezethez való alkalmazkodást. A beszoktatás folyamata során a kisgyermeknevelő tovább építi a bizalmi kapcsolatot.

8.3. Napi kapcsolattartás a szülőkkel

A napi kapcsolattartás célja a rövid, kölcsönös informálás a kisgyermek érzelmi állapotáról, hangulatáról, az őt érintő napi történésekről, változásokról. A beszélgetést pozitív hangvétel jellemzi, de a negatív eseményekről is tényszerű tájékoztatás történik, a szakmai etikai szabályok figyelembevételével.

8.4. Egyéni beszélgetés

Az egyéni beszélgetés célja a kisgyermek fejlődéséről szóló részletes tájékozódás. Az egyéni beszélgetést kezdeményezheti a szülő, a kisgyermeknevelő, a bölcsődevezető. A szakmai kompetenciát meghaladó kérdésben egyéb szakemberek bevonása megengedett.

8.5. A szülőcsoportos beszélgetések

A szülőcsoportos beszélgetések a tematikus beszélgetések a szülőket foglalkoztató témákról. A csoportos beszélgetéseket a kisgyermeknevelők vezetik, a szülőkkel kialakított partneri viszonyra építve. Egymás meghallgatása segíti a szülői kompetenciaérzést, melyek befolyásolhatják a szülők nevelési szokásait.

8.6. Szülői értekezlet

A szülői értekezlet a szülők általános és az adott gyermekcsoportra vonatkozó tájékoztatását szolgálja. Egy nevelési éven belül legalább három alkalommal célszerű tartani, de különleges helyzetekben rendkívüli szülői értekezlet összehívására is sor kerülhet.

8.7. Indirekt kapcsolattartási formák

Az indirekt tájékoztatási formák további lehetőséget nyújtanak az információ áramlására. Az írásbeli tájékoztatók, hirdetőtáblák, honlap, szórólap, közösségi oldalakon való megjelenések lehetőséget adnak az ismeretterjesztésre.

8.8. Pandémiás protokoll

Az érvényes szakmai iránymutatásoknak megfelelően működik a gyermekek „zsilipes” beengedése, mely azt jelenti, hogy a szülő csak a bejáratig érkezhet, ott átveszi a gondozó. Átöltözés, kézfertőtlenítés és testhőmérést követően léphetnek be a gyermekek a csoportszobába. A beszoktatás szülő nélkül, rövidítetten történik pandémiás időszakban.

9. Az ellátás igénybevételének módja

A bölcsődei jelentkezés egész évben folyamatos. Az ellátás iránti igény a felvételi kérelem kitöltésével és benyújtásával kérelmezhető. A gyermekek bölcsődei felvételét a szülő hozzájárulásával kérheti a védőnő, a családsegítő, a háziorvos, a gyámhatóság, stb. A gyermek szülője, vagy más törvényes képviselője csak egyéb, törvényben meghatározott esetekben kötelezhető a bölcsődei ellátás igénybevételére. A bölcsődei felvételről az intézményvezető dönt. Ha bölcsődei jelentkezés során, a bölcsődébe jelentkező gyermekek száma meghaladja a felvehetők számát, az intézményvezető elutasíthatja a felvételi kérelmet, illetve várólistára helyezheti, ami alapján az év folyamán esetlegesen kimaradt férőhelyekre a gyermek bekerülhet. A felvétel elutasításával szemben a szülőnek fellebbezésre van lehetősége. A várólista aktualizálása és koordinálása havonta történik. Az óvodai nevelésre nem érett gyermek esetén, ha a gyermek a harmadik életévét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre és óvodai jelentkezését a gyermek háziorvosa nem javasolja, bölcsődében gondozható negyedik életévének betöltését követő augusztus 31-ig. A gyermek bölcsődei felvételekor az ellátásban részesülő gyermek szülője (törvényes képviselője) valamint a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ, írásos megállapodást köt (1. számú melléklet). A bölcsődei ellátásért a megállapított személyi térítési díj erejéig szükséges fizetni a Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testülete, a 36/2011. (V. 27.) önkormányzati rendelete az intézményeiben fizetendő étkezési térítési díjakról alapján. A törvényben megfogalmazott feltételekkel rendelkező szülőknek ingyenesen étkezhet gyermeke.

Az intézmény vezetője biztosítja a bölcsődei felvételét annak:

- aki(k)nek szülei, nevelői gondozói munkát végeznek, munkaerőpiaci részvételét elősegítő programban, képzésben vesznek részt,
- aki(ke)t időskorú személy nevel,
- aki(k)nek szülője/szülei vagy más törvényes képviselője tartós beteg,
- aki(ke)t egyedülálló személy nevel,
- aki(k)nek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége,
- aki(k)nek a szülője, gondozója szociális helyzete miatt az ellátásról nem tud gondoskodni,
- aki(k)nek szülei, törvényes képviselői nappali rendszerű iskolai oktatásban, a nappali oktatás munkarendje szerint szervezett felsőoktatásban, felsőoktatási intézményben nappali képzésben vesznek részt.

A Gyvt. 43§ (3) bekezdése alapján a bölcsődei felvétel során előnyben kell részesíteni:

- rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermeket,
- három, vagy több gyermeket nevelő családban nevelkedő gyermeket,
- védelembe vett gyermeket,
- gyermek szülője, törvényes képviselője felvételi kérelem benyújtását követő 30 napon belül igazolja, hogy munkaviszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb viszonyban áll.

Megszűnik az ellátása

- a bölcsődei nevelési-gondozási év végén, ha a gyermek a 3. évét betöltötte,
- ha a gyermek a 3. évét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, abban az esetben a 4. évének betöltését követő augusztus 31-ig nevelhető és gondozható a bölcsődében.
- a Gyvt. 37/A. § (2) bekezdése értelmében az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti ellátás megszüntetését a jogosult, illetve törvényes képviselője kérelmezheti, melynek alapján az intézményvezető az ellátást megszünteti. Az ellátás a megegyezés időpontjában, illetve ennek hiányában a megállapodásban foglaltak szerint szűnik meg.
- a Gyvt. 37/A. § (3) bekezdése szerint az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn.
- ***Hatheti folyamatos hiányzás után – ha okát írásban nem jelentik –, a gyermeket a családban ellátottnak tekintjük!***

10. Az intézményen belüli és más intézménnyel meglévő kapcsolatok

A szakmai munka fejlődését, az információ áramlását segíti a mási intézményekkel való szakmai kapcsolat fenntartása. A bölcsődék és más intézmények közötti együttműködés elősegíti a meglévő tudás megosztását, a jó gyakorlatok elterjedését.

Rendszeresen kapcsolatot tartunk:

- A régió területén működő bölcsődék vezetőivel a szakmai tapasztalat és információcsere érdekében;
- A módszertani bölcsőde munkatársaival a színvonalas ellátás és a legfrissebb szakmai mutatók betartása érdekében;
- A napközbeni ellátás területén dolgozó más szakemberekkel, hogy szükség esetén tapasztalatot cseréljünk, ellátásra váró szülőket és gyermekeiket közvetítsük.
- A városi óvodákkal óvodalátogatás, információcsere formájában is;
- A fenntartó Önkormányzat munkatársaival a működéshez szükséges információk áramlása érdekében;
- A Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, valamint Központtal a veszélyeztetett gyermekek és családjaik érdekében;
- A védőnői hálózattal a gyermekek minél teljesebb ellátása és a szülők informálása érdekében;
- Magyar Bölcsődék Országos Egyesületének vezetőjével;
- Pedagógiai szakszolgálattal a szükséges vizsgálatok elvégzése érdekében,
- Felsőoktatási intézményekkel, felsőfokú szakképzésekkel. Hallgatókat fogadunk terepgyakorlatra.

11. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A bölcsődei ellátásról a bölcsőde hirdetőtábláján, a fenntartó önkormányzat hírfórumain, szórólapok terjesztésével adunk tájékoztatást, valamint a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ honlapján minden fontos információ rendelkezésre áll (nhszk.hu)

12. Jelentési kötelezettség teljesítése

A 415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről vonatkozó rendelete alapján az igénybe vevő nyilvántartott adatairól és a szolgáltatás igénybevételéről elektronikus úton adatszolgáltatási kötelezettséget teljesít. Az intézményben az adatkezelésre és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók. Adatvédelmi szabályzatunk megtalálható az nhszk.hu/adatvédelem menüpontban.

13. Tájékoztatási kötelezettség

Szülő, törvényes képviselő a megállapodás aláírásával nyilatkozik arról, hogy az ellátás igénybevételének megkezdésekor a gyermek ellátását biztosító intézmény a Gyvt 33. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak értelmében az alábbiakról tájékoztatta a törvényes képviselőt:

- az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
- az ellátásra jogosult gyermek és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról,
- az érték- és vagyonmegőrzés módjáról,
- az intézmény házirendjéről,
- panaszjoga gyakorlásának módjáról,
- a fizetendő térítési díjról,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviseleti fórumról.

14. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel, vallási vagy etnikai hovatartozására való tekintet nélkül a szolgáltatás igénybevételére, és az egyéni bánásmódra. Panasz esetén a Gyvt. 36. § (1) bekezdése alapján jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban az intézmény vezetőjétől, a fenntartó képviselőjétől és az ellátottjogi, illetve gyermekjogi képviselőtől az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében, a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén, valamint a Gyvt. 136/A. § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén. Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról és arról a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíti. 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.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, fogadóóráinak helyszínéről, időpontjáról szóló tájékoztatási kötelezettségünknek eleget téve a gondozási folyamat kezdetén nyújtunk tájékoztatást. Elérhetőségei az átadó és kliensfogadó helységben kifüggesztve megtalálhatóak.

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 az intézmény vezetéséhez fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket. Érdekvédelmi szervezetükkel, a Magyar Bölcsődék Egyesületével a kapcsolat folyamatos.

15. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A bölcsődei dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján biztosított. A tanfolyamokon, konferenciákon részt vevő kolléga munkaértekezleten osztja meg tapasztalatait, és beszámol a hallottakról kollégáinak.

Minden évben a Bölcsődék napja lehetőséget biztosít a dolgozók szakmai felkészültségének fejlődésére a meghívott szakember előadásának segítségével. A munkatársak team ülésen beszélik meg és dolgozzák fel a hallottakat.

Az internet nyújtotta informálódás napi tanulási lehetőséget biztosít minden dolgozó számára.

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti intézmények dolgozóinak a képzéseit, továbbképzéseit meghatározza a 9/2000. SzCsM rendelet A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról, valamint a bölcsődei ellátásra kiterjesztett pedagógus életpálya bevezetésével, a pedagógus minősítés.

A továbbképzés az NHSzK Nagykőrös Városi Bölcsőde továbbképzési terve alapján történik, minden év február 28-ig készül el, a szakmai vezető és az intézményvezető egyeztetését követően.

A továbbképzésben a cél olyan képzés preferálása, amely személyes konzultáció mentén sajátítható el, hiszen ez a csoportműködés élményét is adja. Fontos szempont, hogy az elvégzendő képzés releváns ismereteket adjon és a mindennapok során kamatoztatható legyen a megszerzett tudás.

GONDOZÁSI KÖZPONT

A szolgáltatás nyújtásának helye:
A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ az idősellátás megszervezését a Gondozási Központ keretében valósítja meg a 2750 Nagykőrös, Arany János utca 35. sz. telephely alatt.

Elérhetőség:
Telefonszám: +36 53/350-082
E-mail: gondozasikozpont@nhszk.hu
Honlap: nhszk.hu
Székhely: 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.

A Gondozási Központ szervezeti keretein belül az alábbi ellátási formákat biztosítjuk, melyek a következő oldalakon kerülnek bemutatásra, egyenként kifejtve.

- Szociális étkeztetés
- Házi segítségnyújtás
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- Idősek Otthona
- Idősek Nappali Ellátása (2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4. sz. központi telephelyen működik az ellátás)

A Gondozási Központ tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, a távolsági buszmegállótól kb. 650 méter, a vasútállomástól 15 perc sétára található.
A telephely épületének építészeti megoldásai lehetővé teszik az akadálymentességet: biztosított a rámpa, kapaszkodók, a kerekesszék méretéhez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk és a küszöbnélküliség. Parkolási lehetőség az épület előtt, valamint az udvarban is biztosított. Az ügyfelek fogadásának lehetősége az alábbi keretek között megoldott:

Ügyfélfogadás

Hétfő:	11^{00}-15^{00}
Kedd:	11^{00}-15^{00}
Szerda:	10^{00}-15^{00}
Csütörtök:	11^{00}-15^{00}
Péntek:	10^{00}-12^{00}

Az adminisztrációs feladatokhoz rendelkezésre állnak a szükséges feltételek az irodában: szék, íróasztal, irodaszerek, jelszóval védett számítógép, egy nagy teljesítményű fénymásoló-scanner, internet. Az adatvédelem érdekében biztosított a zárható iratszekrény.

Az intézmény, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 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 (továbbiakban Ir.) foglaltak szerint történik.
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 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 intézésében. Együttműködik a háziorvosi szolgálattal, továbbá más személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménnyel, egészségügyi intézménnyel, és a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ más szakmai egységeivel. A Gondozási Központ szakmai tevékenységét, az intézményvezető felügyeletével a Gondozási Központ vezetője irányítja.

SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS

1. A szolgáltatás célja, feladata

Az étkeztetés keretében azoknak a Nagykőrös város belterületén élő nagykorú, szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen: koruk, egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt.

A szolgáltatást többnyire idős, nyugdíjas, vagy mozgáskorlátozott személyek igénylik, valamint az is előfordul, hogy szenvedélybetegséggel küzdő, vagy gondnokság alatt álló, illetve enyhe értelmi fogyatékkal élő személyek veszik igénybe. A házhoz szállítást az étkezést igénylők közül elsősorban a 80 év feletti korosztály kéri, míg az elvitelt többnyire azok igénylik, akik állapota lehetővé teszi a napi közlekedést és nem jelent problémát az étel elszállítása. Az étkezést leggyakrabban házi segítségnyújtással együtt igénylik ellátottaink.

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

Étkeztetés keretében az intézmény napi egyszeri meleg ételt biztosít a szociálisan rászorult személyek számára ebéd formájában a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén vagy a szolgáltatónál. Ennek megfelelően az ebéd helyben fogyasztva, elvitellel, vagy lakásra szállítva igényelhető a hét minden napján, vagyis hétköznap és hétvégén is. Diétás étkeztetés (tejmentes, epekímélő-, cukorkímélő diéta stb.) is igénybe vehető orvosi javaslat alapján. Az intézmény nem rendelkezik főzőkonyhával, de az ellátást külső partnerrel kötött közétkeztetési szerződés keretében biztosítjuk. Az ellátó cég neve és elérhetősége az étlapon minden esetben megtalálható. A szociális étkeztetést létszámkorlátozás nélkül tudjuk biztosítani.

Az étkezők többsége az életkora miatt elsősorban kiszállítással kéri a szolgáltatást, így csökkenő tendenciát mutat a helyben fogyasztás és az elvitellel történő igénybevétel aránya.
A heti menü az étkeztetést biztosító cég megnevezésével együtt a faliújságra kifüggesztésre kerül és az előírásoknak megfelelően tartalmazza a tápanyagok, az energia és allergén anyagok felsorolását.
Az intézményben HACCP minősítéssel rendelkező tálalókonyha működik, ahol a feltételek a kiszolgált ételadagok melegítéséhez, tálalásához adottak: tálaló helyiség, konyhaszekrények, konyhai berendezések, elektromos eszközök, tálaló eszközök, ebédlőhelyiség, evőeszközök, praktikus, kényelmes berendezés és mellékhelyiség. A mosogatás mosogató géppel történik, illetve kétfázisú medencében, az erre a célra megfelelő mosogató szerrel. A tálaló konyhában könnyen fertőtleníthető, rozsdamentes bútorzat található.

Az ételek adagolását és a szükséges felszolgálást két munkatárs végzi teljes munkaidőben. Az ételhordókba való adagolás hőtartó, higiénikus badellákból történik. A badellákat az ételkészítésre szerződtetett cég biztosítja. Az ételhordót az ellátott a saját költségén vásárolja meg. Az ételhordók tisztaságára elsősorban az ellátottak, másodsorban a konyhai dolgozók

ügyelnek, akik rendszeresen fertőtlenítik azokat. Az étel házhoz szállítását kettő gépkocsivezető végzi felváltva.

A helyben való étkezés kulturált körülmények között, a tálalókonyháról való feltálalással történik, melyet elfogyasztani helyben 11:00 órától 12:00 óráig lehet a 2750 Nagykőrös, Arany János u. 35. szám alatt.

Az étel személyes elvitelére 11:00 órától 13:30 óráig van lehetőség a 2750 Nagykőrös, Arany János u. 35. szám alól.

Az ebéd házhoz szállítását az intézmény gépkocsija végzi, amely az illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Osztálya által ellenőrzött. A gépkocsival kiszállított ebédek esetében a csere ételes tárolása az intézményben, zárható polcokon történik. A gépkocsivezetők az ebédet a lakás ajtajáig szállítják, akár emeletre is, a kiszállítás 11:00 órától 13:30 óráig történik.

Az étkeztetéssel kapcsolatos ügyintézés, valamint a dokumentáció elvégzése a vezető gondozó és a konyhai dolgozók együttműködésével történik. A dolgozók folyamatos beszámolóval tartoznak a Gondozási Központ vezetője felé.

Az étel minőségére és mennyiségére vonatkozó panasszal a Gondozási Központ vezetőjéhez, illetve az intézményvezetőhöz lehet fordulni. Ennek részletes szabályozását a megállapodás panaszkezelés pontja tartalmazza.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

A szociális étkezők fele egyedül él. Önmaguk mindennapi étkezését biztosítani nem tudják és róluk folyamatosan hozzátartozó gondoskodni nem tud, így indokolt a külső segítség igénybevétele. Az étkeztetés eltérő igénybevételi formáját jellemzően más-más ügyfélkör veszi igénybe.

Az elvitellel étkező személyek leginkább rehabilitációs járadékban, öregségi nyugdíjban részesülők és olyan egészség károsodott személyek, akiknek az állapota még lehetővé teszi a napi sétát vagy kerékpározást az ebéd elviteléhez. A kor szerinti összesítés alapján megfigyelhető, hogy az ilyen módon étkezők nagy többsége tartozik a 70 év alatti korosztályba.

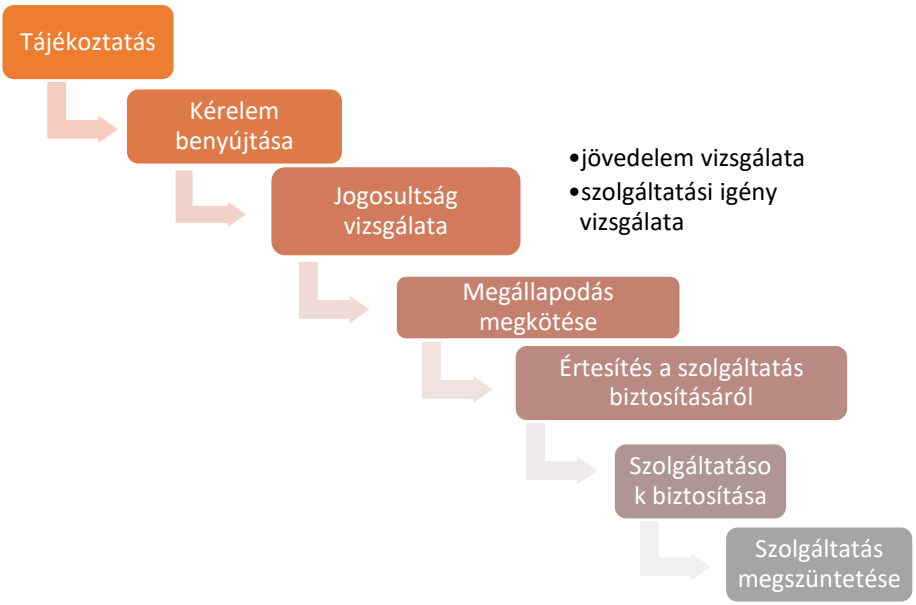
Az igénybevevők szeretik a megszokott körülmények között, a saját háztartásukban elfogyasztani az ebédet, ezért a helyben étkezők száma a legalacsonyabb. Akik helyben étkeznek, jellemzően nehéz körülmények között élő, nyugdíjas, vagy mozgáskorlátozott, esetleg lakcímmel nem rendelkező személyek. Életkörülményeik jellemzően nem teszik lehetővé az étel higiénikus és kényelmes elfogyasztását. Előfordul szenvedélybeteg és gondnokság alatt álló igénylő is.

A házhoz szállítás a legnépszerűbb étkeztetési forma, amit elsősorban a 80 év feletti korosztály kér. Az igénybevevők egy része a megromlott egészségi állapota miatt kéri a házhoz szállítást, mert nem tudja megoldani, hogy maga vigye el az ételt, míg másokat a megszokott otthoni kényelem motivál az ebéd szállítással való igénybevételére. A nemek megoszlása alapján magasabb arányban a nők veszik igénybe az intézménynél az ebédszállítást, melyre a két nem közötti átlag élethossz különbség is magyarázatot ad.

4. A fenntartó szociális étkeztetés keretében étkeztetés szolgáltatási elemet biztosít

Étkeztetés keretében napi egyszeri meleg ételt biztosítunk a szociálisan rászorult személyek számára ebéd formájában Az étkeztetést vásárolt szolgáltatás útján biztosítjuk, helyben nem rendelkezünk főzőkonyhával. Az aktuális menü és a szolgáltató cég adatai (neve, elérhetősége) elérhetőek az étlapon, amit minden héten kihelyezünk a hirdető táblára. Orvosi javaslat alapján diéta is igényelhető (normál, cukorbetegek diétája, epekímélő diéta, tejmentes diéta stb.).

5. Az ellátás igénybevételének módja



5.1. Tájékoztatás

A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik. A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Az érdeklődő tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, szabályokról, jogokról és kötelezettségekről.
A tájékoztatást a Gondozási Központ vezetője, vagy a vezető gondozó végzi ügyfélfogadási időben legtöbb esetben személyesen, vagy telefonon, e-mailen. Amennyiben az irodában történő személyes megjelenés akadályokba ütközik, előre egyeztetett időpontban a tájékoztatás a kérelmező lakóhelyén is történhet.

5.2. A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése

Az étkeztetés igénybevétele önkéntes, a kérelem benyújtása a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján az igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére szóban vagy írásban történhet. A szolgáltatásra való igény szóban történő előterjesztése esetén a Gondozási Központ vezetője, vagy a vezető gondozó minden esetben segítséget nyújt a szükséges nyomtatványok kitöltésében és a kérelem írásba foglalásában.

A kérelem az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el:

- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemigazolások, illetve az ezek alapján kitöltött és aláírt, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. SzCsM rendelet 1. számú mellékletének II. számú, „Jövedelemnyilatkozat" című nyomtatványa.

Amennyiben a kérelmező gondnokság alatt áll, úgy a kérelemhez mellékelni szükséges a törvényes képviseletet igazoló gondnoki kirendelő határozatot, különös tekintettel a korlátozás alá eső ügykörökre. Támogatott döntéshozatal esetén a támogató személyére szóló határozatot kérjük mellékelni.
A szükséges adatlapok az irodában hozzáférhetőek. Az irodában történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője eljuttatja a nyomtatványoknak a kérelmező lakóhelyére. Ez történhet e-mailben való kiküldés útján, illetve személyesen is. Amennyiben a szükséges a vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezető segítséget nyújt az igazolások beszerzésében, valamint a nyomtatványok kitöltésében.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Jogosultság és jövedelem vizsgálata

A kérelem előterjesztése után az intézményvezető, vagy az intézményvezető megbízásával rendelkező Gondozási Központ vezető, illetve vezető gondozó megvizsgálja a szolgáltatásra való jogosultság feltételeinek fennállást és a térítési díj fizetési kötelezettségét megalapozó jövedelmet.

Személyes adatok kezelése, adatvédelem

A vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezetője a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja a fenti törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok és a belső adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint az adatigénylésre jogosult szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az Info tv. 5.§-a alapján a szociális intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

5.3. Megállapodás megkötése

A jogviszony a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig, illetve megszüntetéséig tart. A megállapodás magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hatályos, ide vonatkozó jogszabályokban meghatározott lényeges tartalmi elemeket.
A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása előtt megismeri a szolgáltatás tartalmát, a vezetett nyilvántartásokat, a fizetendő térítési díj mértékét, a teljesítés feltételeit, illetve a mulasztás következményeit, a szolgáltatást igénybe vevő jogait és kötelezettségeit, a panaszjog gyakorlásának módját, az ellátottjogi képviselő elérhetőségét, valamint a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást.
A megállapodás megkötéséhez Szt. 94/C. § (2a) szerint az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.
A megállapodást elolvasás után a megállapodó felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása után a három példányban készült megállapodás egy példányát átveszi.

Adatváltozások bejelentéséről
Az ellátott, vagy törvényes képviselője köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

5.4. Értesítés

Az intézményvezető minden esetben (elutasítás esetén is) írásban értesíti a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét. A felvételről szóló döntés esetén értesíti a fizetendő személyi térítési díj összegéről. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését, vagy a térítési díj összegét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

5.5. Térítési díj

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) a), valamint a (3) a) bekezdése, a 119/C.§, valamint a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 3.§ (1) a) bekezdése alapján, ellátási napra történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete. Az intézményi ellátásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 30%-át étkeztetés esetén.

Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg a fent említett jövedelemhatár harmincad részét.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III.04.) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, a 117/B.§, valamint a 119/C. § alapján történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete. Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg az Szt. 116. § (3) bekezdése, illetve 117. § (1) bekezdése szerinti jövedelemhatár harmincad részét.

5.6. Szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatást a megállapodásban meghatározottak alapján biztosítjuk az igénybe vevő részére. Szükség esetén (jogszabályváltozás, egyéni szükségletek változása, állapot romlás stb.) a szolgáltatás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható. A szolgáltatások tartalmát jelentős állapot rosszabbodás nélkül is a Gondozási Központ vezetője vagy a vezető gondozó évente felülvizsgálja. Amennyiben szükséges, a felülvizsgálat után a szolgáltatás tartalma az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható.

5.7. Szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le, mely megszűnhet:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával. (Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.)
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, indoklás nélkül,
- az intézményvezető írásban mondhatja fel, ha
  - az ellátott jogosultsága megszűnik.
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
  - az ellátott akadályozza a gondozás elvégzését (lakásba nem engedik be, gondozást nem engedi meg a gondozott), ill. a gondozó testi épsége veszélyeztetve van,
  - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidíj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, azaz ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítésidíj összegét meghaladja, valamint fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

A felmondási idő az alapszolgáltatás esetén tizenöt nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal, tizenöt napon belül is fel lehet mondani.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézmény vezetője az ellátás felmondása, valamint a felmondás ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén az intézmény vezetője írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról. A felek minden esetben elszámolnak egymással, mely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

6. Más intézményekkel, szolgálatokkal történő együttműködés módja

A Gondozási Központ szükség esetén kapcsolatba lép minden olyan intézménnyel, szervezettel, ami közvetve vagy közvetlenül segítséget nyújthat ellátottai számára.

Együttműködés az integrált intézmény egységeivel:

A házi segítségnyújtással szorosan együttműködik az étkeztetés, hiszen az ellátottak egy része gondozást is igénybe vesz egészségi állapota miatt.
Az ellátottak érdekében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal kölcsönös és folyamatos az együttműködés, amely főleg személyesen történik az ellátottak különböző szolgáltatáshoz való hozzásegítése, valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében.

Együttműködés az integrált intézményen kívül:

Az egészségügyi ellátást nyújtó intézményekkel az ellátottak egészségi állapota miatt kiemelten fontos az együttműködés. A környező kórházakkal, különösen a Nagykőrösi Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézettel az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. Kórházba kerülés esetén a kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tudja jelezi távolléte okát és előrelátható idejét, így le tudja mondani az ebédet.
Az ételt kiszállító intézmény konyhájával személyes és telefonos kapcsolatot tart fenn a Gondozási Központ vezetője és a vezető gondozó a minőségi és mennyiségi megfelelőségi követelmények megvalósulása érdekében. Az étkezést nyújtó szolgáltató dietetikusával is rendszeres a kapcsolat a szükséges diéta minél pontosabb betartása miatt.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Részletes tájékoztatásért a Gondozási Központ vezetője felelős, aki ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben jól látható helyen elhelyezi a Gondozási Központ tájékoztató dokumentumait. A Gondozási Központ vezetője a szolgáltatással kapcsolatban szóbeli és írásos tájékoztatást nyújt az ellátottak ellátásában érintett személyeknek, intézményeknek, szervezeteknek. A hozzátartozókkal többnyire személyes vagy telefonos kapcsolattartás történik.

Az intézmény a www. nhszk.hu honlapot működteti, amelyen keresztül rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, az aktuális rendezvényekről és programokról. Az intézmény nyilvános alapdokumentumai és szabályzatai is megtalálhatók a honlapon.

A nyilvánosság és a minél szélesebb ellátotti kör megnyerése érdekében a városi rendezvényeken szórólapot osztunk, molino-t állítunk fel szolgáltatásainkról, illetve helyi sajtóban időről időre cikkeket jelentetünk meg (Önkormányzati Hírek, közösségi média).

Rendszeresen tájékoztatjuk az érdekképviseleti szerveket, a háziorvosokat plakátok, szórólapok kihelyezésével, valamint az egészségügyi és szociális intézményeket.
Az intézmény vezetője évente beszámol a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Gondozási Központ munkájáról a fenntartónak, illetve Nagykőrös Képviselő testületének.

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

8.1. 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 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, az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Mivel ellátottaink között fogyatékkal élők is vannak, így 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.

8.2. 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, mely az intézményi faliújságon jól látható helyen kifüggesztésre kerül, illetve a www.ijsz.hu honlapon megtekinthető.

8.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A munkavállalónak alapos megfontolás után a Gondozási Központ vezetőjének engedélyével joga van, hogy megszakítsa a szakmai kapcsolatot, ha gondoskodik az ellátott további segítéséről, és mindent megtesz azért, hogy a feladatot átvevő munkatárs az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.

Joga van, hogy 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. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.
A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával 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.

9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

Az étkeztetésen technikai alkalmazottak. Szakmai továbbképzésben nem részesülnek. A team ülés, megbeszélés szolgálják az információk áramlását. Munka-és tűzvédelmi oktatásban minden évben részesülnek, valamint az étel kiosztásához ill. szállításához szükséges higiéniai információkat a HACCP kézikönyv és a szükség szerinti oktatás által frissítik.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

1. A szolgáltatás célja, feladata

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

A 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.

A házi segítségnyújtás a fentiekkel összhangban, a személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás, a szociális segítés keretében háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elemet biztosít.

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

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. A szolgáltatás ennek értelmében hatásos segítséget nyújt azoknak a rászorulóknak az önállóság fenntartásában, akik saját otthonukban élnek és szeretnék megőrizni függetlenségüket. Az engedélyezett ellátotti létszám 66 fő. A feladatellátást a gondozók végzik, munkájukat dokumentálják, napi tevékenységükről tevékenységnaplót vezetnek, amit a gondozottak aláírnak. A tevékenységnaplót ellátottanként és a tevékenységeken belüli résztevékenységek megnevezéseinek feltüntetésével vezetik mind a szociális segítés, mind a személyi gondozás esetében. A tevékenységnaplót az intézményvezető, vagy az általa meghatalmazott Gondozási Központ vezető havonta írja alá.

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

A gondozási szükséglet felmérés értékelő adatlapja szerinti II. fokozatot elérő, napi szintű segítségnyújtást igénylő igénybevevők számára, indokolt esetben, igény esetén (egyedül élő, természetes segítő támasz nélküli) ügyeleti rendszer keretében munkaszüneti és pihenőnapokon is biztosítani szükséges az ellátást.

Az ügyeleti rendszerben biztosított ellátás tartalma, főbb elemei:

- ágyban fekvő mobilizálása
- mosdatás/fürdetés
- öltöztetés
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- gyógyszerelés monitorozása

Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el. Ha fertőző beteg gondozása szükséges, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést biztosítani kell.

A feladatellátás tárgyi feltételei: a szociális gondozók és a vezető gondozó részére az intézmény biztosítja a megbeszélés helyszínéül szolgáló szobát, valamint a munkavégzéshez szükséges irodát, irodai eszközöket, közlekedési eszközt (kerékpárt), mosó- és fertőtlenítőszereket, mosógépet, szárítógépet, munkaruhát, gumikesztyűt, szükség esetén: védőkötényt, szájmaszkot, lábzsákot.

Személyi feltételek: az igénybevevők ellátását 12 fő gondozó végzi, munkájukat a vezető gondozó koordinálja, aki a Gondozási Központ vezetőjének munkáját segíti. A gondozók minden esetben a Gondozási Központ vezetőjével és a vezető gondozóval együttműködve látják el feladataikat. A szakmai munka támogatása, az adminisztráció pontossága, valamint a hatékony információ áramlás megvalósulása érdekében a vezető gondozó és Gondozási Központ vezető minden reggel munkamegbeszélést tart a gondozók részére. A szolgáltatás koordinációját, szakmai irányítását a vezető gondozó végzi.

A vezető gondozó:

- folyamatos figyelemmel kíséri a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket,
- koordinálja az intézmény által biztosított szolgáltatásokat, gondozási feladatok ellátását, összehangolja a szakmai munkát, szervezési, vezetési feladatokat lát el,
- törekszik érvényre juttatni a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályokat,
- kapcsolatot tart más szociális, illetve egészségügyi intézményekkel,
- elősegíti az adott szociális intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztését,
- más típusú ellátás szükségessége esetén, kezdeményezi annak igénybevételét.

A gondozók tevékenységüket járványhelyzetben az aktuális szakmai ajánlások és útmutatások alapján végezték, a személyi higiéné maximális megtartására mellett.

2.1. A házi segítségnyújtás keretében végezhető tevékenységek, résztevékenységek leírása

2.1.1. <u>Szociális segítés keretében</u> elvégezhető tevékenységek háztartási segítségnyújtás céljából:

A háztartási tevékenységben való közreműködés:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás az ellátott eszközeivel,
- ruhajavítás az ellátott eszközeivel,

- közkútról, fúrt kútról vízhordás,
- 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.

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában,
  konyhában és illemhelyiségben) az ellátott eszközeivel,
- mosás,
- vasalás az ellátott eszközeivel és anyagaival.

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

2.1.2. <u>Személyi gondozás keretében</u> elvégezhető tevékenységek gondozás és háztartási segítségnyújtás céljából:

2.1.2.1. Háztartási segítségnyújtás keretében:

A háztartási tevékenységben való közreműködés:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás az ellátott eszközeivel,
- ruhajavítás az ellátott eszközeivel,
- közkútról, fúrt kútról vízhordás,
- 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.

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában,
  konyhában és illemhelyiségben) az ellátott eszközeivel,
- mosás,
- vasalás az ellátott eszközeivel és anyagaival,

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

2.1.2.2. Gondozás keretében:

Gondozási és ápolási feladatok körében az ellátott önállóságának és állapotának figyelembevételével, az ellátott által biztosított eszközökkel és anyagokkal biztosítjuk az alábbi ellátásokat:

- mosdatás,
- fürdetés,
- öltöztetés,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése,
- haj, arcszőrzet ápolása,
- száj, fog és protézis ápolása,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül),
- mozgatás ágyban,
- decubitus megelőzés,
- felületi sebkezelés,
- sztómazsák cseréje,
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása,
- vérnyomás és vércukor mérése,
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás,
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

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.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

Az ellátás igénybe vevők többnyire időskorú és/vagy rokkantnyugdíjasok, valamint különböző fogyatékossággal élő személyek (érzékszervi, vagy mozgásában akadályozott, súlyosan beteg, vagy sérült személyek). A házi segítségnyújtásban részesülők körében nagymértékű a fluktuáció, főként elhalálozás miatt. Ennek fő oka, hogy a leggyengébb fizikai és egészségi állapotú emberek és hozzátartozóik igénylik ezt a fajta személyes törődést, gondozást. Az ellátottak állapota gyakran már a gondozásba vételkor kritikus. A megrendült egészségi állapotú emberek nagyrészt napi 1-2 óra gondozást igényelnek.
Az ellátás 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 idős vagy beteg embert és nem szeretnék feladni munkájukat, illetve vannak esetek, amikor már a hozzátartozók is nyugdíjas, esetleg önmaguk is beteg emberek.
A statisztikai adatok alapján, a gondozottak jelentős többsége 70 év feletti idős ember, valamint a nemek arányában megfigyelhető a nők túlnyomó többsége. 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. Az ellátottak nagyrészt egyedül élnek, s házi segítségnyújtással együtt étkezést is igényelnek. A különböző szolgáltatások egymást kiegészítve szolgálják az ellátottak komfortérzetének, biztonságérzetének biztosítását.

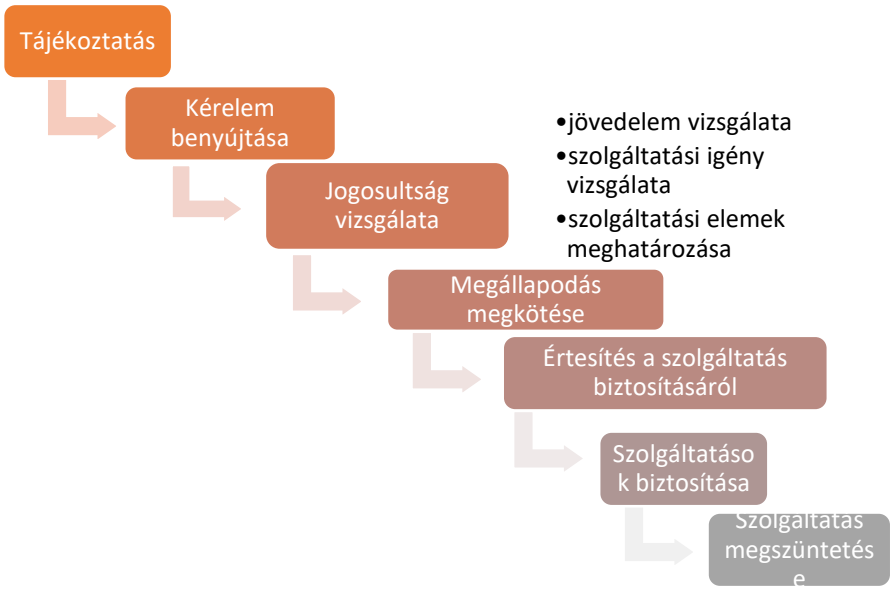
4. A fenntartó a házi segítségnyújtás keretében az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja

Személyi gondozás keretében gondozást és háztartási segítségnyújtást, szociális segítés keretében háztartási segítségnyújtást.

A gondozás az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne az ellátott, illetve olyan rendszeres, vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését. A fent felsorolt gondozási feladatok közül leggyakrabban a mosdatás és fürdetésben, ágynemű cserében, felületi seb kötözésében és az igénybe vevő mozgatásában kérik a segítséget. Fontos feladata a gondozóknak még a folyadék pótlás, az ellátott étkeztetése, a gyógyszerek kiadagolása és a gyógyszer használat monitorozása, a vérnyomás és vércukor mérése. Az étkezésben való segítségnyújtás házi segítségnyújtás esetében az étel elkészítését, illetve étkezés előkészítését jelenti. Minden esetben fontos a háziorvos írásos elrendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig). A szolgáltatást az ellátott által biztosított eszközökkel és anyagokkal az önállóság megtartásával végzik gondozóink.

A háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében. Ide tartozik még a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani. A leggyakrabban a takarításban, mosás, vasalás és bevásárlásban, gyógyszer kiváltásában kérik a segítséget. Téli időszakban jellemző a fűtéssel kapcsolatos teendőkben való segítség kérés, mint tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel). Télen fontos feladat még a hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt a balesetek megelőzése érdekében.

5. Az ellátás igénybevételének módja



5.1. Tájékoztatás

A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik. A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Az érdeklődő tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, szabályokról, jogokról és kötelezettségekről.
A tájékoztatást a Gondozási Központ vezetője vagy a vezető gondozó végzi ügyfélfogadási időben, legtöbb esetben személyesen, vagy telefonon, illetve e-mailen keresztüli megkeresés által. Az ügyfélfogadó irodába történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén előre egyeztetett időpontban a tájékoztatás a kérelmező lakóhelyén is történhet.

5.2. A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése

A házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján, szóban vagy írásban történhet. A szolgáltatásra való igény szóban történő előterjesztése esetén a Gondozási Központ vezetője, vagy a vezető gondozó minden esetben segítséget nyújt a szükséges nyomtatványok kitöltésében és a kérelem írásba foglalásában.

A kérelem az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el:

- egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM r. I. sz. melléklete szerint,
- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemigazolások, illetve az ezek alapján kitöltött és aláírt, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről

szóló 9/1999. SzCsM rendelet 1. számú mellékletének II. számú, „Jövedelemnyilatkozat” című nyomtatványa.

Amennyiben a kérelmező gondnokság alatt áll, úgy a kérelemhez mellékelni szükséges a törvényes képviseletet igazoló gondnoki kirendelő határozatot, különös tekintettel a korlátozás alá eső ügykörökre. Támogatott döntéshozatal esetén a támogató személyére szóló határozatot kérjük mellékelni.
A szükséges adatlapok az irodában hozzáférhetőek. Az irodában történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője eljuttatja a nyomtatványoknak a kérelmező lakóhelyére. Ez történhet e-mailben vagy személyesen is.
Amennyiben a szükséges a vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezető segítséget nyújt az igazolások beszerzésében, valamint a nyomtatványok kitöltésében.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Jogosultság és jövedelem vizsgálata

A kérelem előterjesztése után az intézményvezető, vagy az intézményvezető megbízásával rendelkező Gondozási Központ vezető, illetve vezető gondozó megvizsgálja a szolgáltatásra való jogosultságot és a térítési díj fizetésének kötelezettségét megalapozó jövedelmet. Ebben a szakaszban történik a kérelmező szükséglet és állapotfelmérése, melyet a vezető gondozó és a Gondozási Központ vezetője végez el az intézményvezető megbízása alapján rendszerint a kérelmező lakó, illetve életvitelszerű tartózkodási helyén.

A megállapodás előkészítésének záró folyamata a szükséges szolgáltatási elemek, valamint a szabad kapacitás ismeretében a tevékenységek időbeli keretének meghatározása.

Személyes adatok kezelése, adatvédelem

A vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezetője a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá, a belső adatvédelmi szabályzatban (GDPR) szerint foglaltak szerint. Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint a mindenkor hatályos jogszabályok alapján az adatigénylésre jogosult szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Tv. 5.§-a alapján a szociális intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

5.3. Megállapodás megkötése

A jogviszony a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig, illetve megszüntetéséig tart. A megállapodás magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hatályos, ide vonatkozó jogszabályokban meghatározott lényeges tartalmi elemeket.
A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása előtt megismeri a biztosított szolgáltatás tartalmát, a vezetett nyilvántartást, a fizetendő térítési díj mértékét, a teljesítés feltételeit, illetve a mulasztás következményeit, a szolgáltatást igénybe vevő jogait és kötelezettségeit, a panaszjog gyakorlásának módját, az ellátottjogi képviselő elérhetőségét és a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást.
A megállapodás megkötéséhez az Szt. 94/C. § (2 a) bekezdés szerint az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.
A megállapodást elolvasás után, a megállapodó felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása után a három példányban készült megállapodás egy példányát átveszi.

Az adatváltozások bejelentéséről

Az ellátott, vagy törvényes képviselője köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

5.4. Értesítés

Az intézményvezető minden esetben (elutasítás esetén is) írásban értesíti a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét. A felvételről szóló döntés esetén értesíti a fizetendő személyi térítési díj összegéről. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését, vagy a térítési díj összegét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

5.5. Térítési díj

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, a 119/C.§, valamint a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 3.§ (1) b) bekezdése alapján, gondozási órára történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az igénybe vevő jövedelmének 25%-át házi segítségnyújtás, 30%-át, ha a házi segítségnyújtás mellett étkezést is biztosítanak. Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg a fent említett jövedelemhatár harmincad részét.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III.04.) önkormányzati rendelete a szociális szolgáltatásokról, és azok igénybevételi szabályairól) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

5.6. Szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatást a megállapodásban meghatározottak alapján biztosítjuk az igénybe vevő részére. Szükség esetén (jogszabályváltozás, egyéni szükségletek változása stb.) a szolgáltatás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható. A szolgáltatások tartalmát jelentős állapot rosszabbodás nélkül is felülvizsgálja évente a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője és a szolgáltatás nyújtására kijelölt gondozó. Amennyiben szükséges, a felülvizsgálat után a szolgáltatás tartalma az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható.
Az elvégzett szakmai munka teljesítését az ellátott, illetve törvényes képviselője minden nap a gondozó által dokumentált tevékenységi naplóban igazolja aláírásával. A tevékenységi napló képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját.

5.7. Szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le, mely megszűnhet:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával. (Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.)
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, indoklás nélkül,
- az intézményvezető írásban mondhatja fel, ha
  - az ellátott jogosultsága megszűnik.
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,

- az ellátott akadályozza a gondozás elvégzését (lakásba nem engedik be, gondozást nem engedi meg a gondozott), ill. a gondozó testi épsége veszélyeztetve van,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidíj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, azaz, ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítésidíj összegét meghaladja, valamint fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

A felmondási idő az alapszolgáltatás esetén tizenöt nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal, tizenöt napon belül is fel lehet mondani.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézmény vezetője az ellátás felmondása, valamint a felmondás ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén az intézmény vezetője írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról. A felek minden esetben elszámolnak egymással, mely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

6. Más intézményekkel, szolgálatokkal történő együttműködés módja

A Gondozási Központ szükség esetén kapcsolatba lép minden olyan intézménnyel, szervezettel, ami közvetve vagy közvetlenül segítséget nyújthat ellátottai számára.

Együttműködés az integrált intézmény egységeivel:

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ más szakmai egységeivel is folyamatos a kapcsolatunk, az ellátottak érdekében a szolgáltatáshoz való hozzáférés segítése, valamint a

személyi térítési díj befizetése ügyében főleg személyesen egyeztetünk a kollégákkal. Sok esetben együttes igénybevétel valósul meg a különböző szolgáltatásokkal a minél magasabb szintű önálló életvitel támogatása érdekében.

A Házi Segítségnyújtás a Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtással és az Szociális étkeztetéssel szorosan együttműködik, hiszen az ellátottak egy része étkezést és jelző készüléket is igénybe vesz gyenge egészségi állapota miatt. Az ellátottak érdekében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal kölcsönös és folyamatos az együttműködés, amely főleg személyesen történik az ellátottak különböző szolgáltatáshoz való hozzásegítése, valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében. A Támogató Szolgálattal is több esetben összekapcsolódik a feladatellátás. Az Idősek Otthonával személyes kapcsolattartás történik a 24 órás felügyeletet biztosító gondozásba kerülő ellátottak érdekében.

Együttműködés az integrált intézményen kívül:

Az egészségügyi ellátást nyújtó intézményekkel az ellátottak egészségi állapota miatt kiemelten fontos az együttműködés. A Nagykőrösi Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézettel az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. Kórházba kerülés esetén a kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tudja jelezi távolléte okát és előrelátható idejét.
A Háziorvosi szolgálattal szintén szoros az együttműködés. Az orvos, illetve asszisztens pl. gyógyszerelés, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Az orvossal való konzultáció segíti a gondozót a szükséges diéta betartatásában, vagy az esetleges kórházi kezeléseket követően a szükséges gondozási teendőkben, a kiváltandó gyógyszerek egyeztetésében. A kapcsolattartás történhet telefonon, ill. személyesen.
Szakápolási feladatok szükségessé válása esetén, a házi segítségnyújtást végző gondozó kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Részletes tájékoztatásért a Gondozási Központ vezetője felelős, aki ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben jól látható helyen elhelyezi a Gondozási Központ tájékoztató dokumentumait. A Gondozási Központ vezetője a szolgáltatással kapcsolatban szóbeli és írásos tájékoztatást nyújt az ellátottak ellátásában érintett személyeknek, intézményeknek, szervezeteknek. A hozzátartozókkal többnyire személyes vagy telefonos kapcsolattartás történik.

Az intézmény a www. nhszk.hu honlapot működteti, amelyen keresztül rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, az aktuális rendezvényekről és programokról. Az intézmény nyilvános alapdokumentumai és szabályzatai is megtalálhatók a honlapon.

A nyilvánosság és a minél szélesebb ellátotti kör megnyerése érdekében a városi rendezvényeken szórólapot osztunk, molino-t állítunk fel szolgáltatásainkról, illetve helyi sajtóban időről időre cikkeket jelentetünk meg (Önkormányzati Hírek, közösségi média).

Rendszeresen tájékoztatjuk az érdekképviseleti szerveket, a háziorvosokat plakátok, szórólapok kihelyezésével, valamint az egészségügyi és szociális intézményeket.
Az intézmény vezetője évente beszámol a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Gondozási Központ munkájáról a fenntartónak, illetve Nagykőrös Képviselő testületének.

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

8.1. 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 van 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.
Az idős, 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.

8.2. 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 adatkezelésre és az adatok védelmére, melyre az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók.
A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről, mely a www.ijsz.hu honlapon is megtalálható.

8.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,

- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A munkavállalónak alapos megfontolás után a Gondozási Központ vezetőjének engedélyével joga van arra, hogy megszakítsa a szakmai kapcsolatot a gondozottal, ha gondoskodik az ellátott további segítéséről, és mindent megtesz azért, hogy a feladatot átvevő munkatárs az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.
Joga van, hogy 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. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeken való részvételt az intézmény biztosítja.
A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben védelmet élvezzen. Ha a sérelem akár intézmények, akár személyek részéről éri, védelemért munkáltatójához, illetve annak fenntartójához, vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulhat.

9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések elvégzésével valósul meg. A képzésen, tanfolyamokon való részvétel során szakmai ismeretek bővítése és kompetenciák fejlesztése az elsődleges cél. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000. (VIII. 04.) SzCsM rendelet) megfelelően, a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a továbbképzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. A kiküldetésből visszatérő kolléga, a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól és megosztja a hallottakat kollégáival.
A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent a szociális területen dolgozóknak. Figyelmet fordítunk munkavállalóink szupervízió/esetmegbeszélés jellegű szakmai támogatására, mely segíti a nehézségek feldolgozását, az esteleges problémák időben történő kezelését.

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, a felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás, mely nagyban hozzájárul az önálló életvitel fenntartásához. Az ellátás több szempontból is előnyös: az ellátott a saját lakásán tartózkodik, a gondozó csak jelzés esetén jelenik meg, így teljesen önálló életvitelt folytathat, s mivel a diszpécser központ 24 órában elérhető, így nem kell intézményi ellátást igénybe vennie ahhoz, hogy biztonságban érezhesse magát.

Nagykőrösön a szolgáltatás nyújtása belterületen valósítható meg, itt tudjuk garantálni az Nm. rendelet által előírt 30 perces kiérkezési maximum időkorlátot. Sajnos külterületen ez a kiérkezési idő nem garantálható, s az utak sem minden évszakban közlekedhetőek az intézményi járművekkel. Ellátottaink jellemzően 80 év fölötti, egyedül élő idősek. A szolgáltatás gyors, hatékony segítségnyújtást jelent számukra az esetleges krízishelyzetek idején, így ennek köszönhetően számos esetben megelőzhető a súlyosabb egészségügyi állapot vagy életveszélyes helyzet kialakulása, nem túlzás tehát, hogy a jelző készülék használata életet menthet. Ez a hozzátartozók számára is megnyugtató.

Az intézmény az ellátást szerződéses szolgáltatás alapján biztosítja. A szolgáltató neve, címe, elérhetősége megtalálható a faliújságon.

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

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik, napi 24 órában. A szolgáltatás egy korszerű kommunikációs eszközzel és a hozzá kapcsolódó, országos lefedettségű diszpécser szolgáltatással biztosított távfelügyelettel valósul meg, így a nap olyan szakaszában is lehetővé téve a kapcsolatot a gondozókkal, amikor a házi segítségnyújtás már nem vehető igénybe.

Az ellátás feltétele a szolgáltató weboldalán felhasználóként történő regisztráció, melyet az intézmény végez el. A regisztráció során értesítendőként a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 0-24 óráig elérhető telefonszáma kerül megadásra, így oda érkezik a hívás jelzés esetén. A gyors segítségnyújtásnak köszönhetően csökken a krízis helyzet okozta szövődmények ártalma, valamint tragikus kimenetele. Az intézmény a szolgáltatás biztosításával meghosszabbítja a gondozottak saját otthonukban való tartózkodásának idejét.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő már korábban regisztrált és rendelkezik készülékkel, úgy nem kell ismételten regisztrálnia. Meghatalmazást adhat az intézmény vezetőjének az értesítendő telefonszám átírására, illetve segélyhívás indításával a gondozó segítségével átírattathatja az értesítendő telefonszámot a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás hivatalos számára.

Az intézmény által igényelt készülékek a Gondozási Központba érkeznek, majd onnan viszik ki az ellátottakhoz a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban dolgozó munkatársak. A beüzemelést mindig a Gondozási Központ vezetője és/vagy a vezető gondozó végzi, ekkor megtörténik az első teszthívás is. Sikeres jelzés esetén a diszpécserközpont a jelzőkészülék hangszóróján keresztül felhívja a készüléket a riasztás beérkezését követően, melyet a narancssárga gomb ismételt lenyomásával nyugtázhatunk, s ezzel a telepítés befejeződött.

A Gondozási Központ 42 fő számára rendelkezik engedéllyel a szolgáltatás nyújtására. A programban minden egyes eszköz megszemélyesített, ezért az eszközök a felhasználók, gondozottak között nem cserélhetők fel. Minden felhasználó, gondozott kizárólag az ő nevére bejegyezett eszközt használhatja, az eszközök gondozottak közötti cseréjére nincs lehetőség, azok nem kerülnek a felhasználó tulajdonába, csak birtokba kapják azokat.

A jelzőeszköz meghibásodása esetén a szolgáltatást biztosító ÁSZF-ben foglaltak alapján kell eljárni. Az Intézmény segítheti a bejelentést és a jelzőeszköz cserét – különösen, ha az az adott jelzőeszközön nem végezhető el -, ebben az esetben a Szolgáltató akár az Intézmény telephelyéről is, ingyenesen szállítja el az eszközt és elvégzi annak a cseréjét, új jelzőeszközt biztosítva.

Amennyiben a felhasználó gondozott elhunyt vagy bentlakásos intézménybe kerül, úgy az intézmény feladata, hogy megkísérelje a jelzőeszköz begyűjtését és a visszaszolgáltatással kapcsolatban informálja a Szolgáltatót.

A beérkező segélyhívás kétféle módon történhet: vészhelyzet jelzése **gombnyomással,** vagy **vészjelzés elesés esetén**. Segítségkérés esetén legalább 3 másodpercig kell megnyomni és nyomva tartani a készülék elején a narancssárga gombot. A sikeres vészjelzés leadását a készülék rezgéssel jelzi, ezzel egy időben jelzést küld a diszpécser központba. A diszpécserszolgálat a riasztás beérkezése után kapcsolatot létesít a készülékkel úgy, hogy visszahívja azt. A hívás érkezését hanggal jelzi a készülék, majd automatikusan felveszi a hívást és kihangosítja a diszpécsert. Ekkor kell a készüléket szájhoz minél közelebb emelni, amennyiben lehetséges, és elmondani a segélykérés okát. A hívás okának azonosítása után a diszpécser telefonon értesíti az ügyeletes gondozót. A diszpécser hívását követően a gondozó haladéktalanul intézkedik annak érdekében, hogy a jogszabály által megszabott maximum 30 percen belül a jelzés helyszínére érkezhessen. Gondozóink kiérkezési ideje évek óta 11-15 perc közé esik, tehát jóval kevesebb, mint amit a jogszabály megenged. A gondozó a helyszínre érkezve felméri a helyzetet és a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében megteszi a szükséges azonnali intézkedéseket, további egészségügyi vagy szociális ellátást kezdeményez. A jelzés lezárása itt a diszpécserközpont ismételt felhívásával, a megtett intézkedés elmondásával történik.

A készülék beépített eleme egy speciális érzékelő szenzor, mely érzékeli, ha a készülék leesik vagy hirtelen elmozdul. Ennek segítségével egy esetleges elesés esetén automatikus riasztás indul a diszpécser központ felé. Ezt rezgéssel jelzi a készülék. A diszpécser az így beérkezett riasztás fogadása után ugyanúgy jár el, mint az első esetben történő vészjelzés leadása esetén.

Amennyiben a diszpécser szakmai mérlegelése alapján külső segítségre van szükség, a gondozón kívül felveheti a kapcsolatot a helyi illetékes intézményekkel, indokolt esetben a sürgősségi segélyhívóval (pl. nem érkezik válasz a jelzést tevőtől a visszahíváskor).

Előfordulhat téves riasztás küldése a készülék leejtésekor, vagy egyéb módon bekövetkezett hirtelen mozdulat esetén. A késleltetési idő alatt, amíg a rezgés tart, a jelzés elküldése leállítható az Segélyhívó gomb egyszeri, rövid megnyomásával.

A gondozók minden segítségkérésről segélykérési jegyzőkönyvet készítenek, amelyet a Gondozási Központ vezetőjének 24 órán, munkaszüneti és szabadnap esetén a következő munkanapon belül bemutatnak.

Személyi feltételek:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást szakképzett gondozókkal biztosítjuk. Egy személy munkanapokon munkaidőben főállásban, azon kívül 8 gondozó ügyeleti rendszerben beosztva látja el a feladatokat a Gondozási Központ vezetőjének koordinálása alatt. A gondozók lakcímre érkezését ügyeleti időben az intézmény gépkocsivezetői segítik az intézmény gépjárműveivel.

Tárgyi feltételek:

A Gondozási Központ berendezése, a rendelkezésre álló iroda és helyiségek alkalmasak az adminisztrációs tevékenységek elvégzésére, a korábban leírtak szerint biztosítottak a szükséges tárgyi feltételek. Az ellátottak, valamint a hozzátartozók fogadása a várakozó térben történik, s a tájékoztatás az irodahelyiségben, szükség szerint az igénybe vevő lakásán történik meg.

A feladatellátáshoz elengedhetetlen a gondozók számára a készenléti táska és a mobiltelefon. A készenléti táska tartalmazza az azonosító számmal ellátott lakáskulcsokat az akadálytalan lakásba jutáshoz és a segítségnyújtáshoz szükséges alapvető gyógyszereket, kötszert, valamint a védőruhát, védőfelszerelést.

A jelző készülék műszaki leírása, működése:

A készülék csuklóra vagy nyakba helyezhető, csepp- és ütésálló, vagyis zuhanyzás közben is hordható. Elesésérzékelővel van ellátva, így automatikusan jelzést ad le a diszpécserszolgálat felé, ha a felhasználó elesik. SIM kártyával működik, így bárhol használható és a hívószám ismeretében telefonként felhívható. Az eszköz helymeghatározó funkcióval (GPS) rendelkezik, ami segítségkérés esetén segít viselője pillanatnyi tartózkodási helyének megismerésében. Ezek az adatok nem kerülnek tárolásra a rendszerben. A készülék egy feltöltéssel, átlagos használat mellett 3-4 napig üzemképes, ezért 2-3 naponta szükséges tölteni a mindig elérhető használat érdekében.

Kiegészítői: USB kábel, USB csatlakozós hálózati adapter, nyakpánt, karpánt, használati útmutató.



A készülék jelzései:

1. Zöld LED: jelzi a kapcsolatot a mobil hálózattal
2. Kék LED: jelzi a GPS kapcsolatot
3. Piros LED: Töltés/ töltöttség jelzése
   - Folyamatosan világít – Készülék teljesen feltöltött
   - Gyorsan villog – Akkumulátor töltöttsége alacsonyabb 20%-nál
   - Lassan villog – Töltés folyamatban

Az EV-07B jelzőkészülék műszaki paraméterei:

GPS specifikációk	GPS és Glonass támogatás, Ublox M8130 chipset
Hardver tulajdonságok:	szenzor: mozgás és rezgés Csatlakozás: 4 pin csatlakozó töltéshez SIM kártya csatlakozó: nanoSIM és eSIM Beépített mikrofon és hangszóró WIFI: 802.11b/g/n 2.4G
Általános tulajdonságok:	Méretek: 61mm x 44mm x16mm súly: 35g
Akkumulátor: Akkumulátor töltöttsége:	újratölthető, 3.7 V, 850mAh, töltő feszültség: 5V DC 72 óra általános körülmények között
Optimális működési hőmérséklet	-20 °C és 80 °C működés alatt, -30 °C és 70 °C között tárolható
Vízállóság	IP67 irányelv szerint
GSL/LTE tulajdonságok:	Simcom 800L 2G frekvencia: 850/900/1800/1900

A készülék töltése:

A töltés módjait kollégáink a telepítéskor bemutatják és elmagyarázzák ellátottaink számára. Az eszköz egy feltöltéssel átlagosan 2-4 napig üzemképes, használattól függően, ezért a töltése 2-3 naponta javasolt. A készülék 3-4 óra alatt teljesen feltöltődik. Ilyenkor le lehet venni a töltőről.

A készülék a hátulján található töltőpontokon keresztül tölthető a mágneses töltőcsatlakozóval: az USB csatlakozót a töltőfejhez kell csatlakoztatni, majd a hálózatba dugni a töltőfejet.
A töltés megkezdését rezgés kíséri és a töltést a piros LED lámpa lassú villogása jelzi. Teljes feltöltéskor a piros LED folyamatosan világít. Amikor a készülék töltőre kerül, automatikusan bekapcsol, illetve biztonsági okokból minden alkalommal, amikor a készüléket csatlakoztatjuk a töltőhöz az eszköz újraindítja magát, függetlenül attól, hogy le van-e merülve vagy sem. Ezáltal a diszpécser központ folyamatosan tudja monitorozni az eszköz megfelelő működését. A biztonsági újraindítást követően az eszköznek újra fel kell csatlakoznia a GSM/GPRS hálózatra, ami pár másodpercet vesz igénybe. Ilyenkor vészjelzés még nem indítható.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

A városra jellemző, hogy a régmúlt időket idéző, magas belterű, tágas szobákkal rendelkező házak szinte közvetlen szomszédságában megtalálhatóak az alacsony építésű, kis szobákkal bíró paraszthá zak is. Nagykőrösön jellemző, hogy családi házakban élnek az emberek, bár a városban megtalálható néhány tömbházas városrész is, de túlnyomóan kisebb-nagyobb kertes házakban élnek igénybe vevőink. Nem jellemző, hogy fogyatékkal élő vagy pszichiátriai beteg ellátott vegye igénybe az ellátást.

Az idősek életkorára jellemző, hogy túlnyomó részt az egyedül élő, 65 év fölöttiek teszik ki, de sok a 80 év feletti. Nekik van leginkább szükségük az ellátás nyújtotta biztonságra. Az ellátottak nagy része egyedül él, házi segítségnyújtást is igényel egészségügyi állapota miatt, mert gondozási segítségre van szüksége, vagy önmaga ellátásában, a háztartásban, ügyek intézésében szorul segítsére. Azon ellátottak esetében, akik házi segítségnyújtásban is részesülnek, teljes mértékben megvalósul a 24 órás kontroll.

Vannak olyan önmaguk ellátására még képes idős személyek az igénybe vevők között, akik családjuk közelében élnek, napközben megkapják a szükséges hozzátartozói támogatást, de mindenki számára megnyugtatást jelent a jelzőkészülék jelenléte az idős egyedül töltött idejének biztosítására.

Azon ellátottaink, akik 65 év fölöttiek, kétszemélyes háztartásban élnek, de jellemzően egészségi állapotuk (esetleg súlyos fogyatékossuk vagy pszichiátriai betegségük) miatt igénylik az ellátást, szintén biztonságban érezhetik magukat, hiszen a jelző készülék lehetővé teszi számukra a gyors segítséghez való jutást.

A segélykérések legnagyobb részét a szomatikus problémák teszik ki, ezeket gyakoriságban a rosszullétek, majd a balesetek, ill. krízishelyzetek követik.

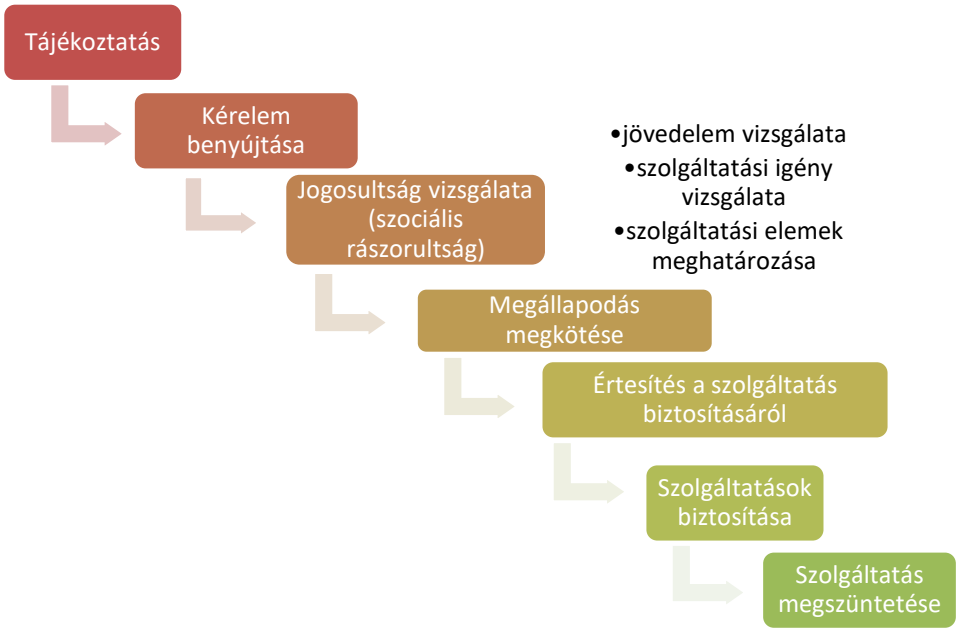
4. A fenntartó a szolgáltatási elemek közül a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a felügyeletet biztosítja:

A felügyelet az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll. Ezt a kontrollt modern eszközeink teljes mértékben képesek ellátni. A kétirányú kommunikációra képes készülékek segítségével a diszpécser központ könnyen meggyőződhet az igénybe vevő állapotáról. A helyszínre kiérkező gondozó pedig biztosítja a lelki és fizikai biztonságot jelentő jelenlétet, tudásának megfelelően törekszik a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldására, szükség szerint kezdeményezi az azonnali intézkedések megtételét. Speciális helyzet intézményünkben, hogy ügyeleti időben a gépjármű vezető is kíséri a gondozót jelenléte erősíti az ellátott és a gondozó biztonság érzetét. Újraélesztés esetén például a szükséges telefonhívások koordinálásával segíti a gondozó munkáját, szükség szerint, mint amilyen egy-egy nagyobb test mozgatása, vagy a házba bejutást akadályozó ebek figyelmének elterelése, segíti a gondozót, de gondozási feladatokat nem lát el.

A segélyhívások főbb okai között sorolható fel a pszichés probléma, az elesés, valamilyen rosszullét, esetleg betegség. A jelzések átlagosan több, mint egyharmada valódi krízishelyzet, ahol szükséges a szakszerű ellátás igénybevétele.

Az esetek megoldására legtöbbször elegendő az ellátott megnyugtatása, vagy gyógyszeradás a saját gyógyszerből, esetlegesen pelenka csere, ágyba segítés, vagy onnan kimozgatás, ha a helyzet indokolja, akkor mosdatás. Amikor egyéb segítségre van szükség, akkor ügyeletes orvost vagy mentőt hív a gondozó. Bizonyos esetekben, amikor nem megvalósítható az ingatlanba bejutás, szükség lehet a rendőrség és/vagy a katasztrófavédelem értesítésére is.

5. Az ellátás igénybevételének módja



5.1. Tájékoztatás

A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik. A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Az érdeklődő tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről (különös tekintettel a szociális rászorultság vizsgálatára), szabályokról, jogokról és kötelezettségekről.
A tájékoztatást a Gondozási Központ vezetője vagy a Vezető Gondozó végzi ügyfélfogadási időben, legtöbb esetben személyesen, vagy telefonon, illetve e-mailen keresztüli megkeresés által. Az ügyfélfogadó irodába történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén előre egyeztetett időpontban a tájékoztatás a kérelmező lakóhelyén is történhet.

5.2. A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, a kérelem benyújtása a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján az igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére szóban vagy írásban történhet. A szolgáltatásra való igény szóban történő előterjesztése esetén a gondozási központ vezetője, vagy a vezető gondozó minden esetben segítséget nyújt a szükséges nyomtatványok kitöltésében és a kérelem írásba foglalásában.

A kérelem az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el:

- egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM r. 3.§ (4) bekezdése, valamint a rendelet I. sz. melléklete szerint, (kivéve szociálisan nem rászorult esetén)
- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemigazolások, illetve az ezek alapján kitöltött és aláírt, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről

szóló 9/1999. SzCsM rendelet 1. számú mellékletének II. számú, „Jövedelemnyilatkozat” című nyomtatványa,

- szociális rászorultságot igazoló dokumentumok a 9/1999. SzCsM rendelet 22.§ (2) a) alapján.

Amennyiben a kérelmező gondnokság alatt áll, úgy a kérelemhez mellékelni szükséges a törvényes képviseletet igazoló gondnoki kirendelő határozatot, különös tekintettel a korlátozás alá eső ügykörökre. Támogatott döntéshozatal esetén a támogató személyére szóló határozatot kérjük mellékelni.
A szükséges adatlapok az irodában hozzáférhetőek. Az irodában történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője eljuttatja a nyomtatványoknak a kérelmező lakóhelyére. Ez történhet e-mailben való kiküldés útján, illetve személyesen is. Amennyiben a szükséges a vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezető segítséget nyújt az igazolások beszerzésében, valamint a nyomtatványok kitöltésében.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Jogosultság és jövedelem vizsgálata

A kérelem előterjesztése után az intézményvezető, vagy az intézményvezető megbízásával rendelkező Gondozási Központ vezető, illetve vezető gondozó megvizsgálja a szolgáltatásra való jogosultságot és a térítési díj fizetésének kötelezettségét megalapozó jövedelmet. A vizsgálat után minősíthető a kérelmező szociálisan rászorult, illetve szociálisan nem rászorult kategóriában és a továbbiakban a megállapított jogosultság szerinti szabályok szerint biztosítjuk az ellátást.
A **szociális rászorultság** szabályozását az Szt. 65.§ (4) bekezdése tartalmazza. Ennek fennállását és az azt indokló körülményeket az igénybevevő köteles igazolni az intézmény vezetője felé. 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.
Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az intézményvezető döntése alapján **legfeljebb 60 napig** a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás.

Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására **visszamenő hatállyal** a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására **visszamenő hatállyal** szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

Ha a szociális rászorultság és annak alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, akkor jogosultsága az állapot fennállás idejéig érvényes. A határozott idő leteltével a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot a Gondozási Központ vezetője vagy a vezető gondozó felülvizsgálja.
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.

Személyes adatok kezelése, adatvédelem

A vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezetője a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja a fenti törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok és a belső adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint az adatigénylésre jogosult szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az Info tv. 5.§-a alapján a szociális intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

5.3. Megállapodás megkötése

A jogviszony a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig, illetve megszüntetéséig tart. A megállapodás magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hatályos, ide vonatkozó jogszabályokban meghatározott lényeges tartalmi elemeket.

A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása előtt megismeri a biztosított szolgáltatás tartalmát, a vezetett nyilvántartást, a fizetendő térítési díj mértékét, a teljesítés feltételeit, illetve a mulasztás következményeit, a szolgáltatást igénybe vevő jogait és kötelezettségeit, a panaszjog gyakorlásának módját, az ellátottjogi képviselő elérhetőségét és a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást.

A megállapodás megkötéséhez az Szt. 94/C. § (2 a) bekezdés szerint az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.
A megállapodást elolvasás után, a megállapodó felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása után a három példányban készült megállapodás egy példányát átveszi.

Adatváltozások bejelentéséről

Az ellátott, vagy törvényes képviselője köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

5.4. Értesítés

Az intézményvezető minden esetben (elutasítás esetén is) írásban értesíti a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét. A felvételről szóló döntés esetén értesíti a fizetendő személyi térítési díj összegéről. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését, vagy a térítési díj összegét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

5.5. Térítési díj

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, a 119/C.§, valamint a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 3.§ (1) c) bekezdése alapján, ellátási napra történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az igénybe vevő jövedelmének 2%-át jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében. Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg a fent említett jövedelemhatár harmincad részét.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III.04.) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

5.6. Szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatást a megállapodásban meghatározottak alapján biztosítjuk az igénybe vevő részére. Az igénylőknek vállalniuk kell az ellátásba vétel feltételeit, többek között azt, hogy biztosítják a lakásba való bejutás lehetőségét. Szükség esetén (jogszabályváltozás, egyéni szükségletek változása stb.) a szolgáltatás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható. A szolgáltatások tartalmát jelentős állapot rosszabbodás nélkül is felülvizsgálja évente a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője és a

szolgáltatás nyújtására kijelölt gondozó. Amennyiben szükséges, a felülvizsgálat után a szolgáltatás tartalma az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható.
A szakmai teljesítés és az ellátásért fizetendő térítési díj fizetésének alapja azon ellátási napok száma, melyeken az igénylő otthonában működő jelzőkészülék található.

5.7. Szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le, mely megszűnhet:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával. Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, indoklás nélkül,
- az intézményvezető írásban mondhatja fel, ha
  - az ellátott jogosultsága megszűnik.
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
  - az ellátott akadályozza a gondozás elvégzését (lakásba nem engedik be, gondozást nem engedi meg a gondozott), ill. a gondozó testi épsége veszélyeztetve van,
  - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidíj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, azaz ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítésidíj összegét meghaladja, valamint fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

A felmondási idő az alapszolgáltatás esetén tizenöt nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal, tizenöt napon belül is fel lehet mondani.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézmény vezetője az ellátás felmondása, valamint a

felmondás ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén az intézmény vezetője írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról. A Felek minden esetben elszámolnak egymással, mely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

6. Más intézményekkel, szolgálatokkal történő együttműködés, módja

A Gondozási Központ szükség esetén kapcsolatba lép minden olyan intézménnyel, szervezettel, ami közvetve vagy közvetlenül segítséget nyújthat ellátottai számára.

Együttműködés az integrált intézmény egységeivel:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a házi segítségnyújtással szorosan együttműködik, hiszen az ellátottak egy része gondozást is igénybe vesz gyenge egészségi állapota miatt.
Az ellátottak érdekében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal kölcsönös és folyamatos az együttműködés, amely főleg személyesen történik az ellátottak különböző szolgáltatáshoz való hozzásegítése, valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében.

Együttműködés az integrált intézményen kívül:

Az egészségügyi ellátást nyújtó intézményekkel az ellátottak egészségi állapota miatt kiemelten fontos az együttműködés. A Nagykőrösi Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézettel az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. Kórházba kerülés esetén a kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tudja jelezi távolléte okát és előrelátható idejét.
A Háziorvosi szolgálattal szintén az ellátott betegsége esetén szoros az együttműködés. Az orvos, illetve asszisztens pl. gyógyszerelés, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Az együttműködés történhet telefonon, ill. személyesen.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Részletes tájékoztatásért a Gondozási Központ vezetője felelős, aki ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben jól látható helyen elhelyezi a Gondozási Központ tájékoztató dokumentumait. A Gondozási Központ vezetője a szolgáltatással kapcsolatban szóbeli és írásos tájékoztatást nyújt az ellátottak ellátásában érintett személyeknek, intézményeknek, szervezeteknek. A hozzátartozókkal többnyire személyes vagy telefonos kapcsolattartás történik.

Az intézmény a www. nhszk.hu honlapot működteti, amelyen keresztül rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, az aktuális rendezvényekről és programokról. Az intézmény nyilvános alapdokumentumai és szabályzatai is megtalálhatók a honlapon.

A nyilvánosság és a minél szélesebb ellátotti kör megnyerése érdekében a városi rendezvényeken szórólapot osztunk, molino-t állítunk fel szolgáltatásainkról, illetve helyi sajtóban időről időre cikkeket jelentetünk meg (Önkormányzati Hírek, közösségi média).

Rendszeresen tájékoztatjuk az érdekképviseleti szerveket, a háziorvosokat plakátok, szórólapok kihelyezésével, valamint az egészségügyi és szociális intézményeket.
Az intézmény vezetője évente beszámol a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Gondozási Központ munkájáról a fenntartónak, illetve Nagykőrös Képviselő testületének.

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

8.1. 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 van 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.

8.2. 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 adatkezelésre és az adatok védelmére, melyre az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók.
A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről, melyek a www.ijsz.hu honlapon és az intézmény faliújságán is megtalálhatóak.

8.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Joga van, hogy 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. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.
A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával 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.

9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések látogatásával valósul meg. A képzésen, tanfolyamokon való részvétel során szakmai ismeretek bővítése, és kompetenciák fejlesztése az elsődleges cél. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000 (VIII. 04.) SZCSM rendelet) megfelelően, a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a továbbképzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. A kiküldetésből visszatérő kolléga a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól és megosztja a hallottakat kollégáival.

A szakmai kérdések egyeztetésére és a szakmai fejlődésre a team ülés, a szupervízió és esetfeldolgozó megbeszélések kínálnak lehetőséget. Így munkatársaink rendszeresen és aktívan dolgoznak szakmai személyiségük fejlődésén.

A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent a szociális területen dolgozóknak. Figyelmet fordítunk munkavállalóink szupervízió/esetmegbeszélés jellegű szakmai támogatására, mely segíti a nehézségek feldolgozását, az esteleges problémák időben történő kezelését.

IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA

A szolgáltatás nyújtásának helye: 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.

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: 25 fő

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

Az Idősek Nappali Ellátása egész évben színes programokat ajánl az aktív nyugdíjasok részére. Az ellátottaknak lehetőségük nyílik arra a közösségben, hogy rég nem látott ismerőseikkel felvegyék a kapcsolatot, valamint az ismeretségi körüket bővítsék, amely az idősödő kor miatt fokozatosan beszűkülhet. A készségfejlesztő és szinten tartó foglalkozások a friss szellemi állapot megőrzését szolgálják.
A nappali ellátás munkatársai a Gondozási Központ vezetőjével közösen heti lebontásban havi, valamint éves programot készítenek a klubtagok részére. Színes és eseményekben gazdag programot kínálnak az érdeklődők számára. Különös figyelmet fordítanak a testi-lelki jólét, az egészségügyi állapot megőrzésére, valamint annak szűrésére is. A hasznos időtöltést, a kapcsolatok építését és ápolását kirándulások, közös programok szervezésével, évszakhoz kötött mulatságokkal valósítják meg. Azok az ellátottak, akik egészségi állapotuk következtében kevésbé tudnak az aktív programokon részt venni, bekapcsolódhatnak a memória játékokba, újságot olvashatnak, beszélgethetnek stb.

A Gondozási Központ vezetője az intézmény vezetésével közösen képviseli az intézményt a helyi Idősügyi Tanácsban.

A szolgáltatás igénybevételéről a jogszabályi előírások szerint látogatási és eseménynapló vezetése történik.

Személyi feltételek:
A klubtagok gondozását, foglalkoztatását 2 fő munkatárs, a gondozó és/vagy az ápoló látja el a Gondozási Központ vezetőjének irányításával.

Tárgyi feltételek:
Az idősek nappali ellátását kényelmes és kellemes körülmények között biztosítjuk az igénybevevők számára. A közösségi együttlétre a klubszoba ad lehetőséget. Itt találkoznak minden nap az idősek. Itt valósulnak meg a kvízjátékok, a kártya és társasjáték partyk, s itt végzik a gondozó/ápoló kollégák az alapvető egészségügyi szűréseket is: vércukor, vérnyomás, véroxigén szint mérése. Rossz idő esetén a közös torna megvalósítási helye is a klub helyiség. A helyben megvalósítható szabadidős tevékenységek helyszínéül a tágas udvar szolgál. A pihenni vágyók számára rendelkezésre áll a klubpihenő kényelmes kanapéval. A személyi tisztálkodásra a mozgáskorlátozott fürdőszoba ad lehetőséget. Az ellátottak számára

nemenként elkülönített illemhelyet biztosítunk. A személyes ruházat tisztítására, mosó- és szárítógép áll rendelkezésre, melyet munkatársaink kezelnek, s rendszeresen igénylik is a klubtagok. Saját étel elfogyasztására szolgáló eszközök igénybevétele lehetséges. A gondozó és/vagy ápoló munkatárs részére az irodahelyiség biztosítja a nyugodt adminisztrációs körülményeket, melyhez rendelkezésre áll számítógép, internet, valamint közös használatú nyomtatós-scanner, íróasztal és zárható irattartó szekrény. A munkatársak számára munkaruha biztosított az intézmény egyéni védőeszközök juttatásának rendje és munkaruha juttatási szabályzatának megfelelően.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

Az Idősek Klubjának tagjai főként időskorú nyugdíjasok, mozgáskorlátozottak, rehabilitációs ellátásban, illetve rokkantsági járadékban részesülő, valamint fogyatékkal élő személyek.

Az ellátottak egy része naponta, mások hetente 2-3 alkalommal veszik igénybe a szolgáltatást. A magányosság, ill. a társaság hiánya miatt egyesek rendszeresen bejárnak a Klubba, mások csak alkalmanként, mert a családdal, unokákkal töltik az idejük nagyobb részét. Elsősorban az egyedül élők, ill. azok járnak gyakrabban a közösségbe, akiknek nincs családjuk, vagy azok vidéken élnek. A tagok több, mint a fele egyedül él. Az igénybevevők között jóval magasabb a nők aránya, mint a férfiaké. Az ellátottak háromnegyede nő, s jellemzően a 70 év körüli korosztály veszi igénybe az idősek klubjának szolgáltatásait.

Az ellátás megszűnésének vezető oka a végleges egészségi állapot romlása, a folyamatos felügyeleti igény, esetleg emiatt bentlakásos ellátás igénylése, valamint az elhalálozás.

4. A fenntartó az idősek nappali ellátása keretében az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja:

Tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény, javaslat kialakításának folyamata. Az idősek nappali ellátásában többnyire az életvitelhez, életvezetéshez és egészségi állapot megőrzéséhez szükséges egyéni és csoportos tanácsadás történik. Számos információ átadására törekszünk valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely érinti az ellátottakat és valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul. Ez történhet egyéni beszélgetés keretében, vagy szakemberek meghívásával, előadások megtartásával is.

Esetkezelés: az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat. Az esetkezelés során számba vesszük és lehetőség szerint mozgósítjuk az ellátott saját és környezete erőforrásait, feltérképezzük azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérése érdekében, vagy az esetleges újabb problémák megelőzése céljából.
Információt nyújtunk a pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról és az igénybevétel feltételeiről. Szükség esetén az igénylendő támogatás dokumentációjának kitöltésében is

segítünk. Az ellátottak rendszeresen segítségünket kérik hivatalos ügyek intézésében (pl. számlabefizetés, kérelmek megírása, üdülési kártya igénylése stb.). Segítünk az időseket érintő pályázatok benyújtásában.
Amikor az ellátottnak más típusú ellátás igénybevétele válik szükségessé pl. állapotromlás, vagy életkörülmény változása miatt, akkor azok igénybevételének kezdeményezésében is segítséget nyújtunk. Együttműködünk a hozzátartozókkal, gondnokkal, más szociális és egészségügyi alap és szakellátást biztosító szervezetekkel, intézményekkel.

Gondozás*:* az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne. Továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése az igénybevevőnek, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését. Gondozás keretében segítséget nyújtunk a higiénés teendőkben, betét-, pelenka cseréjében, étkezés lebonyolításában. Kapcsolatot tartunk a házi orvossal, segítséget nyújtunk az egészségügyi alapellátáshoz és szakellátáshoz való hozzájutásban, rendszeresen szűrővizsgálatokat végzünk. (vérnyomásmérés, testsúlyellenőrzés, vércukormérés), illetve megszervezzük az egészségügyi szakellátások szűréseire való eljutást (szemészet, bőrgyógyászat, ortopédia).
Figyelmet fordítunk az idősek lelki-mentális támogatására is beszélgetésekkel, előadások szervezésével. A lelki gondozás megszervezése keretében bibliaóra és istentisztelet megtartására van lehetőség.

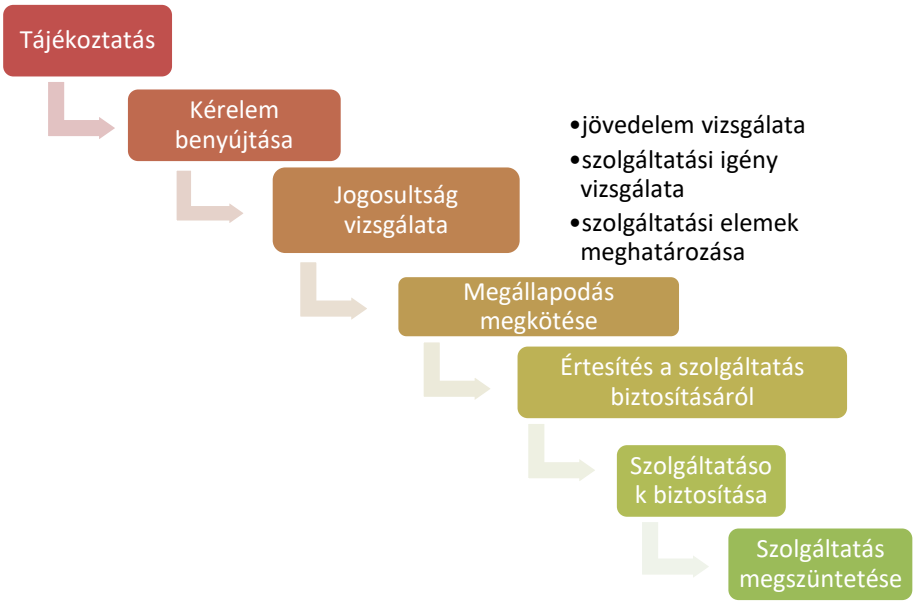
Felügyelet: az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel biztosított kontroll. A klub leginkább napközbeni tartózkodás alatt biztosít lehetőséget gondozói felügyeletre, ritkábban kérik a lakóhelyen történő felügyelet biztosítását.

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani. Idősek nappali ellátása esetében ilyen a tisztálkodás, a ruha mosása és vasalása, igény szerint bevásárlás, gyógyszer kiváltása.

Készségfejlesztés: az igénybe vevő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek fejlesztését segíti egyéni és csoportos szinten. Része a képességek és szociális készségek szinten tartása és fejlesztése pl. szakemberek meghívásával, előadások szervezésével, tanácsadással. A motorikus készségek szinten tartását és fejlesztését segítik például a kézműves foglalkozások, vagy a labdajátékok. A tagok számára frissítő torna és masszázs is elérhető. A kognitív készségek szinten tartását és fejlesztését segítik a memória- és kvízjátékok. A társas kapcsolatokat ápolják és bővíthetik a közösségi programok.
Közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító, ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket

valósít meg. A klub egyik erőssége a közösség és a közösségi programok szervezése. Minden hónapban szervezünk közösségi programot, ahol az igénybe vevők nagy létszámmal jelennek meg. Ezek rendszerint zenés-táncos mulatságok. Emellett a kapcsolatok építését és fenntartását szolgálják mindennapos kulturális programjaink: az ünnepek megtartása, a hírek megbeszélése, felolvasás, istentisztelet, kiállítás látogatása, kártya partik és egyéb programok szervezése, valamint kapcsolat a városban működő nyugdíjas klubokkal. Legkedveltebb szabadidős programjaink a kirándulások, társasjáték-napok, a sütés-főzés, a környékbeli strandok meglátogatása, a kerékpár túrák és a névnapi ünnepségek. Rendszeres a ruha adományok személyre szabott válogatása és szétosztása. Saját költségen, igény szerint biztosítunk pedikűröst és fodrászt is.

5. Az ellátás igénybevételének módja



5.1. Tájékoztatás

A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik. A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Az érdeklődő tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, szabályokról, jogokról és kötelezettségekről.
A tájékoztatást a Gondozási Központ vezetője vagy a Vezető Gondozó, illetve a nappali ellátásban dolgozó kollégák végzik ügyfélfogadási időben, legtöbb esetben személyesen, vagy telefonon, vagy illetve e-mailen keresztül. Az ügyfélfogadó irodába történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén előre egyeztetett időpontban a tájékoztatás a kérelmező lakóhelyén is történhet.

5.2. A kérelem benyújtása, vizsgálata, megállapodás előkészítése

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján, szóban vagy írásban történhet. A szolgáltatásra való igény szóban történő előterjesztése esetén a gondozási központ vezetője, vagy a vezető gondozó minden esetben segítséget nyújt a szükséges nyomtatványok kitöltésében és a kérelem írásba foglalásában.

A kérelem az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el:

- egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM r. 1. sz. melléklete I. része),
- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemigazolások, illetve az ezek alapján kitöltött és aláírt „Jövedelemnyilatkozat" című nyomtatvány (a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú mellékletének II. része). Amennyiben az intézményi térítési díj a fenntartó 29/2011. (IV.29.) rendeletében 0 Ft-összegben van meghatározva, a Jövedelemnyilatkozat nyomtatványt nem kell kitölteni. Az intézményi térítési díj változása esetén a jövedelemigazolás benyújtása abban az esetben szükséges, ha a fenntartó által megállapított intézményi térítési díj nem 0 Ft.

Amennyiben a kérelmező gondnokság alatt áll, úgy a kérelemhez mellékelni szükséges a törvényes képviseletet igazoló gondnoki kirendelő határozatot, különös tekintettel a korlátozás alá eső ügykörökre. Támogatott döntéshozatal esetén a támogató személyére szóló határozatot kérjük mellékelni.
A szükséges adatlapok a Gondozási Központ irodájában, az adminisztrációs irodában is hozzáférhetőek. A személyes megjelenés akadályoztatása esetén a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője eljuttatja a nyomtatványokat a kérelmező lakóhelyére. Ez történhet e-mailben való kiküldés útján, illetve személyesen is. Amennyiben szükséges a vezető gondozó, a nappali ellátásban dolgozók vagy Gondozási Központ vezetője segítséget nyújt az igazolások beszerzésében, valamint a nyomtatványok kitöltésében.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Jogosultság és jövedelem vizsgálata

A kérelem előterjesztése után az intézményvezető, vagy az intézményvezető megbízásával rendelkező Gondozási Központ vezető, illetve vezető gondozó megvizsgálja a szolgáltatásra való jogosultság feltételeinek fennállást és a térítési díj fizetési kötelezettségét megalapozó jövedelmet.

Személyes adatok kezelése, adatvédelem

A vezető gondozó vagy Gondozási Központ vezetője a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja a fenti törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a mindenkor hatályos jogszabályok és a belső adatvédelmi szabályzatban foglaltak alapján az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint az adatigénylésre jogosult

szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az Info tv. 5.§-a alapján a szociális intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

5.3. Megállapodás megkötése

A jogviszony a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig, illetve megszüntetéséig tart. A megállapodás magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hatályos, ide vonatkozó jogszabályokban meghatározott lényeges tartalmi elemeket.

A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása előtt megismeri a biztosított szolgáltatás tartalmát, a vezetett nyilvántartást, a házirendet, a fizetendő térítési díj mértékét, a teljesítés feltételeit, illetve a mulasztás következményeit, a szolgáltatást igénybe vevő jogait és kötelezettségeit, a panaszjog gyakorlásának módját, az ellátottjogi képviselő elérhetőségét és a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást.

A megállapodás megkötéséhez az Szt. 94/C. § (2 a) bekezdés szerinti az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.
A megállapodást elolvasás után, megállapodó felek, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása után a három példányban készült megállapodás egy példányát átveszi.

Adatváltozások bejelentéséről
Az ellátott, vagy törvényes képviselője köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

5.4. Értesítés

Az intézményvezető minden esetben (elutasítás esetén is) írásban értesíti a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét. A felvételről szóló döntés esetén értesíti a fizetendő személyi térítési díj összegéről. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését, vagy a térítési díj összegét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

5.5.Térítési díj

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) a) bekezdése, a 117.§ (1) a) és b) bekezdése, a 119/C.§, valamint a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 3.§ (1) e) bekezdése alapján, ellátási napra történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete. Az intézményi ellátásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 15%-át a nappali ellátást, illetve 30%-át a nappali ellátást és ott étkezés esetén. Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg a fent említett jövedelemhatárok harmincad részét.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III.04.) önkormányzati rendelete a szociális szolgáltatásokról, és azok igénybevételi szabályairól) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

5.6. Szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatást a megállapodásban meghatározottak alapján biztosítjuk az igénybe vevő részére. Szükség esetén (jogszabályváltozás, egyéni szükségletek változása stb.) a szolgáltatás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható. A szolgáltatások tartalmát jelentős állapot rosszabbodás nélkül is felülvizsgálja évente a vezető gondozó vagy a Gondozási Központ vezetője és a szolgáltatás nyújtására kijelölt gondozó. Amennyiben szükséges, a felülvizsgálat után a szolgáltatás tartalma az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható.

Az elvégzett szakmai munka teljesítése a napközbeni tartózkodás alapján vezetett látogatási és eseménynapló alapján történik, ez képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját.

5.7. Szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le, mely megszűnhet:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,

- a jogosult halálával Amennyiben a megszűnés, megszüntetés oka az ellátott halála azt igazolni szükséges hivatalos igazolással [halotti anyakönyvi kivonat, ügyeletes orvosi ambuláns lap, gyászjelentés]. Amennyiben ez nem áll rendelkezésre a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagában helyez el.
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, indoklás nélkül,
- az intézményvezető írásban mondhatja fel, ha
  - az ellátott jogosultsága megszűnik.
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
  - az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, más ellátott vagy a gondozó/ápoló testi épsége veszélyeztetve van,
  - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidíj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, azaz, ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítésidíj összegét meghaladja, valamint fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

A felmondási idő az alapszolgáltatás esetén tizenöt nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal, tizenöt napon belül is fel lehet mondani.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézmény vezetője az ellátás felmondása, valamint a felmondás ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén az intézmény vezetője írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról. A felek minden esetben elszámolnak egymással, mely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

6. Más intézményekkel, szolgálatokkal történő együttműködés módja

Együttműködés az integrált intézmény egységeivel:

Az Idősek Nappali Ellátása együttműködik a Gondozási Központ más szakmai egységeivel, főként a szociális étkeztetéssel és az idősek otthonával. Az ellátottak érdekében a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal kölcsönös és folyamatos az együttműködés, amely főleg személyesen történik az ellátottak különböző szolgáltatáshoz való hozzásegítése, valamint a személyi térítési díj befizetése ügyében.

Együttműködés az integrált intézményen kívül:

Az egészségügyi ellátást nyújtó intézményekkel az ellátottak egészségi állapota miatt kiemelten fontos az együttműködés. A Nagykőrösi Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézettel az ellátottak érdekében általában telefonos ügyintézés történik. Kórházba kerülés esetén a kórházi szociális munkás, vagy osztályos nővér segítségével a beteg ellátott tudja jelezi távolléte okát és előrelátható idejét.

A Háziorvosi szolgálattal szintén az ellátott betegsége esetén szoros az együttműködés. Az orvos, illetve asszisztens pl. gyógyszerelés, vagy az esetleges kórházi kezelésekor nyújt segítséget az ellátott érdekében. Az együttműködés történhet telefonon, ill. személyesen.

Főiskolák és felsőfokú szakképzések hallgatóit terepgyakorlatra fogadja az idősek nappali ellátása, valamint a középiskolák diákjait az 50 órás közösségi szolgálatra.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Részletes tájékoztatásért a Gondozási Központ vezetője felelős, aki ügyfelei számára nyitva álló helyiségeiben jól látható helyen elhelyezi a Gondozási Központ tájékoztató dokumentumait. A Gondozási Központ vezetője a szolgáltatással kapcsolatban szóbeli és írásos tájékoztatást nyújt az ellátottak ellátásában érintett személyeknek, intézményeknek, szervezeteknek. A hozzátartozókkal többnyire személyes vagy telefonos kapcsolattartás történik.

Az intézmény a www.nhszk.hu honlapot működteti, amelyen keresztül rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, az aktuális rendezvényekről és programokról. Az intézmény nyilvános alapdokumentumai és szabályzatai is megtalálhatók a honlapon.

A nyilvánosság és a minél szélesebb ellátotti kör megnyerése érdekében a városi rendezvényeken szórólapot osztunk, molino-t állítunk fel szolgáltatásainkról, illetve helyi sajtóban időről időre cikkeket jelentetünk meg (Önkormányzati Hírek, közösségi média).

Rendszeresen tájékoztatjuk az érdekképviseleti szerveket, a háziorvosokat plakátok, szórólapok kihelyezésével, valamint az egészségügyi és szociális intézményeket.

Az intézmény vezetője évente beszámol a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Gondozási Központ munkájáról a fenntartónak, illetve Nagykőrös Képviselő testületének.

8. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

8.1. 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 van 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.

8.2. 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 adatkezelésre és az adatok védelmére, melyre az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései az irányadók.
A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről, melyek a www.ijsz.hu honlapon és az intézmény faliújságán is megtalálhatóak.

8.3. A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

A foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A munkavállalónak alapos megfontolás után a Gondozási Központ vezetőjének engedélyével joga van, hogy megszakítsa a szakmai kapcsolatot, ha gondoskodik az ellátott további segítéséről, és mindent megtesz azért, hogy a feladatot átvevő munkatárs az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.
Joga van, hogy 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. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.

A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával 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.

9. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések elvégzésével valósul meg. A képzéseken, tanfolyamokon való részvétel során szakmai ismeretek bővítése és kompetenciák fejlesztése az elsődleges cél. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000 (VIII. 04.) SZCSM rendelet) megfelelően, a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a képzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. A kiküldetésből visszatérő kolléga a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól, és megosztja a hallottakat kollégáival.

A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent a szociális területen dolgozóknak. A szakmai kérdések egyeztetésére és a szakmai fejlődésre a team ülés, a szupervízió és esetfeldolgozó megbeszélések kínálnak lehetőséget. Így munkatársaink rendszeresen és aktívan dolgozhatnak szakmai személyiségük fejlődésén és a kiégés megelőzésén.

IDŐSEK OTTHONA
IDŐSKORÚAK TARTÓS BENTLAKÁSOS ELLÁTÁSA

Az időskorúak tartós bentlakásos ellátását az intézmény a 2750 Nagykőrös, Arany János utca 35. sz. alatt biztosítja a Gondozási Központ keretein belül.
Telefonszám: +36 53/350-027, +3620/587-7631
E-mail: idosekotthona@nhszk.hu
Vörös Kód esetén hívható telefonszám: +3620/274-5110.
Székhely: 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.

Az ügyfélfogadási és látogatási idő jól látható helyen ki van függesztve az intézmény összes bejáratánál.

1. A szolgáltatás célja

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 Szt. 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: lakhatást, 24 órás felügyeletet, személyi tisztálkodást és étkezési lehetőséget, környezet, ruházat tisztántartását, egészségügyi ellátást, mentálhigiénés ellátást, közösségi együttlétre és látogatók fogadására alkalmas helyiséget.

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

2.1. Program bemutatása:

Nagykőrösön az idős lakosság különböző problémáihoz segítséget nyújt az Idősek Otthona. Leggyakoribb gondok: az egyedüllét, az özvegység, a szociális gondok, egészségi problémák, mozgáskorlátozottság. Az ellátás alapfeltétele a legalább III. fokozatú gondozási szükséglet fennállása. Az Idősek Otthona elsősorban 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. Célja, hogy az ellátottak aktív

közreműködésével minél tovább megőrzésre kerüljenek a meglévő képességek, aktív, tevékeny tagjai legyenek a közösségnek és érezzék otthonuknak az intézményt.
Az engedélyezett ellátotti létszám: 29 fő.

Valamennyi gondozott részére a bekerülést követően gondozási-, mentális- és foglalkoztatási anamnézist készít a team (Gondozási Központ vezető, szakmai vezető-szociális munkatárs, terápiás munkatárs, 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 szükséges.

Ezt kiegészíti az egyénre szabottan vezetett egészségügyi, gondozási, mentális dekurzuslap és a foglalkoztatási napló. A szakmai vezető-szociális munkatárs és a team tagjai egyéni gondozási tervet készítenek, mely tartalmazza a felmért gondozási és mentális szükségletet, azokhoz reálisan elérhető célokat fogalmaz meg, valamint meghatározza a célok eléréséhez szükséges feladatokat és módszereket. Az egyéni gondozási tervet évente, illetve jelentős állapotromlás esetén azonnal felülvizsgál.

A terápiás munkatárs feladata, hogy a gondozási terv alapján gondoskodjon az ellátást igénybe vevők mentálhigiénés ellátásáról, az előgondozási feladatokat is ellátja, szükség esetén a gondozási feladatokban is részt vesz. Munkája során a gondozókkal és a szakmai vezetővel együttműködik.

A közvetlen gondozást a gondozó-ápoló személyzet valósítja meg. Részt vesznek a gondozottak ellátásában és a mentálhigiénés gondozásban is jelentős szerepük van. A szakmai vezető aktívan részt vesz a munkában, ellenőrzi a gondozási feladatok elvégzését, előzetes megbízás alapján gyógyszerelési feladatokat végez, elkészíti a gondozók beosztását, vezeti a nyilvántartásokat, dokumentációt, és gondoskodik az intézmény zavartalan működéséről.
Az idősek életkora és mentális állapotromlása indokolja, hogy felkészüljünk a demensek ellátásából adódó megnövekedett feladatok megfelelő szakmai színvonalon és létszámmal való ellátására. Az ellátottak átlagos életkora 80 év feletti, egyre növekszik a gondozási szükségletük.

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.

Az ellátás során biztosított:
- a 24 órás felügyelet,
- a mindennapi személyes gondozás: a testi higiénia megtartása, fürdetés, pelenkázás, bőr-, és testhajlatok ápolása, hajmosás, borotválás, körömápolás, szájápolás,
- a szennyezett ruha és ágynemű cseréje,
- a vizelet- és székletürítési szükségletek kielégítése,
- az ellátottak mobilizálása, tornáztatása,
- az étkezésnél, gyógyszerbevételnél segítségnyújtás,
- az ápolási feladatok az intézményi orvos, valamint szakorvosi útmutatás alapján,

- a gyógyszerelés egyéni nyilvántartó lapon vezetve,
- a decubitus megelőzés,
- az elsődleges sebkezelés orvosi előírás szerint,
- az állapot változás figyelemmel kisérése, dokumentálása,
- az egyéb gondozási tervben előírtak, valamint a szakmai vezető utasítása alapján végzett tevékenység,
- kéthetente 4 órában pszichiáter szakorvos által az ellátottak mentális egészségi állapotának megőrzésében, javításában való segítségnyújtás,
- kéthetente református lelkész által tartott bibliaórák során a hitélet gyakorlása,
- az intézményen kívüli feladatellátás keretében a szakorvosi vizsgálatokhoz való hozzájutás biztosítása.

Az együttélés szabályait a házirend tartalmazza.

2.2. Kapacitások:

Az idősek ellátását a szakmai vezető-szociális munkatárs, **2 fő** terápiás munkatárs és a gondozó-ápoló személyzet **11 fővel** végzi. A tisztaságért **3 fő** intézményi takarító felel. Az étkeztetésben két konyhai dolgozó vesz részt. Az Idősek Otthonában dolgozók munkáját a szakmai vezető koordinálja a Gondozási Központ vezetőjével együttműködve.
A takarítási feladatokat az intézmény állományába tartozó munkavállalók látják el, amely során a tiszta, higiénikus környezet biztosítása történik.
A tálalókonyhán dolgozók, az étel higiénikus adagolását és tálalását végzik, valamint a konyha és ebédlő helységek tisztán tartásáért felelnek. Az épület parkosított udvarral várja az ellátottakat, mely pihenésre, kertészkedésre alkalmas. Az ellátottak biztonságát elektromos kapu garantálja.
A megfelelő szakmai munka biztosításához az alábbi tárgyi feltételekkel rendelkezünk: Orvosi és szakmai vezetői szoba, zárt gyógyszeres helység, a szakmai vezetőnek és a terápiás saját számítógép vezetékes és mobiltelefon, zárható irattartó szekrény, irodabútorzat, nagy teljesítményű szkenner-fénymásológép, klímaberendezés. A rendezvények szervezésére, ünnepségek lebonyolítására rendelkezésre áll egy közös társalgó és egy étkező. Az étel kiszolgálása a tálaló konyháról történik. Rendelkezünk nemenként elkülönített vizesblokkal, egyidejűleg 2 személy zuhanyzására alkalmas akadálymentesített fürdőszobával és abból nyíló tágas vizesblokkal, mosó helyiséggel. Ellátottaink elhelyezésére 11 lakószoba áll rendelkezésünkre, melyből 5 szoba kettő, 4 szoba három és 2 szoba négy kényelmes, elektromos ággyal rendelkezik. Az elhelyezés a lakók fizikai és pszichés állapotának függvénye.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

Ellátottak a Nagykőrös területén élő időskorúak, valamint a 18. életévüket betöltött személyek, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból nem képesek gondoskodni.
Hosszabb ideje megfigyelhető, hogy a nők átlagéletkora akár 10-20 évvel is magasabb, mint férfi lakótársaiké, s rendszerint az igénybevevők száma is magasabb a nők között.

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

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

Lakhatás: az intézmény egész területe akadálymentesített, mely lehetővé teszi a mozgásukban korlátozott ellátást igénylők befogadását is. Az elhelyezés az ellátottak egészségi, fizikai, mentális állapotának, illetve családi állapotának figyelembevételével történik, 2, 3, vagy 4 ágyas elhelyezéssel. A házaspárokat együtt helyezzük el.

***Gondozási feladatok*:** A feladatellátás keretében biztosítani kell az ellátott szükségleteihez, állapotához igazodó gondozási feladatok, tevékenységek ellátását. Ebbe a tevékenységi körbe tartoznak a következő fizikai szükségletre vonatkozó alapápolási és gondozási feladatok:

- részleges, illetve teljes fürdetés, mosdatás,
- bőrápolás különböző testápoló krémekkel, valamint háziorvos/szakorvos utasítására mosdató krémek, fürdető készítmények használata,
- az intézményben kéthavonta fodrászat, illetve pedikűr biztosított a gondozottak számára, melyek önköltséges szolgáltatások,
- a decubitus ellátás mindig háziorvos, illetve szakorvos utasítása szerint történő kezelés alapján valósul meg. Az intézmény biztosít különböző kötszereket erre a célra vonatkozóan.
- A gondozottak állapotától függően az étkezés adagolására, az étel pürésítésére, turmixolására fokozottan figyel a gondozó és konyhai személyzet. Az étkezés felügyelet mellett, illetve szükség szerinti segítséggel történik.

A segítségnyújtás módját az 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 olyan fizikai, mentális és életvezetési segítség, amelynek során az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban részesül, valamint 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.

Rehabilitációs feladat: a fizikai állapot szinten tartása, a lakók mozgásképességének, mozgáskoordinációjának javítása érdekében a gondozók naponta tornáztatnak, masszíroznak, sétáltatnak. A mentális állapot szinten tartása céljából a munkatársak zenés, mozgásos tevékenységeket, kulturális programokat, szellemi aktivitást segítő, illetve kreatív tevékenységeket tartalmazó foglalkozásokat tartanak: társasjátékokat játszanak a lakókkal, valamint a napi hírek, információk megvitatásával aktív beszélgetést kezdeményeznek.

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- ekből legalább egy alkalommal meleg étel biztosított. Ha az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére orvosi javaslatra diétát biztosít az intézmény. Az étkeztetést vásárolt szolgáltatás útján biztosítja az intézmény. A szolgáltató cég neve jól látható helyen kifüggesztésre került, valamint megtalálható az étlapon. Az ebédet az intézmény tálaló konyháján szolgálják fel, ágyban fekvő, vagy beteg ellátott esetében a szobában történik az étkezés.

Ruházattal, és textíliával való ellátás, ruházat javítása: 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 higiéné biztosítása érdekében ellátottanként három váltás ágyneműt, a tisztálkodást segítő három váltás textíliát, valamint a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket biztosítja szükség szerint.
Az ellátást igénybe vevő ruházatát, textíliáját az alap javítások tekintetében (gomb felvarrás, áthelyezése, akasztó varrása, szükség szerint levétele, szakadások megszüntetése stb.) az intézmény munkatársai biztosítják. Az alapvető javításokat meghaladó szolgáltatás (ruházat átalakítása, szűkítése, bővítése stb.) iránti igény jelzése esetén a szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosítják az intézmény dolgozói.

Mosás – mosatás**:** a mosásra beadott ruhákat névvel kell ellátni. A gondozók közreműködnek a tiszta öltözet és kulturált, higiénikus környezet megtartásában. Az intézményben csak pipere mosás működik. A feladatellátás folyamatos. Az ágyneműk, szennyezett nagyobb textíliák tisztítását az intézmény mosodával végezteti. Saját ruházat (pl. öltöny, nagykabát) vegytisztítási költsége a lakót terheli, azaz önköltséges.

Egészségügyi ellátás: Az intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását.
<u>Egészségügyi ellátás keretében gondoskodik</u>

- egészségmegőrzést szolgáló felvilágosításról,
- rendszeres orvosi ellátásról,
- szükség szerinti alapápolásról, ennek körében különösen a személyi higiéné biztosításáról, a gyógyszerezésről, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint az inkontinencia következményeinek megfelelő kezelésében,
- szakorvosi ellátáshoz való hozzájutásról,

- kórházi kezeléshez való hozzájutásról,
- az SzCsM rendelet 52.§ (2) alapján az intézmény, eseti gyógyszerszükségletéhez igazodó megfelelő gyógyszermennyiséget, valamint a rendszeres gyógyszerkészlet hozzá jutását biztosítja az ellátottaknak térítésmentesen. A rendszeres gyógyszerkészletet havonta az intézmény orvosa állítja össze a szakmai vezetővel, illetve távollétében az intézményvezető javaslata alapján. Az alap gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszerszükséglet költségét az ellátást igénybe vevő viseli. A gyógyszerelést a szakmai vezető (, illetve a szociális munkatárs végzi,) a szakmai szabályok betartásával végzi.
- gyógyászati segédeszköz biztosítása: test távoli eszköz esetében az intézmény költségén, a testközeli segédeszköz esetében az ellátott költségén történik.
- 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 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 a látogatási rend szerinti időpontokban, 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.

Mentálhigiénés gondozás történik rendszeresen a terápiás és a szociális munkatárs közreműködésével.

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, akár a klubtagokkal közösen, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévénézés, 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.

Érték- és vagyonmegőrzés: **az** SzCsM rendelet 60.§ (1) bekezdése 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.

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 élelmezés, ruházat, valamint textília. A felsoroltakon kívül személyes szükségletek kielégítését szolgálja még a személyes használati tárgy /pl. televízió, mobiltelefon, rádió, / és egyéb szolgáltatások.

Szociális ügyintézés: az intézménybe való beköltözés során felmerülő teendők, ügyek intézése, az életvitellel kapcsolatos szociális, pénzügyi és egyéb teendők kezelése, az intézményben elhunytak eltemettetésének során történő gondoskodás. Az elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátását az intézmény vezetője szervezi. Ennek keretében gondoskodik az elhunyt elkülönítéséről, a végtisztességre való felkészítéséről, a törvényes képviselő, valamint az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartásban szereplő hozzátartozó értesítéséről, ingóságainak számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadásáról.

Az elhunyt ingóságairól a halál beálltát követően azonnal jegyzéket készít a műszakban lévő gondozó, mely során két további munkatárs van jelen, akik az elkészített leltárt tanúként aláírják. A temetésről az azt vállaló személy gondoskodik. Amennyiben nincs eltemettetésre köteles személy, köztemetés elrendelését kéri az intézményvezető a települési önkormányzattól.

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. A szóban előterjesztett kérelmet utólag írásba foglaljuk. Az intézmény vezetője írásban értesíti a kérelmezőt.

Az idősotthoni ellátás iránti kérelem alapján az intézményvezető, illetve az általa megbízott személy közösen végzi el az ellátást igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát az Szt. 68/A. § alapján.

Idősotthoni ellátás az értékelő adatlap alapján III. fokozatú vagy a jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglet megállapítása esetén nyújtható.
Ha az idősotthoni ellátást igénylő személy gondozási szükséglete fennáll, de az értékelő adatlap alapján nem III. fokozatú, és az idősotthoni elhelyezést a jogszabályban meghatározott egyéb körülmények sem indokolják, az intézményvezető tájékoztatást ad a házi segítségnyújtás igénybevételének lehetőségéről.
Az Ir. 3/A § (2) bekezdése alapján az intézmény férőhelyeinek 10%-áig az a személy is ellátható, aki az intézmény külön jogszabályban meghatározott ellátási területén nem rendelkezik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel.

Az Szt. 68/B. § (1) bekezdés szerint az idősek otthonában – a férőhelyszám legfeljebb 15%-áig – a gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a 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 végez az intézményvezető megbízása alapján a szakmai vezető, illetve a szociális-és terápiás munkatársak az Szt. 20. § (2) h) pontja alapján. 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: az otthon lakói naponta személyes kapcsolatban vannak a gondozókkal, így kéréseiket, esetleges problémáikat jelezni tudják, a lakók hozzátartozói személyesen, levélben, és e-mail-ben is fel tudják venni a kapcsolatot az intézménnyel. A lakók közül megválasztott Érdekképviseleti Fórum működik, ahol a tagok továbbíthatják a közösség, illetve az egyének problémáit az intézmény felé. Egyéb esetekben a kéthavonta megtartott lakógyűlés, vagy egyéni meghallgatások a szakmai vezetővel, valamint az intézményvezetővel teszik lehetővé, hogy az ellátottak képviseljék érdekeiket, jelezzék kéréseiket.

Személyes adatok kezelése
A szakmai vezető a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá, a belső adatvédelmi szabályzatban foglaltak szerint (nhszk.hu). Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint a mindenkor hatályos jogszabályok alapján az adatigénylésre jogosult szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Tv. 5.§-a alapján a szociális

intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

6. Térítési díj

A fizetendő térítési díj megállapítása a Szt. 117. §-a, a Szt.117/A. §-a, a Szt.117/D. §, 119/C. §-a, valamint Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) önkormányzati rendelet alapján történik.
A térítési díj befizetése minden hónap tárgyhó utolsó napjáig történik számla kiállítása után postai csekken vagy banki átutalással. Részletes szabályai a megállapodás megfelelő fejezetében találhatóak.

7. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az Idősek Otthona folyamatos kapcsolatot tart az intézményt felügyelő szakmai szervekkel, valamint a fenntartóval ellenőrzések és jelentési kötelezettségek kapcsán.
Az egészségügyi intézményekkel, kórházakkal, szakrendelőkkel, folyamatos személyes és telefonos kapcsolatban állnak az intézmény dolgozói. A helyi és a szomszédos városokban lévő idősek otthonaival is jó kapcsolatot ápolunk. Az intézmény többi telephelyén működő ellátási formákkal is rendszeresen együttműködik az Idősek Otthona. Az idősek nappali ellátásának tagjaival közös rendezvényeket tartunk, valamint az ÉNO, valamint más városi intézmények tagjai ünnepségek 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 évek óta biztosított a középiskolás fiatalok önkéntes közösségi szolgálatának teljesítése.

8. Az intézményi jogviszony megszűnése

- az igénybe vevő vagy törvényes képviselő írásos kérelmére, indoklás nélkül
- határozott idejű elhelyezés esetén megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha e törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható,
- az intézmény jogutód nélkül megszűnik,
- az igénybe vevő halálával. Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszűntetheti, ha a jogosult:

- az ellátott jogosultsága megszűnik.
- másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,

- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti (lakótársa nyugalmát, pihenését tartósan zavarja, ittas magatartásával lakótársait és a szolgálatban lévő gondozót zavarja, lakótársaival és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat, súlyosan megrongálja az otthon és az ellátott társak érték és vagyontárgyait, a gondozó vagy más ellátott testi épsége veszélyeztetve van),
- intézményi elhelyezése nem indokolt.
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető más személy térítési díjfizetési kötelezettségének – az Szt. 102. §. szerint nem tesz eleget:
  - o az ellátott térítési díj fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék,
  - o ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege az időszak végén kéthavi személyi térítési díj 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.
Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az intézményvezető döntése ellen 8 napon belül 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.
A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, a fizetendő térítési díjakra és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ munkatársai nyújtanak a szolgáltatásról tájékoztatást, személyes, elektronikus vagy telefonos megkeresést követően.
Az intézményben kihelyezett tájékoztatók információt biztosítanak az érdeklődőknek.
Helyi médiában - újság, rádió, internet- megjelenő beszámolók, tájékoztatások, és az Önkormányzati Hírek nyomtatott és elektronikus felületein.

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

Ellátottak jogainak védelme

Az ellátottak jogairól bővebben az Szt. 94/E. §. rendelkezik. 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 nyugalmára, biztonságára, továbbá joga van látogatók fogadására a házirend betartása mellett.
Az ellátott személy panasszal fordulhat a szakmai vezetőhöz, az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz, valamint segítséget nyújthat panasza kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő.

Az ellátottjogi 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, minősíthetetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tarják őket.

Munkahelyi érdekképviselet

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

11. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

A dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések látogatásával valósul meg. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak (9/2000 (VIII. 04.) SZCSM rendeletnek megfelelően), a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a képzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. A kiküldetésből visszatérő kolléga, a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól, és megosztja a hallottakat kollégáival.

Az intézmény a szakdolgozók részére továbbképző tanfolyamokon és előadásokon való részvételi lehetőséget biztosít, valamint munkaértekezleteket tart.
A munkaértekezleteken értékelik az elmúlt időszak gondozási munkáját, a felmerült problémákat megbeszélik, team beszélgetések keretében ezeket feldolgozzák, és a lehetséges alternatívákat feltárják, közösen kiválasztják.
Az internet nyújtotta informálódási, tanulási lehetőségekkel rendszeresen élnek a munkatársak.
A team ülés, szupervízió lehetőségét kihasználva rendszeresen és aktívan dolgoznak szakmai személyiségük fejlődése érdekében.

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS FOGYATÉKOS SZEMÉLYEK RÉSZÉRE

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ a székhely intézményben, a 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky utca 4. sz. alatti központi irodaépületben biztosítja a szolgáltatást.

Elérhetőség:
Telefonszám: +36 53/350-457
E-mail: tamogatoszolgalat@nhszk.hu
Nyitvatartási idő, ügyfélfogadási idő:

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

1. A szolgáltatás célja, feladata

A támogató szolgáltatás célja Nagykőrös városában élő és a támogató szolgáltatást igénylő fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása. Szolgáltatásunkat Nagykőrösön, Dél-Pest vármegye városában működtetjük.

A szolgálat a látási, hallási, értelmi, mozgásszervi, beszéd, halmozott, vagy egyéb fogyatékos, illetve autista személyeknek és hozzátartozóinak nyújt segítséget az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatásában a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel, a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által. A fogyatékossággal élő embereket a magyar társadalomban az egyik leghátrányosabb helyzetű csoportjának tekinthetjük. Az érintettek kedvezőtlen egészségi állapota mellett a társadalmi körülményeikben is számos nehézséggel küzdenek, melyek egyfelől jelentősen befolyásolják a mindennapi életüket, másfelől a társadalom által elfogadott normákhoz való igazodást.

Szolgálatunkat döntő többségben értelmi és mozgássérült személyek veszik igénybe, de ellátásunk valamennyi fogyatékossággal élő személyre kiterjed. A látássérült igénybe vevőink száma és aránya évek óta csökken, legkevesebb számban és arányban a hallássérült és halmozottan fogyatékos személyek veszik igénybe szolgáltatásainkat.

A településen legfőbb igény az akadálymentes gépjárművel (biztonságos kerekesszék rögzítés, nagyméretű ajtó, rámpa, kapaszkodók) történő szállításra jelentkezeik, valamint

ehhez kapcsolódóan a közlekedés közbeni segítségnyújtásra. A Támogató Szolgálat szállító szolgáltatása túlmutat a betegszállításon, azonban hiánypótló szerepe kimagasló az egészségügyi szolgáltatások elérhetőségének biztosítása terén a fogyatékossággal élő ellátottjaink tekintetében. A személyszállítás esetében a szállítási célok előfordulását tekintve az egészségügyi intézmények mellett fogyatékosok nappali intézménye, illetve oktatási intézmények szerepelnek a leggyakrabban. Napi szinten végzünk szállításokat a nagykőrösi Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába, ahol a szabadidő hasznos eltöltése mellett ellátottjaink egy része fejlesztő foglalkozásban is részt vehet.

A szolgálat további célja, hogy szolgáltatásai révén elősegítse a fogyatékos emberek társadalmi beilleszkedését, hozzájáruljon az egyenrangú állampolgári lét megvalósulásához, az önrendelkező, független életvitel megismertetéséhez és elfogadásához. A szolgáltatás kiterjed a személyes térre (lakókörnyezet), valamint a lakókörnyezeten kívüli terekre, közszolgáltatások helyszínére is.

Alapelvünk az emberi méltóság tisztelete, az önkéntesség, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés, az egyén szükségleteire szabott holisztikus szemléletű segítségnyújtás, valamint az egyént körülvevő természetes és mesterséges erőforrások közötti hatékony, egymást segítő, építő jellegű együttműködés. A tevékenységünk tervezésében és végrehajtásában a fogyatékos személy környezete, természetes kapcsolati hálója, úgy, mint a család, barátok, közösségek, kapcsolódó intézményrendszer is jelentős szerepet kap.
Szakmai törekvésünk, hogy tevékenységünkkel a fogyatékos személyek állapotromlását megakadályozzuk, segítsük a társadalmi integrációjukat, a meglevő képességeik, készségeik fejlesztésével, szinten tartásával a saját aktivitásukra támaszkodva, lehetőségeik keretein belül segítsük értékteremtő szándékukat, önismeretüket, önbecsülésüket, emberi méltóságukat, valamint életkörülményeik javításához hozzájáruljunk.
Az eredményes cselekvés egyik fő eleme, hogy elsődleges forrásból, az érintettektől tájékozódjunk arról, hogy milyen problémákkal néznek szembe, mi jelenti számukra a valódi segítséget. Kiemelt jelentőséggel bír az érintett személyek bevonása a „Semmit rólunk, nélkülünk”-elv alapján. Mindezeknek ismertében próbáljuk meg céljainkat a valós, helyi igényekhez igazítani.

2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

2.1. Intézményrendszer bemutatása

Nagykőrös Város Önkormányzata az Szt. alapján biztosítja a szociális alapszolgáltatásokat és szakosított ellátásokat, valamint a Gyvt. alapján a gyermekjóléti alapellátásokat. Az intézmény feladatait, tevékenységi körét az Alapító Okirat határozza meg.

A Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Támogató Szolgálata 2004 óta működik a településen. A szolgáltatás területi lefedettségének tekintetében ellátjuk a Nagykőrös közigazgatási területén - a területen egyedüli szolgáltatóként – a bejelentett állandó, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyeket. Ellátható továbbá a 9/1999. SzCsM rendelet

3/A.§ (1) bekezdése szerint az a személy is, aki a szolgáltató vagy intézmény külön jogszabályban meghatározott ellátási területén tartózkodik, de ott nem rendelkezik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel.

A Szolgáltatás megléte és igénybevételének 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.

2.2. Szakmai tevékenységek, szolgáltatáselemek

A támogató szolgálat feladata - az Szt. 65/C. §-ának (3) bekezdésében meghatározottak érdekében – különösen:

- **személyi segítő szolgálat működtetése**, amely - a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújt
  - ❖ a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez,
  - ❖ a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
  - ❖ az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
- **szállító szolgálat működtetése** az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében.

Személyi segítő szolgálat keretében nyújtott szolgáltatáselemek:

- ❖ Kísérés közlekedési eszközön.
- ❖ Kísérés és segítségnyújtás ügyintézés, bevásárlás és segédeszköz beszerzése során.
- ❖ Segédeszköz használatának segítése, betanítás.
- ❖ Személyes felügyelet biztosítása adott időszakra.
- ❖ 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.
- ❖ Különböző területeket érintő készségfejlesztés, gyógypedagógiai segítségnyújtás.

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 megszervezése megváltozott munkaképességűek számára.
- ❖ Képzési, oktatási tanácsadás megváltozott munkaképességűek számára.
- ❖ Jelzőrendszeres szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezése.
- ❖ Segítségnyújtás segédeszköz kölcsönzésében.

Szállító szolgáltatás körébe tartozó tevékenységek:

- Személyszállítás speciálisan átalakított gépjárművel.

A szállító szolgálat a fogyatékkal élő személy közlekedését segíti különös tekintettel az alábbi szállítási célok elérése érdekében:

- ❖ fejlesztési, köznevelési, képzési tevékenységet folytató intézmények,
- ❖ foglalkoztató nappali ellátást biztosító intézmények,
- ❖ munkahelyek,
- ❖ közszolgáltatók ügyfélfogadása,
- ❖ egészségügyi ellátóhelyek,
- ❖ szociális szolgáltatók,
- ❖ kereskedelmi egységek,
- ❖ sport és kulturális rendezvények helyszínei,
- ❖ önsegítő csoportok, klubok helyszínei, valamint
- ❖ egyéb, szükségletek kielégítését célzó közszolgáltatások.

Szolgálatunktól a személyi segítés keretein belül leggyakrabban a gondozási- ápolási tevékenységeket, háztartási segítségnyújtást, valamint az ügyintézést, megbízás alapján végzett feladatok biztosítását igénylik.

Szállítási szolgáltatásunkat leggyakrabban egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, valamint fogyatékos személyek nappali intézményébe történő eljutáshoz veszik igénybe ellátottjaink.

Folyamatosan, több szolgáltatási elemre irányuló igénybevétel esetén egyre nagyobb számban válik szükségessé az esetkezelés, mely során tervszerű segítő együttműködés valósul meg az önálló életvitel fenntartása, segítése érdekében a mentálhigiénés, szociális munka körébe tartozó és egyéb támogató technikák alkalmazásával végzett segítő kapcsolat által.

Esetkezelés során jellemző ügyek a fogyatékos személyeket és a hozzátartozókat megillető ellátások és támogatások, rehabilitációs ellátások, egészségügyi, személyes gondoskodást nyújtó ellátások elérhetőségének biztosítása, ügyintézése.

2.3. Szolgáltatói háttér, eszközrendszer

A Támogató Szolgáltatás finanszírozásának szabályai a mindenkori hatályos Magyarország központi költségvetéséről szóló törvényben kerülnek meghatározásra. A Támogató szolgáltatás **befogadott feladatmutatója 3466 feladategység**, mely alapján alaptámogatásban és teljesítménytámogatásban részesül az intézmény.

Technikai, tárgyi, infrastrukturális eszközrendszer

A Támogató Szolgálat rendelkezik minden olyan tárgyi eszköz állománnyal, mellyel folyamatosan biztosítható a minőségi követelményeket kielégítő munkafeladat ellátása és kiszolgálása. Az ellátottak számára nyitva álló helyiség az intézmény székhelyén található (2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.). Az épület egyemeletes, városközponthoz közeli elhelyezkedésű. 2020. év szeptemberében költözött a támogató szolgálat a székhelyen belül kialakított új helyére, mely irodaként és akadálymentes (kerekesszékhez mért ajtószélesség, küszöbnélküliség) ügyfélfogóként egyaránt funkcionál. A kialakított helyiség tágasabb, így kerekesszékkel érkező ellátottjaink számára is sokkal könnyebb az ügyintézés. Parkolási lehetőség az intézmény épülete előtt kialakított parkolóban biztosított. Mozgássérült személyek számára kijelölt parkolási lehetőség a bejárati ajtó első parkolóhelyén áll rendelkezésre. A központi épület rendelkezik akadálymentesített vizes blokkal. Az intézmény gondozott kerttel rendelkezik, ami várakozásra, pihenésre, valamint programok megtartására egyaránt alkalmas.

A dolgozók munkavégzéséhez szükséges informatikai eszközök rendelkezésre állnak úgy, mint számítógép, nyomtató, fénymásoló.

A szolgálat által használt gépjármű alkalmas elektromos kerekes székes személy szállítására, valamint rendelkezik mobil rámpával és 4+3 pontos biztonsági rögzítéssel.

A gondozók részére a 2020. évben két intézményi kerékpár került használatra bocsátásra, mely nagyon jó szolgálatot tesz az ellátottak otthonához, ügyintézés, bevásárlás helyszínére történő eljutásban.

2.4. Támogató Szolgálat személyi feltételei

A támogató szolgálat szakmai feladatainak ellátására három munkakörben alkalmaz munkavállalókat:

- terápiás munkatárs, támogató szolgálat vezető
- gondozó
- segítő

Szolgálatunknál munkakörök szerint 2 fő gondozó, 1 fő segítő, 1 fő terápiás munkatárs, szolgálatvezető végzi a mindennapi feladatellátást.

A professzionális szakmai munka megvalósítása, valamint a dolgozók tudásának, készségeinek fejlesztésére érdekében a munkavállalók továbbképzéseken, tanfolyamokon, illetve vezetőképzésen vesznek részt. A képzésen, tanfolyamokon való részvétel során szakmai ismereteik bővítése, és kompetenciáik fejlesztése az elsődleges cél. A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent a szociális területen dolgozóknak. Figyelmet fordítunk munkavállalóink szupervízió/estmegbeszélés jellegű

szakmai támogatására, mely segíti a nehézségek feldolgozását, az esetleges problémák időben történő kezelését.
A szakmai munka támogatása, valamint a hatékony információ áramlás megvalósulása érdekében a támogató szolgálat vezetője hetente vezetői értekezleten vesz részt, illetve kétheti rendszerességgel estmegbeszélést tart a gondozók és a segítő bevonásával.

A Támogató Szolgálat a személyi, infrastrukturális és tárgyi feltételek tekintetében a fenti kapacitásokat tudja a szakmai munka mellé rendelni.

3. Az ellátandó célcsoport megnevezése

Ellátottak köre

Szolgáltatásunk elsődleges ellátotti célcsoportja Nagykőrös közigazgatási területén életvitelszerűen tartózkodó (lakcímmel vagy tartózkodási címmel rendelkező), alább meghatározott súlyos fogyatékossággal élő személyek.

A súlyos fogyatékosság mellett továbbá:

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

A fogyatékossági típus meghatározása során a hatályos jogszabályi meghatározásokat vesszük figyelembe.

Látási fogyatékosság

- 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 magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékosságokról (továbbiakban: ESzCsM rendelet) 1. számú melléklet I. rész 4. (K1) pontja szerinti személy,
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (1)

Hallási fogyatékosság

- A Fot. 23.§ 1. § b) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 2. (K2) pontja szerinti személy
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (2)

Értelmi fogyatékosság

- A Fot. 23.§ 1. § c) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 3. (M) pontja szerinti személy
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (3)

Mozgásszervi fogyatékosság

- A Fot. 23.§ 1. § e) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 5. (L) pontja szerinti személy
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (5)

Autizmus

- A Fot. 23.§ 1. § d) pontja, valamint az
- 5/2003. (II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet II. rész 2. (N1) pontja szerinti személy
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (4)

Halmozott fogyatékosság esetén

- A Fot. 23.§ 1. § h) és i) 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
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (6)

Beszédfogyatékosság

- Fot. 23.§ (1) g) pontja,
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (9)

Egyéb fogyatékosságnál

- 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.
- 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet 1. § (8)

A támogató szolgálat tevékenysége az ellátási területen élő valamennyi fogyatékossági csoportba tartozó személyre kiterjed.

A szociális rászorultság szabályozását az Szt. 65/C. § (4) és (5) bekezdése, illetve a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és

igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 2/A. § (1) és (2) bekezdése tartalmazza. Ezek alapján a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy. E bekezdés alkalmazásában súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékossági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy.

Az ellátást kérhetik azon súlyos fogyatékkal élő személyek, akik az Szt.65/C. § alapján:

- magasabb összegű családi pótlékban részesülnek, a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségekről és fogyatékosságokról szóló 5/2003. (II.19.) EszCsM rendelet alapján,
- fogyatékossági támogatásban részesülnek, a súlyos fogyatékosság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékossági támogatás folyósításának szabályairól szóló 141/2000. (VIII.9.) Korm. rendelet alapján,
- vakok személyi járadékában részesülnek.

A súlyos fogyatékosság tényállását, s ezzel a támogató szolgáltatás tekintetében a szociális rászorultságot a három, fent nevesített ellátásban való részesülés alapozza meg.

A súlyos fogyatékosságot igazolni lehet

- az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal,
- az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékosság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

Ha az igazoló dokumentum a következő felülvizsgálat (ellenőrző vizsgálat) időpontját, az állapot fennállásának, illetve az ellátás folyósításának várható idejét tartalmazza, a jogosultság (szociális rászorultság) addig az időpontig áll fenn. 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.

A szolgáltatók által vezetett nyilvántartásban a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok között kell feltüntetni a szociális rászorultság fennállására, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatokat.

A szociális rászorultság megállapításának alapja között a vakok személyi járadéka kis arányban van jelen az igénybe vevők között, míg a fogyatékossági támogatás és a magasabb összegű családi pótlékban részesülők aránya szerepel döntő többségben.

A támogató szolgálat szabad kapacitás terhére ellát szociálisan nem rászorultnak minősülő személyeket is. Alapelvként az igénybevétel során a szociálisan nem rászorult személy ellátása nem eredményezheti a szolgáltatásra jogosult személyek háttérbe szorulását.

Szolgáltatásunknál több évre visszavetített átlagban az ellátottak egyharmada szociálisan nem rászorultként kap ellátást, szociálisan rászorultnak minősített ellátottak éves aránya pedig átlagosan az igénybevevők kétharmada volt.

A korábbi évek tapasztalatai szerint legnagyobb számban és arányban az értelmi és a mozgásszervi fogyatékosság van jelen az igénybe vevőink között. A látási fogyatékosság és a pervazív zavarokban érintettek csoportja kisebb arányban jelenik meg. A halmozott fogyatékossággal élő ellátottak száma és aránya a legalacsonyabb az igénylőink között.

A megállapodással rendelkező, szolgáltatást igénybe vevők aránya hozzávetőlegesen egyharmada férfi, kétharmada pedig nő volt korábbi évek adatai alapján. A nők dominanciája a 60 év feletti kategóriákban jelenik meg kiemelkedően.

Életkor szerinti eloszlásban az elmúlt években viszonylagos állandóság jellemezte az ellátotti körünket. A kor szerinti megoszlásban a mutató erőteljesen a nagykorú igénybe vevők irányába tolódik el. A 18 év alatti korosztályból kikerülő ellátottak száma több évre visszamenőleg 5 fő alatti.

4. A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek

Az SzCsM rendelet alapján a támogató szolgáltatás a tanácsadás, esetkezelés, gyógypedagógiai segítségnyújtás, gondozás, háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, felügyelet, készségfejlesztés szolgáltatási elemeket biztosítja. A szolgáltatási elemek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás az igénybe vevő személy számára a szükségletekhez, egyéni és környezeti jellemzőkhöz illeszkedő tevékenységet biztosítson, elősegítve a szolgáltatás alapelveiben megfogalmazott célok megvalósulását.

Gondozás

A gondozási tevékenység célja a fogyatékos személy egyéni szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját az igénybe vevő fizikális állapota, kora, egészségi, szociális és pszichés állapota, önellátási képességének mértéke határozza meg.

A gondozási tevékenységet az igénybe vevők legmagasabb fokú önálló életvitelének megtartása mellett biztosítjuk, hiszen a tevékenységek végzésében képességeihez mérten a fogyatékossággal élő személy is aktívan részt vesz.

Az ellátott személye körüli gondozási feladatok elvégzésének segítése, a fizikai szükségletek kielégítése pl.: étkezés segítése, személyi higiéné biztosításának segítése, hely és helyzetváltoztató mozgásának támogatása, öltözés segítése, gyógyszerek, vitaminkészítmények bevételében történő segítségnyújtás tartozik a gondozási tevékenységekhez. A személyi higiéné biztosítása során elsősorban a fürdetés, mosdatás, hajápolás, kéz és lábápolás során segítünk. A hely és helyzetváltoztatás során rendszeresen, vagy alkalomszerűen rövidebb, vagy hosszabb sétákat tesznek a gondozók az ellátottakkal, illetve, aki nem tud a lakásból kimozdulni (emeleten lakik, nincs lift a lépcsőházban), akkor a lakásban segítünk a helyváltoztatásban. Az alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységek, mint például az igénybe vevő lelki támogatása, izoláció és szorongás megelőzése és feloldása is a gondozási tevékenységhez tartozik. A gondozási tevékenység során nem végzünk speciális egészségügyi ismereteket, kompetenciákat igénylő szakápolás-gondozási feladatokat.

A tevékenységeket munkakörök tekintetében a gondozó végezi. A gondozás lehet eseti jellegű, például hozzátartozó akadályoztatásának idejére vagy folyamatos, napi, heti

rendszerességű. Az ellátás módszere lehet az igénybe vevő képességeinek megfelelő mértékében történő bevonással, vagy a segítő által önállóan elvégzett tevékenységgel.

Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel jár. A szolgáltatás dokumentálására a tevékenységnapló szolgál.

Gondozás keretében végzett tevékenységek

- Mosdatás
- Fürdetés
- Szájápolás
- Szemápolás, kezelés
- Orr, fültisztítás
- Bőrápolás
- Széklet és vizelet ürítéssel kapcsolatos teendők
- Hajápolás
- Kéz- és lábápolás
- Elsősegélynyújtás
- Szőrtelenítés
- Vetkőztetés
- Lefektetés
- Váladékfelfogó eszközök higiéniájának biztosítása
- Öltöztetés
- Gyógyszer adagolás, beadás
- Mobilizáció lakókörnyezeten belül
- Mobilizáció lakókörnyezeten kívül
- Étkeztetés
- Folyadékpótlás segítése
- Felületi sebkezelés

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás

A háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás célja az igénybe vevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának biztosítása a lakókörnyezetében biztosított tevékenységek, illetve a mindennapi ügyek intézésében való segítségnyújtás által.

A háztartási munkák végzésében segítségnyújtás pl.: főzés, mosogatás, kisebb, az igénybe vevő személye körüli takarítási feladatok tartoznak ide. A tevékenység az igénybe vevő közvetlen személyes terére, környezetére irányul. Nem irányul családtagok közvetlen személyes életterére és a háztartás tágabb értelemben vett életterére. A takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben úgy, mint hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben valósulhat meg. A háztartást pótló tevékenység speciális területe az ügyintézés, mely a személyes és hivatalos ügyek támogatását jelenti, ami történhet az igénybe vevővel közösen, illetve a közreműködéshez szükséges képességek hiánya esetén meghatalmazás alapján a gondozó önálló tevékenysége által. Ügyintézés keretében végzett

tevékenységek lehetnek például: közüzemi számlák befizetése, segítségnyújtás óraállás leolvasásában és bejelentésében, közvetítés más szolgáltatások elérhetőségében, különböző pénzbeli vagy természetbeni ellátásokhoz, segédeszközhöz való hozzájutás segítése, illetve egyéb szükségletekhez igazodó ügyintézés. A bevásárlást általában a gondozó megbízás és előzetes egyeztetés után önállóan végzi. Segít a szükséges használati cikkek, élelmiszerek, gyógyszerek, stb. beszerzésében. Igény szerint tanácsokkal támogatja a célszerű és személyes szükségleteknek megfelelő beszerzéseket. Lehetőség van arra is, hogy a gondozó az igénybe vevővel együtt végezze a bevásárlást, szállítási szolgáltatás biztosítása is kérhető a bevásárlás elvégzéséhez. Bevásárlás esetén a tevékenységet úgy kell szervezni, hogy minél kevesebb helyről kerüljön sor a beszerzésre. Előnyben kell részesíteni a lakóhelyhez közeli ugyanazon fogyasztási cikkeket, élelmiszereket forgalmazó üzleteket a lakóhelyhez távoli üzletekkel szemben. A bevásárlást a személyes szükséglet mértékében végezzük. Egyéb háztartási feladathoz sorolható például a napi tüzelő behordása a kályhához, vagy télen hóeltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt.

A tevékenységeket munkakörök tekintetében a gondozó vagy terápiás munkatárs végezheti, illetve munkaköri kompetenciáján belül a segítő. A háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás lehet eseti jellegű, vagy folyamatos. Az ellátás módszere lehet az igénybe vevő képességei mértékében történő bevonása, vagy a segítő által önállóan elvégzett tevékenység.

Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel jár. A szolgáltatás dokumentálására a tevékenységnapló szolgál.

Háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás szolgáltatási elemhez tartozó tevékenységek:

- Segítségnyújtás ételkészítésben és étkezés előkészítésében
- Főzés
- Ebédszállítás
- Mosogatás
- Takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- Mosás
- Vasalás
- Ruhajavítás
- Ágyazás
- Segítségnyújtás közszolgáltatás igénybevételéhez
- Ügyintézés, megbízás alapján végrehajtott feladatok
- Gyógyszer felíratás, kiváltás
- Bevásárlás
- Segédeszköz beszerzésében való segítségnyújtás
- Egyéb feladat

Szállítás

A szállító szolgáltatás a fogyatékkal élő személyek részére, speciálisan kialakított gépjárművel, szükség esetén megfelelő segítő (kísérő) jelenlétében, a szükségletek kielégítését segítő szolgáltatáshoz való hozzájutást biztosító szolgáltatás. Kerekesszékes ellátottjaink részére megoldott az akadálymentes személyszállítás. A mobil rámpák rövid idő alatt szét- és összeszerelhetők. Felületük csúszásmentes, szerkezete lyukacsos, amely jól kezelhetővé teszi a rámpát, valamint átengedi a szennyeződéseket, meggátolja a kerekesszék megcsúszását. Az utazó személyek és a kerekesszékek rögzítését a KRESZ szabályai és a biztonságos utazás figyelembevételével oldjuk meg. A kerekesszékben utazó személy 4+3 pontos biztonsági övvel van rögzítve. A szállító szolgáltatást igénybe véve jutnak el ellátottjaink korai fejlesztésre, fejlesztő iskolába, fogyatékosok nappali intézményébe, munkahelyre, és onnan haza, egészségügyi intézménybe, sport-és kulturális rendezvényekre, szabadidős programokra. Amennyiben az ellátott szállítása – pszichiáter vagy neurológus szakorvos által igazoltan – csak állandó felügyelet mellett biztosítható, akkor a szállítás során segítő személye is biztosított. A gépkocsivezető szükség esetén segítséget nyújt a be-és kiszállásnál, valamint a biztonságos közlekedés feltételeinek biztosításában (biztonsági öv, kerekesszék rögzítése, gyermekülés, ülésmagasító). A szállítás során a szolgáltatás dokumentálására a menetlevél és a szállítási elszámoló adatlap szolgál. A szállítási szolgáltatást munkakör tekintetében a segítő végzi.

Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel jár. A szállító szolgáltatás során alkalmazott számítási módszer, csoportos szállítás esetén: az azonos útszakaszon együtt szállított ellátottak között az adott útszakasz kilométere megosztásra kerül.

Felügyelet

A szolgáltatás célja az ellátott fizikai biztonságának fenntartása a szolgáltatás helyén. A felügyeletet végezzük az ellátott lakókörnyezetében, egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken, illetve ide tartozik a szállításhoz kapcsolódó felügyelet is. A szállítási szolgáltatás igénybevételéhez kísérés és felügyelet is biztosítható, amennyiben az ellátott szállítása – pszichiáter vagy neurológus szakorvos által igazoltan – csak állandó felügyelet mellett biztosítható. Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során a gondozó jelenléte. A tevékenység során a megerősítés, iránymutatás, biztatás, biztonságérzet megerősítését célzó módszereket alkalmazzuk.

A felügyelet lehet eseti jellegű, vagy folyamatos, napi rendszerességű is. A szolgáltatás biztosítását a gondozó, illetve a terápiás munkatárs végzi.

A szolgáltatás dokumentálására a tevékenységnapló szolgál. Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel jár. Kivételt képez ez alól a szállításhoz kapcsolódó felügyelet, mely esetben a 29/1993. (2.17.) Korm. rendelet 14/A § (6) bekezdésének értelmében megfelelő igazolással az ellátott csak a szállítási díjat köteles megfizetni.

Tanácsadás

A tanácsadás célja az igénybe vevők tájékoztatása a fogyatékos embereket érintő jogszabályokról, jogszabályváltozásokról, az általuk igénybe vehető kedvezményekről, különböző sport-, szabadidős-, kulturális programokról, ügyintézés segítése, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása. Szükség esetén más intézményi ellátásra történő javaslat tétel, az együttműködő intézmények, valamint más szakemberek felé irányítás történhet. A tanácsadás feladata a fogyatékos személyek és hozzátartozóik igény szerinti tájékoztatása. A tanácsadás szolgáltatási elemet a nyitva álló helyiségben, személyes találkozás alkalmával lehet igénybe venni. Leggyakrabban szóban megvalósuló tevékenység, azonban lehetőség van telefonon, illetve e-mailen is tájékoztatást kérni. A tájékoztatás kérhető a szolgáltatás igénybe vételét megelőzően, illetve a már meglévő ellátottak által is, valamint az ellátott hozzátartozója által. A tanácsadás lehet eseti jellegű, vagy egy folyamat része is. A szolgáltatás biztosítását a támogató szolgálat vezetője végzi. A szolgáltatást a gondozók kizárólag a munkaköri kompetenciájukba tartozó témákban végezhetik. A tanácsadás megállapodás megkötése nélkül is igénybe vehető. Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel nem jár.

Esetkezelés

A tanácsadás során megkezdett támogató tevékenység esetkezelés formájában folytatható. Az esetkezelés szolgáltatási elem célcsoportja a támogató szolgálat által ellátott fogyatékos személy lehet. A szolgáltatást igénybe vevő személy fizikai és egészségügyi állapotának, kompetenciáinak, szociális helyzetének, valamint támogatási szükségletének és igényeinek minél alaposabb megismerése, felmérése történik. Szorosan együttműködik egymással a szolgáltató és az igénybe vevő, illetve szükség esetén az igénybe vevő környezetében élő személyek is. Az esetkezelés szükségletek, problémák, kockázatok mérésére, elemzésére épül. A segítő folyamatok irányulhatnak személyen belüli változásokra, kapcsolatrendszerre, illetve szociális környezet változtatására, illetve szükség szerint egyéb területekre is.

Az esetkezelés során alkalmazott módszerek a segítő beszélgetés, egyéni tanácsadás, vagy családi konzultáció. Az estkezelés megvalósulhat közvetett esetkezelés formájában is, így például az ellátást igénybe vevő érdekében történő levelezés, érdekvédelem, telefonos megkeresések ide sorolhatók. Az estkezelés középpontjában minden esetben az ellátást igénybe vevő áll, bevonva a meglévő, vagy életre hívható támogató erőforrásokat. Az estkezelés lehet eseti jellegű, vagy egy folyamat része is.

Az esetkezelést a támogató szolgálat vezetője végzi, megállapodás megkötésén alapuló szolgáltatás. Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel nem jár.

Készségfejlesztés

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön. A szolgáltatási elembe tartoznak az önkiszolgálási képességek fejlesztése, személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése, kommunikációs készségek

fejlesztése, döntéshozatali képességek és a szociális készségek, kognitív részképességek (pl. emlékezés, figyelem, érzékelés, stb.) fejlesztése. Ezeknek a résztevékenységeknek a fejlesztése során a meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében. A szolgáltatási elemhez tartozik a segédeszközzel való közlekedés, valamint a segédeszköz-használat elsajátításában, utcai közlekedés gyakorlásában való támogatás. A készségfejlesztés kapcsolódik az esetkezeléshez, hiszen a készségek fejlesztéséhez szükséges az igénybe vevő állapotának pontos felmérése, megismerése és a fejlesztő tevékenység megtervezése. Az készségfejlesztés lehet eseti jellegű, amikor csak egy, vagy néhány készségre koncentrál, vagy egy folyamat része is. A tevékenységet a terápiás munkatárs végzi. Munkaköri kompetenciáján belül az egyénre szabott ismeretek átadása után gondozó is végezheti. Módszerei lehetnek például kommunikációs eszközök és technikák használata, társalgási folyamatok gyakorlása, tevékenységek ismétlése önkiszolgáláshoz kapcsolódóan, gyakorlásban való támogatás, finommotorikát fejlesztő tevékenységek, szórakozást biztosító időtöltések, mint pl. társasjátékok, nagymozgást igénylő tevékenységek, stb. A készségfejlesztést célirányos feladatok adásával, a fokozatosságot szem előtt tartva végezzük.

A szolgáltatás dokumentálására a tevékenységnapló szolgál. Ez a szolgáltatási elem térítési díj fizetési kötelezettséggel jár.

Gyógypedagógiai segítségnyújtás

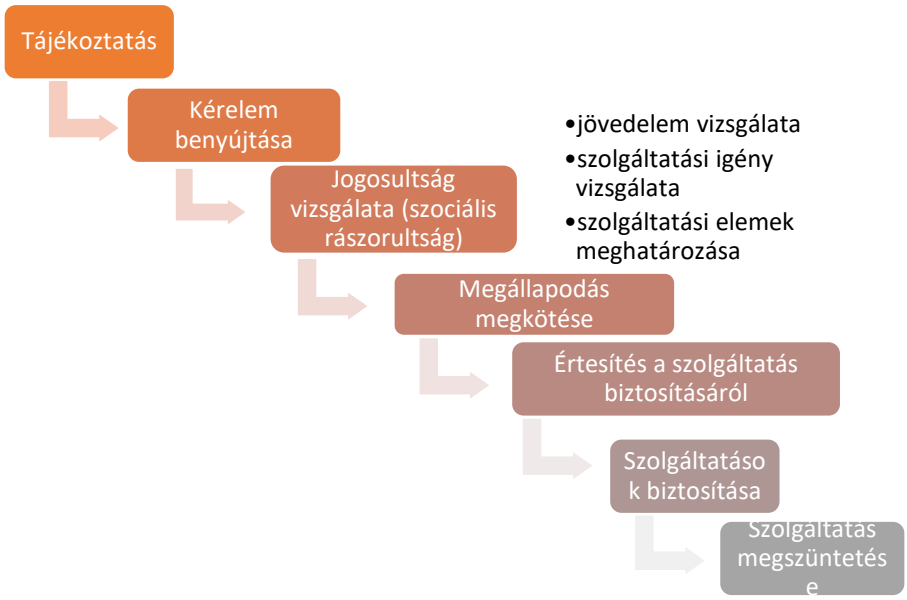
A gyógypedagógiai segítségnyújtás szolgáltatási elem célja a fogyatékossággal érintett funkciók (mozgás, látás, hallás, beszéd, stb.) fenntartása és fejlesztése. A legfontosabb terület az önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése. További cél az életminőség megőrzése és javítása, az állapotromlás és a magasabb gondozási szükséglet kialakulásának megelőzése.

A Szolgáltató az igénybe vevő személyek részére a szolgáltatási elemhez tartozó ellátásokhoz történő hozzáférést gyógypedagógussal egyeztetve szállítás révén biztosítja.

A támogató szolgálatnál fellépő, bármilyen okból adódó kapacitáshiány esetén az ellátottak érdekében végzett, megállapodásban rögzített tevékenységek közül az alapvető lét és fizikai szükségletek kielégítését célzó tevékenységek az elsőbbrendűek. Ez az alapelv egyéb tevékenységek nyújtásának átmeneti szünetelését vonhatja maga után, míg a kapacitáshiány meg nem szűnik.

5. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybe vételének folyamata az alábbi ábra szerint épül fel.



6.1. Tájékoztatás

A szolgáltatás igénybevétele előtt az igénybevétellel kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Az érdeklődő tájékoztatást kap a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, szabályokról, jogokról és kötelezettségekről. A tájékoztatást a támogató szolgálat vezetője végzi ügyfélfogadási időben személyesen, vagy telefonos, e-mailen keresztüli megkeresés által. Az ügyfélfogadó irodába történő személyes megjelenés akadályoztatása esetén előre egyeztetett időpontban a tájékoztatás a kérelmező lakóhelyén is történhet.

6.2. A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése

A támogató szolgáltatás igénybevétele önkéntes,– az igénylő illetve törvényes képviselője kérelmére, a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdés alapján, szóban vagy írásban történik. A szolgáltatásra való igényt szóban is elő lehet terjeszteni a támogató szolgálat vezetőjénél, aki segítséget nyújt a szükséges nyomtatványok kitöltésében.

A kérelem az alább felsorolt dokumentumokkal csatolva bírálható el:

- egészségi állapotra vonatkozó igazolás Támogató Szolgálat igénybevétele esetén I. adatlap,
- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemigazolások, illetve az ezek alapján kitöltött és aláírt, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú mellékletének II. számú, „Jövedelemnyilatkozat” című nyomtatványa,
- szociális rászorultságot igazoló dokumentumok (az igazolásra alkalmas dokumentumok felsorolását az ellátandó célcsoport fejezet tartalmazza).

Amennyiben a kérelmező gondnokság alatt áll, úgy a kérelemhez mellékelni szükséges a törvényes képviseletet igazoló gondnoki kirendelő határozatot.
A szükséges adatlapok a támogató szolgálat irodájában hozzáférhetőek. Az irodában történő személyes megjelenés akadálya esetén a támogató szolgálat vezetője biztosítja a

nyomtatványoknak a kérelmező lakóhelyén történő hozzáférését. Ez történhet e-mailben kiküldés útján, illetve személyes megkeresés által. Amennyiben a szükséges a támogató szolgálat vezetője segítséget nyújt az igazolások beszerzésében, valamint a nyomtatványok kitöltésében.
A kérelem előterjesztése után az intézményvezető megvizsgálja a szolgáltatásra való jogosultságot. A vizsgálat után minősíthető a kérelmező szociálisan rászorult, illetve szociálisan nem rászorult kategóriában, és a továbbiakban a megállapított jogosultság szerinti szabályok szerint biztosítjuk az ellátást.
Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az intézményvezető döntése alapján **legfeljebb 60 napig** a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás. Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására **visszamenő hatállyal** a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.
Az intézményvezető megvizsgálja a térítési díj fizetésének kötelezettségét megalapozó jövedelmet. Ebben a szakaszban történik a kérelmező szükséglet és állapotfelmérése, melyet a támogató szolgálat vezetője végez el rendszerint a kérelmező lakó, illetve életvitelszerű tartózkodási helyén.
A megállapodás előkészítésének záró folyamata a szükséges szolgáltatási elemek, valamint a szabad kapacitás ismeretében a tevékenységek időbeli keretének meghatározása.

Személyes adatok kezelése

A támogató szolgálat vezetője a kérelmező adatait az Szt. vonatkozó rendelkezései alapján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá, a belső adatvédelmi szabályzatban foglaltak szerint (nhszk.hu). Az intézmény az ellátást igénybe vevő személyes adatait a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásban rögzíti, valamint a mindenkor hatályos jogszabályok alapján az adatigénylésre jogosult szervnek kérésre adatot szolgáltat. Az ellátást igénybe vevő hozzájárul ahhoz, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. Tv. 5.§-a alapján a szociális intézmény a személyes adatait kezelje, valamint hivatalos megkeresés esetén adatokat szolgáltasson.

6.3. Megállapodás megkötése

A jogviszony a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig, illetve megszüntetéséig tart. Az Szt. vonatkozó rendelkezései szerint a szociálisan rászorult és nem rászorult személyekkel is megállapodást kötünk a támogató szolgálat igénybevételére.
A megállapodás magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos hatályos, ide vonatkozó jogszabályokban meghatározott lényeges tartalmi elemeket.

A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása előtt megismeri a biztosított támogató szolgáltatás tartalmát; a vezetett nyilvántartást; a házirendet a fizetendő térítési díj mértékét, a teljesítés feltételeit, illetve a mulasztás következményeit; a szolgáltatást igénybe vevő jogait és kötelezettségeit; a panaszjog gyakorlásának módját; az ellátottjogi képviselő elérhetőségét; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást.
Az Szt. 94/C. § (2a) szerint az (1) bekezdés szerinti megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.
Az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a megállapodás aláírása után a három példányban készült megállapodás egy példányát átveszi.

Adatváltozások bejelentéséről
Az ellátott, vagy törvényes képviselője köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

6.4. Értesítés
Az intézményvezető minden esetben (elutasítás esetén is) írásban értesíti a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét. A felvételről szóló döntés esetén értesíti a fizetendő személyi térítési díj összegéről. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését, vagy a térítési díj összegét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

6.5. Térítési díj
Az Ellátott a támogató szolgáltatás igénybevételéért térítési díjat köteles fizetni. A térítési díj megállapításához az ellátott által aláírt jövedelemigazolás szükséges. A térítési díjat a tárgyhót követően a számlához mellékelt postai csekken vagy banki átutalással kell megfizetni a számla kiállítását követő 15. napig.

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, a 117/B.§, valamint a 119/C. §, valamint 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 3. § (1) d) bekezdése alapján támogató szolgáltatás esetén szolgálati órára és szállítási kilométerre történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete.

Az Szt. 116. § (1) A szociális alapszolgáltatás személyi térítési díjának megállapításánál
a) a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét,
c) kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni.
Az Szt. szabályait alkalmazva a személyi térítési díj nem haladhatja meg a szociálisan rászorult szolgáltatást igénybe vevő rendszeres havi jövedelmének 30 %-át, kiskorú igénybe vevő esetén a család egy főre jutó rendszeres havi jövedelmének 20 %-át.

Az Szt. 117/B. § (1) Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését. Ebben az esetben a 116. § (1) és (3) bekezdésében, valamint a 117. §-ban és a 117/A. § (1)-(2) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, továbbá nem kell elvégezni a 119/C. §-a szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

(2) Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben a 116. § (3) bekezdésében, a 117. §-ban, valamint a 117/A. § (1) és (2) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.
Az intézmény vezetője az intézményi ellátás (szolgáltatás) nyújtásának megkezdését megelőzően megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét.
Az intézmény vezetője a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátott havi jövedelmét.

A térítési díj visszamenőlegesen megállapítható kivételes esetben, ha az ellátott részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra, a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja. A megállapodás időpontjában jövedelemmel nem rendelkező személy esetében az Szt. 115. §. (7) bekezdésében foglaltak érvényesülnek.

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően - jövedelem és vagyon hiányában - térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. Ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja.

A személyi térítési díj mellett eseti térítési díj kérhető a külön jogszabály szerinti alapfeladatok körébe nem tartozó szociális szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért.

Az eseti térítési díj fizetésének esetei különösen: kulturális, sport, szabadidős programokon való részvétel, kirándulás.

Az alapfeladatokon felüli szolgáltatások igénybevételét az ellátott külön megfizeti. Egyes alapfeladatok körébe nem tartozó programok eseti térítési díjának megfizetését az Intézményvezető egyedi elbírálás alapján elengedheti. Minden egyéb esetben az eseti térítési díj fizetésének módja és mértéke megegyezik a megállapított személyi térítési díj szabályaival.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III.04.) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

6.6. A szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatást a megállapodásban meghatározottak alapján biztosítjuk az igénybe vevő részére. Szükség esetén (jogszabályváltozás, egyéni szükségletek változása, állapot romlás, stb.) a szolgáltatás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható. A szolgáltatások tartalmát jelentős állapot rosszabbodás nélkül is a támogató szolgálat vezetője és a szolgáltatás nyújtására kijelölt gondozó évente felülvizsgálja. Amennyiben szükséges a felülvizsgálat után a szolgáltatás tartalma az igénybe vevővel közös megegyezésben módosítható.

Teljesítés igazolásának módja:
Gondozás, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, felügyelet, készségfejlesztés esetén az ellátott, illetve törvényes képviselője a személyi segítés keretében végzett tevékenységet minden nap a gondozó által dokumentált tevékenységnapló aláírásával igazolja. A tevékenységnapló képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját.
A szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője a személyi szállítás teljesülését minden alkalommal a gépkocsivezető által vezetett szállítási elszámoló adatlapon, valamint a menetlevélen aláírásával igazolja. (Azon esetekben, ahol és amennyiben az aláírás az ellátott által nem megvalósítható, úgy a megállapodáshoz csatolni kell egy meghatalmazást, amely tartalmazza azon személyek nevét és aláírását, akik a teljesítést igazolhatják.)
Amennyiben a törvényes képviselő nem tartózkodik az ellátás helyszínén és ezáltal a tevékenységnaplóban, illetve a szállítási elszámoló adatlapon történő napi teljesítés igazolása akadályba ütközik, úgy a teljesítés igazolására az igénybevétel napját követően is sor kerülhet, azzal a feltétellel, hogy a teljesítést legkésőbb a tárgyhó utolsó napján igazolni kell.

6.7. A szolgáltatás megszüntetése

Az intézményi jogviszony megszűnése és megszűntetése az Szt. 100. § -104.§, valamint a 11/2011. (III. 04.) önkormányzati rendelet alapján valósul meg.
A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le, mely megszűnhet:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,

- a jogosult halálával. Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodást:

- az ellátott, illetve törvényes képviselője írásban, indoklás nélkül,
- az intézményvezető írásban mondhatja fel, ha
  - az ellátott jogosultsága megszűnik.
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
  - az ellátott akadályozza a gondozás elvégzését (lakásba nem engedik be, gondozást nem engedi meg a gondozott), ill. a gondozó testi épsége veszélyeztetve van,
  - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidíj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, azaz ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és ennek összege a kéthavi személyi térítésidíj összegét meghaladja, valamint fizetési kötelezettségének annak ellenére nem tesz eleget, hogy azt jövedelmi, vagyoni viszonyai egyébként lehetővé tennék. 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 felmondás lehetőségéről és a jogkövetkezményekről. Annak megállapítására, hogy a tartozás a jövedelmi viszonyok változása miatt áll-e fenn, jövedelemvizsgálatot kell lefolytatni.

A felmondási idő az alapszolgáltatás esetén tizenöt nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal, tizenöt napon belül is fel lehet mondani.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a döntés kézhezvételétől számított 30 napon belül a bíróságtól kérhető. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Az intézmény vezetője az ellátás felmondása, valamint a felmondás ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén az intézmény vezetője írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról. A felek minden esetben elszámolnak egymással, mely ügylet kiterjed az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, illetve visszavételezésére, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

7. A szolgáltatás teljesítését akadályozó körülmények

A szolgáltatás biztosítása során kialakulhatnak olyan állapotok, körülmények, melyek akadályozhatják a szolgáltatás teljesítését.
Ilyen esetek lehetnek:

- az ellátott súlyos fertőző betegségben szenved, ezzel veszélyezteti a segítő, illetve a segítőn keresztül más ellátottak egészségét,
- az ellátott állapota olyan gondozási tevékenységet igényel, ami meghaladja a segítő és/vagy a szolgáltatás kompetenciáját,
- olyan egyéb körülmény fennállása esetén, ami veszélyezteti az ellátott vagy a szolgálat munkatársának testi épségét, egészségét vagy eszközének biztonságát,
- vagy a szolgáltatás biztosítását az igénybe vevő lehetetlenné teszi.

Ezekben az esetekben a Szolgáltató a fennálló esetleges vészhelyzet elhárításáról, az alapvető szükségletek biztosításáról valamilyen formában gondoskodni köteles (orvost hív, családtagot értesít, stb.) A fenti esetekben a személyi segítést vagy szállító szolgáltatást, mint szolgáltatási tevékenységet felfüggesztheti a Szolgáltató.

8. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A problémák komplex kezelése, valamint a minél szélesebb körű szakmai munka megvalósulása érdekében több szervezettel, szakmai egységgel működünk együtt a mindennapi feladatellátás során.

Együttműködés az integrált intézmény egységeivel

Az intézmény keretein belül működő szervezeti egységekkel a Támogató szolgálat vezetője kapcsolatot tart, amennyiben az adott szervezeti egység tevékenysége a fogyatékkal élők ellátását érinti. A Támogató szolgálat vezetője a szervezeti egységek munkatársai számára szóbeli és írásbeli tájékoztatást ad a szolgálat igénybevételével kapcsolatban.

Sok esetben együttes igénybevétel valósul meg a különböző szolgáltatásokkal a minél magasabb szintű önálló életvitel támogatása érdekében. A **Gondozási Központtal**, valamint az **Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonával** több ellátott estében is összekapcsolódik a feladatellátás. Súlyos fogyatékkal élő ellátottjainknál sok esetben az általunk biztosított ellátás házi segítségnyújtással**,** jelzőrendszeres házi segítségnyújtással, étkezéssel, nappali ellátással párosul, melynek napi tervezése a fenti szervezetekkel való folyamatos kapcsolattartás nélkül nem valósulhatna meg. A **Család - és Gyermekjóléti Szolgálat** a látókörébe került súlyos fogyatékossággal élő személyekről jelzéssel él a Támogató Szolgálat felé és amennyiben szükséges együttműködünk a minél hatékonyabb problémamegoldás érdekében.

Együttműködés az integrált intézményen kívül

A Támogató szolgálat szükség esetén kapcsolatba lép minden olyan szervezettel, intézménnyel, amely a fogyatékosok ellátásával foglalkozik, vagy ebben segítséget nyújthat közvetlenül vagy a Támogató Szolgálaton keresztül a fogyatékkal élőknek.

A Támogató Szolgálat kapcsolatot tart fenn:

- Fogyatékos személyeket segítő szervezetekkel. Célja a fogyatékkal élő személyek és az őket gondozó családok segítése lehetőségeinkhez mérten az életminőség javító szolgáltatások közvetítésével, fogyatékkal élők védelme és segítése az élet minden területén, a fogyatékosokat megillető jogoktól kezdve, az egészségügyi ellátáson át, a szórakozási lehetőségekig.

  - ❖ A **Mozgáskorlátozottak Közép Magyarországi Regionális Egyesületével** együttműködve információt cserélünk és kapunk a fogyatékkal élő személyek részére meghirdetett pályázatokról és programokról. Segítjük az Egyesület látókörébe került súlyos fogyatékossággal élő mozgássérültek problémáinak megoldását, mi pedig segédeszköz kölcsönzésében is számíthatunk az egyesület segítségére.
  - ❖ Kapcsolatot tartunk fenn a **Kézenfogva Alapítvánnyal**. Az alapítvány által működtetett infobázis egy online adatbázis fogyatékos személyt gondozó családok számára. Az online adatbázis információkat tartalmaz számos ellátási formára vonatkozóan az élet minden szakaszában, kezdve a korai fejlesztéstől, az iskolán át, a jogi tanácsadásig és a munka világáig. Az adatbázisból tájékozódunk az ellátottjaink problémáihoz kapcsolódó lehetőségekről. Kérdés esetén, illetve információ szerzés kapcsán az alapítványhoz fordulhatunk segítségért. A kapcsolat célja, hogy segítsünk abban, hogy a térségükben élő fogyatékos gyermekeket nevelő családok és a szolgáltató szervezetek egymásra találjanak. Az együttműködés telefonon és e-mailen keresztül történik, eseti jelleggel, melynek szakmai oka legsűrűbben a fogyatékos emberek elhelyezésével, és a nekik járó vagy igényelhető ellátásokkal kapcsolatosak.

- Szükség esetén kapcsolatba lépünk különböző érdekvédelmi szervezetekkel. Az együttműködés célja a szolgáltatási célcsoport érdekeinek képviselete és védelme.

  - ❖ Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége (MVGYOSZ),
  - ❖ Siketek és Nagyothallók Országos Szövetsége (SINOSZ),
  - ❖ Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége (MEOSZ),
  - ❖ Értelmi Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetsége (ÉFOÉSZ),
  - ❖ Autisták Országos Szövetsége (AOSZ),
  - ❖ Siketvakok Országos Egyesülete (SVOE).

  Az együttműködés eseti rendszerességű, általában e-mailen, vagy telefonon keresztül történik. Kapcsolatot tartunk a területileg illetékes ellátottjogi képviselővel az ellátottak jogainak legmagasabb fokú érvényesülése érdekében.

- Kapcsolatot tartunk fenn egészségügyi intézményekkel, szolgáltatást nyújtókkal, legsűrűbben:
  - **Nagykőrös Rehabilitációs Szakkórház és Rendelőintézetével** és a városban működő háziorvosokkal, gyermekorvosokkal. A háziorvosi és a szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az ellátottjaink célzott, személyre szabottabb egészségügyi ellátása érdekében. A kapcsolatfelvétel módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.
  - **Otthonápolási szolgálattal**. Szakápolási feladatok szükségessé válása esetén, kezdeményezzük az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást. A kapcsolatfelvétel módja személyesen, telefonon vagy e-mailen keresztül történik.
- Kapcsolatot tartunk fenn oktatási, köznevelési intézményekkel, különös tekintettel:
  - **Dalmady Győző Óvoda, Általános Iskola és EGYMI-vel**, valamint a **Kecskemét EGYMI Álltalános Iskolával** (Juhar utcai tagintézmény). Az Óvoda és általános iskola a sajátos nevelési igényű gyermekek és fiatalok gyógypedagógiai nevelését – oktatását biztosítja. Több kiskorú ellátottunk napi iskolába, óvodába történő szállítását biztosítottuk, melynek során elengedhetetlen a kommunikáció az iskola pedagógusaival. Sokszor közvetítő szerepet töltünk be a család és az intézmény között. Az együttműködés rendszeres jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.
- Gyógypedagógiai szolgáltatókkal, különösen:
  - **Pest Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat Nagykőrösi Tagintézményével**. Szakmai indoka jellemzően a gyógypedagógiai tanácsadás, korai fejlesztés, oktatás és gondozás elérhetőségének közvetítése. Célja a komplex koragyermekkori intervenció és prevenció. Az együttműködés eseti jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.
- Más az integrált intézményen kívüli szociális intézményekkel, különösen
  - **Kőris Integrált Szociális Intézmény Pest Vármegye**. Amennyiben intézményi elhelyezés válik szükségessé, segítjük a családot a kérelmezési folyamattól egészen a beköltözésig. Az együttműködés célja a fogyatékossággal élő személy lehető legmagasabb fokú, egyéni szükségleteire épülő segítése. Az együttműködés eseti jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.
- Együttműködünk a **Támogató Szolgálatok Szakmai Hálózatával**, melynek során szakmai műhelyeken veszünk részt, közös csoporton keresztül informálódunk a működésünket érintő eseményekről, javaslatokkal támogatjuk egymást a felmerülő problémák megoldása érdekében. A más hasonló intézménnyel való együttműködés során kölcsönösen tájékoztatjuk egymást a szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb. Az együttműködés fő célja a folyton változó jogszabályi környezet árnyékában a naprakész szakmai információk, szakmai irányelvek, állásfoglalások, jó példák megosztása a szolgálatok között. Az együttműködés rendszeres jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben, video konferencián keresztül történhet.
- Gyógyászati segédeszköz gyártójával és forgalmazójával, különösen
  - **PRIMA-PROTETIKA Gyártó és Kereskedelmi Kft.-vel.** A mozgásukban korlátozott és egyéb fogyatékossággal élő személyek életvitelét könnyítő

gyógyászati segédeszközök, rehabilitációs eszközök készítésével, értékesítésével és javításával kapcsolatban alakult ki együttműködés. A betegségek megelőzésére, az egészség megőrzésére, sportolásra, illetve az életvitel könnyítésére, a mindennapok visszaállítására, rehabilitációra alkalmas eszközök beszerzéséhez kívánunk segítséget nyújtani ellátottjainknak, melyhez a kft. széles kínálattal igyekszik megfelelni a vásárlói igényeknek. Ortopédiai szűrést az intézményünk éves rendszerességgel szervez, melynek keretében ortopédiai szakorvosi vizsgálat után gyógycipő kedvezményes áron történő megvásárlására (közgyógy igazolvány megléte mellett ingyenesen) válik lehetősége ellátottjainknak. Az együttműködés eseti jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.

- Szabadidős szolgáltatást nyújtó intézmények, különösen
  - **a Nagykőrösi Arany János Kulturális Központtal** és a **Hírös Agóra Kulturális és Ifjúsági Központtal**. Folyamatosan tájékozódunk a fogyatékos személyek számára is látogatható programokról, kiállításokról, rendezvényekről, így tájékoztatni tudjuk az ellátottakat az elérhető kulturális lehetőségekről. A kapcsolattartás célja, hogy a fogyatékos személyek minél szélesebb körben tudjanak igénybe venni szabadidős tevékenységeket. Az együttműködés opcionális jellegű, módja személyesen, telefonon vagy e-mailben történik.

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A támogató szolgáltatással kapcsolatos részletes tájékoztatásért a támogató szolgálat vezetője felelős, aki a szolgálat ügyfeleinek számára nyitva álló helyiségeiben jól látható helyen elhelyezi a támogató szolgálat tájékoztató dokumentumait. A támogató szolgálat vezetője a szolgáltatással kapcsolatban szóbeli és írásos tájékoztatást nyújt a fogyatékkal élők ellátásában érintett intézményeknek, szervezeteknek.
Az intézmény az nhszk.hu honlapot működteti, amelyen keresztül rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásokról, az aktuális rendezvényekről és programokról. Az intézmény nyilvános alapdokumentumai és szabályzatai is megtalálhatók a honlapon.
A nyilvánosság és a minél szélesebb ellátotti kör megnyerése érdekében szórólapot adunk ki, illetve az írott és elektronikus helyi sajtóban időről időre újságcikkeket jelentetünk meg.
A szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat az alábbiak alkalmazásával tesszük közzé:

- érdekképviseleti szervek és civil szervezetek folyamatos tájékoztatása,
- háziorvosok tájékoztatása,
- egészségügyi és szociális intézmények tájékoztatása,
- köznevelési intézmények tájékoztatása,
- különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás,
- személyes kapcsolat.

Az intézmény vezetője évente beszámol a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ Támogató Szolgálatának munkájáról a fenntartónak, illetve Nagykőrös képviselő testületének.

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

10.1. 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.

10.2. 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 az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó 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.

10.3. A szociális szolgáltatást végzők jogai

A foglalkoztatottak esetében biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A munkavállalónak alapos megfontolás után a támogató szolgálat vezetőjének engedélyével joga van, hogy megszakítsa a szakmai kapcsolatot, ha gondoskodik az ellátott további segítéséről, és mindent megtesz azért, hogy a feladatot átvevő munkatárs az esetre vonatkozó lehető legtöbb információ birtokában folytathassa munkáját.
Joga van, hogy 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. Joga van részt venni továbbképzéseken, szupervízión, esetmegbeszélésen, mely lehetőségeket az intézmény biztosíthatja.
A szociális szolgáltatást végző személy joga, hogy a vele, az intézménnyel, vagy ellátottjával 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.

11. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

A professzionális szakmai munka megvalósítása, valamint a dolgozók tudásának, készségeinek fejlesztésére érdekében a munkavállalók továbbképzéseken, tanfolyamokon, illetve vezetőképzésen vesznek részt. A képzésen, tanfolyamokon való részvétel során szakmai ismereteik bővítése, és kompetenciáik fejlesztése az elsődleges cél. A fizikai megterhelés mellett a pszichés igénybevétel is kihívást jelent a szociális területen dolgozóknak. Figyelmet fordítunk munkavállalóink szupervízió/estmegbeszélés jellegű szakmai támogatására, mely segíti a nehézségek feldolgozását, az esetleges problémák időben történő kezelését.

A szakmai munka támogatása, valamint a hatékony információ áramlás megvalósulása érdekében a támogató szolgálat vezetője hetente vezetői értekezleten vesz részt, illetve kétheti rendszerességgel estmegbeszélést tart a gondozók és a segítő bevonásával.

FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK NAPPALI ELLÁTÁSA

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona (továbbiakban ÉNO) a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ önálló működési engedéllyel rendelkező részegysége, mely a 2750 Nagykőrös, Szolnoki út 65. sz. alatti telephelyen nyújtja szolgáltatásait.

Elérhetőség:
Telefonszám: +36 53/347-763
E-mail: eno@nhszk.hu
Az intézmény székhelye: 2750 Nagykőrös, Bajcsy-Zsilinszky u. 4.
Az intézmény munkanapokon 7.30 – 15.30 óra között tart nyitva, hétvégén zárva van.

1. A szolgáltatás célja

Az intézmény működésének célja a Nagykőrösön otthonukban élő értelmi fogyatékos személyek napközbeni szabadidős, terápiás és sport foglalkoztatása, személyre szabott fejlesztése. Az igénybe vevők részére nappali ellátás és étkezés biztosítása. A szolgáltatás célja továbbá, hogy az igénybe vevők számára 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.

2. A megvalósítani kívánt program, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

Személyi feltételek:

Az intézmény engedélyezett ellátotti létszáma: 25 fő, a szakdolgozói létszáma 4 fő. Három fő terápiás munkatárs munkakörben dolgozik, egy fő segítő a fejlesztő foglalkoztatásban, aki részben terápiás munkatársi munkakörben dolgozik. Munkájukat a szakmai vezetői feladatokat is ellátó terápiás munkatárs koordinálja.

Tárgyi feltételek:

Az intézmény a városba bevezető főút mellett helyezkedik el. Távolsági buszmegálló az épülettől 500 méterre található, a helyben szokásos közlekedési eszközökkel (kerékpár, személyautó) könnyen megközelíthető, a bejárat előtt parkolási lehetőség biztosított. Az épület akadálymentesített, biztosított minden, a jogszabályban meghatározott helyiség. A minőségi szakmai munkát segíti a fejlesztő eszközökkel, játékokkal és kényelmes bútorzattal felszerelt közösségi tér, valamint a pihenőszoba. A szobák a fogyatékos személyek szükségleteit figyelembe véve kerültek berendezésre. A közösségi tér asztalokkal, székekkel berendezett, s televízió, dvd- és videólejátszó is színesíti a szabadidős és fejlesztő programokat. A pihenőszoba vidám hangulatú, kényelmes és modern bútoraival megfelelő helyként szolgál a pihenésre.
Biztosított a mosási és tisztálkodási lehetőség, az étkezéshez az ételek tárolására hűtőszekrény, melegítésre mikrohullámú sütő áll rendelkezésre, melyet az ellátottak a

személyzet közreműködésével használhatnak. Az itt étkezők az étkezőben fogyaszthatják el ételüket, az intézmény biztosítja az étkezéshez szükséges eszközöket (tálca, tányér, evőeszköz, pohár, bögre, szalvéta stb.). A mosogatás egy szépen berendezett konyhában történik, az előírásoknak megfelelően.
Az épülethez egy 500 m2 területű gondozott kert tartozik, mely lehetőséget ad kültéri programok lebonyolítására.
Az adminisztrációt, illetve a szakmai munkát egy számítógép és nyomtató segíti, melyen zavartalan az internet elérés. A családokkal történő kapcsolattartás személyesen, emailben, vezetékes és mobiltelefonon, valamint levélben valósul meg.

Megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása:
Az intézmény az egyéni fejlesztő programra épülő gyógypedagógiai foglalkozás első lépéseként a szolgáltatást igénybe vevő személyes szükségleteit méri fel. 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 és a fogyatékossággal kapcsolatos berögződéseik leépítésével kapcsolatban.
Folyamatos, időszerű információt nyújtunk a szociális ellátásokról, intézményekről, programokról, rendezvényekről.
Az intézmény dolgozói részt vállalnak a fogyatékos családtaggal kapcsolatos szorongások, félelmek feltárásában, kezelésében. Segítséget nyújtanak a család számára problémát jelentő élethelyzetek megoldási alternatíváinak kidolgozásaiban, a mindenki számára vállalható megoldási mechanizmusok kialakításában, azok alkalmazásának segítésében. A szolgáltatás biztosítása lehetőséget ad az aktív korú családtagok munkába állására, illetve a társadalmi kapcsolatoktól való távolság csökkentésére. Az intézmény által szervezett szabadidős programok, kirándulások, közösségi események a családok számára nyitottan valósulnak meg.

A nappali ellátásban 4 gondozási csoport került kialakításra. A csoportok kialakításánál figyelembe vettük a jogszabályban meghatározott szempontokat, azonban az ellátottak egyéni szükségleteire tekintettel a gondozási csoportok integráltak és átjárhatók, térben nem különülnek el. A csoportok létszáma változik, egy csoportban maximum 8 fő lehet. A súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek egy gondozási csoportba kerülnek, melyet gyógypedagógus irányít. A fogyatékos személyek nappali ellátása mellett az intézmény fejlesztő foglalkoztatás szolgáltatást is nyújt, ezért az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6/A § (1) bekezdés szerint a fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő ellátottat a szakmai létszámnormák tekintetében nem kell figyelembe venni.
Az ÉFOÉSZ által fogyatékos személyek számára szervezett, önérvényesítő foglalkozásokra, illetve tematikus csoportokra, lehetőségeinkhez mérten segítjük eljutni ellátottjainkat.

3. Ellátotti célcsoport megnevezése

Az intézménybe felvehetők azon családjukban, vagy önállóan élő, nagykőrösi lakcímmel rendelkező, értelmi fogyatékkal élő, illetve autista személyek, akik veszélyeztető magatartást nem tanúsítanak, orvosi ellátást, állandó ápolást nem igényelnek, valamint köznevelési intézményben történő, nevelésre, oktatásra nem alkalmasak, ezért a koruknak, állapotuknak megfelelő elhelyezés köznevelési intézményben nem biztosítható.
Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába szabad kapacitás esetén, intézményvezetői engedéllyel felvehető, az egyéni munkarendben tanulmányokat folytató gyermek, valamint a tanítási szünetekben biztosítható szolgáltatás a tanköteles korú, a tanév során köznevelési intézményi ellátásban részesülő fogyatékos személyek részére, amennyiben az egész évben nappali ellátásban részesülő csoportba probléma mentesen integrálhatók.
A nagykőrösiek évek óta a közoktatásból kikerülő kortól veszik igénybe az ellátást, s rendszerint tartós intézménybe költözésükkel szűnik meg. A régióban Cegléden és Kecskeméten is tanulhatnak a fiatalok a jogszabály által biztosított ideig. Az ellátottak nagy része családban él, az évek előrehaladtával egyre idősödő szülőkkel.

4. Biztosított szolgáltatási elemek bemutatása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személyek az intézményben a nappali ellátás szolgáltatás keretében, megérkezésüktől távozásukig, számukra sokszor észrevétlenül, egy tanulási folyamat részesei. Ennek a folyamat minden részletében fellelhető az I/2000. (I.7.) SzCsM rendelet, 77. § -ban meghatározott szolgáltatási elemek, melyek közül az ellátott által igénybe vetteket naponta rögzítünk a Látogatási és eseménynaplóban.

Esetkezelés:
A szolgáltatást igénybe vevő által megfogalmazott konkrét probléma megoldására, legtöbbször két személyes szituációban, segítő és segített párbeszédében keresünk lehetőséget. Az esetkezelés több alkalommal történik, folyamatként, olyan helyzetekben, ahol a probléma az egyén szintjén önállóan megoldhatatlannak tűnik (gondnokság intézményének megértése, gondnok határai, családon belüli konfliktusok a felnőttség és a fogyatékosság összefüggésében stb.).

Tanácsadás:
Az intézmény dolgozói tanácsot adnak a különböző hivatalos ügyek intézésében. Segítenek eligazodni az igénybe vehető szociális szolgáltatások, támogatások, juttatások között és azok igénylésében. Nyitottan figyeljük a nap folyamán az igénybe vevők egymás közötti beszélgetéseit, melynek során indirekt módon sok élethelyzet és megoldásra váró probléma felmerül. Az így tudomásunkra jutott helyzetekben irányított beszélgetéssel tudunk életvezetési, konfliktuskezelési tanácsot adni.

Pedagógiai segítségnyújtás:
Az intézmény nyitvatartási idejében meghatározott napirend szerint történik a szolgáltatásnyújtás. A bekerüléskor minden igénybe vevő megismeri a napirend tartalmát, a betartandó szabályokat, melyeket példákkal alátámasztva közösen megbeszélünk, majd folyamatosan gyakoroltatunk szituációs játékokban, illetve a napok folyamán, amíg készség szintű tudássá válik. Az intézmény által szervezett kirándulások, sport és szabadidős programok is alkalmat adnak a pedagógiai segítségnyújtásra.

Gondozás:
Az intézmény munkatársai segítséget adnak az önellátásban hiányzó képességek fejlesztésében, testi-lelki támogatást nyújtanak a lehető legnagyobb önállóság, önellátás, önrendelkezés elérésében. A gondozás az intézmény által nyújtott egészségügyi ellátás körébe tartozó szolgáltatást is végig kíséri. 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. A gyógyszerek adagolásáról nyilvántartó lapot vezetünk. Az intézményben havi rendszerességgel súly-, és vérnyomásmérés, évente egyszer vércukorszint mérés biztosított. Bármilyen eltérés esetén javaslatot teszünk a háziorvos felkeresésére, illetve tanácsadás történik az egészséges táplálkozás, speciális diéták, testmozgás témakörökben. Azon ellátottnak, akinek szüksége van rendszeres és gondozó által is elvégezhető mérésre (pl. vércukor szintmérés) saját eszközével, kérésre többször is mérünk, illetve segítjük az eszköz önálló használatának elsajátítását.

Étkeztetés:
Az intézmény napi egyszeri meleg étkezést és gyermek étkeztetést biztosít, melynek igénybevétele nem kötelező. Az étel melegen tartó edényzetben érkezik, melyet kiosztás előtt nyitunk fel. Amennyiben az étel hőmérséklete eltér a HACCP szabályzásban foglaltaktól, melegítésre kerül sor. Lehetőség van diétás étkezés igénylésére is, az ételt a benyújtott orvosi dokumentációban meghatározottak szerint készítik el, külön csomagolva érkezik. Az étel a tálalókonyhában kerül kiosztásra és az ebédlőben az intézmény által biztosított étkészlettel fogyasztják el az ellátottak. Az étkezésért fizetendő térítési díjat, Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének idevonatkozó rendeletei szabályozzák. Az ebédlőben biztosított a gyermekétkeztetésben kért, valamint az otthonról hozott reggeli, tízórai elfogyasztása is.

Az étkeztetést az intézmény közétkeztetési szerződés alapján külső, szerződött partnerrel biztosítja, melynek elérhetőségei a kifüggesztett étlapon megtalálhatóak. Panasz esetén az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője szóban és írásban a szakmai vezetőhöz, az intézményvezetőhöz és a közétkeztetést végző partnerhez is fordulhat. Az írásos panasz kivizsgálásának ügyintézési határideje 30 nap.

Gyógypedagógiai segítségnyújtás:
Értelmi fogyatékossággal élő igénybe vevőink napirendjének meghatározásakor személyre, fogyatékosságra szabott tevékenységeket ajánlunk, mind munka-, mind szabadidő és sport területén. Figyelembe vesszük az aktuális gyógypedagógiai fejlesztési és rehabilitációs lehetőségeket a lehető legönállóbb élet elérése céljából. A kézműves-, sport és szabadidős

foglalkozások a különböző technikák megismerésén, az alkotás, önkifejezés-, és játék örömén túl, a kézügyesség fejlesztését, az önálló munkavégzés segítését, az önérdek-érvényesítés megalapozását, az önálló életre való felkészítést, a konfliktuskezelés különböző módszereinek megismerését célozzák meg.

Felügyelet:
Az intézmény dolgozói az ellátást igénybe vevők számára az intézmény területén és külső programok helyszínén is biztosítják a biztonságos, személyre szabott felügyeletet.

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:
Az ÉNO-ban igény szerint lehetőség van a ruházat mosására, szárítására, ételmelegítésre, mosogatásra. Az intézményi napirendbe illeszkedve tízórai és ebéd után előzetes beosztás szerint minden igénybe vevő gyakorolhatja a környezet tisztántartásához szükséges feladatokat, mint például a felsöprés, felmosás.

Készségfejlesztés:
Az intézmény az ellátást igénybe vevők részére szabadidős program keretében sajtótermékeket, könyveket, kártya-, társasjátékokat és tömegkommunikációs eszközöket biztosít. A nap folyamán különböző témákban szabadidős foglalkozásokat (kézműves-, sport-, tánc-, drámafoglalkozás, mobileszköz használat) tartunk, melyek során a kézügyesség, finommotorika és mozgásfejlődésen túl, a társas kapcsolatok, valamint a társadalmi beilleszkedéshez szükséges készségek is fejlődnek.

Közösségi fejlesztés:
Az ÉNO lehetővé teszi az ellátást igénybe vevők számára a városi rendezvényeken való részvételt, valamint évente legalább egyszer egész napos kirándulást szervez. Az intézmény helyet biztosít minden olyan önszerveződő csoportnak, amely az ellátást igénybe vevők és hozzátartozóik, gondnokaik speciális problémáinak feldolgozását segíti. Biztosítjuk az ellátást igénybe vevők számára a Magyar Speciális Olimpiai Szövetség különböző sportrendezvényein való részvételt. A versenyekre való felkészülést az intézmény dolgozói végzik, segítséget a városban elismert sportszakemberektől kapnak a különböző sportágakban (mozgásélmény, tollaslabda, asztalitenisz, bowling, atlétika). A sportversenyekre az intézmény mikrobuszával, vagy bérelt busszal, illetve tömegközlekedési eszközökkel történik az eljutás, ami jellemzően önköltséges.

5. Pandémiára vonatkozó rend

Az ÉNO pandémia idején a Fenntartó döntése alapján, a szociális ellátásért, illetve a közegészségügyért felelős miniszter által kiadott Eljárásrend maradéktalan betartása mellett működik. Az intézmény telephelyén igénybe vett szolgáltatás esetében az Eljárásrendben meghatározott szabályok érvényesek. Pandémia idején az épületben csak az ellátottak és az ellátó személyzet tartózkodhat. A kísérő családtag, hozzátartozó az épület bejáratáig kísérheti az ellátottat. A kézfertőtlenítés a belépéskor kötelező. Az intézmény felületeit naponta több alkalommal fertőtlenítjük. Az intézménybe csak egészséges ellátott jöhet be,

betegségre utaló tünetek esetén az intézményt el kell hagyni. Betegség után orvosi igazolással vehető igénybe a szolgáltatás. Hatósági karantén esetén az intézmény értesítése szükséges!

Pandémia esetén az intézmény szolgáltatásai az ellátott otthonában, illetve telefonon, vagy infokommunikációs eszközök segítségével is nyújthatók. Az esetkezelés, tanácsadás, gondozás szolgáltatáselemek biztosítása telefonon történik. Háztartási és háztartást pótló segítségnyújtás keretében az intézmény dolgozói bevásárolnak. Az étkezést a saját otthonba történő kiszállítással biztosítjuk, az ellátott saját edényzetében, melynek fertőtlenítése az intézményben történik. Az intézmény által nyújtott egészségügyi ellátás keretében gyógyszerkiváltás történik.

6. Az ellátás igénybevételének módja

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az ellátás igénybevétele önkéntes, a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet, 3. § (1) bekezdése alapján, szóban vagy írásban történik, az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában a szakmai vezetőnél. A szóbeli előterjesztést követően a szakmai vezető kitölti a kérelem adatlapot és nyilvántartásba veszi az igénybevevőt a szóbeli előterjesztés napjával. Továbbiakban az írásos formában benyújtott kérelemnek megfelelően járunk el.

A kérelemhez mellékelni kell a fogyatékosság fennállását igazoló, a tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleményét vagy a fogyatékosság jellege szerinti szakorvosi leletet vagy a súlyos fogyatékosságot igazoló dokumentumokat, illetve gondnokolt kérelmező esetén a gondnok kirendelő határozatot.

A szolgáltatás biztosításáról az intézmény vezetője dönt. Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a kérelmezőt. Amennyiben férőhely hiányában nem kerül sor a kérelmező felvételére, a szakmai vezető várólistára rögzíti a kérelmet.

Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével Megállapodást köt (3.1 sz. melléklet). A Megállapodás tartalmazza többek között az ellátás kezdetét és végét, az igénybevétel és a megszűnés feltételeit, a térítési díj megfizetésének módját, a panaszkezelésre és az adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseket.

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában a szolgáltatásnyújtás 1 hónap próbaidővel kezdődik. A próbaidő alatt lehetőség van megismerni az igénybevevő magatartását, szokásait és az együttműködési hajlandóságát, valamint a közösségbe illeszthetőségét.

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja, illetve a 415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet alapján 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,

valamint a 7-246/2019. (VIII. 23.) NHSZK szabályzata az adatvédelem és adatbiztonság szabályairól, mely az ellátottakról kezelt adatok gyűjtését, kezelését, tárolását, feldolgozását és továbbítását szabályozza figyelemmel az ellátottak adataihoz fűződő személyiségi jogainak tiszteletben tartására.

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, a napi bejárás nem kötelező, azonban a távolmaradást jelezni szükséges az elérhetőségek valamelyikén. Amennyiben a távolmaradást nem jelzi az igénybevevő, vagy törvényes képviselője, úgy 15, majd 30 nap elteltével az intézményvezető írásban felszólítást küld. Ha a kétszeri felszólítás sem hoz eredményt az intézményvezető a megállapodást írásban felmondja.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
b) a szolgáltatást igénybevevő halálával. Amennyiben a megszűnés, a megszüntetés oka az ellátott halála, annak időpontját igazolni szükséges hivatalos igazolással (halotti anyakönyvi kivonat, kórházi zárójelentés, ügyeletes orvosi halottvizsgálati bizonyítvány, gyászjelentés). Amennyiben ez nem áll rendelkezésre, a szakmai vezető az esemény bekövetkeztéről való értesüléskor feljegyzést készít, melyet az ellátott személyi anyagába helyez el.
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.
   - Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha:
     - az ellátott jogosultsága megszűnik,
     - a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezése indokolt, vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
     - ha az ellátott súlyosan megsérti az intézmény házirendjét (pl. más ellátott vagy intézményi dolgozó testi épségét súlyosan veszélyezteti, bántalmazza, agresszív magatartást tanúsít),
     - 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 intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a

jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat, a fenntartó döntésének felülvizsgálatát a bíróságtól lehet kérni.
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.

A megszűnt ellátás esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetéséről az intézmény vezetője a megszűnést követő 30 napon belül írásbeli igazolást kér a hatályos munkamegosztási megállapodás alapján Nagykőrös Város Polgármesteri Hivatala Pénzügyi Irodájától, illetve az intézményi referenstől, mely igazolást a személyi anyagban helyezi el.

7. A térítési díj

A térítési díj megállapítása az Szt. 116.§ (1) és (3) bekezdése, a 117/B.§, valamint a 119/C. § alapján történik. A számítás alapja továbbá Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő Testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás intézményi térítési díjáról szóló, többször módosított 29/2011. (IV. 29.) rendelete, valamint Nagykőrös Város Képviselő-testületének 36/2011 (V.7.) önkormányzati rendelete az intézményeiben fizetendő étkezési térítési díjakról. Ha az ellátott az étkeztetést, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást vagy a nappali ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj nem haladhatja meg az Szt. 116. § (3) bekezdése, illetve 117. § (1) bekezdése szerinti jövedelemhatár harmincad részét.

Méltányosság: A személyi térítési díj összege önkormányzati intézmény esetén az Szt. 115. § (3) bekezdésének megfelelően, a fenntartó rendeletében foglaltak szerint (Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő-testületének 11/2011. (III. 04.) önkormányzati rendelete a szociális szolgáltatásokról, és azok igénybevételi szabályairól) csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolttá teszik. **A személyi térítési díj** az intézményvezetőnél előterjesztett kérelem alapján **méltányosságból csökkenthető**, ha a térítési díj fizetésére kötelezett esetében az egy főre jutó jövedelem az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- a 100%-át nem éri el, abban az esetben 70%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 101%-150%-a közötti, abban az esetben 50%-kal csökkenthető a személyi térítési díj,
- a 151%-200%-a közötti, abban az esetben 30%-kal csökkenthető a személyi térítési díj.

Az intézményvezető döntéséről írásban értesíti a térítési díj fizetésére kötelezettet.

8. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A szolgáltatást igénybe vevők és családjuk széleskörű ellátása érdekében 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 Fogyatékossággal Élők és Segítőik Országos Érdekvédelmi Szövetségével.
- Kapcsolatban áll a helyi szociális- és egészségügyi intézményekkel,
- a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ más szakmai egységeivel.
- A minőségi szakmai munkát segíti a Helyettük, Értük, Velük Alapítvánnyal történő szoros együttműködés. Az alapítvány célszerinti tevékenységként nyújt támogatást az ÉNO-nak, mely lehetővé teszi fejlesztő-, és sporteszközök, valamint digitális eszközök beszerzését és több program szervezését.
- A Magyar Speciális Olimpia Szövetség tagszervezeteként a Szövetség által szervezett sport-, és kulturális rendezvényeken rendszeresen részt veszünk ellátottjainkkal.
- Jó a kapcsolat azon intézményekkel, iskolákkal, ahol és akikkel az integrált sporttevékenység, kulturális tevékenységek megszervezésre kerülnek.
- Lehetőséget adunk a felsőoktatási intézményekből és a felsőfokú szakképzésből érkező hallgatók számára a gyakorlatok teljesítésére, az intézménylátogatásra.
- A felsőoktatásból érkező hallgatók mellett biztosított középiskolás fiatalok számára is az önkéntes közösségi szolgálat.
- Élő kapcsolatot ápolunk megyei, regionális és országos szinten a hasonló profilú intézményekkel, rendszeresen látogatjuk egymás kulturális és szakmai rendezvényeit, valamint ajánljuk az általuk nyújtott szolgáltatásokat (pl. átmeneti, vagy tartós bentlakási, ellátási igény esetén).

9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, illetve az intézmény életéről az érdeklődők szóban a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ székhelyén (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 szolgáltatásról ismertető található az intézmény honlapján: http://nhszk.hu.

A szóbeli tájékoztatáson kívül az intézmény rendszeresen bemutatkozik a különböző városi rendezvényeken, illetve a helyi médiában (írott és elektronikus formában) többször jelennek meg cikkek, tudósítások, összeállítások, felhívások (Önkormányzati Hírek, Heti Hírek stb.).

10. 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.

11. 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 igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös tekintettel az élethez, emberi méltósághoz és testi - lelki egészséghez való jogra. A szolgáltatást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az intézmény dolgozói számára kötelező érvényű a 7-246/2019. (VIII. 23.) NHSZK szabályzata az adatvédelem és adatbiztonság szabályairól, mely az ellátottakról kezelt adatok gyűjtését, kezelését, tárolását, feldolgozását és továbbítását szabályozza figyelemmel az ellátottak adataihoz fűződő személyiségi jogainak tiszteletben tartására. Adattovábbítás csak adattovábbítási és adatfeldolgozási szerződéssel rendelkező adatfeldolgozók felé lehetséges.

A szolgáltatás szakmai tevékenységével kapcsolatos írásos észrevételekkel az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona szakmai vezetőjéhez, a Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ intézményvezetőjéhez, illetve a fenntartóhoz, Nagykőrös Város Önkormányzatához fordulhat. Az írásos panasz kivizsgálásának ügyintézési határideje 30 nap.

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

Az ellátott jogi 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 Kódexének megfelelően, valamint legjobb tudásuk szerint végzik munkájukat. A dolgozók joga, hogy megkapják az ellátottak részéről a tiszteletet és megbecsülést munkájuk során. Jogorvoslatért az intézmény vezetéséhez fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, ill. fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tarják őket.

12. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formája

Az intézmény dolgozói lehetőség szerint az országosan működő érdekvédelmi szervezetek által szervezett akkreditált képzéseket részesítik előnyben a továbbképzések tekintetében. Rendszeresen veszünk részt az általuk rendezett szakmai fórumokon, tanácskozásokon, valamint népszerűsítjük kiadványaikat a látókörünkbe kerülő családok és fogyatékos személyek körében. A Nemzeti Fogyatékosságügyi és Szociálpolitikai Központ hírleveleiből rendszeresen értesülünk a kiváltási folyamat aktuális eseményeiről, valamint pályázati és szakmai tovább fejlődési lehetőségekről.

A dolgozók szakmai felkészülésének biztosítása elsődlegesen a képzési terv alapján, a szakmai munka során hasznosítható képzések látogatásával valósul meg. A szakmai vezető figyelemmel kíséri a szakmai továbbképzési lehetőségeket, szakmai műhelyeket. A dolgozókat a vonatkozó jogszabálynak megfelelően, a helyettesítési rendet figyelembe véve osztja be a képzésekre, tanfolyamokra. A vezető a szociális vezetőképzésnek megfelelő végzettséget szerez a jogszabályban előírt határidőn belül. A kiküldetésből visszatérő kolléga a következő munkaértekezleten beszámol tapasztalatairól, és megosztja a hallottakat kollégáival.

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

PSZICHIÁTRIAI BETEGEK ÉS SZENVEDÉLYBETEGEK NAPPALI INTÉZMÉNYE

A nappali ellátást nyújtó intézmény elsősorban, a saját otthonukban élők részére a szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt. Lehetőséget ad a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére. A pszichiátriai betegség és a szenvedélybetegség is hatásaiban nemcsak az azzal élő egyéni érintett, hanem családtagjai, szűkebb, illetve tágabb környezete is, ezért a nappali ellátás a kliens környezete számára is elérhető ellátási formákat biztosít. A nappali ellátási forma fontos eleme a szolgáltatás preventív hatása, hiszen az egyéni szükségletekre alapozott hosszabb távú szociális és mentális gondozással, az életvitel, életvezetés segítésével, a személyiség fejlesztésével, a közösség erejével megelőzhető, hogy a problémával küzdő egyre inkább izolálódjon, állapota rosszabbodjon.

A nappali ellátást nyújtó intézmény szolgáltatásai különösen:
munkavégzés lehetőségének szervezése,
életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
konzultáció (counseling),
szabadidős programok szervezése,
szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése,
hivatalos ügyek intézésének segítése,
speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

Az ellátás igénybevételének módja:
Az ellátás igénybevétele önkéntes és térítésmentes. A kapcsolat felvételének lehetséges helyei, módjai:
személyesen vagy telefonon a kapcsolattartás helyszínén,
háziorvos, iskolaorvos, üzemorvos közvetítésével,
pszichiáter, pszichiátriai osztály, gondozó által,
a szociális alap- és szakellátás közvetítésével,
oktatási-nevelési intézmények közvetítésével,
önsegítő és civil szervezetek közvetítésével,
családtagok, szomszédok, és egyéb, az ellátottal kapcsolatban álló önkéntes közreműködők közvetítésével.
Az ellátás az igénylő kérelmére kezdődik, ha az igénylő cselekvésképtelen, a kérelmet a törvényes képviselő terjeszti elő.
A szolgáltatást Nagykőrös Város Önkormányzata a RÉV Szenvedélybeteg-segítő Szolgálat útján ellátási megállapodás szerint térítésmentesen biztosítja.
A RÉV Szenvedélybeteg Segítő Szolgálat a fenti feladatok ellátását az alábbiak szerint végzi: biztosítja Nagykőrös közigazgatási területéről érkező kliensek ellátását a Kecskemét, Fecske u. 20. szám alatti székhelyén. Szükség esetén az ellátottak eljutásáról a szolgáltatásnyújtás helyszínére a RÉV Szenvedélybeteg Segítő Szolgálat gondoskodik. A kapcsolatfelvételhez,

tájékoztatáshoz, hozzátartozókkal történő kapcsolattartáshoz, megbeszéléshez a közösségi és alacsony küszöbű közösségi ellátásokhoz a Megbízó által biztosított helységek is használhatóak.

A Szakmai Program időbeli hatálya

Jelen egységes szerkezetű Szakmai Programot Nagykőrös Város Önkormányzat Képviselő – testülete 79/2026. (VI.25.) önkormányzati határozatával hagyta jóvá, amely az engedélyező hatóság véglegessé vált döntésével lép hatályba és visszavonásig érvényes, valamint azzal egyidejűleg hatályát veszti a 2026. február 13-án hatályba lépett Szakmai Program.

Nagykőrös, 2026. június 25.

Nagykőrösi Humánszolgáltató Központ 1

Bugya László
intézményvezető

ZÁRADÉK

A Szakmai Program Nagykőrös Város Képviselő-testületének 79/2026. (VI.25.) önkormányzati határozatával került jóváhagyásra.

Nagykőrös, 2026. június 25.



Dr. Körtvélyesi Attila

polgármester

MELLÉKLETEK

1. Szervezeti és Működési Szabályzat
2. Bölcsődei Házirend
   2.1. Bölcsőde Megállapodás
3. Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona Házirend
   3.1. Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona Megállapodás
   3.2. Fejlesztő Foglalkoztatás Szakmai Programja
4. 4.1 Házi Segítségnyújtás személyi gondozás Megállapodás
   4.2 Házi Segítségnyújtás szociális segítés Megállapodás
5. Idősek Otthona Házirend
   5.1. Megállapodás
   5.2. Veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítás
   5.3. Korlátozó intézkedések protokollja
6. Idősek nappali ellátása Házirend
   6.1. Megállapodás
7. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás Megállapodás
8. Szociális étkeztetés Megállapodás
9. Támogató szolgáltatás fogyatékos személyek részére Megállapodás